

# Nota van Inlichtingen 2

Europese aanbesteding

## IT beheer voor het voortgezet onderwijs

Stichting Lucas Onderwijs



Versie : 1.0  
Datum : 30 april 2021

## **1. Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

Deze Nota van Inlichtingen 2 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 14 april 2021, 10:00 uur. Er zijn in totaal 34 vragen/opmerkingen ingediend.

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

### **1.2 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

Vraagnr.	Vraag heeft betrekking op document	Paragraaf	Blz.	Vraag van Gegadigde	Antwoord
1	bijlage A PvE	1.2	4	In de afbeelding van de globale situatie is de positie van IT-dienstverlener (opdrachtnemer) als duidelijke afscheiding tussen providers en scholen geplaatst. Met het oog op het garanderen en bewaken van de geleverde kwaliteit: kunt u aangeven welk mandaat verleend wordt aan Opdrachtnemer in het onderhouden van het contact (aansturen) van de diverse leveranciers? Hierbij gaan wij er vanuit dat Opdrachtgever zelf het contractbeheer uitvoert.	Het operationele contractmanagement met andere IT-leveranciers zal door Opdrachtgever worden overgedragen aan Opdrachtnemer teneinde de totale ketenverantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer te kunnen beleggen. Daarmee wordt bedoeld dat de operationele zaken bij Opdrachtnemer wordt belegd (een zogenaamd 'third party managed contract') waarbij Opdrachtgever de houder van het contract blijft en alle commerciële verplichtingen aangaat. Opdrachtnemer doet dit in overleg en afstemming met de afdeling Informatiebeheer. Het contractbeheer wordt door Opdrachtgever zelf uitgevoerd

2	bijlage A PvE	2.3	6	Het onderhoud van het LAN en WAN wordt in eigen beheer door Opdrachtgever met een externe partij als samenwerkings partner uitgevoerd. Ook in ander paragrafen wordt duidelijk dat er een veelheid aan partijen is die invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit die aan het eind van de keten geleverd dient te worden. Kan Opdrachtgever aangeven of met al deze partijen SLA's of OLA's (interne kwaliteits afspraken) zijn gemaakt die in overeenstemming met elkaar leiden tot het gewenste eindresultaat?	Ja, die afspraken zijn gemaakt
3	Bijlage A PvE	3	8	"Opdrachtgever heeft het onderhoud voor het LAN/WLAN ondergebracht bij de interne afdeling Informatiebeheer, die dit in samenwerking met een externe partijen uitvoert. Opdrachtnemer krijgt een directe lijn met de externe partij. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij incidenten in LAN/WLAN als SPOC aannemen en een eerste analyse maken. Indien nodig verleent Opdrachtnemer on-site 1ste lijns ondersteuning." " Kunt u aangeven voor welke werkzaamheden on-site 1ste lijns ondersteuning verwacht wordt m.b.t. LAN/WLAN? En hoe vaak de onsite ondersteuning op verzoek van de externe partij per week/maand wordt gevraagd in de huidige situatie?"	Opdrachtnemer dient een eerste analyse te maken. Hieronder valt onder andere het op locatie controleren van het wifi signaal en het uit sluiten zaken zoals of het probleem in de bekabeling en/of voeding zit. Hiervoor zal in overleg een handboek worden opgesteld. In de huidige situatie is dit ongeveer 1 tot 2 keer in de week.

4	Bijlage A PvE	3	8	<p>"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." Heeft deze verwachting betrekking op het serverpark?</p> <p>Graag ontvangt Opdrachtnemer een lijst van de hardware met gedetailleerde informatie, waaronder maar niet beperkt tot merk, type, aanschafdatum, support contract (inclusief einddatum), enz</p>	<p>Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de staat van alle hardware (dus niet alleen van de servers) 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. Een overzicht van hardware met gedetailleerde informatie vindt Opdrachtgever op dit moment niet relevant. Opdrachtnemer mag er vanuit gaan dat de hardware naar behoren functioneert en aan de hand van een investeringskalender op tijd vervangen wordt</p>
6	Bijlage A PvE	3.2	10	<p>"Opdrachtgever verwacht een 7x24 monitoring van servers. Ook in het weekend moeten servers blijven draaien, omdat medewerkers dan thuiswerken en hun data op de servers daarvoor willen gebruiken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze bij cruciale storingen in contact treden met de</p>	<p>Opdrachtgever gaat hiermee akkoord</p>

