

DIGITALE KENNISMAKING

30 maart 2022 Nova College Europese aanbesteding ICT-diensten en de levering van ICT-componenten.

De opname van de online bijeenkomst wordt niet gedeeld, het verslag wordt toegevoegd aan de 1^e ronde van de Nota van Inlichtingen van deze aanbesteding. Dit verslag is informatief en geldt als aanvulling op de aanbestedingsdocumenten. Het doel van deze digitale kennismaking is om kennis te maken met Nova College en om andere marktpartijen gelijk te behandelen. Een partij die er niet bij kan zijn, ontvangt door middel van deze notulen dezelfde informatie als de aanwezigen (dit in het kader van het gelijkheidsbeginsel).

Toelichting door aanbestedende dienst

ROC Nova College bevindt zich in de regio Haarlem, met drie (3) grote vestigingen in Haarlem, Beverwijk en Hoofddorp. In totaal zijn er 14 vestigingen waarvan ook een paar kleine. Op dit moment zijn er tussen de 1200 en 1300 medewerkers vast in dienst. Er zijn op dit moment 1600 Microsoft 365-licenties (accounts). Dit zijn meer accounts dan medewerkers, dat komt onder andere door stagiaires, gedetacheerden, etc. Er zijn op dit moment 12.000 en 13.000 studenten. Er zijn ruim 16.000 Microsoft 365-licenties in gebruik door de studenten, dit komt onder andere doordat studenten hun diploma nog niet hebben, nog niet uitgeschreven zijn of geen actieve opleiding hebben, het nog niet duidelijk is of deze student(en) terug zal/ zullen keren. Nova College laat de accounts voor een langere tijd doorlopen, omdat studenten terug kunnen keren of er nog documenten op het account staan.

De serveromgeving van Nova College is hybride en gedeeltelijk in datacenter op de locatie Zijlweg (Nova College Campus Haarlem). 30 % in datacenter en 70 % in Microsoft Asher, wordt afgenomen via SURFnet. Met de wandverbindingen is Nova College druk bezig om over te stappen van Ziggo naar Eurofiber, er is dan meer bandbreedte en redundantie. Deze beslissing is gemaakt om het 2^e datacenter bij Equinix in Amsterdam ook te gaan sluiten, zodat Nova College niet meer afhankelijk is van de On Premise data op de locatie Zijlweg (Nova College Campus Haarlem). In het verleden zijn er een aantal keren stroomstoringen voorgekomen, op dat moment moest er een verdeelstation vervangen worden. Hierdoor zaten alle andere vestigingen zonder internet, dat kan niet meer in deze tijd. Op zeer korte termijn worden er stappen gemaakt. Nu zit Nova College bij Eurofiber en is er een connectie naar alle vestigingen redundant zowel naar Equinix en datacenter op de Zijlweg, dit biedt heel veel mogelijkheden.

2 jaar geleden is Nova College gestart met Cisco DNA. Dit is in een stroomversnelling gegaan in verband met een inrichting van een nieuw pand op de Campus Haarlem (Zijlweg). Op deze campus bevinden zich de zorgopleidingen en moesten er nieuwe switches en access points in, er is toen besloten om meteen Cisco DNA te implementeren. Eerst een hele core omgeving en daarna de hele locatie ansicht. Inmiddels hebben we elk moment van andere panden die gehuurd zijn of we naartoe zijn verhuisd ingericht met Cisco DNA, dit zijn inmiddels 3,5 locaties. Er was een sporthal voorzien van access point maar dat zat zo gigantisch hoog (bijna 10 meter), dat er besloten is om voor Cisco DNA te gaan. Zo proberen we elke keer als het ons goed uitkomt die stappen te maken om de apparatuur te vervangen naar Cisco DNA.

De netwerkbeheerder (Hans) en manager IVT Techniek (Ruud) zijn werkzaam op de afdeling techniek, die bestaat uit meerdere werkgroepen: developers, netwerkbeheer, serverbeheerders, technische applicatie beheer, IBP (Informatie, Beveiliging en Privacy), B-High en informatievoorziening. Hieronder staat per afdeling beschreven waar de afdeling uit bestaat.

