

Nota van Inlichtingen EA Netwerkbeheer

Referentie: 2020/Dunamare/03

Nr	Vraag	Antwoord
1	Vanwege de gevolgen van de coronacrisis verzoeken wij u om de uiterste datum voor het stellen van vragen, de datum waarop de Nota van Inlichtingen en de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving met vier (4) weken op te schuiven.	Dunamare is van mening dat er voldoende tijd is voor het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. De termijnen worden niet aangepast.
2	1.4.1 Inleiding ICT Functie. De aanbestedende dienst geeft aan dat het beleid is Cloud tenzij en bij voorkeur gebruik maakt van cloud diensten zoals Office 365. Heeft de aanbestedende dienst de intentie en ambitie om een verdergaande migratie richting de publieke cloud in te zetten en zo ja is hier een tijdspad voor aan te geven en welke publieke cloud omgevingen komen hiervoor in aanmerking (Bv. GCP / Amazon / Azure)	Zoals aangegeven in de aanbesteding werken wij met Microsoft Azure & Office365.
3	4.2.2.1 Vraag Kerncompetentie Inschrijver is in het VO verantwoordelijk voor netwerkwerkbeheer van meer dan 25,000 netwerkpoorten, meer dan 10,000 accesspoints, 1,500 switches, 1,500 firewalls, 40,000 werkplekken en 300,000 gebruikers verspreid over XX locaties. Dit alles binnen meerdere complexe netwerk infrastructuur. Het beheer is naar tevredenheid en binnen budget en zijn verdeeld over meerdere onderwijsorganisaties. Is het mogelijk de gevraagde referenties over meerdere onderwijsorganisaties te spreiden? Hiermee kan inschrijver aantonen zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin aan de gevraagde kerncompetentie te voldoen.	Ja, dit is toegestaan. De referenties moeten echter wel aan minimaal 1 van de gestelde eisen voldoen; het gaat Dunamare erom dat Inschrijvers bewezen ervaring hebben met dergelijke grote opdrachtgevers. Met alle ingediende referenties samen dient aan het totaal van de gestelde eisen te worden voldaan. Ter illustratie: het is dus niet toegestaan om bijvoorbeeld 200 afzonderlijke basisscholen aan te melden als referent met ieder slechts 40 accesspoints. zie ook de antwoorden op de vragen 21, 55, 56, 57
4	Bijlage 12. Infrastructuur. In hoeverre is er een behoefte aan versimpeling van de bestaande structuur of nieuwe structuur die een focus heeft op de cloud?	Nee, deze is niet aanwezig.
5	Bijlage 12. Infrastructuur Is de aanbestedende partij van mening dat de bestaande infrastructuur een hoge mate van complexiteit heeft en deze vereenvoudigd en beheersbaarder gemaakt moet worden?	Nee
6	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 1.4.1. Kunt u omschrijven hoe de eigen IT organisatie is samengesteld. Met hoeveel medewerkers en met welke kennis wordt eerste en tweedelijns ondersteuning nu gedaan? Wat is de rol van de ICT Coordinator en Dunamare facilitair medewerkers?	De 1e en 2e lijn bestaat uit 15 werkplekbeheerders. Voor de netwerkdiensten kunnen zij calamiteiten melden bij de netwerkbeheer partij. En eventueel leveren zij op locatie hand- en spandiensten bij het opvolgen van incidenten door de netwerkpartij.
7	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 1.4.1. De IT organisatie van Dunamare is verantwoordelijk voor de changemanagement. Voert de opdrachtnemer de changes uit of doet Dunamare dat zelf?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor changemanagement en zoekt hierbij afstemming met de Centrale IT functie. Deze centrale functie zal ook change verzoeken vanuit de organisatie bundelen en goedkeuren.
8	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 1.4.3. Hierin geeft u aan dat er 23 schoollocaties zijn. Terwijl in 1.4.1. 24 locaties worden benoemd. In Bijlage 12 hoofdstuk 6 worden 29 locaties opgesomd. Welk aantal is juist?	Het betreft 23 scholen en 28 locaties. Dit heeft geen impact op de genoemde te beheren objecten.

