

Vragen Introductie/rondleiding bij NO&B
tbv aanbesteding Outsourcing ICT dd. 14-04-2022

		Introductie door Erik	
	06:00	Erik verteld over SD op locatie, vraag wordt gesteld over het stellen van een vragen.	Vragen toegestaan
	09:41	Vraag: dagelijks aanspreekpunt op locatie maar niet voor SD.	Antwoord: capaciteit op changes wordt gevraagd. Dit kan wellicht slim worden gedaan door een combinatie van locatie aanwezigheid en changes. Dit leid dan niet tot extra kosten.
	10:43	Vraag: keten SLA	Antwoord: SLA in ontwikkeling. Nu best effort. Diensten worden geleverd door medewerker op locatie. Nu uitbesteden moet het formeler. Wel meten en kijken hoe we rapportages kunnen verbeteren en de partijen NO&B en/of derde partij.
	11:46	Vraag: assets kopen jullie zelf. Ondersteuning op locatie willen wij ook. Is het de bedoeling data datacenter de deur uit gaat?	Antwoord: wat is jullie voorstel voor het datacenter. Nu geen DR. Niet wenselijk. Vraag aan maar kt hoe we dit moeten oplossen. Contract met Cloud partij door NO&B OPEX en geen CAPEX.
	13:15	We werken nu met partners intern, geen strakke regels, etc., hier moeten we ingroeien, vraag daarop: veel externe werken in team. Volgen mensen werk?	Antwoord: nee dat is niet zo
		Annetta – een dagje op de Servicedesk	
	22:08	Vraag: benieuwd naar de tijden van de Servicedesk 9:00 - 17:00. Voorstellingen zijn 's avonds en in het weekend. Hoe wordt dit dan ondersteund?	Antwoord: wij ondersteunen niet producties. Kantoortijden werken mensen zoals communicatie. Mensen die op toneel staan hebben dan geen probleem. Mocht er een calamiteit zijn met bv wifi dan kunnen ze bellen. Peter valt bij en geeft aan dat er een externe Servicedesk nu is ingericht voor buiten kantoortijden. Erik: buiten kantoortijden moet een on-call functie worden ingericht tot 23:00

NATIONALEOPERA &
BALLET

23:10	Vraag: werkt er 1 medewerker op de Servicedesk?	Antwoord: 3 1/2 dag Annetta met daarnaast ondersteuning (externe 1 dag per week, + nog externe 3 dag per week + 2e lijn ondersteuning)
23:38	Vraag: aanvullend op vorige vraag. Toneeltechniek is niet binnen scope?	Antwoord: valt niet binnen scope. Peter verteld daar straks meer over
23:57	Vraag: on-call helpdesk tot 23:00 voor prio 1?	Antwoord: ja
00:10	Vraag: veel eindgebruikers ondersteuning. Hoeveel naar 2e en 3e lijn?	Antwoord: we lossen uiteindelijk alles op. Peter: bedoeling dat we calls kunnen doorzetten naar de 2e of 3e lijn. Erik vult aan op prio 1 nog een prioriteit in het leven is geroepen. Dit is prioriteit kritiek. Niet vastleggen in SLA maar achteraf evalueren
	ICT binnen NO&B door Peter	
35:31:00	Vraag: iemand onsite kan die de kritieke werkplekken issues oppakken?	Antwoord: dat is de bedoeling. Wellicht slimme dingen doen door bv een extra device neer te zetten?
37:00:00	Vraag: Zebra printers gebruiken jullie en specifieke leverancier voor bijvoorbeeld de horeca. Komt er een lijst met onderaannemers en welk stuk technologie zij invullen?	Antwoord: ja er is een lijst met leveranciers die we aanleveren in de RFP
37:25:00	Vervolg vraag: vrij om zelf in te vullen dat we het onderwerp zelf invullen of bij de derde partij laten?	Antwoord: in een aantal gevallen wel. Nu gebruiken we Jamf dienstverlening via een 3e partij. Dit zou je kunnen laten maar ook kunnen zelf kunnen doen. Horecasysteem maakt gebruik van wifi. Rol als service integrator is belangrijk om incident te coördineren
38:16:00	Vraag: Komt er een lijst met partners en leveranciers?	Antwoord Erik: lijst die we opleveren met 3e partijen in scope voor service integratie. Uitgangspunt in beantwoording aansturen partijen zodat alle aanbiedingen vergelijkbaar zijn . Groeimodel om dit later te optimaliseren voor de fa

