

Aanbesteding IT dienstverlening
Aanbestedende Dienst: CSG Reggesteyn
Referentie:

Omschrijving:

Uitgangspunt is dat Reggesteyn de IT-infrastructuur als dienst gaat afnemen bij een IT-dienstverlener. Kwaliteit en flexibiliteit worden hierbij als belangrijkste voorwaarde gezien. Het beheer van netwerk (LAN, WLAN en WAN) maakt geen deel uit van deze aanbesteding. Dit onderdeel wordt door een gespecialiseerde dienstverlener uitgevoerd. Een goede samenwerking met deze partij is dan ook van groot belang.

Bovengenoemd uitgangspunt vraagt om een dienstverlener die de IT-infrastructuur beheert en koppelingen met externe (cloud) systemen faciliteert. De door de IT-dienstverlener beheerde omgeving dient bovenal flexibel te zijn en toekomstige ontwikkelingen niet belemmeren. Ook de verschillen tussen de scholen moet door de IT-dienstverlener worden ondersteund.

De dienstverlening betreft op hoofdlijnen:

- Het leveren van een infrastructuur vanuit een extern datacenter
- Het technisch beheren van werkplekken

Reggesteyn zal zelf de functionele invulling blijven bepalen en wenst hierin ook een grote mate van vrijheid tussen de scholen. Mede door de opkomst van BYOD en cloud computing is dit ook gerechtvaardigd. De IT-infrastructuur zal daarnaast flexibel moeten zijn, in de zin dat er niet alleen snel op nieuwe ontwikkelingen kan worden ingespeeld maar dat ook verschillen per school mogelijk zijn. Reggesteyn blijft eigenaar van alle decentrale componenten (werkplekken, smartboards, printers etc.).

Toelichting:

Dit betreft de 2e en laatste Nota van Inlichtingen.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Uniform Europees Aanbestedingsformulier

2

Vraag

Het aan de aanbestedingsdocumenten bijgevoegde UEA-document kan niet geopend worden. Kunt u een nieuwe versie van dit formulier bijvoegen in pdf?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Nee, u dient de module binnen Tendered te gebruiken om het formulier in te vullen.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Bijlage_H_inkoopvoorwaarden, Artikelen 8.8, 10.2, 14.1

3

Vraag

Leverancier leest hierin een reeks onbeperkte aansprakelijkheden. Onbeperkte aansprakelijkheden zijn voor Leverancier niet in de markt te verzekeren en daardoor niet aanvaardbaar. Is Opdrachtgever zich er van bewust dat een dergelijke reeks boetes een sterk prijsopdrijvend effect hebben? Leverancier stelt de volgende beperking van de aansprakelijkheid voor:

"1. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden persoons- en zaakschade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid, per gebeurtenis, beperkt is tot een bedrag van drie maal de waarde van de Opdracht of bij duuropdrachten éénmaal de waarde van de duuropdracht over een kalenderjaar, met een maximum € 1.250.000,- per gebeurtenis en een maximum van € 2.500.000,- per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

2. De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld komt te vervallen:

a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer of diens Personeel.

3. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

4. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek, vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor de betrokken Partij aansprakelijk is."

Stemt Opdrachtgever met dit voorstel in?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage_H_inkoopvoorwaarden, Artikelen 6.1, 7.2, 15.1 en 15.2

4

Vraag

Leverancier ervaart deze boetes als disproportioneel in hoogte en hoeveelheid. Is Opdrachtgever zich er van bewust dat een dergelijke reeks boetes een sterk prijsopdrijvend effect hebben? Stemt Opdrachtgever er mee in de boetes voor de onderhavige Opdracht buiten beschouwing te laten?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage_H_inkoopvoorwaarden, Artikel 11.1 en 11.3

5

Vraag

Het is Leverancier niet duidelijk waarom Opdrachtgever Leverancier de mogelijkheid tot schadebeperking en herstel wenst te onthouden door het overslaan van de ingebrekestelling. Voor Leverancier worden de (financiële) risico's vergroot hetgeen een prijsopdrijvend effect heeft.

Wil Opdrachtgever toelichten waarom zij deze weg kiest?

Stemt Opdrachtgever in met het laten vallen van artikel 11.1 en artikel 11.3?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage_G_Overeenkomst, Artikel 20.1

6

Vraag

Leverancier wenst, onder andere vanwege de kosten en de rechtszekerheid, geen gebruik te maken van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering en doet het volgende voorstel:

1. "Partijen verplichten zich tot getrouwe nakoming van hetgeen in deze Overeenkomst is bepaald. Een geschil is aanwezig, indien één der Partijen zulks stelt. Een geschil ontslaat Partijen niet van de verplichting om hun werkzaamheden voort te zetten, indien en voor zover dit, gezien de aard van het geschil, in redelijkheid van Partijen kan worden verlangd.
2. In geval van een geschil met betrekking tot de totstandkoming, uitleg en/of uitvoering van deze Overeenkomst of van nadere overeenkomsten, die daaruit mochten voortvloeien, alsmede enig ander geschil met betrekking tot of in verband met deze Overeenkomst, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, wordt uitsluitend beslecht door de daartoe bevoegde Nederlandse rechter te Maastricht.
3. Van de in lid 2 van dit artikel beschreven bevoegdheid maken Partijen niet eerder gebruik, dan nadat een minnelijke regeling op directieniveau van Partijen onmogelijk is gebleken, één en ander onverminderd de bevoegdheid van ieder der Partijen om een voorlopige voorziening in kort geding te verzoeken."

Stemt Opdrachtgever met dit voorstel in?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nee, deze bepaling blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage_G_Overeenkomst, Artikel 14.1

7

Vraag

Kan Aanbestedende dienst aangeven hoe Leverancier de opleverdatum van de Beheeromgeving dienst te interpreteren? Bedoelt Aanbestedende Dienst hiermee de opleverdatum van de als laatste opgeleverde locatie en geldt deze datum dan voor alle locaties?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is correct.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Bijlage_G_Overeenkomst, Artikel 10.1, 10.2 en 10.4

8

Vraag

Om haar belangen dezelfde bescherming te bieden als Opdrachtgever, wenst Leverancier artikel 10.1 tot en met 10.5 wederkerig te formuleren:

"10.1 Partijen zullen het bestaan, totstandkoming en de inhoud van deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en), alsmede de gegevens c.q. informatie die daarmee verband houden strikt geheimhouden.

Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en), als nadien.

10.2 Partijen zullen (ten aanzien van) alle gegevens c.q. informatie, die afkomstig zijn van de andere Partij:

- a. alle redelijke maatregelen in acht nemen voor een veilige bewaring en opslag;
- b. niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze zijn bestemd;
- c. niet langer onder hun beheer houden dan voor de uitvoering van hun verplichtingen uit deze Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en) redelijkerwijs noodzakelijk is en de gegevens c.q. informatie, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen ter beschikking stellen van de Partij van wie dezen afkomstig waren dan wel, na van de andere Partij verkregen toestemming, vernietigen;
- d. alle medewerking verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens de andere Partij op bewaring en gebruik daarvan;

Partijen verplichten hun Personeel deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

10.4 Partijen stellen alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) onder zich hebben, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan de andere Partij ter beschikking."

Stemt Opdrachtgever met dit voorstel in?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

9	Betreft Bijlage_G_Overeenkomst, Artikel 2.15 en 5.1 Vraag Het is Leverancier niet duidelijk waarom Opdrachtgever Leverancier de mogelijkheid tot schadebeperking en herstel wenst te onthouden door het overslaan van de ingebrekestelling. Voor Leverancier worden de (financiële) risico's vergroot hetgeen een prijsopdrijvend effect heeft. Wil Opdrachtgever toelichten waarom zij deze weg kiest? Stemt Opdrachtgever in met het laten vallen van artikel 2.15? Stemt Opdrachtgever in met het laten vallen van de zinsnede uit artikel 5.1: "(iii) er sprake is van een fatale termijn zoals gedefinieerd onder artikel 2.15 van deze Raamovereenkomst".? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Nee, dit blijft ongewijzigd gehandhaafd. Naar mening van de aanbestedende dienst doet dit recht aan het type dienstverlening.
Nr:	
10	Categorie Bewijslast Betreft UEA Vraag Hoe kan Leverancier de UEA ondertekenen? Is het Leverancier toegestaan om het UEA uit te printen, te ondertekenen en een PDF te uploaden? Zo ja, waar kan Leverancier het document vervolgens uploaden? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Hiervoor dient u de module binnen Tendered te gebruiken.
Nr:	
11	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft (20170302_SG)_49514-OFA-ITdienstverlening-20170216-V1_0 - Offerteaanvraag IT-dienstverlening Reggesteyn, H7-2, 7.1 Algemeen, pagina 30 Vraag Kan Aanbestedende Dienst de volgende informatie aanleveren? - Wordt autocad momenteel op 64 bit of 32 bit gedraaid? - Welke versie van Topdesk wordt gebruikt? - Wordt Facet online of offline gebruikt. Indien men de offline versie gebruikt, wordt er gebruik gemaakt van een server per school of een server per bestuur? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Autocad: 32 bit. Topdesk: TOPdesk, 6 Enterprise SAAS. Facet: offline. Server per vestiging.
Nr:	
12	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft (20170302_SG)_49514-OFA-ITdienstverlening-20170216-V1_0 - Offerteaanvraag IT-dienstverlening Reggesteyn, H8-19, 8.3 Helpdesk, pagina 40 Vraag Is Aanbestedende Dienst zich er van bewust dat dit een prijsopdrijvende eis is, aangezien het gebruikelijk is in het onderwijs dat het service venster van 7.30u tot 22.00u is in verband met het maken van back-ups? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Deze eis blijft ongewijzigd gehandhaafd.
Nr:	
13	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft (20170302_SG)_49514-OFA-ITdienstverlening-20170216-V1_0 - Offerteaanvraag IT-dienstverlening Reggesteyn, H8-18, 8.3 Helpdesk, pagina 40 Vraag Is Aanbestedende Dienst zich er van bewust dat dit een prijsopdrijvende eis is, aangezien het gebruikelijk is in het onderwijs dat een Helpdesk beschikbaar is vanaf 7.30u?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Deze eis blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Hoofdstuk 3 Wijze van Beoordeling

14

Vraag

Aanbestedende dienst beschrijft in Hoofdstuk 3 paragraaf 3.5 dat er een beoordelingsteam wordt samengesteld. Kan Aanbestedende dienst inzicht geven welke functionarissen in het beoordelingsteam zullen plaatsnemen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Medewerker ICT, ICT coördinator, directeur, controller.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Bijlage H

15

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage H 15.1 dat indien een boetebepaling is overeengekomen, deze zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar is. Inschrijver ziet ook voor dit artikel graag dat hierbij van toepassing is dat het aantoonbaar is gemaakt dat er een overtreding is begaan voordat er een opeising van een boetebedrag zal plaatsvinden. Is Aanbestedende dienst bereid deze aantoonbaarheid in dit artikel op te nemen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Bijlage H

16

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage H 12.1 dat indien één van beide partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, de andere Partij middels aangetekend schrijven hiervan op de hoogte dient te stellen, alvorens gebruik te maken van wettelijke rechten. Inschrijver stelt dat dit artikel in tegenspraak is tot artikel 7.3 van Bijlage H. Is Aanbestedende dienst bereid ook in artikel 7.3 op te nemen dat er eerst een ingebrekestelling moet zijn voordat het Ontbindingsrecht mag plaatsvinden? (zie ook artikel 25.2 van deze overeenkomst)

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Bijlage H

17

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage H 7.2 en Bijlage H 7.3 zich het recht voor te houden de overeenkomst te ontbinden met een boetebedrag gelijk aan de omvang van de Overeenkomst. Inschrijver is zich bewust van de gevoeligheden m.b.t. geheimhouding van gegevens, maar verzoekt Aanbestedende dienst in dit artikel op te nemen dat zij zich verplicht tot het aantoonbaar maken van de schending van de geheimhoudingsplicht. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit is akkoord.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document

