

Nota van Inlichtingen 1

Europese aanbesteding

IT beheer voor het voortgezet onderwijs

Stichting Lucas Onderwijs



Versie : 1.0
Datum : 2 april 2021

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van Inlichtingen 1 maakt integraal onderdeel uit van de Europese IT beheer voor het voortgezet onderwijs met publicatienummer 303707, die Opdrachtgever op 5 maart 2021 is gestart.

In deze Nota van Inlichtingen geeft Opdrachtgever antwoord op de door geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert Opdrachtgever op opmerkingen die door geïnteresseerde partijen zijn ingediend.

Geïnteresseerde partijen dienden conform Beschrijvend Document de vragen en opmerkingen in op uiterlijk 17 maart 2021, 10:00 uur. Er zijn in totaal 39 vragen/opmerkingen ingediend.

Opdrachtgever beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Opdrachtgever wijst er op dat de volgende documenten door middel van deze Nota van Inlichtingen gewijzigd zijn. Hiervan stelt Opdrachtgever nieuwe versies beschikbaar:

- Bijlage A - Programma van eisen -VO V1.1

1.3 Verdere verloop procedure

Voor de verdere procedure verwijst Opdrachtgever naar het Beschrijvend Document.

2. Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van Opdrachtgever

Vraag nr.	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
1	Beschrijvend document, ervaring van de inschrijver	4.2	15	<p>Op pagina 15 onder kerncompetentie A en B van de aanbestedingsleidraad vraagt u om ervaring met IT-beheer in het voortgezet onderwijs.</p> <p>Inschrijver is sedert meerdere jaren actief als IT-beheerder van zowel Google als Microsoft-omgevingen. Hieronder vallen ook klanten met een groot aantal vestigingen door het gehele land. Binnen het onderwijs hebben wij echter wel geholpen met de aanschaf, adoptie en beheer van Chromebooks, maar hebben wij niet de gehele IT-omgeving in beheer gehad. Bent u bereid de referentie eisen te verruimen door de woorden "voortgezet onderwijs" (kerncompetentie A), en "onderwijsomgeving" en "onderwijsinstelling" (kerncompetentie B) uit de betreffende referenties te schrappen?</p>	<p>Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.</p> <p>Opdrachtgever acht ervaring in het (voortgezet) onderwijs essentieel voor de uitvoering van onderliggende opdracht.</p>
2	Beschrijvend document	2.2	7	<p>"Opdrachtgever heeft het onderhoud voor het LAN/WLAN ondergebracht bij de interne afdeling Informatie Beheer. Het beheer van het LAN/WAN valt derhalve buiten de scope van de opdracht." Vraag: In de eerste regel wordt over LAN/WLAN gesproken, later over LAN/WAN. Wordt hier in beide gevallen LAN/WLAN/WAN bedoeld?</p>	<p>In beide gevallen wordt LAN/WLAN/WAN bedoeld. Opdrachtgever wijst er op dat beantwoording van deze vraag geen invloed heeft op de scope van de Opdracht, zoals gedefinieerd in paragraaf 2.1 van het beschrijvend document en bijlage A Programma van Eisen.</p>
3	Programma van eisen	2.1	6	<p>De huidige IT-dienstverlener host nog 80% van de servers van ISW. Dienen deze servers door inschrijver bij aanvang van het contract gemigreerd te worden of maakt deze migratie onderdeel uit van het "aansluiten op het Lucas Onderwijs datacenter Corbulo", wat buiten scope van de opdracht valt?</p>	<p>De migratie van deze servers is een onderdeel van het " aansluiten op het datacenter Corbulo" en valt dus buiten de scope van deze aanbesteding.</p>