				afdeling Informatiebeheer;" Is het afdoende voor Opdrachtgever om monitoring technisch uit te voeren 24x7 en actief cruciale storingen op te pakken tussen ma-vr 7:00-22:00 en za-zo 9:00-22:00? Of verwacht Opdrachtgever dat er ook 's nachts in contact getreden wordt met de medewerkers van afdeling Informatiebeheer?"	
7	Bijlage A PvE	3.3	10	Alle door Lucas Onderwijs aangeschafte werkplekken en digiborden worden door Opdrachtnemer beheerd." Wat verwacht Opdrachtgever qua beheren van digiborden? Of betreft dit de werkplekken die aan de digiborden zijn gekoppeld?"	Onder het beheer valt de werkplek, die aan het digibord gekoppeld is, een eerste analyse van eventuele problemen en ondersteuning van gebruikers. Tevens fungeert Opdrachtnemer als SPOC richting de leverancier(s) van de digiborden.
8	Bijlage A PvE	3.3	10	"Opdrachtnemer verleent op de werkplekken ondersteuning bij IP-telefonie (Skype/ Teams)." Is er een Skype server omgeving ingericht voor IP telefonie en is het technisch beheer van deze skype omgeving onderdeel van de opdracht? En zo ja, welke versie van de Skype omgeving wordt gebruikt?	Het technisch beheer van de skype omgeving is ook onderdeel van de opdracht. Op dit moment is er één omgeving met een eigen skype server omgeving en daar is versie 2015 in gebruik. Opdrachtgever is voornemens om te migreren naar Microsoft Teams voor de telefonie, ook na deze migratie is het beheer onderdeel van de opdracht.

9	Bijlage A PvE	3.3	10	<p>"- Identificatie: het onderhouden van een uniform uitwendig kenmerk (alle apparatuur dient een duidelijk zichtbaar en uniek identificeerbaar kenmerk te bezitten. Het moet voor zowel de support-aanvrager als de support-aanbieder onomstotelijk vaststaan om welk apparaat het gaat).</p> <p>- Registratie in een assetmanagementsysteem (zie hieronder voor specifieke informatie)."</p> <p>Heeft opdrachtgever alle huidige werkplekken in het assetmanagement systeem staan met de gewenste informatie, of wordt verwacht alle bestaande werkplekken na gunning te inventariseren en in te voeren?</p>	Opdrachtgever heeft alle huidige werkplekken in het assetmanagement systeem staan. Een inventarisatie na gunning is niet nodig.
10	Bijlage A PvE	3.3	10	<p>"Opdrachtnemer houdt een systeem bij waarin de devices, servers, multifunctionals, touchscreens, beamers, digitale schoolborden en randapparatuur van Opdrachtgever worden bijgehouden."</p> <p>Heeft opdrachtgever alle huidige devices, servers, multifunctionals, touchscreens, beamers, digitale schoolborden en randapparatuur in het assetmanagement systeem staan met de gewenste informatie, of wordt verwacht deze na gunning te inventariseren en in te voeren?</p>	zie vraag-9
11	bijlage A PvE	3.3	11	<p>Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de dienst Configuratiemanagement uitvoert. Kan Opdrachtgever de huidige CMDB overleggen en hierbij aangeven in welke</p>	Na gunning overlegt Opdrachtgever de CMDB. De CMDB is voor ongeveer 90% accuraat

				mate (percentage) deze accuraat is?	
12	Bijlage A PvE	3.5	13	"Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze het mogelijk maakt om op een eenvoudige wijze software te kunnen toepassen op de beschikbare devices. Hieronder wordt verstaan dat reeds geïnstalleerde software beschikbaar is via het Windows startmenu, afhankelijk van de rechten van de Gebruiker en men zelf software kan installeren vanuit een softwareportal. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze dit softwareportal onderhouden. Het softwareportfolio wordt in overleg met de Afdeling Informatiebeheer samengesteld." Betreft de genoemde software portal alleen de windows devices?	ja
13	bijlage A PvE	3,5	13	Dient er bij aanvang van de dienstverlening een aanpassing te worden doorgevoerd in de wijze van applicatietoewijzing? Denk hierbij aan het toevoegen van applicaties aan een software portaal?	Bij aanvang dient het het beheer van de applicatietoewijzing over te worden genomen, eventuele changes dienen vanaf dat moment dan ook door opdrachtnemer opgepakt te worden.

