

NOTA VAN INLICHTINGEN 1 STORAGE OMROEPBEDRIJF LIMBURG

VAN 11 MEI 2021

VRAAG 1

Beschikbaar stellen van documenten. In de planning geeft u aan dat op 23 april een aankondiging van de opdracht wordt gepubliceerd. Dit heeft inderdaad plaatsgevonden echter de documenten zijn niet beschikbaar gesteld. In de planning staat ook vermeld dat er op 1 maart een vooraankondiging gepubliceerd zou zijn, echter deze is niet terug te vinden. We verzoeken u de documenten per omgaande vrij te geven zodat de overige in de planning vermelde data gehaald kunnen worden.

ANTWOORD 1

Documenten zijn op 26-4 gepubliceerd. Omwille van het gelijkheidsbeginsel is gewacht met het beschikbaar stellen tot deze aanbesteding ook was gepubliceerd in de Tender Electronic Daily met kenmerk: 2021/S 082-210929.

VRAAG 2

Planning is niet gelijk. In de Selectieleidraad geeft u aan dat de vragen ronde sluit op 7 mei. echter in de planning op TenderNed is dit 14 mei. Kunt u aangeven welke planning u wenst aan te houden?

ANTWOORD 2

De eerste vragenronde sloot op 7 mei (zie procesregel 11). De tweede vragenronde (zie instructies procesregel 11) zou op 14 mei sluiten. Omwille van een ontvangen verzoek is die termijn verplaatst naar 21 mei 23:49 uur. Het feit dat er een discrepantie (b)lijkt met TenderNed vloeit voort uit het feit dat deze module niet de mogelijkheid geeft om meerdere sluitingstermijnen ten aanzien van Nota's van Inlichtingen op te nemen. En is derhalve de laatste datum (lees: de reeds aangepaste 14 mei) daarin vermeld.

VRAAG 3

Datum Nvl 2. Donderdag 13 mei is Hemelvaartsdag en veel mensen hebben vrijdag 14 mei vrij genomen. Gaat opdrachtgever akkoord dat Nota van inlichtingen 2 met een week opschuift en daardoor alle genoemde datums een week opschuiven?

ANTWOORD 3

Ja, de planning is integraal met één (1) week aangepast.

VRAAG 4

Planning. De planning op het TenderNed dashboard en die van de leidraad wijken van elkaar af. TenderNed geeft voor de deadline vragen stellen (14 mei) en publicatiedatum Nvl (18 mei) andere data dan de leidraad (7 en 14 mei). Kunt u ons hier meer duidelijkheid over verschaffen?

ANTWOORD 4

Zie antwoord 2. Zowel de selectieleidraad als de publicatie in TenderNed zijn hierop aangepast. De datum van 18 mei in uw vraagstelling kan L1 niet plaatsen.

VRAAG 5

Procesregel 11. Het beantwoorden van de Nota van Inlichtingen 1, geeft u aan dat de antwoorden uiterlijk vrijdag 14 mei gepubliceerd worden op TenderNed. Dit is echter ook de uiterste datum van indienen vragen voor de Nota van Inlichtingen 2. Gaat u ermee akkoord dat de uiterste datum van beantwoording van de vragen op woensdag 12 mei om 12.00u wordt gezet. Dit geeft inschrijver de tijd om ook vragen te kunnen stellen. Indien niet akkoord, kunt u dan een andere planning aangeven waarbij inschrijver minimaal 2 werkdagen de tijd wordt gegeven om de vragen te kunnen stellen?

ANTWOORD 5

Zie antwoord 3.

VRAAG 6

Procesregel 13. U vraagt een rechtsgeldig ondertekend UEA document, deze is echter niet meegeleverd in de stukken die zijn gepubliceerd op TenderNed. Volgt het UEA document nog, waarop uw eigen gegevens reeds ingevuld zijn?

ANTWOORD 6

Deze is op 10 mei 2021 op TenderNed beschikbaar gesteld.

VRAAG 7

Inschrijving. Geldigheid inschrijving is tot 1 december 2021, waarom vraagt opdrachtgever dit als er in oktober al moet worden geïmplementeerd?

ANTWOORD 7

Dit is een standaard voorwaarde om te borgen dat indien een afgewezen inschrijver besluit een kort geding te starten (al snel 2 maanden doorlooptijd voor vonnis in kort geding te vermeerderen met de termijnen voor spoed appel) en een uitspraak in kracht van gewijsde L1 het recht geeft toch te gunnen aan de inschrijver aan wie het voornemen tot gunning is uitgebracht de inschrijving van die inschrijver nog geldig is.

VRAAG 8

Mag oude hardware worden ingeruild?