- 18 **Betreft** Scope
Vraag
De WAN verbindingen zijn buiten scope van de aanbesteding. Mogen wij ervan uitgaan dat eventuele kosten die voortvloeien uit een aanpassing van de darkfiber infrastructuur (10Gb), noodzakelijk voor het koppelen aan een ander datacenter exclusief en dus buiten scope zijn?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
U dient te koppelen op het datacenter van Previder. Alle noodzakelijke voorzieningen en kosten voor het realiseren van de dienst zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het huren van rackruimte of het realiseren van de noodzakelijke verbinding naar het datacenter dienen inbegrepen te zijn in uw aanbieding.
- Nr:**
- 19 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Bijlage H
Vraag
Aanbestedende dienst stelt in Bijlage H 2.4 dat de Inschrijver door het indienen van de offerte uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden afwijst. Inschrijver wenst derhalve inzicht in de volgorde van de overeenkomsten en het prevaleren hiervan. Heeft Inschrijver de mogelijkheid zaken die niet in de overeenkomsten geregeld zijn in te brengen en in welke overeenkomsten?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Zie artikel 2.1 uit de concept overeenkomst.
- Nr:**
- 20 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Scope
Vraag
Educatieve instellingen kunnen gebruik maken van een gunstige tariefstelling voor het gebruik van Microsoft Licenties. Mogen wij ervan uit gaan dat CSG Reggesteyn zelf de licenties aanlevert voor bijvoorbeeld de serveromgeving in het datacenter? Uiteraard dienen inschrijvers aan te geven welke licenties benodigd zijn. De onderliggende vraag is; vallen de Microsoft licenties binnen de calculatie van de dienstverlening of zijn deze buiten scope?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Zie item H7-2 uit de offerteaanvraag: "De volledige IT-dienstverlening en alle daarvoor benodigde hardware en software, noodzakelijke werkzaamheden, inventarisaties en voorzieningen worden geacht te zijn inbegrepen bij de Inschrijving. Reggesteyn draagt zorg voor de benodigde desktop- en applicatielicenties en eindgebruiker hardware (desktops, laptops, tablets, digiborden, mobiele telefoons etc.)."
- Nr:**
- 21 **Categorie** Planning
Betreft Hoofdstuk 2 Aanbestedingsvoorwaarden paragraaf 2.9
Vraag
Aanbestedende dienst stelt in Hoofdstuk 2 Aanbestedingsvoorwaarden paragraaf 2.9 de sluitingsdatum op 08-05-2017. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst, vanwege de feestdagen en voorjaarsvakantie (22-4 tot 7-5) in de periode voorafgaande aan de sluitingsdatum op 8 mei, de inleverdatum met minimaal 2 weken uit te stellen om zodoende kwalitatief betere inschrijvingen te generen. Is Aanbestedende dienst hiertoe bereid?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee, deze datum blijft gehandhaafd.
- Nr:**
- 22 **Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Huidige situatie
Vraag
Welke software heeft CSG Reggesteyn in eigendom en beschikt CSG Reggesteyn over een geldig support of SA (software assurance)? Denk hierbij bijvoorbeeld aan VMWare en Veeam licenties.

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Zie item 7-2 uit de offerteaanvraag: "De volledige IT-dienstverlening en alle daarvoor benodigde hardware en software, noodzakelijke werkzaamheden, inventarisaties en voorzieningen worden geacht te zijn inbegrepen bij de Inschrijving. Reggesteyn draagt zorg voor de benodigde desktop- en applicatielicensies en eindgebruiker hardware (desktops, laptops, tablets, digiborden, mobiele telefoons etc.)."

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Huidige situatie

23

Vraag

Valt het leveren en het beheer van de Firewall buiten scope van de aanbesteding?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit valt buiten de scope.

Nr:**Categorie** Planning**Betreft** Hoofdstuk 2 Aanbestedingsvoorwaarden paragraaf 2.9

24

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Hoofdstuk 2 Aanbestedingsvoorwaarden paragraaf 2.9 dat de voorlopige gunningsbeslissing op 10-5-2017 verzonden wordt, terwijl inlevering geschiedt op 8-5-2017. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dit de juiste datums zijn?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

De datum van 10 mei is een streefdatum.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Huidige situatie

25

Vraag

Het beheer van de LAN, WAN en WLAN ligt bij een externe partij en valt buiten de scope van de aanbesteding. Mogen wij ervan uit gaan dat het beheer van de firewall, switches op de locaties en acces points onder het beheer van de externe partij blijven vallen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Het beheer van het volledige netwerk (LAN, WLAN, WAN, Firewall) wordt ondergebracht bij een externe partij.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Bijlage G

26

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 17.5 dat zij verantwoordelijk is voor het opstellen van de Testprocedure(s) en acceptatietest(s). Inschrijver ziet hierin graag ook de termijn opgenomen waarin acceptatie dient plaats te vinden. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit is akkoord en zal na overleg worden vastgesteld.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Huidige situatie

27

Vraag

Wat is de functie van de Synology NAS en waar staat deze?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Hier staan uitgefaseerde VM's en ISO's voor systeembeheer op. De systemen zijn over 2 vestigingen verspreid.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G

28

Vraag

Inschrijver stelt dat de in Bijlage G 14.6a genoemde afkoopsom voor het recht om de overeenkomst te beëindigen niet in verhouding staat tot de kosten en risico's die inschrijver moet nemen, is Aanbestedende dienst bereid dit bedrag te verhogen?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nee, dit blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G

29

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 14.1 het recht te hebben de raamovereenkomst met één jaar te verkorten. Gezien het feit dat dit voor de prijsstelling en terugverdiendtijd een risico oplevert voor Inschrijver heeft Inschrijver hier de volgende vragen over: Geldt dit voor de initiële termijn of voor de verlenging van de raamovereenkomst?

Kan Aanbestedende dienst een toelichting geven waarom dit recht is opgenomen en onder welke voorwaarden van dit recht gebruik gemaakt zal worden?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit geldt voor de initiële termijn. Dit heeft te maken met de richting die Reggesteyn heeft gekozen om op termijn een volledig cloud gebaseerde IT omgeving te realiseren.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G

30

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 8 dat in geval van het afnemen van een dienst waarbij alle producten en arbeid worden ingezet op basis van verbruik per maand berust de inrichting van de techniek en het eigendom van de platformen bij de opdrachtnemer. Is Aanbestedende dienst het eens dat in dergelijke gevallen het IP-adres bij de opdrachtnemer behoort?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is niet per definitie noodzakelijk.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Huidige situatie

31

Vraag

Wat is de functie van de 2 QNAP NAS devices en waar staan deze?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit betreft de backup omgeving, gesplitst op 2 vestigingen.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G

32

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 7.11 dat Inschrijver niet gerechtigd is tot opschorting van werkzaamheden bij overschrijding van de betalingstermijn door een dispuut. Is Aanbestedende dienst bereid om in het contract op te nemen dat opschorting van betaling alleen voor het bedrag geldig mag zijn dat onderdeel van dispuut is en niet voor de gehele factuur?