14	Bijlage A PvE	3.6.1	13	<p>"die onder de verantwoordelijkheid valt van de leveranciers waarvoor de Opdrachtnemer het third party management op zich neemt. Dit houdt in dat Opdrachtnemer de vraag doorzet naar de juiste leverancier en de verdere afstemming en coördinatie op zich neemt voor het oplossen van het probleem conform de vigerende afspraken met betreffende leverancier."</p> <p>Laten alle vigerende afspraken met de externe leveranciers toe dat een derde partij, in dit geval Opdrachtnemer, vragen/meldingen doorzetten naar de externe leveranciers en deze coördineren? En zolang dit met specifieke externe leveranciers (nog) niet het geval is, is Opdrachtgever dan akkoord dat Opdrachtnemer deze vragen aanneemt (SPOC), maar dan nog niet afstemt en coördineert totdat Opdrachtgever dit met externe leverancier contractueel heeft vastgelegd?</p>	Ja, Opdrachtgever informeert de externe leveranciers over de rol van Opdrachtnemer en ook op de tweede vraag ja
15	bijlage A PvE	3.6.2	14	<p>Prioritering, urgentie en hersteltijden. Staat Opdrachtgever open voor de mogelijkheid gebruik te maken van een andere indeling van de prioriteiten waarbij de gevraagde kwaliteit wel volledig is ondergebracht maar die een andere naamsvoering en indeling hanteerd?</p>	Om inschrijvers met elkaar te kunnen vergelijken handhaven wij de door ons gevoerde indeling.

16	Bijlage A PvE	3.6.3	15	"Het opnemen van de telefoon dient in 80% van de gevallen binnen 20 seconden plaats te vinden (gemeten per maand). Voor de overige gevallen dient Opdrachtnemer binnen 60 seconden de telefoon op te nemen. Opdrachtnemer neemt deze melding ook op in de Servicedesktool." Door omstandigheden is een 100% dienstverlening niet te halen. In de praktijk zullen er altijd gesprekken zijn die afgebroken worden binnen enkele seconden, de zogenaamde ""short abandoned calls"". (Bijvoorbeeld doordat iemand per ongeluk de servicedesk belt, en dit al snel door heeft en het belletje afbreekt). Opdrachtnemer stelt de volgende KPI voor: 95% van de oproepen binnen 60 seconden op te pakken. Is dit akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord
17	Bijlage A PvE	3.8.2	18	"Opdrachtnemer initieert één maal per Jaar een voortgangsbespreking met elke Locaties." Kan Opdrachtgever aangeven wat het doel is van de voortgangsbespreking met de locaties?	Klantrelatie, voorkomen van ruis, inzicht in lopende en toekomstige ontwikkelingen op locatie niveau. Evalueren van de serviceverlening en eventuele aandachtspunten en het is een contactmoment
18	bijlage A PvE	3.8.2	18	Kan Opdrachtgever een maandelijkse rapportage ter beschikking stellen zoals die nu wordt gebruikt?	Op dit moment niet relevant, zie 3.8.2
19				Op locatie Hoogeland van ISW staat de firewall. Valt het beheer van deze firewall onder deze aanbesteding?	Het beheer van firewalls valt niet onder de aanbesteding.
20	Bijlage A Programma van Eisen	2.4.1	6	Worden er naast de Classrooms ook Google	Door de IAM oplossing worden

				accounts aangemaakt door de EduConnector binnen Google Workspace?	naast Google accounts ook Classrooms aangemaakt.
21	Bijlage A Programma van Eisen	2.4.2	6	Betreft de omgeving een volledige exchange online omgeving of draaien er nog exchange servers?	Er draait nog in één omgeving een hybrid Exchange server die voor beheer wordt ingezet. De overige omgevingen zijn volledig Exchange Online.
22	Bijlage A Programma van Eisen	2,6	7	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhoud van de hardware. Kan Opdrachtgever specificeren wat er in dit geval exact onder hardware wordt verstaan?	Alle IT gerelateerde componenten en rand apparatuur.
23	Bijlage A Programma van Eisen	3	8	Wordt met beheer in de bullets alleen softwarematig beheer bedoeld of ook onderhoud aan hardware voor bijvoorbeeld werkplekken?	Beide
24	Bijlage A Programma van Eisen	3,5	13	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inkoop van licenties. Klopt het dat Opdrachtgever in de praktijk aangeeft hoeveel er naar verwachting nodig zijn en deze toewijst aan mensen indien dit buiten het beheer van IAM valt?	klopt
25	Bijlage A Programma van Eisen	3,7	17	In hoeverre valt het beheer van telefonie onder de aanbesteding?	Telefonie bevindt zich op het snijvlak van IT en valt dus voor een deel onder de aanbesteding, denk hierbij aan het in de lucht houden van Windows en Linux servers voor telefonie. Inschrijver heeft ook hier een SPOC functie en dient de eerste analyse en 1ste lijns ondersteuning te verlenen. Opdrachtgever heeft daarnaast