ANTWOORD 8

Ja dat is toegestaan. Bij het bepalen van de prijs moeten inschrijvers zich uitsluitend en alleen baseren op de hardware beschreven in paragraaf 1.9 van de selectieleidraad.

VRAAG 9

Aangeleverde Live Optics rapporten zijn van 7 tot 12 maanden gelden gemaakt. Zijn deze representatief voor het huidige gebruik en de huidige vullingsgraad? Indien niet is het mogelijk om zeer recente varianten hiervan te produceren en aan te leveren?

ANTWOORD 9

De rapporten zijn nog representatief.

VRAAG 10

Facturatie: Wanneer definieert de klant de oplevering als compleet en (volledig) geaccepteerd?

ANTWOORD 10

Oplevering is compleet als de oplossing volledig is geïmplementeerd en de data is gemigreerd zonder restpunten.

VRAAG 11

ARVODI. 13.5 Boete geheimhoudingschending. Opdrachtnemer doet er alles aan om geheimhouding te waarborgen. Kan opdrachtgever de hoogte van de boete aangeven mocht geheimhouding geschonden zijn.

ANTWOORD 11

Euro 250.000, --; deze staat thans vermeld in de concept opdrachtovereenkomst.

VRAAG 12

"De prijs/prijzen van de aangeboden dienstverlening is "all-in". Dat wil zeggen dat L1 niet geconfronteerd gaat worden met extra kosten zoals, bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, benodigde softwarelicenties (en updates daarvan), reis- en verblijfskosten, implementatiekosten, (af-)leveringen en installatie van apparatuur, testen, onderhoud, support, helpdesk, wisselkoers correcties. Dit alles gebaseerd op de prijs voor de dienstverlening voor de initiële looptijd van vijf (5) jaar (exclusief prijsindexering conform de ARVODI en BTW)."Maakt data migratie onderdeel uit van de implementatie?

ANTWOORD 12

Ja, datamigratie van oude storage naar nieuwe maakt deel uit van de implementatie.

VRAAG 13

EA2. Opdrachtnemer doet er alles aan om aangeboden storage oplossing te beveiligen. De eis van opdrachtgever inzake 'nimmer geïnfecteerd' te raken is te begrijpen. Ransomware aanvallen zijn qua

oorzaak niet te voorspellen. Vaak is gebleken dat de gebruikers inzake beveiliging de zwakste schakel blijken te zijn en niet de systemen. Opdrachtnemer heeft geen invloed op de gebruikers. Graag ziet opdrachtnemer de woorden 'nimmer geïnfecteerd' vervangen door 'wat in haar mogelijkheden ligt'. Indien dit niet aangepast kan worden, wat verstaat de aanbieder onder data nimmer geïnfecteerd kan raken? Zin heeft vrij ruime interpretatie?

ANTWOORD 13

Deze eis geldt voor alle componenten behorende tot de storage-omgeving. Overige componenten binnen de omgeving van Omroepbedrijf Limburg worden door opdrachtgever beveiligd en bewaakt.

VRAAG 14

EA2. In eis EA2 stelt u dat de aangeboden dienstverlening zodanig beveiligd moet zijn dat de data nimmer geïnfecteerd kan raken (bijvoorbeeld door ransomware of anderszins). Om dit te garanderen moeten ook andere componenten binnen uw omgeving beveiligd en bewaakt worden waarop opdrachtnemer geen effect heeft of bemoeienis mee heeft. Kunt u de inhoud van deze eis verduidelijken en aangeven tot aan welk niveau opdrachtnemer verantwoordelijk is?

ANTWOORD 14

Deze eis geldt voor alle componenten behorende tot de storage-omgeving. Overige componenten binnen de omgeving van Omroepbedrijf Limburg worden door opdrachtgever beveiligd en bewaakt en behoren dus niet tot de risicosfeer van opdrachtnemer.

VRAAG 15

EA2. "De aangeboden dienstverlening moet zodanig zijn beveiligd dat de data nimmer geïnfecteerd kan raken (bijvoorbeeld door ransomware of anderszins)." Dient de oplossing te zijn voorzien van een volledig gescheiden opslagsysteem t.b.v. ransomware protectie?

ANTWOORD 15

Het is geheel en al aan opdrachtnemer om in te vullen hoe aan deze eis wordt voldaan.

VRAAG 16

EA2. "De aangeboden dienstverlening moet zodanig zijn beveiligd dat de data nimmer geïnfecteerd kan raken (bijvoorbeeld door ransomware of anderszins)." Welke garantie verwacht de aanbestedende dienst van de aanbieder? Een 100% beveiliging tegen o.a. ransomware bestaat niet, en kan geen inschrijver aan voldoen. Verzoek om de eis aan te passen naar moet zijn voorzien van een zo hoog mogelijke graad van data protectie.