Antwoord
Dit is akkoord.

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Huidige situatie

33

Vraag

Graag willen wij een beter beeld hebben van de pc's en notebooks qua comptabiliteit met Windows 10. Kan een beeld worden gegeven van de leeftijd van de pc's en de exacte fabrikant codes? Of kunt u bevestigen dat Windows 10 compatibility geborgd is?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Ja, de inschrijver mag er vanuit gaan dat Windows 10 compatibility is geborgd.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G

34

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 7.4 dat facturatie per kwartaal elektronisch geschiedt. In tegenstelling tot Bijlage G 7.3 wekt Bijlage G 7.4 de indruk dat facturatie per kwartaal moet worden gerealiseerd i.p.v. per maand. Kan Aanbestedende dienst dit toelichten en uitsluitel geven over het facturatie interval?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Facturatie is per kwartaal.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G

35

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 7.3 dat de vergoeding achteraf wordt gefactureerd, na acceptatie van een locatie. Inschrijver maakt hieruit op dat de vergoeding gefactureerd wordt aan het begin van de maand met terugwerkende kracht naar de oplevering in de voorgaande maand. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Welke termijn wordt gesteld aan de acceptatiefase van een locatie?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is correct. De acceptatie is verder beschreven in de offerteaanvraag en overeenkomst.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Huidige situatie

36

Vraag

Voor welke toepassing worden de VASCO tokens ingezet? Welke gebruikersgroep(en)?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Voor personeel, niet voor leerlingen. Specifiek Inloggen leerlingadministratiesysteem (Magister), op termijn mogelijk ook voor Office 365 en evt andere internet toepassingen.

Nr:

Categorie Contractvoorwaarden

Betreft Bijlage G en Bijlage H

37

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in Bijlage G 2.15 en Bijlage H 11.3 dat termijnen het karakter van een "fatale" termijn hebben. Gezien het feit dat fatale termijnen cruciaal zijn voor het beantwoorden van de vragen en het tijdig uitvoeren van de opdracht zou Inschrijver graag zien dat de fatale termijnen als dusdanig worden gekenmerkt, kan Aanbestedende dienst dit nader specificeren?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Het gestelde in de aanbestedingsdocumenten blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Huidige situatie

38

Vraag

Graag willen wij een beeld hebben van de toepassingen per server en de gebruikte resources per server vanuit het datacenter van Previder. Kunt u de volgende gegevens beschikbaar stellen? Mocht dit niet kunnen dan verzoeken wij u dat toe te lichten.

- Servernaam
- Type
- Beschrijving toepassing
- vCPU
- Intern Geheugen
- Opslag O.S.
- Opslag Data

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Alle noodzakelijke informatie staat in de bijlagen van de offerteaanvraag. De hardware is afgeschreven.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Bijlage F

39

Vraag

Aanbestedende dienst stelt in de begeleidende tekst in bijlage F aan dat de prijs opgegeven dient te worden voor 5 jaar. Echter staat in de tabel onder A- Digitale werkplek een periode van 3 jaar aangegeven. Kan Aanbestedende dienst toelichten welke periode Inschrijver aan dient te houden voor de berekening?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit is een omissie. De termijn betreft 3 jaar.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Proces

40

Vraag

Vanuit de gedachte 'webgebaseerde cloud omgeving als de uiteindelijk gewenste situatie' zoals omschreven in 1.2.2. verzoeken wij u inschrijvers toe te laten lichten hoe men ervoor zorgt dat CSG Reggesteyn in de nieuwe situatie over een clouddready infrastructuur beschikt. Hiermee is de overgang naar de uiteindelijk gewenste situatie ook geborgd. Suggestie: dit kunt u toevoegen door inschrijvers een kansendossier op te laten stellen en toe te laten voegen bij inschrijving en deze mee te nemen in de beoordeling.

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Nee, dit maakt geen deel uit van de te leveren dienstverlening.

Nr:**Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Proces

41

Vraag

In vergelijkbare trajecten zien wij regelmatig dat een kansendossier additioneel naast risicomaatregelen gewaardeerd wordt om een meerwaarde en derhalve economisch meest voordelige inschrijving te bieden. Zeker gezien de strategische doelstelling van CSG Reggesteyn lijkt dit het geval. In hoeverre wil opdrachtgever overwegen een kansendossier als extra kwalitatieve onderbouwing op te nemen en/of te waarderen

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Nee, de wijze van beoordelen blijft ongewijzigd gehandhaafd.

- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Item H9-9
- 42 **Vraag**
Aanbestedende dienst stelt in H9-9 dat acceptatie van de IT-dienstverlening geschiedt op basis van toetsing aan de contractueel vastgelegde eisen. Kan Aanbestedende dienst meer inzicht geven t.a.v. "de contractueel vastgelegde eisen"?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit betreft de overeenkomst en alle onderliggende documenten.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Item H8-55
- 43 **Vraag**
Aanbestedende beschrijft in H8-55 functionele eisen inzake noodzakelijke examenvoorzieningen. Kan Aanbestedende aangeven of de examens gedurende het gehele jaar afgenomen worden of beperkt dit zich tot bepaalde voorafvastgestelde periodes? Kan Aanbestedende dienst tevens specificeren wat er wordt bedoeld met "Werkzaamheden diverse bestaande examenaccounts"?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Examens worden op meerdere momenten gedurende het schooljaar afgenomen. Er zullen examens in zowel voorafvastgestelde als niet voorafvastgestelde periodes worden afgenomen."Werkzaamheden diverse bestaande examenaccounts" betreft het mogelijk doorvoeren van aanpassingen hierop.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Proces
- 44 **Vraag**
Elke inschrijver zal technisch en qua services een goede oplossing hebben en kan dit ook zeker verwoorden. Om vertrouwen en gevoel te krijgen met de inschrijver adviseren wij voor dergelijke transitie interviews (als onderdeel van de kwaliteit) af te nemen met de sleutelfunctionarissen die daadwerkelijk in praktijk bij de transitie / dienstverlening uw aanspreekpunt zijn. Op deze manier vindt de beoordeling niet alleen 'op papier' plaats. Bent u bereid interviews (incl. beoordeling) toe te voegen aan het proces?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee, de wijze van beoordeling blijft ongewijzigd gehandhaafd.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Proces
- 45 **Vraag**
Vanuit vergelijkbare aanbestedingen zien wij dat er regelmatig extra vragen na aanleiding van de 1e NVI ontstaan. Wij verzoeken u een extra vragenronde in het proces op te nemen, mocht u hier niet mee akkoord gaan dan verzoeken wij u dit toe te lichten.
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee, de aanbestedende dienst handhaaft de gestelde termijnen. De inschrijver heeft immers de mogelijkheid gedurende de periode tot aan de sluitingstermijn voor het stellen van vragen al vragen in te dienen. Ook in dit traject is er reeds in een vroeg stadium een NVI gepubliceerd.
- Nr:**
- Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Item H8-53

