

Het Amsterdams Lyceum

ICT Beheer

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

14-1-2022

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	onderscheid eenmalige en terugkerende kosten prijzenblad	In het prijzenblad wordt geen onderscheid gemaakt tussen éénmalige en terugkerende kosten. Dat maakt het lastig om aan te geven hoe de prijs is opgebouwd. Zou u willen overwegen om dit wel aan te brengen?	Er is een tweede tabblad toegevoegd. Inschrijvers dienen daarin (free format) hun prijzen te specificeren. De eenmalige kosten dienen te worden opgenomen in de prijzen over een periode van vijf jaar. Uiteindelijk rekenen we met de prijzen in het eerste tabblad van het prijzenblad.
2	Contract	Prijzenblad onderscheid materialen en licenties	Op pagina 8 van het aanbestedingsdocument schrijft u: "De scope van de opdracht betreft het in beheer nemen, waar nodig leveren, monteren, installeren, testen, volledig werkend opleveren en daarna beheren van de connectiviteitsvoorzieningen." In het prijzenblad hebben we echter geen mogelijkheid om onderscheid te maken in materialen, werkzaamheden, licenties en beheerkosten. Voor de duidelijkheid van de aanbieding zou dit echter wel wenselijk zijn. Zou u hier het prijzenblad op aan willen passen?	Zie antwoord 1.
3	Inhoud	Omvang LAN	U wenst het LAN-netwerk te vernieuwen. In de door u aangeleverde stukken lijken we echter geen opgave terug te kunnen vinden van de het aantal benodigde LAN-componenten. Een L1/L2/L3 netwerktekening met inventarisoverzicht, interne koppelvlakken en eisen aan het aantal poorten dat moet worden geboden is tenminste nodig om hiervoor een aanbieding op te stellen. zou u dat aan kunnen leveren?	De vervanging van het LAN blijft onderdeel van de opdracht maar hoeft op dit moment niet geprijsd te worden. Na gunning wordt door Opdrachtnemer een voorstel gedaan dat door Het Amsterdams Lyceum zal worden getoetst op marktconformiteit.
4	Inhoud	Ontbrekende bijlagen	Op pagina 19 van het aanbestedingsdocument verwijst u naar bijlage 2. Deze bijlage lijkt te ontbreken. Zou u die alsnog willen bijsluiten?	Zie bijlage 2 personen per ruimte.
5	Inhoud	Autonomie connectiviteit	Op pagina 20 schrijft u: 'dat Het Amsterdams Lyceum zorgdraagt voor het bieden en beheren van de DHCP, DNS en Radius services.' we nemen aan dat het de bedoeling is dat de Aanbieder hiervoor zorgdraagt om zo de autonomie te borgen? Is dat juist?	Dat is correct, in opdracht van Het Amsterdams Lyceum.
6	Inhoud	Bijlage 3	Op pagina 25 van het aanbestedingsdocument verwijst u naar bijlage 3. Deze lijken wij niet te kunnen vinden. Kan u die alsnog bijvoegen?	Bijgevoegd bijlage applicatielijst. Zie bijlage 3 aanbesteding_cmdb.xls.
7	Inhoud	Beschrijving IAM	In het aanbestedingsdocument gaat u niet in op de eisen die u stelt aan de IAM voorziening. Zou u deze expliciet willen beschrijven zodat wij hier een passende aanbieding voor op kunnen stellen? Dit gaat met name om de bron- en doelsystemen, de gewenste aggregaties en mutaties in de doelsystemen en zaken als archivering.	Bronsysteem voor gebruikers, gekoppeld aan magister, die deze informatie doorzet naar alle producten die gebruikers nodig hebben. Gegevens worden één keer ingevoerd en worden automatisch gesynchroniseerd naar de doelsystemen, zoals de Azure Active Directory, Microsoft Teams etc. Gecombineerd met SSO voor gekoppelde systemen.