ANTWOORD 16

Het verzoek is afgewezen temeer vanwege subjectiviteit ("een zo hoog mogelijke"). Deze eis geldt voor alle componenten behorende tot de storage-omgeving. Overige componenten binnen de omgeving van Omroepbedrijf Limburg worden door opdrachtgever beveiligd en bewaakt.

VRAAG 17

EA3. De aangeboden dienstverlening moet ten allen tijde voldoen aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving in Nederland. Verzoek de eis te laten vervallen. Dit is een eis waaraan geen enkele vendor aan kan voldoen.

ANTWOORD 17

L1 hecht aan dienstverleners die in staat zijn om conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend de AVG, te handelen. De stelling “Dit is een eis waaraan geen enkele vendor kan voldoen” kan L1 niet goed plaatsen.

VRAAG 18

EA3. De aangeboden dienstverlening moet ten allen tijde voldoen aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving in Nederland. Welke wet en regelgeving bedoeld opdrachtgever hiermee?

ANTWOORD 18

Zie antwoord 17.

VRAAG 19

EA4. Hoe zie opdrachtgever het proces van herijking voor zich? Wanneer is dit proces bijvoorbeeld een succes?

ANTWOORD 19

Indien er nieuwe normen of standaarden beschikbaar komen die relevant zijn voor de dienstverlening, dient vastgesteld te worden of de oplossing hieraan voldoet en indien nodig worden aangepast zodat de oplossing hieraan voldoet.

VRAAG 20

EA5. Eén enkele GUI als eis stellen is niet mogelijk gezien het vervolg van de uitvraag op technisch (EOB 4) gebied. Kan deze eis vervallen, indien niet wat hiervoor dan de reden dat dit niet kan vervallen?

ANTWOORD 20

Eis EA5 is vervallen.

VRAAG 21

EA6. Een unified storage systeem met block en file protocollen is niet mogelijk gezien de diversiteit in gevraagd protocollen (EOB4). Kan deze eis vervallen, indien niet wat hiervoor dan de reden dat dit niet kan vervallen?

ANTWOORD 21

EOB4 is aangepast naar native SMB3, NFSv3 en S3 en ondersteuning voor HDFS. EA6 kan niet vervallen.

VRAAG 22

EA7. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, de mogelijkheid bieden om het aantal SSD drives uit te breiden waarbij alle drives 100% gebalanceerd blijven. Verwacht de aanbestedende dienst dat er gebruik wordt gemaakt van SSD drives en/of uitsluitend SSD drives? Eis EA1 geeft n.l. aan dat er minimaal moet worden voldaan aan de huidige technische performance wat ook kan worden bereikt zonder SSD of met SAS/SSD. Aanbieder acht deze eis niet relevant.

ANTWOORD 22

Deze eis is wel relevant. Zie W4 en W5. De minimale performance is een eis. De wens van L1 is een significant betere performance die hoogstwaarschijnlijk niet bereikt kan worden zonder SSD's.

VRAAG 23

EA8. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, ondersteuning bieden voor zelfversleutelende schijven (SED's). Dient de aangeboden oplossing te zijn voorzien van SED's of dient er alleen ondersteuning te zijn voor het plaatsen van SED's?

ANTWOORD 23

De aangeboden oplossing/dienstverlening moet zowel het plaatsen als de ondersteuning bieden voor SED's.

VRAAG 24

EA9. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, voorzien in een raidcontroller met ingebouwde hardware speciaal voor het uitvoeren van op controller gebaseerde data-atrest-codering, zonder dat er negatieve invloed ontstaat op de prestaties van hosts of applicaties. Dient er ondersteuning te zijn voor externe key management?

ANTWOORD 24

Nee dat is geen onderdeel van de dienstverlening.

VRAAG 25

EA9. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, voorzien in een raidcontroller met ingebouwde hardware speciaal voor het uitvoeren van op controller gebaseerde data-atrest-codering, zonder dat er negatieve invloed ontstaat op de prestaties van hosts of applicaties. EA9 vereist ondersteuning voor SED's . Wil de aanbestedende dienst een RAID controller die de data codeert of SED's, of beide?

ANTWOORD 25

Eis EA9 wordt aangepast in: "De aangeboden dienstverlening moet voorzien in data-at-rest-codering, zonder dat er negatieve invloed ontstaat op performance prestaties van hosts of applicaties en de minimale performance eisen worden behaald." Opdrachtnemer bepaalt of dit middels SED's of RAID-controller of beide wordt gerealiseerd.

VRAAG 26

EA9. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, voorzien in een raidcontroller met ingebouwde hardware speciaal voor het uitvoeren van op controller gebaseerde data-atrest-codering, zonder dat er negatieve invloed ontstaat op de prestaties van hosts of applicaties. De eis voor het toepassen van een raidcontroller specifiek voor data-at-rest-codering is gebaseerd op specifieke en verouderde vendor technologie. Verzoek om de eis aan te passen naar moet voorzien in data-at-rest-codering, zonder dat er negatieve invloed ontstaat op performance prestaties van hosts of applicaties en de minimale performance eisen worden behaald.