- 46 **Vraag**
Aanbestedende dienst eist in H8-53 dat inschrijver een verdiegingsinstructie verzorgd ten aanzien van de werking van de nieuwe omgeving. Hierin dient onder andere de wijze van raadplegen en het lezen van logs behandeld te worden. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst een overzicht te geven van de gewenste loginformatie?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit zal na gunning met de dienstverlener worden besproken.
- Nr:**
- 47 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Huidige situatie
Vraag
U geeft aan in de huidige situatie dat de organisatie van IT 'goed' is ingericht en 'naar behoren' functioneert. Dat daarnaast de processen 'zeer goed op orde zijn'. Wij verzoeken u dit te kwantificeren, conform welke KPI's wordt er nu gemeten en gerapporteerd?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Er zijn geen specifieke KPI's benoemd.
- Nr:**
- 48 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft H8-51
Vraag
Aanbestedende dienst eist in H8-51 een voorstel met daarin een overzicht van de voorgestelde overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Realiseert Aanbestedende dienst dat het weergegeven is als een eis en Inschrijver hier enkel ja of nee op kan antwoorden? Dient Inschrijver hier enkel ja of nee op te antwoorden? Zo niet, kan Aanbestedende dienst toelichten waar het voorstel opgenomen dient te worden? En hoe deze wordt beoordeeld?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
U kunt dit bijvoegen als separate bijlage bij uw offerte. Deze bijlage zal inhoudelijk niet worden beoordeeld, het betreft immers een eis.
- Nr:**
- 49 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Item H8-43
Vraag
Aanbestedende dienst eist in H8-43 dat Inschrijver omschrijft op welke wijze het resetten van wachtwoorden wordt gerealiseerd. Kan Aanbestedende dienst toelichten van welke onderdelen van de IT-omgeving de wachtwoorden gereset dienen te worden? En dienen deze allemaal beschreven te worden?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit betreft de AD.
- Nr:**
- 50 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Scope
Vraag
Kan er een overzicht worden aangeleverd van het aantal Tickets over het afgelopen jaar opgesplitst in incidenten, problems, standaard changes en RFC's? Dit verdeeld over categorie inclusief respons en oplostijd?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee, deze informatie is momenteel niet beschikbaar.
- Nr:**

- 51 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft SW9
Vraag
"Aanbestedende dienst eist in SW 9 een OTAP omgeving. In de optiek van Inschrijver is de term 'OTAP-omgeving' voor interpretatie vatbaar. Om die reden wil Inschrijver voorstellen om de volgende onderdelen te verduidelijken:
1: Kan Aanbestedende dienst aangeven voor welke applicaties dit geldt?
2: Kan Aanbestedende dienst aangeven hoeveel standaardwijzigingen er 1 jaar maximaal plaats zullen vinden?
3: Kan Aanbestedende dienst toelichten waar de verantwoordelijkheid ligt voor het doorlopen van het OTAP-proces?
4: Kan Aanbestedende dienst toelichten hoe de doorlooptijd van een standaardwijziging wordt berekend?"
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit geldt voor alle applicaties. Het is niet bekend hoeveel applicaties dit betreft. De verantwoordelijkheid ligt bij de dienstverlener, het testen zal worden geaccordeerd door Reggesteyn. De doorlooptijd is gebaseerd op de praktijk van Reggesteyn.
- Nr:
- 52 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft 3.4 Gunnen op waarde
Vraag
Kunt u aangeven hoe de waarde van P in de formule voor berekening van de evaluatieprijs wordt berekend, dit om interpretatie van inschrijvers te voorkomen?
Klopt de aanname: P = totaal tarief voor de periode van 3 jaar (tabel A uit bijlage F) + totaal eenmalige transitie (tabel B) + totaal 'tarief projectleider' + totaal 'tarief consultant' + totaal 'applicatie packaging'.
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit is correct.
- Nr:
- 53 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Item H8-24
Vraag
Aanbestedende dienst eist in H8-24 dat gebruikers zelf wachtwoorden kunnen resetten. Kan Aanbestedende verduidelijken of dit enkel geldt voor de toegang tot het netwerk of geldt dit ook voor de applicaties?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit betreft alleen toegang tot het netwerk (AD).
- Nr:
- 54 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Item H8-16
Vraag
Aanbestedende dienst eist in H8-16 gevraagd en ongevraagd strategisch advies tijdens een periodiek in te plannen overleg. Kan Aanbestedende dienst aangeven welke frequentie zij hierin verwacht?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee, het is immers 'ongevraagd'. Dit zal na gunning verder worden besproken.
- Nr:
- 55 **Categorie** Contractvoorwaarden
Betreft Bijlage F Prijzenoverzicht
Vraag
In de eerste alinea wordt een totaalbedrag voor dienstverlening voor een periode van 5 jaar genoemd. In de tabel wordt een totaal tarief voor de periode van 3 jaar gevraagd. Kunt u aangeven welke periode correct is?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit is een omissie. De termijn betreft 3 jaar.

Nr:**Categorie** Eisen en criteria**Betreft** Item H8-3

56

Vraag

Aanbestedende dienst eist in H8-3 een opgave van de inzet van uren van de lokale ondersteuners op jaarbasis. Kan Aanbestedende dienst aangeven in welk onderdeel van de beantwoording Inschrijver dit antwoord kan opnemen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit kan als separate bijlage worden toegevoegd aan uw offerte.