4	Programma van eisen	2.4.1	6	In de tekst staat dat de centrale IAM-oplossing Educonnector wordt gebruikt, waarbij Magister wordt uitgelezen voor leerlingen en docenten. Twee deelvragen: - Wordt er voor de docenten die op meerdere scholen / regio's werken ook meerdere accounts aangemaakt? - Worden er voor medewerkers die niet aan een school verbonden zijn (b.v. GMR-leden, centraal bureau, HRM, F&A etc) ook medewerkers aangemaakt in de Magister omgeving van een van de scholen, of loopt hier een separaat IDM-proces voor?	1: Het aantal accounts per docent is afhankelijk van het aantal Magister-databases, waarin de betreffende docent voorkomt. 2: Nee, hiervoor worden geen medewerkers aangemaakt in de Magister-omgevingen. Het netwerk (medewerkers) van het centraal bureau etc valt buiten de scope van deze aanbesteding.
5	Programma van eisen	3	8	Eis: "verzorgen van een (skilled) Servicedesk voor de eindgebruiker. Vraag: Wie worden hier bedoeld met eindgebruikers? Zijn dit ook de leerlingen?	Met eindgebruikers worden medewerkers van Opdrachtgever bedoeld.
6	Programma van eisen	3.3	11	Opdrachtnemer moet een CMDB bijhouden, maar de aanschaf van apparatuur gebeurt door opdrachtgever. Is het de wens dat opdrachtgever zelf de invoer van de aangeschafte hardware in de CMDB kan doen, of wordt deze info aan opdrachtnemer gedeeld (via b.v. Excel-lijsten)?	Opdrachtgever deelt bij aanschaf van hardware de informatie met Opdrachtnemer, bijvoorbeeld via een Excel-bestand.
7	Programma van eisen	3.5	13	Er wordt gesproken over applicaties die via een softwareportal moeten kunnen worden geïnstalleerd. Ook is er sprake van een softwareportfolio. Graag ontvangen wij een overzicht van het huidige softwareportfolio (gebruikte applicatie, versie, distributiemethode) om zo inzicht te krijgen in de te beheren applicatieomgeving.	Er wordt een indicatief overzicht van gebruikte applicaties als bijlage-3 toegevoegd aan Bijlage A Programma van Eisen. De distributie van deze applicaties verloopt via Intune of SCCM of er wordt gebruik gemaakt van cloud-software. Opdrachtgever streeft ernaar zoveel mogelijk cloud-software toe te passen.
8	Programma van eisen	3.5	13	Er wordt gesproken over applicaties die via een softwareportal moeten kunnen worden geïnstalleerd. Betreft dit een nieuwe op te zetten applicatieportaal of gaat het hierbij om bestaande mogelijkheden van SCCM, Intune & Google (Software center, Company portal, etc)?	Bij deze softwareportal gaat het om de bestaande mogelijkheden van SCCM, Intune en Google.
9	Programma van eisen	3.5	13	In de tekst staat dat reeds geïnstalleerde software beschikbaar is via het Windows startmenu, afhankelijk van de rechten van de gebruiker. Dient software te worden toegewezen aan specifieke gebruikers en niet beschikbaar te zijn voor andere gebruikers?	Dit is juist. Het toewijzen van software aan specifieke gebruikers en het niet beschikbaar zijn van deze software voor andere gebruikers geldt, naast Windows, ook voor overige gebruikte platforms.

10	Programma van eisen	bijlage 1	21	In de bijlage wordt gesproken over in totaal 141 servers. Graag ontvangen wij een overzicht van die verschillende servers met hun rol, OS, omgeving\school en Patchlevel, om zo een overzicht van het te beheren serverpark te krijgen.	Er wordt een globaal overzicht van servers als bijlage-4 toegevoegd aan Bijlage A Programma van Eisen.
11	Programma van eisen	bijlage 1	21	In de bijlage staat het aantal laptops voor SSVOZ beschreven zonder een aanvullende beheertool? Zijn deze laptops enroled in SCCM en\of Intune? Zo niet, hoe worden nu software pakketten toegewezen?	Deze laptops zijn enroled d.m.v. Intune.
12	Programma van eisen	bijlage 1	21	In de bijlage staat het aantal laptops voor SSC beschreven met als omschrijving AD. Zijn deze laptops enroled in SCCM en\of Intune? Zo niet, hoe worden nu software pakketten toegewezen?	Deze laptops zijn enroled d.m.v. SCCM.
13	Programma van Eisen	2.1	6	Is de huidige IT-dienstverlener eigenaar van het datacenter van ISW en de hardware waar 80% van de servers d.m.v. VMWare gehost wordt? Wat wordt er precies gehost en waarmee? Indien Nee, wie is dan de eigenaar?	De migratie van deze servers is een onderdeel van het " aansluiten op het datacenter Corbulo" en valt dus buiten de scope van deze aanbesteding.
14	Programma van Eisen	2.1	6	Is de huidige IT-dienstverlener van ISW eigenaar van de fysieke server op de locatie Gasthuislaan? Wat wordt er precies gehost en waarmee?	De migratie van deze servers is een onderdeel van het " aansluiten op het datacenter Corbulo" en valt dus buiten de scope van deze aanbesteding.
15	Programma van Eisen	2.1	6	Hoe is de dataoverdracht bij overname van andere IT-dienstverlener van ISW contractueel ingericht bij de huidige IT-dienstverlener. En hoe levert de huidige IT-dienstverlener de data aan?	In de huidige overeenkomst is vastgelegd dat de IT-dienstverlener volledige medewerking dient te verlenen bij data-overdracht naar een nieuwe leverancier. Opdrachtgever wijst erop dat de migratie van de servers een onderdeel van het " aansluiten op het datacenter Corbulo" is en dus buiten de scope van deze aanbesteding valt.
16	Programma van Eisen	2.1	6	Op locatie Hoogeland van ISW staat de firewall. Wie is de eigenaar van deze firewall?	De huidige IT-dienstverlener is eigenaar.
17	Programma van Eisen	2.1	6	Op blz 6 van het Programma van Eisen wordt gesteld dat de locaties van SSVOZ een eigen firewall hebben die door Glasnet Zoetermeer/Signet beheerd wordt. In Bijlage 1 van het Programma van Eisen op blz 21 wordt gesteld dat de Firewall van SSVOZ Extern / Brite is. Het is inschrijver niet duidelijk wat hier nu mee bedoeld wordt. Hoe is de firewall van SSVOZ precies georganiseerd? Door wie worden deze beheerd?	Firewall van SSVOZ wordt op dit moment beheerd door Brite. Bijlage A Programma van eisen, paragraaf 2.1, wordt hierop aangepast.