ANTWOORD 26

Zie antwoord 25.

VRAAG 27

EA9. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, voorzien in een raidcontroller met ingebouwde hardware speciaal voor het uitvoeren van op controller gebaseerde data-atrest-codering, zonder dat er negatieve invloed ontstaat op de prestaties van hosts of applicaties. De eis is toegespitst op een bepaalde vendor. Is het toegestaan de eis op gelijkwaardige manier te realiseren? Indien niet, kunt u dit motiveren?

ANTWOORD 27

Zie antwoord 25.

VRAAG 28

EA11. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, zodanig zijn ingericht dat minimaal 80% van de totale raw capacity bruikbaar is. Verzoek de eis aan te passen naar een bruikbare opslagcapaciteit (TB). De verhouding raw/net is hierbij niet relevant daar dit niks zegt over de te verkrijgen beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de netto capaciteit.

ANTWOORD 28

Het verzoek wordt niet gehonoreerd.

VRAAG 29

EI1. Het netwerk koppelvlak van de storageoplossing moet redundant zijn uitgevoerd met een capaciteit van minimaal 8 x 10Gbps. Wat is de afstand van storage systemen naar de Netwerk switches?

ANTWOORD 29

Afstand van het netwerk-koppelvlak tot de core-switches is in Maastricht 12 meter. Afstand naar de netwerk-switches in Venlo is 5 meter.

VRAAG 30

EI1. Het netwerk koppelvlak van de storageoplossing moet redundant zijn uitgevoerd met een capaciteit van minimaal 8 x 10Gbps. Wat is het koppelvlak voor netwerkbekabeling op de Netwerk switches, optical of copper?

ANTWOORD 30

Coreswitch Maastricht (Cisco Catalyst 4500X) is voorzien van 8 SFP-poorten. De aanbieder partij is vrij in de keuze voor optical of copper. Switch Venlo is onderdeel van de inschrijving. Ook hier is de aanbieder partij vrij in de keuze voor optical of copper,

VRAAG 31

EI2. Welke snelheid moeten de 16 extra poorten hebben?

ANTWOORD 31

1000 Mbit/s.

VRAAG 32

EC1. Op basis van een groei van 30TB per jaar, voorziet L1 een groei van gegevens naar ongeveer 385TB in een periode van vijf jaar. Mag er rekening worden gehouden met de voordelen van storage efficiency, deduplicatie, compressie, en met welke ratio?

ANTWOORD 32

Aangezien het met name om mediabestanden gaat zal de winst die kan worden behaald met storage efficiency, deduplicatie en compressie minimaal zijn. Het advies aan inschrijver is om hier zo weinig mogelijk rekening mee te houden bij het bepalen van de prijs voor de dienstverlening.

VRAAG 33

EC1. Op basis van een groei van 30TB per jaar, voorziet L1 een groei van gegevens naar ongeveer 385TB in een periode van vijf jaar. Wenst de aanbestedende dienst de gewenste opslagcapaciteit van 385TB over 5 jaar aan te schaffen in jaar 1?

ANTWOORD 33

De gewenste opslagcapaciteit mag in jaar 1 worden geplaatst, of er kan worden gewerkt met (jaarlijkse) uitbreidingen van de capaciteit zolang die uitbreidingen zijn meegenomen en vastgelegd in de inschrijving (zowel qua kosten als technische consequenties)

VRAAG 34

EOB3. Opdrachtnemer heeft een eigen SLA die zij gebruikt voor al haar managed services klanten. Mag deze eigen SLA ook gebruikt worden?

ANTWOORD 34

Nee want dat zou in strijd zijn met het gelijkheidsbeginsel. Inschrijvers hanteren verschillende servicelevels in hun eigen SLA.

VRAAG 35

EOB3. Wij zien in de markt gezien het kostenniveau van dataopslag (en nog belangrijker het weer terughalen naar de productielocatie, omdat dan tevens betaald dient te worden voor het datatransport) dat dit vooral toegepast wordt voor long term archiefdata die niet of nauwelijks teruggeplaatst dient te worden. Omdat dit vaak om een beperkt deel van de data gaat, is het niet altijd (licentie) kosteneffectief om dit geïntegreerd op een Array aan te schaffen. Bent u dan ook bereid deze eis te laten vallen of om te zetten in een wens?

ANTWOORD 35

Nee. Het grootste deel van de data op de storage van L1 is juist long-term archiefdata.