Netwerkbeheer

De netwerkbeheerder zit in deze werkgroep. Het laatste jaar is deze groep aardig afgenomen, dit in verband met een collega die niet meer terug keert door ziekte. Vandaar ook het accent in de uitvraag van de aanbesteding "niet alleen leveren van spullen en van Break fix support maar ook het hele technische beheer oefening".

Technische applicatie beheer

2 collega's, die houden zich bezig met Windows 10, imaging en alle applicaties die op de werkstations draaien.

IBP (Informatie, Beveiliging en Privacy)

De werkgroep bestaat uit een adviseur, projectleider en een manager en zij maken hele goede stappen de laatste maanden. Er zijn een aantal security incidenten geweest in het onderwijsgebied en sinds een jaar heeft Nova College een nieuwe directeur IVT. Er zijn wel dingen veranderd binnen deze afdeling en het accent ligt echt zwaar op het nemen van aanvullende maatregelen. Voorbeelden van het nemen van aanvullende maatregelen zijn: het breed invoeren van Multi-Factor Authenticatie, medewerkers hebben aantal maanden Office 365 geactiveerd. Nova College is bezig met Multi factor authenticatie op het HRM pakket (HR2day). Magister gaat eerdaags om, en eerdaags gaat ook de studenten Multi factor authenticatie office 365 worden geactiveerd. Dit zijn de stappen die afgelopen weken zijn gezet en in de toekomst worden gezet.

B-High

Deze afdeling bestaat uit 3 personen en bouwen zelf de dashboards en bouwen B-high Microsoft. B-High is continue bezig om de onderwijsdirecteur van de juiste informatie te kunnen voorzien. Hier worden ook mooie stappen in gemaakt.

Informatie voorziening

Deze afdeling bestaat uit 3 informatiemanagers, dit is het loket vanuit het onderwijs. Als mensen vragen, ideeën hebben of iets willen, zijn deze informatiemanagers het eerste aanspreekpunt. Sinds kort zit binnen deze afdeling ook een architect. De portfolio manager is afgelopen week ook weer bij deze afdeling toegevoegd. De portfolio manager zat eerst bij onderwijs en kwaliteit en is nu bij afdeling IVT. Portfolio manager heeft ook 3 projectleiders meegenomen vanuit onderwijs en kwaliteit en gaan nu weer voor IVT aan de slag.

Er is ook een afdeling serverbeheerders en nog iemand die zich continue bezighoudt met back-up en importprotectie.

De toekomst accent is van beheer naar regie. De afdeling van IVT wil zich meer gaan richten op de schakel tussen onderwijs en externe dienstverleners. Nova College wil niet meer het technische beheer zelf uitvoeren, geen updates meer in het weekend van firewalls, routers of switches, servers die 's avonds of in het weekend moeten worden geüpdatet. Dit wordt technisch gezien ook steeds lastiger, het technisch beheer wordt complexer.

Vragen door de aanwezige gegadigden;

Vraag 1:

'Wat is de naam van de directeur IVT?'

Antwoord Nova College:

'Ammar Al-Barazi. Die heeft voorheen bij ANWB dezelfde rol gevuld.'

Vraag 2:

'In de aanbesteding hebben wij niet helemaal helder gekregen wat er precies bedoeld wordt met welke regie opdrachtnemer krijgt. Er werd net benoemd dat opdrachtnemer de complete regie over moet nemen maar naar onze mening werd dat niet helemaal gevraagd in de aanbesteding. Willen jullie echt een managedienst afnemen, of is dat de toekomst?'

Antwoord Nova College:

'Dit is wel benoemd in de uitvraag, met name voor het technisch beheer. Zoals vaste netwerk, wifi netwerk en firewalls. Het stukje functioneel beheer (dagelijkse move, add en change beheer) dat wil Nova College wel zelf uit blijven voeren, maar wel in overleg met opdrachtnemer wat dan wel en niet binnen de overeenkomst valt.'