8	Inhoud	IAM kwaliteitsvragen	In de kwaliteitsvragen vraagt u geen beschrijving van de IAM voorziening. Zou u willen overwegen om deze op te nemen gezien het belang van deze voorziening?	Nee, u kunt erop ingaan in het antwoord op vraag 3, het aantal pagina's voor het antwoord op de vraag wordt verruimd naar 3.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Inhoud	Aanvullende informatie voor aanbidding Connectiviteit	Om u te voorzien in een goede aanbidding voor connectiviteit hebben wij nog wat aanvullende informatie nodig. Dat gaat om: - netwerktekeningen op Laag 1 van het OSI model, waarin apparatuur, ruimten, kasten onderlinge verbindingen en koppelingen in zijn beschreven. - inventarislijst met de huidige apparatuur - een opgave van het aantal en soort benodigde poorten per kast - een opgave van de te hanteren Wifi gebruikprofielen (bandbreedte per M2) - De plattegronden van het gebouw met daarin de toekenning van de gebruiksprofielen. zou u deze voor ons aan kunnen leveren?	Zie antwoord 3.
10	Inhoud	Bijlage SLA en Connectiviteit	Pagina 7, Aandachtspunten bij bovenstaande serviceniveaus: Opdrachtgever geeft aan: “Voor incidenten die te wijten zijn aan uitval van hardware en waarbij hardware moet worden vervangen, mag de oplostijd met 4 uren worden verhoogd, of de tijd die daarvoor is vastgelegd in een onderliggend servicecontract” Vraag: Is er op de scholen voor eventuele vervanging van defecte hardware een voorraad spare aanwezig?	Zeer beperkt.
11	Proces	Aanbestedingsdocument	Pagina 16 en 17, 3.2.2 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid en 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument Opdrachtgever geeft bij 3.2.2 aan dat Inschrijver beschikt over de kerncompetentie zoals genoemd in dit document. Onder 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft opdrachtgever aan dat een referentiebeschrijving dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties, binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient te worden ingediend. Vraag: Inschrijver constateert dat het overleggen van een gevraagde referentiebeschrijving meestal plaatsvindt direct bij het indienen van de Inschrijving. Een referentiebeschrijving overleggen na het doorlopen van de volledige procedure en beoordeling van de inschrijvingen, kan mogelijk leiden tot een ongewenste herziening van het gunningsbesluit. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom de gevraagde referentiebeschrijvingen op te nemen bij de te overleggen documenten bij indiening van de inschrijving. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Nee, de bedoeling van de wetgever is om de administratieve lasten voor inschrijvers te beperken en daar werken we aan mee. Het verklaren (in het UEA) dat aan de eisen wordt voldaan en dat vervolgens niet kunnen aantonen is geen kleinigheid. Als inschrijver leg je daarmee een valse verklaring af en dat betekent dat je een tijd lang niet kunt inschrijven op aanbestedingen. Dat is wat ons betreft afdoende.
12	Inhoud	WAN	U geeft specificaties voor de WAN-verbindingen. Deze verbindingen zijn echter buiten scope van de opdracht. Inschrijver stelt voor om deze te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	De eisen geven aan wat er geregeld is momenteel.
13	Inhoud	Firewall	Firewall diensten: Logging van verkeer vindt op gebruikersniveau plaats. Om logging op gebruikersniveau toe te passen is veelal het gebruik van clientsoftware noodzakelijk. Gaat u hiermee akkoord?	Ja.
14	Inhoud	Looptijd	Opdrachtnemer dient haar aanbidding te baseren op een looptijd van vier jaar. In het prijzenblad vraagt u een looptijd van 5 jaar. Welke looptijd dient inschrijver te hanteren?	Er wordt een overeenkomst gesloten voor onbepaalde duur. De op te geven prijzen zijn gebaseerd op 5 jaar. De verwijzing naar 4 jaar in eis 11 kan worden genegeerd.
15	Inhoud	Omvang	De omvang van de opdracht is naar schatting € 60.000 per jaar exclusief btw. Met de indicatie van een jaarlijks bedrag scheidt u verwachtingen bij inschrijvende partijen betreffende het beschikbare budget voor de opdracht. Kunt u daarom, aanvullend op het richtbedrag, een indicatie geven van het plafondbedrag?	De omvang betreft een schatting op basis van ervaringen uit het verleden. Er wordt een andere vraag gesteld die voor opdrachtgever niet eenvoudig te vertalen is in een budget.