VRAAG 36

EOB3. Dient de gevraagde functionaliteit direct beschikbaar te zijn en gaat u deze ook direct toepassen of moet dit in een later stadium mogelijk zijn?

ANTWOORD 36

Per direct.

VRAAG 37

EOB3. Kunt u gezien de verschillende in de markt beschikbare clouds aangeven welke cloud of multiple clouds dit betreft?

ANTWOORD 37

Op dit moment voornamelijk AWS.

VRAAG 38

EOB3. U vraagt om een oplossing die technisch gezien uit een tiermodel bestaat, waarin verschillende type nodes data kunnen bevatten die én schaalbaar én als één bestandssysteem worden gepresenteerd. De data moet door middel van 'policies' automatisch en transparant kunnen worden verplaatst binnen het cluster naar de verschillende storagepools en buiten het cluster naar de cloud. Volstaat de oplossing indien deze binnen de oplossing transparant tussen verschillende tiers (bestaande uit verschillende drive types en dus kostenniveaus) data kan verplaatsen op basis van policies en de tiering middels een datamanagement oplossing naar de cloud verplaatst wordt indien deze functionaliteit benodigd is?

ANTWOORD 38

Nee.

VRAAG 39

EOB4. Bent u bereid de eis voor HDFS en S3 te laten vallen of om te zetten in een wens om hierdoor een betere marktwerking te bewerkstelligen?

ANTWOORD 39

Nee. Eis voor HDFS is aangepast naar "ondersteuning voor HDFS". S3 blijft gehandhaafd i.v.m. toekomstbestendigheid van de oplossing.

VRAAG 40

EOB4. Gaat u deze toepassing direct gebruiken?

ANTWOORD 40

HDFS niet, S3 naar verwachting wel.

VRAAG 41

EOB4. U vraagt om een oplossing die technisch gezien, de volgende native multiprotocol ondersteunen: SMB3, NFSv3, NFSv3, HDFS en S3 zonder dat hiervoor extra software of een aparte gateway nodig is. Kunt u toelichten waarom in de door u geschetste situatie voor met name de bulkopslag van videomateriaal het HDFS en S3 protocol zonder extra software of gateway benodigd is?

ANTWOORD 41

Zie antwoord 39.

VRAAG 42

EOB4. Gaat Omroepbedrijf Limburg akkoord met een oplossing die volledig integreert met Hadoop Distributed FileSystem (HDFS)?

ANTWOORD 42

Zie antwoord 39.

VRAAG 43

EOB4. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, de volgende native multiprotocol ondersteunen: SMB3, NFSv3, NFSv3, HDFS en S3 zonder dat hiervoor extra software of een aparte gateway nodig is. De eis voor native HDFS is te specifiek en kan uitsluitend door één vendor worden ingevuld. Verzoek de eis aan te passen naar ondersteuning voor HDFS.

ANTWOORD 43

Zie antwoord 39.

VRAAG 44

EOB4. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, de volgende native multiprotocol ondersteunen: SMB3, NFSv3, NFSv3, HDFS en S3 zonder dat hiervoor extra software of een aparte gateway nodig is. Aanbestedende dienst maakt in haar huidige omgeving geen gebruik van HDFS. Is er een bepaalde noodzaak voor HDFS? Waarvoor gaat HDFS worden ingezet en wat is de reden dit native vanuit de controller te willen inzetten?

ANTWOORD 44

Zie antwoord 39.

VRAAG 45

EOB4. Wat is de nut en noodzaak van HDFS en S3? Hierdoor worden EA5: en EA6 voor het overgrote deel van de fabrikanten uit Gartner's leader Quadrant uitgesloten. Er staat 3x NFSv3 wat wordt hier precies bedoeld.

ANTWOORD 45

Zie antwoord 39. NFSv3 is inderdaad per abuis dubbel vermeld.

VRAAG 46

EOB5. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, zo zijn ingericht dat met de meest actuele rebuildtechnieken gewerkt kan worden. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, striping van bestanden, bestandsreplicatie en back-up- en herstelmogelijkheden via snapshots. Wat wordt hier bedoeld met bestandsreplicatie?

ANTWOORD 46

Met bestandsreplicatie wordt bedoeld dat dezelfde gegevens op meerdere systemen aanwezig zijn zodat bij uitval van een systeem de gegevens alsnog via een ander systeem te benaderen zijn.

VRAAG 47

EOB 5 EN 6. Wat zijn volgens L1 actuele rebuild technieken en actuele quota beheer technieken. Welke bron houdt L1 hierbij aan om een eerlijke weging te realiseren?

ANTWOORD 47

Technieken die ervoor zorgen dat de rebuild-tijden zo kort mogelijk zijn. Er zijn voldoende voorbeelden in de branche van gemodificeerde RAID-ontwerpen en data-layout-technieken die een aantal van de uitdagingen van traditionele rebuild-technieken proberen te verminderen. Hierbij worden meerdere bronnen gebruikt die technici van L1 gebruiken om hun kennis op actueel niveau te houden.