Nr	Vraag	Antwoord
9	Deze vragen hebben o.m. betrekking op paragraaf 1.4.1. Is inschrijver verantwoordelijk voor het hardware/software onderhoud inclusief het waarborgen van de supportcontracten bij de fabrikanten? Indien u dit bevestigend beantwoordt dan stellen wij de volgende vraag: Voor het berekenen van een juiste prijs voor het support op hardware en software is bij voorkeur een complete lijst van de CMDB gewenst, of ten minste een verdeling in aantallen van de netwerkswitches Cisco 3705G / 3650/3850/2960x, Fortinet Fortigate (100D, 100E, 200D, 200E en 300D) en Xirrus Wifi (XR-520, XR-620/630, XD2-230 XR4430). Kunt u deze lijst dan delen?	Ja, de inschrijver is verantwoordelijk voor het hardware & software onderhoud, maar de contractering van support contracten hardware en software verloopt via opdrachtgever. Zie de bij deze NvI gevoegde bijlage 12a voor details over de aantallen.
10	Aanbestedende dienst zoekt een beheerpartij. Wie moet het technische/hardware onderhoud op de omgeving verrichten?	Dit is een onderdeel van de werkzaamheden van de beheerpartij.
11	In Bijlage 12 (Technische Infrastructuur Dunamare) lijkt er sprake van de inzet van Quarantainenet (Qnet). Valt het beheer van Qnet binnen of buiten de scope van de dienstverlening?	Deze valt binnen de scope van de dienstverlening.
12	In het Programma van Eisen staat vermeld dat 'de inschrijver garandeert dat bij storingen en calamiteiten de technici binnen 90 minuten aanwezig zijn op de getroffen Dunamare locatie'. Wanneer is er in de ogen van Opdrachtgever sprake van een storing of calamiteit die valt binnen de scope van deze aanbesteding?	Bij een verstoring van de met IT ondersteunde processen binnen de organisatie.
13	In het Programma van Eisen zijn er drie wensen geformuleerd waarop een additionele beoordeling gaat plaatsvinden. Hoe gaat deze beoordeling exact plaatsvinden?	Indien u een wens met JA beantwoordt, dient u een toelichting op de invulling van die wens te geven (zie ook bestek H3.6.4., 5.1 en 5.4). Er wordt beoordeeld of de toelichting helder, duidelijk en passend bij de vraagstelling is en of er bijvoorbeeld aanvullende voorwaarden of kosten aan de wens verbonden zijn. Of de maximaal te behalen score gegeven wordt, is afhankelijk van de kwaliteit van het antwoord en de beoordeling ervan door de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit het hoofd ICT van Dunamare en een betrokken delegatie vanuit de scholen. Het maximum te behalen aantal punten per wens is in het PvE aangegeven. De volgende scores worden gehanteerd: - antwoord nee: 0 punten - antwoord ja: punten afhankelijk van de beoordeling van de toelichting: 1 tot het maximum aantal punten.
14	In het Programma van Eisen zijn er drie wensen geformuleerd. Als er positief wordt geantwoord op de wensen, dan wordt dit niet positief beoordeeld in het prijsmodel (als er extra kosten van toepassing zijn). Lees: leidt tot een hogere inschrijfprijs. Hoe zorgt Dunamare voor een incentive voor inschrijvers om toch de wensen met ja te beantwoorden zonder afgestraft te worden voor de meer te rekenen kosten? Wij stellen voor de meerkosten niet mee te laten wegen in het prijzenblad/beoordeling.	Indien u voor een wens aanvullende kosten wilt berekenen die niet onder het reguliere beheertarief vallen, kunt u deze in het Prijzenblad in te vullen bij regel 32. Indien nodig kopieert u deze regel, zodat u meerdere kosten kunt doorberekenen voor wensen. Deze regels tellen niet mee in de berekening van de prijs voor het gunningscriterium Prijs (deze Prijs staat op regel 21).