18	Beschrijvend document	3.4	9	In Hoofdstuk 3 van het beschrijvend document wordt niet gesproken over SiteSurvey's/locatiebezoek om een indruk te krijgen van belangrijke knooppunten binnen de organisatie. Zou opdrachtgever openstaan voor SiteSurvey's.	Naar oordeel van Opdrachtgever is een Sitesurvey op dit moment niet noodzakelijk.
19	Beschrijvend document	6.2	17	Kan Opdrachtgever aangeven welke mensen er in het beoordelingsteam zitten en welke mensen in de adviesgroep?	Het beoordelingsteam en de adviesgroep bestaan uit ter zake deskundige functionarissen van de Opdrachtgever.
20	Bijlage A	3.3	11	Opdrachtgever spreekt hier over medewerkers, worden hier alleen de medewerkers of ook de leerlingen bedoelt?	Daar waar Opdrachtgever over medewerkers spreekt, bedoelt deze ook medewerkers.
21			11	Beveiling werkplekken, mag de Opdrachtnemer er vanuit gaan dat het hier om domain computers gaat?	Onder werkplekken vallen o.a. domain computers, intune/ cloud beheerde werkplekken en Chromebooks.
22			11	Afvoeren van devices of configuratie? Indien het hardware betreft met opslagmedia moet deze dan AVG veilig vernietigd worden?	Dat is juist.
23			11	CMDB, bestaat er een bestaande CMDB database of moet alle bestaande hardware opnieuw geïnventariseerd worden? Het uitzoeken van bestaande detailgegevens kan enorm kostenverhogend werken. Of betreft het alleen nieuw aan te schaffen hardware?	Opdrachtnemer werkt met een bestaande CMDB.
24	Prijzensheet			Prijs per site. Gezien de grote verschillen in aantallen werkplekken/virtuele server lijkt het inschrijver onredelijk om een prijs per locatie te vragen ipv bijvoorbeeld een prijs per leerling. Dit omdat inschrijver zich afvraag welke discussie er gaat ontstaan als er een kleine locatie weg valt.	Opdrachtgever past het gehanteerde model niet aan.
25	LAN en Active componenten	2.2	6-29	Opdrachtgever beschrijft de huidige situatie met "Opdrachtgever heeft het onderhoud voor LAN/WAN ondergebracht bij de interne afdeling Informatie Beheer" dit is incorrect voor de locaties die beheert worden door ITS en Actacom. Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen? kan de aanbestedende dienst ook beschrijven hoe deze overdracht met de huidige beheerder gaat plaatsvinden?	In de nieuwe situatie worden deze werkzaamheden voor alle locaties belegd bij de interne afdeling Informatie Beheer van Opdrachtgever, die de werkzaamheden in samenwerking met een externe partij uitvoert. Overdracht vindt plaats in goed overleg.
26			6-20	Om goed beheer en analyses te kunnen doen moet een beheerder toegang hebben op active componenten zoals switches en routers. Wordt het beheer van de	In de nieuwe situatie worden deze werkzaamheden voor alle locaties belegd bij de interne afdeling Informatie Beheer van