VRAAG 48

EOB6. De aangeboden dienstverlening moet, technisch gezien, zo zijn ingericht dat met de meest actuele technieken wordt voorzien in quotabeheer en quotavoorzieningen. Op welke manier gebruikt aanbestedende dienst quotamanagement in haar huidige omgeving?

ANTWOORD 48

Quotamanagement wordt gebruikt voor het beheer van diverse fileshares. Eindgebruikers krijgen bijvoorbeeld een persoonlijke map met een quotum. Daarnaast wordt zowel het audio- en videoarchief en de productieomgeving van Dalet Galaxy d.m.v. quota beheerd.

VRAAG 49

EOB7. Wat wordt bedoeld met opslagbeheer? Een beheerder van storage kan zichzelf altijd toegang verschaffen door de aard van zijn admin rechten?

ANTWOORD 49

Opslagbeheer voorziet in een centrale locatie voor het beheer van gedeelde bronnen, volumes en opslagbronnen. Dus de inrichting van de opslag. Bestandssysteemtoegang regelt de toegang en moet hier los van staan.

VRAAG 50

EB1. Hoe is opdrachtgever tot de 99.98% beschikbaarheid gekomen?

ANTWOORD 50

Eis vanuit het business continuïteitsplan van L1.

VRAAG 51

E13. Welke ervaringen liggen ten grondslag van deze eis? Heeft L1 in het verleden hiermee problemen gehad, indien ja van welke technisch aard waren deze problemen?

ANTWOORD 51

Deze eis is onderdeel van ons Disaster recovery-plan. Tot nu toe geen problemen gehad.

VRAAG 52

E11. Eis 1: u vraagt inrichting van de aangeboden dienstverlening conform NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 nl. Wij hebben hierover de volgende vragen:

De ISO +A11: 2020 nl bevat inhoudelijk geen wijzigingen t.o.v. de ISO 27001: 2017 nl

zie ook de link van de NEN zelf, <https://www.nen.nl/nieuws/aanvulling-informatiebeveiligingsnormen-iso-27001-en-nen-7510-gepubliceerd> , die zegt:

"Wat is er veranderd? Om de gebruikers van meerdere managementsysteemnormen van dienst te zijn, zijn in deze geconsolideerde versies de identieke kerntekst (d.i. de tekst van de zogenoemde High Level Structure) door een (kleur)markering onderscheiden van de aanvullende voor informatiebeveiliging (voor de zorg) specifieke tekst. Deze markering heeft geleid tot enkele tekstuele aanpassingen, waarmee de nieuwe vertaling van NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 en de tekst van NEN 7510-1 volledig in overeenstemming zijn met de HLS-vertaling. Daarnaast bevat deze geconsolideerde versie enkele niet-inhoudelijke redactionele correcties."

Een soortgelijke situatie van inhoudelijk ongewijzigde norm) geldt voor de ISO 27001:2017 nl t.o.v. de ISO 27001:2013 nl. Hiervan stelt de NEN:

"Deze Europese aanvaarding wijkt inhoudelijk niet af van de NEN-ISO variant met publicatiedatum 2013" (= ISO 27001:2013 nl).

Daarmee is (noch) de ISO 27001:2017 nl -variant, (noch) de ISO 27001:2017 +A11:2020 nl variant afwijkend van de onderliggende norm van ISO 27001:2013 nl. (Dit is in lijn met het feit dat beide onderliggende normen zijn niet zijn teruggetrokken door de NEN). Wij verzoeken u dan ook om deze onderliggende norm van ISO 27001:2013 ook toe te staan. indien u dit niet toestaat verzoeken wij u-ter voorkoming van onevenredige c.q. disproportionele belemmering van de toegang tot deze aanbesteding- aan te geven wat er functioneel uit de door u geëiste norm van ISO 27001:270017+A11:2020 nl vereist wordt, anders dan de onderliggende normen ISO 27001:2017 nl en ISO 27001:2013 NL, of toe te staan dat ook overeenkomstig deze norm(en) aangeboden wordt. Indien u dit laatste (= "of daarmee overeenstemmend") toestaat, verzoeken wij u aan te geven wat u als gelijkwaardig accepteert, daar Gegadigde(n) Inschrijver(s) dit niet kunnen aantonen omdat de norm ISO 27001;2017+A11:2020 -als hierboven gesteld- inhoudelijk niet afwijkt van noch de ISO 27001:2017 als de ISO 27001:2013. Graag ontvangen wij uw reactie hierop als gevraagd.