38:55:00	Vraag: mag de partij zelf met alternatieven komen?	Antwoord Arjan: weet dat er lopende contracten zijn. Na einddatum contract kun je werken aan een andere oplossing. We staan open voor alternatieven
39:27:00	Vraag: in hoeverre zijn de oplossingen die nu worden gebruikt zoals Ivanti verplicht om mee te nemen?	Antwoord: als je denkt dat je de functionele vraag kan invullen met een ander product dan ben je vrij om dit te doen. We zijn eigenaar van licenties en hebben het onderhoud bijgehouden en deze kunnen worden hergebruikt. Ivanti ID zit veel werk in van de afgelopen jaren en dit kun je hergebruiken. Andere Ivanti producten zijn we tevreden over.
40:29:00	Vraag in hoeverre moet je bijvoorbeeld een oplossing als Ivanti moet aanbieden?	Antwoord Erik: we leggen uit wat we nu hebben en vragen of je de huidige oplossing wilt hergebruiken of iets anders inzetten. We vragen in de RFP uit de vraag of je dit wil behouden of iets anders wil inzetten, wat dan, tegen welke kosten inclusief implementatie en dit meenemen in transformatie
41:00:00	Niet, er komt een lijst met leverancier met de contracten en einddatums. We leggen in RFP uit wat we hebben, dan stellen wij de vraag of je dit wil behouden of iets anders wil inzetten, wat dan, tegen welke kosten (inclusief implementatie en dit meenemen in transformatie)	Toelichting Peter: onboarden is redelijk specifiek. Meer dan aanmaken van gebruiker. Ook toewijzen van licentie en evaluatie van vrij e-mailadres. Deze functionaliteit is wel nodig anders veel handwerk
42:00:00	Vraag: nagedacht over budget? De eisen die NO&B stellen zijn allemaal. Vraag of je dit wilt behouden. Past dit binnen het budget van NO&B?	Antwoord: eerst vragen in RFI gekregen. Plafond suggestie nemen we mee
42:30:00	vragen gekregen over certificeringen.	Nemen we mee en komt NO&B op terug in NVI. Als er specifieke vragen zijn zet deze vragen dan in de NVI. NO&B heeft niet alle kennis in pacht. Wellicht te strakke eisen gevraagd. T-Systems enige partij die alle certificeringen heeft. Monique geeft aan dat we niet toeschrijven naar een leverancier.

NATIONALEOPERA &
BALLET

44:46:00	Vraag over security. De eisen die worden gesteld heb ik nog niet gezien.	Antwoord: onderwerp is er nu nog niet. Komen straks aanbod. Vraag over SOC die we nu nog niet hebben. Peter zegt dat we nu SOC gebruiken via SURF door BOA aansluiting. Hoe wordt om gegaan met incidenten op kerstavond? Niet nu. Dit willen we wel straks wel
56:31:00	Vraag over tijdlijnen. Staat z.s.m. gesubsidieerd en kostenbesparing snel realiseren. Contracten lopen nog. Wat is de doelstelling?	Antwoord: tijdelijk voor implementatie van de transformatie. Na de zomer RFP publiceren. Einde jaar contract en starten met transitie. Maximaal 1 jaar transitie en transformatie. Dit komt straks terug in de RFP fase.
01:00:36	Vraag veel switches is daar een reden voor?	Antwoord: veel access switches om toegang te geven tot het netwerk. Op de meeste poorten is wat aangesloten
01:03:00:00	Vraag toegang leveranciers: komt er altijd een mens tussen?	Antwoord: ja leverancier kan pas inloggen nadat applicatie/functioneel beheerder dit heeft aangegeven
01:04:30	Vraag: lopen beveiligingscamera's over het netwerk?	Antwoord: nu niet over netwerk. Loopt project waarin camera's mogelijk over I&I netwerk of een ander netwerk gaan lopen
01:04:50	Vraag: in hoeverre leunen AVM en OTT op I&I qua netwerkondersteuning?	Antwoord: niet, het zijn aparte netwerken en zij lossen issues zelfstandig op. We nemen aantal diensten af van AVM bijvoorbeeld het toneelbeeld. Als deze dienst niet werkt dan melden we dit en dan wordt het opgelost.
01:06:00	Vraag tav sleutelbeheer/registratie SER toegang	Antwoord: geen proces of procedure. AVM/OTT/I&I hebben toegang en er zijn lopers. Ook toegang tot kasten. Sommige kasten kunnen dicht andere niet.
01:07:02	Vraag: als er iets moet worden vervangen of gepatched. Wie is daar verantwoordelijk voor?	Antwoord: afhankelijk van netwerk. Als het I&I aansluiting is dan is het I&I. Belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Nu fysiek kabel patchen. Misschien is er straks iets slims mogelijk
01:08:50	Vraag over parkeren. Is er een uitrijkaart?	Antwoord: parkeren is een drama. Kritisch incident altijd parkeren anders elders. Parkeergarage onder stadhuis kan ook