Nr:**Categorie** Eisen en criteria**Betreft** Item H7-19

57

Vraag

Aanbestedende dienst eist in H7-19 dat er voor de oplossing voor de back-up en restorediensten voor de eindgebruiker geen merkbare vertraging ontstaat. Kan Aanbestedende dienst aangeven in welk timewindow Inschrijver de back-up en restore acties uit mag voeren?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Het onderhoudsvenster valt buiten het servicevenster.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Beoordelingsteam

58

Vraag

Maken externen deel uit van de beoordelingscommissie? Zo ja, kunt aangeven wat de rol van deze personen is?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Nee, dit is niet het geval.

Nr:**Categorie** Eisen en criteria**Betreft** Item H7-9

59

Vraag

Aanbestedende dienst eist in H7-9 dat accounts (naamgeving) in samenspraak met Reggesteyn worden opgesteld. Dienen bestaande service-accounts meegenomen te worden naar de nieuwe omgeving? Zo ja, hoeveel?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit zal nader en in overleg met de dienstverlener worden bepaald.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Beoordelingsteam

60

Vraag

Kunt u aangeven uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en wat de achtergrond/functie/rol is van de leden?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Medewerker ICT, ICT coördinator, directeur, controller.

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Item H7-8
- 61 **Vraag**
Aanbestedende dienst eist in H7-8 dat gebruikersaccounts van een groep gebruikers maximaal één keer tegelijk gebruikt kunnen worden. Geldt dit ook voor applicaties die vaker dan één keer opgestart mogen worden?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee. Een nader invulling zal na gunning met de dienstverlener worden vastgesteld.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Item H7-5
- 62 **Vraag**
Aanbestedende dienst eist in H7-5 dat de leerling na het inloggen op de leerling-werkplek beschikt over de applicaties waarvoor de betreffende persoon rechten heeft. Kan aanbestedende dienst toelichten of er een duidelijke scheiding dient te zijn tussen de leerling -en medewerkerwerkplek?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Geen fysieke scheiding, echter wel op basis van credentials.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Bijlage F
- 63 **Vraag**
Op pagina 61 van de leidraad vraagt u aan Inschrijvers om de kortingspercentages aan te leveren. Kunt u aangeven waar Inschrijver de gevraagde kortingspercentages kan opgeven?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit is een ommissie. De zin "Daarnaast dient de Inschrijver de kortingspercentages zoals gevraagd aan te leveren" komt te vervallen.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 8.6 Wijzigingsbeheer
- 64 **Vraag**
Bij item H8-46 geeft u aan dat het up-to-date houden van applicaties niet kan zonder overleg met het CSG Reggesteyn. Bedoelt u hiermee alleen systeem patches en updates?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
H8-46 kent deze inhoud niet. Mogelijk doelt u op H8-36. Het doorvoeren van patches en updates is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 8.2 Algemeen
- 65 **Vraag**
Bij item H8-1 van het Programma van Eisen geeft u aan dat de IT-dienstverlener het merendeel verzorgt van beheer en volledig verantwoordelijk is voor het onderhoud, zoals genoemd in onderstaande paragrafen. Welk onderdeel wordt niet verwacht van de leverancier om te beheren?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit betreft bijvoorbeeld het uitvoeren van reparaties aan de decentrale hardware (PC's; digiboorden, printers e.d.). Ook het beheer van de Office 365 omgeving en het functioneel beheer van alle applicaties vallen niet onder het vereiste beheer. De offerteaanvraag beschrijft volledig wat binnen de scope valt.

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 6.2 Scope
66
Vraag
U geeft in het Programma van Eisen bij onderdeel H7-8 aan dat een gebruikersaccount maximaal één keer tegelijk gebruikt mag worden. Geldt dit alleen voor de sessies naar de digitale werkplek of ook lokaal?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
De aanbestedende dienst maakt geen onderscheid tussen 'lokaal' of 'digitale werkplek'. Uw vraag impliceert dat u een oplossing op basis van VDI, terminal server of vergelijkbaars wenst aan te bieden. De aanbestedende dienst benadrukt dat het geen voorkeur heeft voor de technische oplossing (standaard applicatiedistributie of VDI of vergelijkbaar).
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 6.2 Scope
67
Vraag
Welke werkplek concept wordt momenteel gebruik van gemaakt?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Standaard images met applicatiedistributie.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 6.2 Scope
68
Vraag
Hoeveel werkplekken zijn momenteel in gebruik en dienen straks overgezet te worden naar de digitale werkplek?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Zie de bijlagen bij de offerteaanvraag.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft 6.2 Scope
69
Vraag
Welke werkplek operating systemen zijn momenteel in gebruik door het CSG Reggesteyn?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Windows 7 en Windows 10.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Bijlage K
70
Vraag
De netwerktekening zoals bedoeld in Bijlage K bevat zowel 'errors' als zwarte tekeningen. Zou u daarom Inschrijvers kunnen voorzien van een herstelde versie?
Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Deze is reeds opnieuw toegevoegd.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Bijlage L
71
Vraag

De organisatieschets in Bijlage L is niet goed leesbaar. Kunt u daarom Inschrijvers voorzien van een nieuwe leesbare versie?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Deze is reeds opnieuw toegevoegd.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Fasering van de opdracht

72

Vraag

In artikel 7.2 van de overeenkomst (Bijlage G) geeft u een fasering aan voor de vergoeding van de transitie. Wat is uw visie op de fasering van de opdracht zoals opgenomen in het beschrijvend document?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

U dient zicht te houden aan de gestelde fasering en termijnen zoals opgenomen in de offerteaanvraag.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Artikel 5.5

73

Vraag

Is de opdrachtgever het met Opdrachtnemer eens dat de uit een toerekenbare tekortkoming voortvloeiende schade altijd personenschade, zaakschade en daaruit voortvloeiende schade kan zijn, en dat art 5.4 alles dekt?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nee, het gestelde in de concept overeenkomst blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft H8-45 en H8-51

74

Vraag

H8-45 en H8-51 moet dit apart worden beschreven of is dit onderdeel van H8-49? Kan aanbestedende dienst hier verder verduidelijking in geven?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