ANTWOORD 52

Het verzoek wordt niet gehonoreerd. Er wordt gevraagd voor dienstverlening conform NEN-EN-ISO/IEC 27001: 2017+A11:2020 nl zodat is gecontroleerd of de organisatie nog voldoet aan de certificering. Certificering behaald in 2013 is niet recentelijk gecontroleerd en dus ook niet meer actueel aangezien een certificaat slechts een geldigheidsduur heeft van 3 jaar.

VRAAG 53

EI2. Opdrachtnemer ziet graag de toevoeging dat verzoeken vanuit L1 inzake informatiebeveiliging in gezamenlijk overleg besproken worden en pas daarna worden doorgevoerd. Nu is deze eis eenzijdig opgesteld vanuit L1.

ANTWOORD 53

EI2 wordt aangepast in "Indien L1 daartoe een verzoek doet, bijvoorbeeld omwille van eigen interne regels met betrekking tot informatiebeveiliging, zal de dienstverlening daarop worden aangepast in goed overleg met opdrachtnemer".

VRAAG 54

EK1. Het is opdrachtnemer niet duidelijk of inschrijfprijs nu voor 5 of 7 jaar is. De maximale inschrijfsom gaat namelijk over 7 jaar.

ANTWOORD 54

Maximale inschrijfsom is rekenkundig bezien over 7 jaar.

VRAAG 55

W2. 'nimmer sprake is van dataverlies', kan dit gekwantificeerd worden door bijvoorbeeld aan te geven welke RTO en RPO vanuit de business tav deze systemen geëist worden?

ANTWOORD 55

RTO en RPO zijn beschreven in 2.3 van de van toepassing zijnde SLA.

VRAAG 56

W2. Het aantal harddisks/SSD's dat wordt ingezet is dermate groot dat er nimmers sprake kan zijn van dataverlies: waarde €30.000. De wens staat haaks op eis EA11 waarbij min. 80% van de raw capaciteit bruikbaar moet zijn. Verzoek de wens aan te passen naar minimale impact op dataverlies middels het toepassen van hoogwaardige dataprotectie technologieën.

ANTWOORD 56

Het is een wens, geen eis. Wordt derhalve niet omgezet.

VRAAG 57

W4. " Het gemiddelde aantal frontend-IOPS bij 95 percentile is hoger dan 10.000. Waarde €30.000. Verzoek de wens aan te passen naar frontend-IOPS bij een gegeven workload (Read/Write verhouding, BlockSize).

ANTWOORD 57

Het gemiddeld aantal frontend-IOPS bij 95 percentile is hoger dan 10.000 bij de gemiddelde workload en blocksize zoals in de live-optics-analyse zichtbaar is. Zie de documenten “VNX L1 Maastricht Test 1.pptx” en “VNX L1 Maastricht Test 2.pptx”

VRAAG 58

SLA, hoofdstuk 2 Serviceniveaus, pagina 4 en 5. In “bijlage 4 Van Toepassing zijnde Service Level Agreement” worden twee definities van gemeten beschikbaarheid gehanteerd:

1. De Dienstverlening is in alle gevallen beschikbaar in 99.98% van de tijd gemeten per contractjaar.
2. De norm voor de gemiddelde beschikbaarheid van de Dienstverlening is 99,0% gedurende het gegarandeerde Beschikbaarheidsvenster over een periode van een kwartaal.

In het eerste geval betekent dit onbeschikbaarheid van minder dan een uur per jaar. In het tweede geval onbeschikbaarheid van ongeveer een dag per kwartaal. Welke definitie wenst Omroep Limburg te hanteren?

ANTWOORD 58

99.98% van de tijd gemeten per contractjaar.

VRAAG 59

SLA, paragraaf 2.3, pagina 5. U stelt dat opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening zodanig is ingericht dat in het geval de Dienstverlening uitvalt of niet meer beschikbaar is, een productieverlies zoveel mogelijk wordt beperkt en in geen geval de gestelde minimale beschikbaarheid zal overschrijden. Kunt u aangeven wat hier bedoeld wordt met “zoveel mogelijk” en welke op welke minimale beschikbaarheid u hier doelt?

ANTWOORD 59

Minimale beschikbaarheid op jaarbasis is 99,98%. Productieverlies is maximaal 1 uur. “Zoveel mogelijk” betekent beter dan voornoemde waarden.

VRAAG 60

SLA, paragraaf 2.3.2, pagina 5. RPO is de afkorting van Recovery Point Objective; de hoeveelheid data die verloren is gegaan tussen het optreden van de onbeschikbaarheid en na het herstel van de omgeving. Oftewel de delta tussen de laatste goede stand en de stand na herstel van de omgeving. Deze definitie van RPO is in uw SLA niet gehanteerd en niet gedefinieerd. Wat is uw Recovery Point Objective en kunt u verduidelijken wat u met Recovery Production Objective bedoelt?