15	Ten aanzien van wens 12. Kunt u aangeven wat Dunamare verstaat onder 'alle Interne dienstgebieden en externe dienstgebieden' van Dunamare.'	Interne dienstgebieden: alle diensten zoals in deze netwerkaanbesteding omschreven. Zoals interne netwerk/firwalls/wifi/wan Externe dienstgebieden: zoals IT ketenpartners voor connectiviteit & IT beveiliging.

Nr	Vraag	Antwoord
16	Opdrachtgever spreekt over het koppelen van de Servicedesk applicatie. Kan Opdrachtgever aangeven van welke Servicedesk applicatie er op dit moment gebruik wordt gemaakt? Is het daarnaast mogelijk om aan te geven op welke wijze deze koppeling mag plaats vinden? Bijvoorbeeld SMTP, XML, API, etc...	Dunamare werkt met Topdesk & vraagt een hierbij passende koppeling.
17	In het Programma van Eisen wordt het volgende aangegeven 'beheer inventariseert, analyseert en test patches en updates welke door Fortinet en Cisco beschikbaar zijn gesteld voor de in gebruik zijnde Dell en Cisco netwerkproducten'. In het bestek wordt geen melding gemaakt van Dell netwerkproducten? Is het mogelijk om de producten van Dell te specificeren?	Dunamare maakt geen gebruik van Dell netwerk producten.
18	In het Programma van Eisen wordt het volgende aangegeven 'De opdrachtnemer maakt registraties van nieuwe apparatuur binnen klant eigen monitoring systeem (PRTG) aan'. Waarom kiest Opdrachtgever er voor om ook nog zijn eigen monitoring software in stand en actueel te houden?	Dunamare wenst een onafhankelijk totaaloverzicht te behouden van haar volledige infrastructuur. De inzet van het PRTG systeem is exclusief voor Dunamare intern gebruik. De inschrijver maakt voor zijn dienstverlening dus gebruik van een eigen platform.
19	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 1.4.1. Kunt u bevestigen dat 3705G een typefout is en dat het moet gaan op 3750G?	Dit is correct het betreft de Cisco 3750G.
20	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 3.1.2. Primair contactpersoon en vervangend contactpersoon verloopt via Bidmanagement. Bidmanagement is middels E-Herkenning namens de organisatie geautoriseerd op TenderNed. Daar waar van toepassing worden documenten uiteraard door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekend worden. Kun u bevestigen dat Opdrachtnemer daarmee voldoet aan het gestelde in paragraaf 3.1.2 van het bestek?	Ja
21	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 4.2.2.1. Opdrachtgever stelt: "U beschikt over de hieronder beschreven kerncompetenties. U toont aan dat u over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één of indien nodig meerdere referenties per kerncompetentie; dit doet u door het invullen van BIJLAGE 4." U stelt dat er meerdere kerncompetenties zijn, kunt u bevestigen dat het er één betreft?	Het betreft inderdaad één kerncompetentie, zie voor nuancering ook het antwoord op de vragen 3, 55, 56, 57 van deze NvI.
22	Deze vraag heeft betrekking op paragraaf 4.2.2.4 Certificaten en erkenningen. Kunt u bevestigen dat een minimum eis is, maar dat hogere partnerstatussen ook mogen worden overlegd?	Dit is inderdaad een minimum eis, hogere partnerstatussen mogen ook worden overlegd.
23	In het prijzenblad geeft u aan dat het aantal WiFi accesspoints met 100% gereduceerd kan worden. Inschrijver veronderstelt dat dit alleen betrekking heeft op het beheer van de huidige Xirrus AP's. Als dit het geval is, wie moet dan het beheer uitvoeren van de nieuwe AP's ?	Dit zal bij de aanschaf van de nieuwe Wifi oplossing worden bepaald.