H8-45 dient te worden beschreven in H8-49. H8-51 dient als een separate bijlage te worden toegevoegd.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Pagina 41

75

Vraag

Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat er alleen een koppeling met Raet en Magister moet worden gerealiseerd?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is correct voor wat betreft het koppelen met leerling- en medewerkersgegevens.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Servicedesk

76

Vraag

Pag 27 servicedesk bij Reggesteyn, In welk systeem worden de calls geplaatst? Staat aanbestedende dienst open voor dit te koppelen met een opdrachtnemer?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit betreft TOPdesk. Koppelen heeft niet de voorkeur. De dienstverlener dient bij voorkeur op te treden als behandelaar van de calls.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Omgeving

77
Vraag
Hoofdstuk 1.2.3
Kan opdrachtgever aangeven of er in de huidige omgeving gebruik gemaakt wordt van één omgeving waarop de scholen inloggen en waarbij er gebruik wordt gemaakt van één persoonlijk account per leerling/medewerker waarmee kan worden ingelogd op alle scholen van Reggesteyn?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Ja, dit is correct.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Extern

78
Vraag
Kan inschrijver er van uitgaan dat de kosten t.b.v. de WAN verbinding naar het externe datacenter geen onderdeel uit maken van de offerteaanvraag?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
U dient te koppelen op het datacenter van Previder. Alle noodzakelijke voorzieningen en kosten voor het realiseren van de dienst zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het huren van rackruimte of het realiseren van de noodzakelijke verbinding naar het datacenter dienen inbegrepen te zijn in uw aanbieding.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Azure

79
Vraag
Kan inschrijver er van uitgaan dat de Microsoft Azure Cloud ook wordt geaccepteerd als oplossing voor een extern datacenter?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Ja, dit is toegestaan.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Roaming profile

80
Vraag
H7-6
Vraag H7-6 spreekt over het gebruik van roaming profiles; Is het gebruik maken van roaming profiles een eis? Of kan inschrijver uitgaan van andere oplossingen t.a.v. het meenemen van persoonlijke applicatie instellingen?
Kan inschrijver aangeven of dit alleen geldt voor de medewerkers van Reggesteyn?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Het gebruik van roaming profiles is geen eis.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Aanmelden

81
Vraag
H7-11
In bijlage J2_werkplek_randapparatuur merkt inschrijver op dat er gebruik gemaakt wordt van hardware die ouder is en mogelijk niet beschikt over voldoende hardware vereisten om te kunnen voldoen aan deze eis? Kan inschrijver er vanuit gaan dat de eis t.a.v. het maximaal binnen 45 seconden aanmelden vervalt voor apparaten die ouder zijn dan 3 jaar?

Antwoord
Dit is akkoord.

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Rechten structuur

82

Vraag

H8-23

Kan inschrijver er van uit gaan dat met de zinsnede "Reggesteyn bepaalt welke gebruiker welke rechten binnen de IT-dienstverlening krijgt toegewezen", toegang wordt bepaald door kenmerken in de bronsystemen?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit is correct.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Windows 10

83

Vraag

Kan Reggesteyn aangeven of ze met Windows 10 als besturingssysteem wenst te gaan werken.

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Windows 10 heeft mede gezien het applicatielandschap de voorkeur.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Specials

84

Vraag

Kan Reggesteyn aangeven welke 'special' server systemen, zoals licentieserver, pasjesystemen etc. dienen te worden meegenomen in de transitie naar de nieuwe omgeving?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Alle systemen zoals opgevoerd in de offerteaanvraag en bijlagen maken maken deel uit van de scope.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Printing

85

Vraag

Pag 38 H8-5

Van welke printeroplossing wordt op dit moment gebruik gemaakt en is er sprake van follow-me printing functionaliteit?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit betreft follow me printing van Xafax met Copiers van Ricoh.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document
Betreft Servers

86

Vraag

Pag 52 H8-55

Kan Reggesteyn aangeven of het plaatsen van FAO servers ten behoeve Facet als uitzondering geldt op de eis dat de IT-dienstverlener geen servers plaatst op locaties van Reggesteyn?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Deze servers kunnen worden geplaatst in het datacenter van Previder.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Retransitie

87

Vraag

Pag 35 H7-22

Op Pagina 29 punt 6.3 wordt gesteld dat de verdere inrichting van de digitale werkomgeving geen onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding. Kan Reggesteyn bevestigen dat de re-transitie van gebruikersdata naar een externe omgeving buiten scope van de huidige opdracht valt?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nee, re-transitie van gebruikersdata naar een andere omgeving valt binnen de scope.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft restore tijden

88

Vraag

Pag. 35 H7-21

Kan Reggesteyn aangeven of deze restoretijden ook gelden voor de externe omgeving na de re-transitie (H7-22), of dat er dan kan worden volstaan met de dan geldende mogelijkheden van de externe omgeving ?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Nee, na re-transitie vervalt immers de vereiste dienstverlening.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Beschrijving

89

Vraag

Pag. 35 H7-21

Kan Reggesteyn aangeven of met de eis "Gedurende 2 maanden: elke dag" werkdagen of wekdagen wordt bedoeld ?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Dit betreft werkdagen.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Leerlingen

90

Vraag

Pag. 31 H7-5

Kan Reggesteyn aangeven of een leerling mag inloggen op een medewerker-werkplek ?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

Ja, dit is toegestaan.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Leerling werkplek

91

Vraag

Pag. 31 H7-4

Kan Reggesteyn aangeven of deze eis ook van toepassing is op een leerling-werkplek ?

Antwoord

Vrijgegeven: 19-04-2017

ja, dat is correct.

- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Deployment servers
- 92 **Vraag**
Pag 30 H7-1
Kan Reggesteyn aangeven of het plaatsen van deployment servers ten behoeve van de uitrol van het client Operating System als uitzondering geldt op de eis dat de IT-dienstverlener geen servers plaatst op locaties van Reggesteyn?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Er worden geen servers op schoollocaties geplaatst. U kunt hiervoor gebruik maken van het datacenter van Previder.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft mail oplossing
- 93 **Vraag**
Kan opdrachtgever aangeven van welke oplossing t.b.v. mail en agenda op dit moment gebruik gemaakt wordt?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Dit betreft Microsoft Exchange waarbij een migratie is ingezet naar Office 365.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Mail migratie
- 94 **Vraag**
Kan Reggesteyn aangeven of de migratie van de mail en agenda binnen scope van de opdracht valt?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Nee, dit valt niet binnen de scope.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Procedure
- 95 **Vraag**
Kunnen alle medewerkers melding doen van verstoringen of vragen stellen of zijn er "key users" die eerst filteren of proberen op te lossen?
Met andere woorden, kan iedereen melding maken van een verstoring of een vraag stellen, of zijn er binnen bepaalde groepen één of meer contactpersonen die melding doen van verstoringen of vragen stellen namens de aanmelder.
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
De meldingen (naar de dienstverlener) worden centraal vanuit de servicedesk van Reggesteyn naar de dienstverlener gecommuniceerd.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document
Betreft Laptop
- 96 **Vraag**
Op welke wijze worden laptops gebruikt? Als vaste computer voor medewerkers of worden ze incidenteel ingezet door meerdere medewerkers?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 19-04-2017
Voor medewerkers en deels (beperkt) voor leerlingen.

Nr:	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft Koppelingen
97	Vraag Welke automatische koppelingen zijn er in de huidige infrastructuur gerealiseerd? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Koppeling tussen bronsystemen en AD.
Nr:	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft Storage
98	Vraag Wat is het gewenste gebruik aan storage voor studenten, medewerkers en algemene partities per locatie? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Dit zal nader worden bepaald. U dient in uw aanbieding uit te gaan van het gestelde in de offerteaanvraag.
Nr:	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft Verloop
99	Vraag Graag ontvangen we een prognose over het verloop van het aantal leerlingen, medewerkers en werkplekken over de duur van het contract/overeenkomst. Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Dit is momenteel niet beschikbaar.
Nr:	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft Incidenten
100	Vraag Kan er inzicht worden gegeven in de incidenten rapportages (aanmelding aantal incidenten, doorlooptijd incidenten, aantal incidenten op dag/week/maand niveau) Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Nee, deze informatie is niet beschikbaar.
Nr:	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft Tevredenheid
101	Vraag Kunt u aangeven hoe de huidige beleving is van de werkplekken? Zijn de gebruikers tevreden? Zo nee, wat zijn de meest voorkomende klachten? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017 Gebruikers zijn over het algemeen zeer tevreden.
Nr:	Categorie Bestek/beschrijvend document Betreft Snelheid verbindingen
102	Vraag Graag ontvangen wij een overzicht van snelheid van de verbindingen op de locaties per adres. Kunt u deze informatie beschikbaar stellen? Antwoord Vrijgegeven: 19-04-2017

U dient uit te gaan van het gestelde in de bijlagen van de offerteaanvraag.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Locatie grote

103 **Vraag**

Graag ontvangen we het aantal gebruikers(medewerkers, studenten, leerlingen) per locatie?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017

Locatie de Clerqstraat: 401 leerlingen, 53 medewerkers
vestiging Noetselerbergweg: 1078 leerlingen, 121 medewerkers;
vestiging Rijssen: 1354 leerlingen, 171 medewerkers

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Organisatie van IT

104 **Vraag**

5.3 Organisatie van IT
In de tweede alinea wordt gesproken over Technische conciërge, ICT coördinator en "behandelaars"

Vraag:
- Het IT servicemanagement stuk bij opdrachtgever lijkt in de operatie te bestaan uit drie rollen genoemd in de vraagstelling. Tot welk organisatorisch niveau heeft opdrachtnemer direct iets te maken met de ICT rollen beschreven in deze paragraaf?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017

De dienstverlener heeft niet direct te maken met deze rollen.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft Inrichting

105 **Vraag**

6.1 Algemeen en 6.3 Microsoft Office 365
Aanbestedende partij streeft in de toekomst naar een webbased oplossing. "De door de IT-dienstverlener beheerde omgeving dient de toekomstige ontwikkelingen niet te belemmeren."
En: "...inrichting maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding"

Vraag:
Deze twee opmerkingen lijken enigszins strijdig met elkaar in zoverre dat het niet duidelijk is in hoeverre aanbesteder verwacht dat de aangeboden oplossing over drie jaar is te integreren bij de wensen in de toekomst? Anders gesteld kan aanbesteder duidelijk maken met welke specifieke eisen, naast werken met Office 365, rekening gehouden moet worden bij het aanbieden van een oplossing zodat "toekomstige ontwikkelingen niet belemmerd worden"? Kan aanbesteder de belemmeringen specificeren?

Antwoord **Vrijgegeven:** 19-04-2017

De te leveren dienstverlening staat los van de toekomstige inrichting van de IT omgeving.

Nr:

Categorie Bestek/beschrijvend document

Betreft H7-11

106 **Vraag**

Na inloggen op een werkplek in netwerk dient de betreffende gebruiker in maximaal 45 seconden te beschikken over de applicaties/functionaliteiten, die naar behoefte kunnen worden gestart.

Vraag:
In de inventarisatie Bijlage J2, van de hardware ontbreekt de leeftijd en de configuratie van de werkplekken. De leeftijd en configuratie hebben veel invloed op de snelheid van aanmelden en opstarten.
In hoeverre draagt aanbesteder zorg voor het beschikbaar stellen van werkplekapparatuur die voldoet aan de juiste eisen om de maximale tijd van 45 seconden te kunnen halen zonder dat leeftijd of configuratie daarbij een beperkende factor is?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit zal in samenspraak met de dienstverlener worden gerealiseerd. Indien aantoonbaar is dat een verouderd apparaat niet aan de 45 seconden eis voldoet (en dat dit aan de hardware ligt) zal er hiervoor een passende oplossing worden geboden.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Office365

107

Vraag

Pagina 29, 6.3. Office 365: En op termijn ook voor data. Mag de data opslag dan niet worden opgeslagen in Office365 van de aangeboden oplossing?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Nee, deze transitie maakt geen deel uit van de scope.

Nr:**Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** Verschillen per school

108

Vraag

Pag 29, 6.1 tweede alinea:

Verschillen per school. Waarin zitten de verschillen graag ontvangen we hiervan enkele voorbeelden?

Antwoord**Vrijgegeven:** 19-04-2017

Dit betreft de wijze waarop IT wordt ingezet in de klas.