ANTWOORD 60

RPO (Recovery Production Objective) is het tijdsinterval tussen herstel en de datum/tijd en de tijd corresponderend met de meest recente toestand waarin het systeem weer kan worden hersteld in

de oude situatie voordat het systeem uitviel. Voor data die voor de uitval van Dienstverlening zijn is ingevoerd c.q. zijn is uitgevoerd geldt het volgende: maximale hersteltijd van data (RPO, Recovery Production Objective) is 1 uur. Hiermee wordt bedoeld dat er maximaal 1 uur aan data verloren mag gaan bij volledige uitval van het systeem.

VRAAG 61

SLA, paragraaf 2.4 Bewaking, pagina 5. U geeft aan dat Opdrachtgever de bewaking van de omgeving uitvoert ten behoeve van beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en software-componenten, die noodzakelijk zijn voor (het normale gebruik van) de Dienstverlening 24 uur/ 7 werkdagen te kunnen bewaken. In uw definities in het SLA (pagina 3) geeft u aan: Werkdagen zijn van 08:00 tot 18:00 maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen. Bedoelt u dat het normale gebruik van uw omgeving 24 uur/ 7 dagen en niet werkdagen is? Zijn er specifieke tools in gebruik waarop de omgeving moet aansluiten om bewaking mogelijk te maken?

ANTWOORD 61

Wij bevestigen dat het normale gebruik van de omgeving i24/7 is en dat dit ook geldt voor de bewaking van de omgeving. Op dit moment maakt L1 nog gebruik van Netcrunch voor de bewaking. Dit zal dit jaar waarschijnlijk worden vervangen door Zabbix.

VRAAG 62

SLA, paragraaf 2.6 Beveiliging, pagina 6. U geeft aan dat opdrachtnemer zorgdraagt voor een zodanig niveau van beveiliging van de Dienstverlening en op zodanige wijze dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot de Dienstverlening. Kunt u bevestigen dat u hiermee doelt op de toegang tot de beheeromgeving van de te leveren storage-omgeving en dus niet de complete omgeving van Omroep Limburg?

ANTWOORD 62

Ja dat bevestigen wij hiermee wordt inderdaad bedoeld op de beheer omgeving.

VRAAG 63

SLA, paragraaf 3.3 Oplostijden, pagina 7. De reparatietijden voor Maastricht en Venlo wijken van elkaar af, 4 uur ten opzichte van 1 dag. Dit betekent concreet dat bij een probleem in Venlo de RTO en RPO van Maastricht niet realiseerbaar zijn. Kunt u bevestigen dat u in uw uitgangspunten geen rekening houdt met probleem op probleem, bijvoorbeeld een probleem in Venlo en vervolgens nog binnen de oplostijd een probleem in Maastricht, waardoor RPO/RTO niet te realiseren zijn?

ANTWOORD 63

Ja dat bevestigen wij. De RTO zal in dat geval wel realiseerbaar zijn, de RPO mogelijk niet.

VRAAG 64

SLA 4.4.1. Kan opdrachtgever een lijst verstrekken van welke wijzigingen zij vindt dat deze onder de standaardverzoeken vallen.

ANTWOORD 64

Deze lijst zal na gunning van de opdracht i.o.m. opdrachtnemer worden opgesteld aangezien deze lijst in grote mate afhankelijk is van de door inschrijver aangeboden oplossing.

VRAAG 65

SLA, hoofdstuk 5 Helpdesk rapportage en overleg, pagina 10 en 11. In "paragraaf 5.3 Rapportage" geeft u aan dat u een maandrapportage wenst te ontvangen over de onderwerpen zoals genoemd in Bijlage I van de SLA. In " paragraaf 5.4.3" geeft u aan dat u ieder kwartaal een rapportage op operationeel niveau over de uitvoering van de SLA wenst te ontvangen. Kunt u aangeven waarin deze rapportages verschillen?

ANTWOORD 65

Maandelijkse rapportage geeft een overzicht van de onderwerpen zoals genoemd in bijlage I van de SLA. Ieder kwartaal zal overleg plaatsvinden met opdrachtgever waar deze maandelijkse rapportages worden besproken.

VRAAG 66

SLA 5.5.1. Opdrachtnemer heeft een ticketing systeem beschikbaar voor het doen van supportmeldingen. Mag dit systeem ook gebruikt worden voor communicatie inzake support meldingen tussen beide partijen?

ANTWOORD 66

SLA 5.5.1 bestaat niet. We gaan ervan uit dat hier 5.1.1. wordt bedoeld. Dit mag naast email ook gebruikt worden voor communicatie inzake support-meldingen. De SLA is op dit punt aangepast.

EINDE NOTA VAN INLICHTINGEN 1