24	Heeft Dunamare een concrete datum voor wanneer de vervanging/upgrade van het WLAN moet zijn gerealiseerd?	Nee, zie ook de laatste alinea van H1.4.6
25	In het bestek in paragraaf 5.4. verwijst u naar het Implementatieplan. Kunt u bevestigen dat het hier een foute verwijzing betreft en dat het hier gaat om de beschrijving van de aangeboden oplossing?	U bedoelt waarschijnlijk H5.5 van het bestek; hier is inderdaad sprake van een foutieve verwijzing. Hier wordt bedoeld de Beschrijving van de aangeboden oplossing.

Nr	Vraag	Antwoord
26	Verwacht u in Bijlage 9, het Implementatieplan, terug te lezen hoe inschrijver het beheer overneemt van Dunamare / de huidige beheerder. Met andere woorden: wenst u hier een transitieplan te ontvangen in plaats van een implementatieplan?	Dat klopt
27	Mogen wij een overzicht ontvangen van alle externe leveranciers in relatie tot deze aanbesteding?	Bij eventuele gunning wordt de gegunde partij hierover geïnformeerd teneinde de overdracht goed te kunnen uitvoeren
28	Ten aanzien van Bijlage 12: U refereert in het PvE (eis 27, 30, 41 en 44) aan een lijst met WAN/LAN componenten in Bijlage 12. Deze lijst ontbreekt. Kunt u deze ter beschikking stellen?	Bij deze NvI is bijlage 12a gevoegd.
29	Wij verzoeken u deze eis te verruimen naar 150 minuten, gezien de verspreiding van locaties, spijtijden etc.	Nee, deze verruiming is alleen mogelijk voor de locatie Harlingen.
30	Vraag over Eis Nr 7: De beschikbaarheid van een component is niet veelzeggend voor de gezondheid van de infrastructuur. Inschrijver stelt voor dat de vraag wordt aangepast naar beschikbaarheid over de totaal in beheer genomen infrastructuur. Kan opdrachtgever dit bevestigen?	Nee, dit passen wij niet aan.
31	Vraag over Eis Nr 7: Inschrijver vraagt de aanbestedende dienst een overzicht aan te leveren met daarin de splitsing tussen de (bedrijfs)kritische en non-kritische componenten?	Alle onderdelen zijn kritisch voor de werking van de met IT ondersteunde processen.
32	Vraag over Eis Nr 7: Reperatietijd is afhankelijk van de beschikbare spares? Kan opdrachtgever aangeven wie het hardware-/software onderhoud verzorgt?	Inschrijver verzorgt dit onderhoud.
33	Vraag over Eis Nr 10: Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van de Dunamare ICT-coördinatoren en facilitair medewerkers?	Zoals aangegeven zullen zij incidenteel een melding kunnen doen van een verstoring op de door inschrijver beheerde diensten.
34	Vraag over Eis Nr 12: Wie / Wat zijn de interne dienstgebieden?	Zie het antwoord op vraag 15
35	Vraag over Eis Nr 13. Wie / Wat zijn de externe dienstgebieden?	Zie het antwoord op vraag 15
36	Vraag over Eis Nr 14. Wie / Mogen wij een overzicht ontvangen van alle interne en externe leveranciers?	Bij eventuele gunning wordt de gegunde partij hierover geïnformeerd teneinde de processen goed in te kunnen regelen.
37	Vraag over Eis Nr 18: Kan opdrachtgever een lijst ter beschikking stellen met de outsourcing partners?	Bij eventuele gunning wordt de gegunde partij hierover geïnformeerd teneinde de processen goed in te kunnen regelen.
38	Vraag over Eis 19: Welke servicedesk applicatie wordt gebruikt door opdrachtgever?	Topdesk
39	Vraag over Eis 21: Wat verstaat opdrachtgever onder WAN-beheer? Kunt u een specifieke lijst met WAN componenten aanleveren?	WAN routers zijn in beheer bij externe connectiviteitspartner. Verder zoals omschreven bij eis 21 en op basis van de in de bij deze NvI gevoegde bijlage 12a genoemde apparatuur.
40	Vraag over Eis 31: Dit is geen geadviseerde best practice. Wij adviseren niet zondermeer alle upgrades en updates zomaar uit te voeren, maar hierover duidelijk afspraken te maken en dit stapsgewijs te doen. Wij verzoeken u daarom ook deze eis te laten vervallen.	De eis blijft ongewijzigd.