Reactie:

'Kunnen wij ook 1 totaal goeie SLA aanbieden, waar wij al jullie zorgen overnemen? Dan blijft de apparatuur van jullie en kopen jullie zelf ook alles in. Wij doen dan alles voor jullie en gaan het netwerk helemaal managen en ondersteunen dus je hoeft zelf niks meer te doen. Je bent dan alleen de regievoerder. Zouden jullie daar ook in mee gaan? In het onderwijs zien wij heel langzaam beweging, er zijn wat onderwijsinstellingen die alles zelf deden en die nu zeggen wij willen het meer laten managen en beheren door een partij. Mag deze dienstverlening ook aangeboden worden of is dit een stap te vroeg? Of willen jullie zelf nog wel de technische mensen in huis hebben en nog aan die knoppen zitten? Dat betekent dat je het dus nog echt samen doet.'

Antwoord Nova College:

'Het is een combinatie van beide, de taken zijn in overleg met de leverancier. Er is nu 1 persoon op de afdeling netwerkbeheer en die is druk bezig met de gebruikersvragen die dagelijks binnen komen, dus er is geen tijd meer om technisch beheer te doen.'

Reactie:

'Een vraag richting de netwerkbeheerder:

Zou je het fijn vinden als opdrachtnemer het hele pakket aanbiedt waarbij je totaal ontzorgt wordt en je enige rol de regievoerder is of hoe Nova College het in de aanbestedingsstukken heeft beschreven: dat het model gebaseerd is op het samen doen, waarbij opdrachtnemer de rechterhand van de netwerkbeheerder is en om alles te managen en beheren waar de netwerkbeheerder zelf niet uit komt of geen tijd voor heeft.'

Antwoord Nova College:

'Dit moet het hele totaal plaatje worden. Dat moet wijzen uit de aanbesteding hoe opdrachtnemer gaat antwoorden.'

Reactie:

'Dus die vrijheid is om beide opties aan te bieden?'

Antwoord Nova College:

'Ja. Die paradox komt steeds terug en dit is niet nieuw in de IT-wereld. Als je dingen gaat uitbesteden: "wat doe je dan met de mensen die het op dit moment beheren?" Dagelijks is de netwerkbeheerder bezig met vragen beantwoorden van docenten, opleidingsmanagers en collega's dus hij zit op dit moment al een beetje in die regierol. Dat is eigenlijk al een rol waar hij langzaam naar toe groeit, ook mede door de ziekte van de collega. Dit is een logische stap om het technisch beheer uit te laten besteden.'

Reactie:

'Hoe meer er ontzorgt wordt, hoe fijner dit is. Is dit een goede beschrijving van de opdracht?'

Antwoord Nova College:

'Ja, maar de uitdagingen moeten wel blijven.'

Reactie:

'Die zullen wel blijven maar minder op technisch gebied.'

Antwoord Nova College:

'DNA-platform doen we al niet meer zelf, want dat is zo complex. Axians heeft kortgeleden een upgrade uitgevoerd voor het hele platform. Dat hebben wij al helemaal uitbesteed in die change.'

Reactie:

'Het wordt niet helemaal beheerd. De servicemensen van Axians hebben een change project en staan garant van A tot Z en zorgen ervoor dat dit goed gaat verlopen.'

Antwoord Nova College:

'Wij moeten dit nu elke keer initiëren en dit willen wij niet meer. Wij willen gewoon dat onze partner zegt: "wij zijn zoveel maanden verder, deze updates en deze risico's zijn er.'"

Reactie:

'De Lifecycle wil je ook in ontzorgt worden?'

Antwoord Nova College:

'Klopt.'

Vraag 3:

'Wat hebben jullie op Endpoint niveau?'

Reactie Nova College:

'Dan bedoel je op laptops?'

Reactie:

'Eigenlijk in de breedste zin (devices).'

Antwoord Nova College:

'Wij hebben nu bijna 1500 laptops zelf in beheer, dit zijn van docenten en medewerkers. De laptops zijn van het merk HP, de meeste modellen zijn de Elitebook.'