16	Inhoud	Omvang	De omvang van de opdracht is naar schatting € 60.000 per jaar exclusief btw. Betreft deze schatting alleen de jaarlijks terugkerende kosten of ook de éénmalige implementatiekosten? Verwacht u daarnaast dat in dit bedrag ook de kosten van de netwerkhardware (vervanging) zijn verrekend of staan deze kosten hier los van?	Het gaat om de jaarlijkse kosten exclusief de afschrijving van hardware.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	Inhoud	Verantwoordelijkheid	Het Amsterdams Lyceum wil dat Opdrachtnemer End-to-end verantwoordelijkheid draagt voor de correcte werking van de ICT-services en de daarmee aangeboden functionaliteit. Inschrijver snapt de strekking van de vraag maar is van mening dat het dragen van End-to-end verantwoordelijkheid zonder concrete specificatie kan leiden tot discussie. Wij verzoeken daarom een specificatie van de gewenste verantwoordelijkheden.	We willen dat Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid neemt voor de feilloze werking van de connectiviteit en de services zoals beschreven in het aanbestedingsdocument. Daarbij wil Het Amsterdams Lyceum vooral samenwerken om, tegen voor de school zo laag mogelijke kosten, optimaal in ICT te voorzien. Het nemen van de verantwoordelijkheid betekent niet dat Opdrachtnemer is gehouden op te draaien voor alle tekortkomingen maar dat hij zich als partner opstelt en zich aantoonbaar verantwoordelijk voelt voor het functioneren van de ICT voorzieningen.
18	Inhoud	Digitale werkomgeving	De digitale werkomgeving is vooral gebaseerd op Magister en de O365 applicaties. De voornaamste daarvan zijn Outlook, OneDrive, MS Teams en SharePoint en de online en offline versies van Word, Excel en PowerPoint. Bestandsopslag vindt plaats in O365. U stelt de digitale werkomgeving binnen scope. Welke dienstverlening verwacht u concreet op dit onderdeel?	Het beheer van O365, inclusief groepen, rechten, SSO / MFA.
19	Inhoud	MDT	"'Werkplek imaging m.b.v. MDT'. Is het gebruik van MDT verplicht of staat het inschrijver vrij om een ander product in te zetten?	Ja, mits het vergelijkbaar is.
20	Inhoud	Plattegrond 1:1 oplossing	"Het vervangen van de LAN componenten en het uitvoeren van de daarvoor benodigde werkzaamheden". Verwacht u een 1-op-1 vervanging van de switches? Graag ontvangen we plattegronden van de gebouwen waarop de technische ruimtes zijn aangegeven (o.a. MER/SER).	Zie vraag 3 en 9
21	Inhoud	Switch	"Het vervangen van de LAN componenten en het uitvoeren van de daarvoor benodigde werkzaamheden". Graag ontvangen wij een overzicht van alle switches met daarbij specificatie van o.a. het aantal poorten per switch, het aantal gebruikte poorten per switch.	Zie antwoord 3.
22	Inhoud	Netwerk hardware	"Het vervangen van de LAN componenten en het uitvoeren van de daarvoor benodigde werkzaamheden". Verwacht u dat inschrijver ook de hardware levert of uitsluitend de werkzaamheden de werkzaamheden met betrekking tot de vervanging? Indien inschrijver ook de hardware dient te leveren, schaft u deze dan aan in een koopsituatie of verwacht u een huur-/leaseconstructie?	Opdrachtnemer voorziet in hardware die door Opdrachtgever wordt gekocht.
23	Inhoud	Specificatie verantwoordelijkheden	Het Amsterdams Lyceum wil dat Opdrachtnemer End-to-end verantwoordelijkheid draagt voor de correcte werking van de connectiviteitsvoorzieningen en de daarmee aangeboden functionaliteit. Inschrijver snapt de strekking van de vraag maar is van mening dat het dragen van End-to-end verantwoordelijkheid zonder concrete specificatie kan leiden tot discussie. Wij verzoeken daarom een specificatie van de gewenste verantwoordelijkheden.	Zie antwoord 17.
24	Inhoud	End to End aanbidding	Van de Inschrijvers wordt gevraagd een end-to-end aanbidding te doen waarin alle benodigde materialen en werkzaamheden zijn inbegrepen die nodig zijn om de gevraagde eisen te voldoen. Om mogelijke verschillen in interpretatie te voorkomen verzoeken wij u de term "end-to-end" aanbidding te specificeren.	Een end-to-end aanbidding bevat alle benodigde componenten om gedurende de looptijd in de vraag te kunnen voorzien. Het gaat daarbij om hardware, installatie daarvan, implementatie van componenten en software in de omgeving en het beheer erop.