					partners voor telefonie en SIP trunks.
26	Bijlage A Programma van Eisen	3,9	19	Er wordt gestreefd naar 100% cloud computing. Wenst Opdrachtnemer dat de infrastructuur zoals servers en netwerk zoveel mogelijk verplaatst naar Azure, GCE of AWS? Of is hier een tijdspad voor gezien omdat de huidige hardware mogelijk nog volstaat?	Het eventueel verplaatsen van servers en netwerk valt buiten scope van deze aanbesteding, inschrijver dient de omgeving van opdrachtgever alleen te beheren.
27	Programma van eisen v1.1		blz 6	80% van de server van ISW zijn gehost bij de bestaande dienstverlener. Er wordt gesproken over het streven om ISW aan te sluiten op het datacenter van Lucas Onderwijs op het Corbulo College. Er wordt gesteld dat dit niet behoort tot de scope van de aanbesteding! Mag inschrijver dan aannemen dat de kosten voor transitie en het beheer van deze 80% van de servers niet tot de scope van de aanbesteding behoren?	Inschrijver mag alleen aannemen dat de kosten voor de <b>transitie</b> van deze 80% van de servers niet tot de scope van de aanbesteding behoort. Als de transitie is afgerond valt ook het beheer van deze servers onder de scope van de aanbesteding.
28	Programma van eisen v1.1		blz 6	Is aanbesteder eigenaar van de Educonnector omgeving of is dit onderdeel van de dienstverlening van de bestaande dienstverlener?	Aanbesteder is eigenaar van de Educonnector omgeving.
29	Programma van eisen v1.1		blz 7	Enkele locaties maken gebruik van de Google Workspace omgeving zonder Gmail functionaliteit. Welke functionaliteit wordt wel	Afhankelijk van de keuzes van de locatie worden deze van de Google Workspace dan wel de

				gebruikt?	gehele Google Workspace gebruikt op Gmail na.
30	Programma van eisen v1.1		blz 9	<p>LAN/WLAN/WAN is ondergebracht bij de interne afdeling Informatiebeheer en externe partijen.</p> <p>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.</p> <p>Worden de netwerkcomponenten t.b.v. LAN/WLAN/WAN al niet gemonitord door de extreme leveranciers? Wordt verwacht dat inschrijver ook nog hiervoor monitoring inricht?</p>	LAN/WLAN/WAN wordt gemonitord door de interne afdeling Informatiebeheer en externe partijen, hier kunnen notificaties en read only rechten op worden ingesteld voor inschrijver zodat deze aan zijn verplichtingen kan voldoen zoals SPOC, het maken van de eerste analyse en de 1ste lijns ondersteuning (op locatie).
31	Programma van eisen v1.1		blz 9	<p>Voor de werkplekken regelt Opdrachtnemer onderstaande activiteiten:</p> <p>Installatie van de configuratie op gemiddeld 3000 tot 4000 devices per jaar waaronder de volgende fysieke werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ plaatsen van de configuratie op de Werkplek;</li> <li>▪ aansluiten van standaardrandapparatuur;</li> <li>▪ aansluiten van de configuratie op het lichtnet;</li> <li>▪ plaatsen en aansluiten van een dockingstation</li> </ul>	Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden zelf op locatie te verrichten. Indien, na overleg, beschikbaar kan een lokale ondersteuner hierbij ondersteuning verlenen.

				Zijn dit werkzaamheden die door een lokale ondersteuner van opdrachtgever gedaan worden of dient de inschrijver op locatie de werkzaamheden te verrichten? En zo ja hoe ziet opdrachtgever dit voor zich?	
32	Programma van eisen v1.1		blz 12	Er wordt gesproken over meerdere Microsoft 365 tenants. In hoeverre gaat opdrachtgever in de toekomst de tenants consolideren tot één Microsoft 365 tenant?	Deze vraag valt in principe buiten scope maar hier is op dit moment nog geen sprake van. Opdrachtgever sluit niet uit dat er op een aantal omgevingen consolidatie zal gaan plaatsvinden in de toekomst.
33	Programma van eisen v1.1		blz 12	In hoeverre is opdrachtgever reeds voorzien in een back-up oplossing voor Office 365?	Deze vraag valt in principe buiten scope maar opdrachtgever is niet voorzien in een back-up oplossing voor Office 365.
34	Programma van eisen v1.1		blz 14	Alle gebruikers kunnen (ook buiten deze dagen/tijden) een melding aanmaken in een online Servicedesktool van Opdrachtnemer. Inloggen in de Servicedesktool vindt plaats d.m.v. een Single-Sign-On koppeling met Microsoft.  In hoeverre is Single Sign On op het ticket systeem een harde eis? In hoeverre kan een webform, wel Single Sign On benaderbaar,	De Single-Sign-On koppeling met Microsoft is een harde eis. Het is hierbij ook belangrijk dat gebruikers hun meldingen kunnen inzien.

				ook volstaan welke vervolgens via mail een tickit inschiet in het ticketsysteem van de inschrijver?	
--	--	--	--	---	--