Reactie:

'Gebruiken jullie iets van McAfee of Trend?'

Antwoord Nova College:

'EndPoint SentinelOne. Die hebben wij op alle apparaten die wij uitgeven als dienst IVT, die wij in beheer hebben. Dit hebben wij ook zelf in beheer.'

Vraag 4:

'Is er ook een strategie Microsoft "tenzij"?''

Antwoord Nova College:

'Ja, daarmee houden we de MacBooks en dat soort werk niet buiten de deur mee. Maar dat zijn dan uitzonderingen.'

Vraag 5:

'Zijn jullie al met SOC achtige dingen?'

Antwoord Nova College:

'In het verleden is hier veel naar gekeken maar uiteindelijk is het heel veel maatwerk.'

Vraag 6:

'Bij dienst 2 staat beschreven: "op regie basis, bij verzuim en vakanties van de huidige netwerkbeheerders" volgens mij beschrijf je dan heel sterk dat je opzoek bent naar een back-up voor de netwerkbeheerder. Als dat later meer moet worden, is dat nu niet van belang. Het staat er nu zo beschreven, dat kan later wel groeien. De kwaliteiten van de netwerkbeheerder kun je niet vervangen, het enige wat je kan doen is technisch ondersteunen want de netwerkbeheerder heeft die relaties naar het onderwijs. Wij gaan een suggestie doen in de NvI om dienst 2 scherper te beschrijven, want je kunt hier best veel kanten mee op en dan heb je altijd handige partijen die ertussen zitten en die er handig op in spelen. Nova College moet wel gaan kijken "waar ben ik echt naar op zoek" en heb ik het op de juiste manier verwoord zodat ik straks niet iets krijg wat ik niet hebben wil.'

Vraag 7:

'Er is een kit-list gepubliceerd en in deze kit-list zijn een aantal zaken opgenomen die niet meer bestaan. Hoe wil Nova College hier mee om gaan? Gaat Nova College zelf een kit-list aanleveren of laat je het aan de inschrijver over? Deze vraag zullen wij wederom ook stellen in de NvI.'

Antwoord Nova College:

'Wat wij hebben uitgevraagd is geen 1 op 1 vervanger voor, in de nieuwe situatie. Dan moet je appels en peren gaan vergelijken, wij zullen hier dan een helder antwoord moeten formuleren op deze vraag.'

Reactie:

'Houd er dan ook rekening mee, als er dan toch andere informatie in deze kit-list beschikbaar gesteld wordt, dat de kit-list gaat uitlopen. Als je hem openlaat en je laat het aan de marktpartijen zelf, kan je dezelfde tijdslijniaal aanhouden.'

Vraag 8:

'Wat is de reden van de lange looptijd van de overeenkomst?'

Antwoord Nova College:

'Het kost veel tijd en moeite om een aanbesteding op de markt te zetten en het heeft ook te maken met de looptijd van bepaalde licenties en contracten.'

Vraag 9:

'Hoeveel aanbieders gaan jullie verwachten?'

Antwoord Nova College:

'Geen idee. We hebben gekeken welke partijen de uitgevraagde dienstverlening kan bieden en dat zijn er een stuk of 12 en met onder aannemingen zijn het er een stuk of 100.'

Vraag 10

'Comsenso is nu de huidige partij die Fortinet doet. Die heeft het destijds ook geleverd. En jullie willen daar nu van af?'

Antwoord Nova College:

'Wij willen er niet van af maar dit is ook aanbestedingsplichtig en dan hadden we de aanbesteding moeten splitsen maar in de praktijk geeft dit ook veel problemen. Nova College is dan verantwoordelijk voor de changes en Firewall en Nova College wil in de toekomst dat dit bij 1 partij ligt.'

Reactie:

'Wij mogen Comsenso als onderaannemer gebruiken?'

Antwoord Nova College:

'Correct.'

Vraag 11:

'Zijn jullie tevreden met Comsenso?'

Antwoord Nova College:

'Ik weet niet of dit een relevante vraag is maar, ja.'