25	Inhoud	Frequentie wisselingen	Wisselen tussen profielen. De werkplekken (Pc's en laptops) kunnen worden veranderd van werkplekprofiel. (Bijvoorbeeld een leerling laptop omzetten naar medewerker laptop). Dit proces wordt door Opdrachtnemer op verzoek van Het Amsterdams Lyceum in gang gezet en verloopt daarna automatisch. Met welke frequentie kunnen deze wisselingen tussen profielen plaatsvinden? En in welke aantallen? Is het de bedoeling om bijvoorbeeld ruimtes zo flexibel in te richten of betreft het uitsluitend situatie van interne verhuizingen etc.?	Dit zijn uitzonderingssituaties die niet frequent voorkomen. Als voorbeeld zijn in Corona-tijd laptops voorzien van andere profielen.
26	Inhoud	Connectivity	Derhalve zijn geen bandbreedte garanties van toepassing. Bij de eisen op het gebied van connectivity stelt u echter wel bandbreedte garanties. Kunt u aangeven of er buiten de AULA bandbreedte garanties geboden dienen te worden?	Zie antwoord 3.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Inhoud	Separaat netwerk	In het netwerk is een separaat netwerk opgezet voor de examens. Op welke aspecten dient het een apart netwerk te zijn? Bedoelt u hiermee een apart logisch netwerk (VLAN)?	Ja.
28	Inhoud	Hardware levering	De door de Inschrijver gekozen apparatuur en typen dienen tenminste voor een periode van 3 jaren na eerste levering leverbaar te zijn. Inschrijver is geen producent van hardware en is derhalve afhankelijk voor toeleveranciers. Gaat u akkoord met de toevoeging "voor zover bekend op het moment van eerste levering"?	Ja.
29	Inhoud	Opstelling PVE	Alle materialen en middelen die nodig zijn voor het conform dit PVE werkend opleveren van de opstellingen zijn inbegrepen bij de aanbidding. Inschrijver is van mening dat deze eis ruimte biedt voor onduidelijkheden en irreële verwachtingen. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Indien nee, dan ontvangen we graag een specificatie van gewenste materialen en middelen.	Zie antwoord 17.
30	Inhoud	Bandbreedte	Daar waar bandbreedte Eisen per ruimte zijn opgegeven, worden deze prestaties ook behaald. Aangezien er geen specificaties zijn opgegeven is inschrijver niet in staat om hier een oordeel over te geven. Graag ontvangen wij een overzicht van mogelijke bandbreedte eisen.	De bandbreedte eis voor de aula is helder.
31	Inhoud	Hardware	99,8% voor on premise is alleen te garanderen met nieuwe hardware. Graag ontvangen we een overzicht hoe oud de hardware is?	De cruciale hardware is in 2021 vervangen. Voor 2022 staat een vervolgactie gepland voor overige apparatuur, waarna reguliere vervangingstermijn worden gehanteerd.
32	Inhoud	Change management	Klopt het dat bij de doorlooptijd van een kleine standaard wijziging 16 uur is (8 uur reactietijd + 8 uur oplos/uitvoertijd)?	ja, dat is correct.
33	Inhoud	Configuration Management	Is de aanbestedende partij het eens dat beheerde hardware en netwerk componenten die aanbestedder zelf plaatst niet onder de 98% norm vallen?	Ja, maar zie ook antwoord 17.
34	Inhoud	Problem management	Kan de aanbestedder voorbeelden geven een een gemiddeld Problem en een Laag/Informatief problem?	Zie het schema op pagina 7.
35	Inhoud	WLAN	Alle WLAN verbindingen behalen – bij gebruik door een enkele Client- een netto doorvoersnelheid van 50% van de datarate. Hoewel het uiterst waarschijnlijk is dat deze eis in de praktijk gerealiseerd wordt, is het onmogelijk om dergelijke garanties te geven bij wifi-netwerken gezien de afhankelijkheid van de situatie en gebruikte apparatuur. Gaat u akkoord met de aanvulling dat er in vernoemde situatie geen enkele storingsbron aanwezig is en dat de betreffende client technisch in staat is om de geëiste datarate te halen?	ja.