				active componenten voor de LAN omgeving door de Opdrachtnemer uitgevoerd of door IB?	Opdrachtgever, die de werkzaamheden in samenwerking met een externe partij uitvoert.
27	Programma van eisen	2.1		Datacenter. Opdrachtgever beschrijft dat in de tijd de servers verhuist moeten worden naar het datacenter Corbulo. Is dit een verplichte winkelnering of kan dit ook in het datacenter van Opdrachtnemer zijn?	De servers verhuizen naar het datacenter Corbulo.
28				Is er een overzicht van de verschillende merken en types van de active componenten per locatie of anders in totaal? (routers/switches/wifi etc)	LAN/WLAN/WAN valt buiten scope van deze aanbesteding.
29			3.2.	Betrouwbaarheid en Continuïteit moet gewaarborgd zijn. Indien Opdrachtnemer stelt dat de huidige merk(en) niet aan deze eis voldoen worden deze dan vervangen en mag Opdrachtgever dan het merk adviseren welke er aangeschaft moet worden? Opdrachtnemer kan geen garantie geven over producten die zij niet stabiel of betrouwbaar achten. Wat is hier de stelling van de Opdrachtgever? Graag verduidelijking.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de staat van de hardware monitort en tijdig gevraagd/ ongevraagd adviezen geeft aan Opdrachtgever over vervanging/ uitbreiding/ updating van deze hardware. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de hardware en bepaalt na advies van Opdrachtnemer in hoeverre aanpassingen en/ of uitbreidingen noodzakelijk zijn.
30		algemeen		Op sommige locaties werken ICT-ers/systeembeheerders en op andere helemaal niet. Hoe ziet Opdrachtgever deze situatie in de toekomst met het oog op het personeel?	De keuze voor de inzet van eigen IT-ers ligt bij de scholen. De diensten zoals omschreven in bijlage A Programma van eisen dienen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Voor zover locaties verdere inzet van Opdrachtnemer wensen, zullen zij gebruik maken van de plusdiensten. Voor een nadere toelichting op de inzet van deze IT-ers verwijzen wij u naar paragraaf 3.6.4 van Bijlage A Programma van Eisen.
31				Kan de Opdrachtgever de gegevens van de desbetreffende ICT-ers publiceren, leeftijd en certificaten?	Opdrachtgever acht dit niet relevant voor de aanbidding van Aanbieder.
32				Kan Opdrachtgever beschrijven hoe de lokale ict-er ingezet worden op de desbetreffende locatie t.o.v de locaties die geen lokale ict-er heeft? Hoeveel tijd van Inschrijver gebruik maken van deze mensen?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de scope zoals genoemd in Beschrijvend Document en Bijlage A Programma van Eisen uit kan voeren. De inzet van IT-medewerkers kan hierbij ondersteunend zijn, maar de locatie bepaalt de inzet van deze mensen.

33				Sommige locaties hebben alles uitbesteed aan een externe partij, anderen hebben vast personeel in dienst. Kan de Opdrachtgever toelichten hoe de Opdrachtnemer om moet gaan met de kosten die voor een locatie met eigen mensen immers hoger zijn dan voor een locatie die geen ICT-er in dienst heeft.	De keuze voor de inzet van eigen IT-ers ligt bij de scholen. De diensten zoals omschreven in bijlage 1 programma van eisen dienen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Voor zover locaties verdere inzet van Opdrachtnemer wensen, zullen zij gebruik maken van de plusdiensten. Voor een nadere toelichting op de inzet van deze IT-ers verwijzen wij u naar paragraaf 3.6.4 van Bijlage A Programma van Eisen.
34				Mag Opdrachtnemer aannemen dat de ICT-ers op een locatie ook ingezet kunnen worden op de andere locaties?	Nee, IT-medewerkers zijn gebonden aan hun eigen locatie. De inzet van deze medewerkers wordt door de locatie bepaald. Zie ook Bijlage A Programma van Eisen, paragraaf 3.6.4.
35				Mag Opdrachtnemer aannemen dat de ICT-ers beschikbaar zijn voor de examenperiodes verdeelt over meerdere locaties? Zo ja hoe is deze verdeling dan gedefinieerd?	Daar waar nodig kan een locatie een plusdienst afnemen tijdens examenperiodes, ook als hier al een eigen IT-er rondloopt.
36				Is er een lijst met wensen die medewerkers graag bij de nieuwe omgeving gerealiseerd willen zien?	Zie Bijlage A Programma van Eisen.
37				Kan Opdrachtgever aangeven wat de top 3 verbeterpunten zijn vanuit het oogpunt van de medewerkers?	Dat verschilt per locatie en per onderwijsvorm.
38				Kan Opdrachtgever aangeven wat de top 3 ergebnissen zijn vanuit het oogpunt van de medewerkers?	Dat verschilt per locatie en per onderwijsvorm.
39				Kan Opdrachtgever visie geven over het toekomstig gebruik van de BYOD concepten voor de leerlingen? Wij zien deze niet terug in de documenten.	Op steeds meer locaties werkt Opdrachtgever met een device per leerling. In veel gevallen gaan deze devices ook mee naar huis. BYOD wordt op dit moment op geen enkele locatie toegepast. Dit is ook niet de verwachting in de nabije toekomst.