41	Vraag over Eis 31: Wat verstaat u onder LAN beheer?	Eis 31 gaat over WAN beheer met bijbehorende uitleg, zie het antwoord op vraag 39
42	Vraag over Eis 34: Wat verstaat u onder WAN-beheer?	Eis 34 gaat over LAN beheer, in het PvE is de benodigde informatie opgenomen.
43	Vraag over Eis 35: Kunt u bevestigen dat de edge switches Cisco switches zijn?	Alle switches zijn Cisco.

Nr	Vraag	Antwoord
44	Vraag over Eis 55: Gezien de ophande zijnde vervanging verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Het betreft, zoals vermeld in het bestek, een voornemens uit te voeren (deel) vervanging in 2021. De Xirrus AP die in gebruik zijn, moeten wel degelijk beheerd worden en blijven. Eis kan derhalve niet vervallen.
45	Vraag over Eis 56: Gezien de ophande zijnde vervanging verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 44
46	Vraag over Eis 64: Kunt u bevestigen dat dit uitsluitend de XMS servers betreft?	Nee
47	Vraag over Eis 69: Waarom blijft de eigen monitoring tevens actief en staat de aanbestede dienst open voor een koppeling tussen monitoringssysteem inschrijver en aanbestede dienst?	De opdrachtgever wenst een totaal overzicht te behoudens van de uitbestede diensten. Dit overzicht is alleen voor intern gebruik. Inschrijvers gebruiken dus hun eigen platformen voor monitoring.
48	Vraag over Eis 57: Beschikt u over de onderliggende contracten om updates en upgrades te mogen uitvoeren?	Ja, de opdrachtgever heeft een recht op software updates en de inschrijver voert de implementatie hiervan uit.
49	Deze vraag heeft betrekking op bijlage 7 PvE. Verzoek om een aangepast template te verstrekken met een mogelijkheid ter ondertekening van het document.	Bij deze NvI is een aangepast document bijlage 7 PvE gevoegd incl. de mogelijkheid tot het ondertekenen van het document
50	Deze vraag heeft betrekking op art 4.1 Mantelovereenkomst. Wat verstaat Opdrachtgever onder gevolgschade?	Alle schade die niet direct wordt veroorzaakt door de schadeveroorzakende gebeurtenis
51	Deze vraag heeft betrekking op art 4.6 Mantelovereenkomst. Het is Leverancier niet toegestaan inzicht in de Polis te verstrekken. Leverancier kan daarentegen wel een certificaat van verzekering overleggen. Is Opdrachtgever bereid hier mee in te stemmen?	Ja, dat is akkoord
52	Deze vraag heeft betrekking op art. 5.2 Mantelovereenkomst. Leverancier acht het redelijk dat de boete uitsluitend is verschuldigd indien sprake is van een aan hem toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Bent u bereid dit toe te voegen?	Dat staat er al: 'door aan haar toe te rekenen oorzaken overschrijdt'

Nr	Vraag	Antwoord
53	Deze vraag heeft betrekking op art. 4.10 Mantelovereenkomst. Bedoelt u aan te geven dat Leverancier aansprakelijk is voor de directe schade die Opdrachtgever lijdt door onoordeelkundig of onjuist gebruik door leverancier i.p.v. andersom zoals het nu staat beschreven? In dat geval zie leverancier de directe schade graag beperkt tot een maximaal bedrag, aangezien het leverancier niet is toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Ook op grond van de Gids Proportionaliteit mag er geen onbeperkte aansprakelijkheid worden gevraagd van leveranciers. Leverancier stelt dan ook voor zijn aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde te beperken tot vergoeding van de directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs, doch maximaal € 500.000, =. Deze aansprakelijkheidsbeperking is tevens van toepassing op eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. De aansprakelijkheid van leverancier voor materiële schade, schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot maximaal € 1.000.000,= De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade dient te worden uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. De hiervoor bepaalde beperkingen gelden niet, indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van leverancier. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Artikel 4.10 gaat wel degelijk over de aansprakelijkheid van Opdrachtgever. Andere onderdelen van artikel 4 gaan over de aansprakelijkheid van Leverancier. Indien u deze wenst te beperken, dient u dit in bijlage 2 Akkoordverklaring aan te geven en dit bij uw inschrijving kenbaar te maken.
54	In het bestek wordt verwezen naar bijlage 3B Leveringsvoorwaarden. Deze zijn niet beschikbaar in Tendersnet. Kunt u deze alsnog beschikbaar maken	Samen met deze NvI wordt bijlage 3B geüpload op Tendersnet.
55	In paragraaf 4.2.2.1 van het bestek, onder het kopje Kerncompetenties, eist OG voor de kerncompetenties: minimaal 1.250 accespoints en minimaal 150 switches. In Bijlage 4 luidt de eis voor deze kerncompetenties: minimaal 750 accespoints en minimaal 100 switches. Wij vertrouwen erop dat de cijfers van Bijlage 4 leidend zijn. Kan OG bevestigen dat deze veronderstelling juist is?	De in bijlage 4 genoemde aantallen zijn inderdaad leidend.
56	"In paragraaf 4.2.2.1 van het bestek, onder het kopje Kerncompetenties, staat dat slechts één referentie mag worden gebruikt voor alle kerncompetenties. In Bijlage 4 staat dat de inschrijver per referentie 1 model dient te gebruiken. Wij vertrouwen erop dat Bijlage 4 leidend is en daaruit leiden wij af dat iedere kerncompetentie mag worden aangetoond met een separate referentie. Kan OG bevestigen dat deze veronderstelling juist is?"	Zie het antwoord op vraag 3 en 21
57	"In paragraaf 4.2.2.1 van het bestek, onder het kopje 'Kerncompetenties', staat: "U toont met behulp van één referentie aan dat u ervaring heeft met ... netwerkbeheer bij een organisatie voor onderwijs (VO, HBO, universiteit). Hieruit leiden wij af dat een referentie van een bedrijf of (overheids)organisatie niet voldoet, en er uitsluitend en alleen aan een kerncompetentie wordt voldaan met een referentie van een onderwijsorganisatie. Kan OG bevestigen dat deze veronderstelling juist is?"	Het is ook toegestaan om een referentie in te dienen van een andere overheidsinstelling of non-profit instelling.

Nr	Vraag	Antwoord
58	1100 Xirrus WiFi: in de EA staat dat de eventuele vervanging out of scope is van deze aanbesteding. Inschrijver ziet draadloze infrastructuur en juiste selectie daarvan als de kern voor een toekomstvast netwerk dat niet los gezien kan worden. Inschrijver vraagt daarom de selectie van een nieuw draadloos platform en met beheer daarvan onderdeel te maken van de scope. Is aanbestedende partij daartoe bereid.	Nee
59	U schrijft in 1.3 " Het doel van de aanbesteding is de selectie en contracteren van een strategische partner voor netwerkbeheer." In 1.7 Schrijft u "Er wordt een mantelovereenkomst met nadere overeenkomsten afgesloten voor een periode van een (1) jaar met zes (6) maal een optie tot verlenging van zes (6) maanden" Inschrijver heeft met haar gemanagede Lan security en cloud klanten langjarige relaties en vindt gezien de transitie inspanning een overeenkomst van 1 jaar het 6 maal een verlenging niet passend bij een strategisch partnership. Is aanbestedende partij bereid om de initiële periode te verlangen tot minimaal 3 jaar met 3 maal een jaar verlenging?	Nee
60	Inschrijver heeft een gestandaardiseerde set aan beheer en monitoring tools en beheert daarmee in een langjarig relaties 500.000 poorten in complexe w(lan) omgevingen. Vraag: Is het ook toegestaan beheer uit te voeren op basis van de standaarden van inschrijver?	Ja, de Dunamre monitoring is alleen voor intern gebruik.