36	Inhoud	Portal software publicatie	Medewerkers werken vanuit een portal van waaruit de software die nodig is voor kerntaken beschikbaar is. Betreft dit uitsluitend cloud software of ook zogenaamde legacy software die vanuit een Windows platform beschikbaar moet zijn?	Ja
37	Inhoud	Helpdesk functie	Er is een adequate helpdesk voor ondersteuning aan medewerkers en leerlingen bij problemen. Hoe wenst u de helpdesk functie voor leerlingen te faciliteren en verwacht u hierbij inzet van inschrijver?	Opdrachtnemer is helpdesk in de tweede lijn. Leerlingen zullen geen contact opnemen met Opdrachtnemer, dat doet alleen de ict werkplekbeheerder.
38	Inhoud	Uniforme apparatuur en beleid	Docenten hebben een hoge mate van autonomie in het aanbieden van de leerstof en welke middelen hierbij betrokken worden. In paragraaf 3.4. geeft u tevens aan dat er geen beleid is. In de ervaring van inschrijver is actueel beleid met betrekking tot ICT-middelen en informatiebeveiliging cruciaal. In het document geeft u op pagina 10 aan dat er per 8-21 uniforme apparatuur aanwezig dient te zijn, passend binnen visie en beleid. Mag inschrijver ervan uitgaan dat bij aanvang van de overeenkomst deze onderdelen zijn gerealiseerd?	Ja, daarin is reeds voorzien.
39	Inhoud	ICT Beleid	Het Amsterdams Lyceum staat aan de start van een nieuw ICT-beleid. De huidige infrastructuur is verouderd, het contract met de netwerkbeheerder loopt 1 augustus 2021 af en veel hardware is reeds afgeschreven of wordt afgeschreven in 2021. Wenst u de netwerk hardware bij aanvang van het nieuwe contract in één keer te vervangen of in een zekere fasering?	De cruciale hardware is in 2021 vervangen. Voor 2022 staat een vervolgactie gepland voor overige apparatuur, waarna reguliere vervangingstermijn worden gehanteerd.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Inhoud	Presentatie	De na beoordeling van prijs en kwaliteit als beste gerangschikte inschrijver presenteert zijn inschrijving ter verificatie. De presentatie wordt verzorgd door degene die de contactpersoon wordt voor Het Amsterdams Lyceum. Bedoelt u hiermee algemene contactpersoon zoals de relatiemanager? Mogen er aanvullend inhoudsdeskundigen bij de presentatie aanwezig zijn om uw verduidelijkingsvragen te beantwoorden?	Het eerste algemene aanspreekpunt dient aanwezig te zijn, eventueel aangevuld met specialisten.
41	Inhoud	Connectiviteit	Services: Hoe gaat inschrijver de eisen met betrekking tot connectiviteit invulling geven? Ga in uw inschrijving in op de manier waarop de eisen worden gerealiseerd, hoe wordt geborgd en aangetoond dat de eisen worden gerealiseerd, welke componenten worden ingezet en hoe het netwerk na oplevering wordt beheerd. Inschrijver is van mening dat een volledige beantwoording van uw vraag voor alle eisen en onze gehele dienstverlening hierop omvangrijk is. Inschrijvers zullen daarom binnen de 2 toegestane pagina's een selectie maken van de meest relevante antwoorden. In het belang van een eenduidige beoordeling op vergelijkbare inhoud verzoeken we u om de aspecten van de dienstverlening te benoemen die u in ieder geval beantwoord wilt zien. Gaat u hiermee akkoord?	Het is niet de bedoeling alle eisen over te schrijven in het antwoord. U kunt volstaan met de beschrijving van uw aanpak conform de vraag, dat kan op hoofdlijnen en dat volstaat een omvang van 2 A4.
42	Inhoud	Connectiviteit	Connectiviteit: Hoe gaat inschrijver de eisen met betrekking tot connectiviteit invulling geven? Ga in uw inschrijving in op de manier waarop de eisen worden gerealiseerd, hoe wordt geborgd en aangetoond dat de eisen worden gerealiseerd, welke componenten worden ingezet en hoe het netwerk na oplevering wordt beheerd. Inschrijver is van mening dat een volledige beantwoording van uw vraag voor alle eisen en onze gehele dienstverlening hierop omvangrijk is. Inschrijvers zullen daarom binnen de 2 toegestane pagina's een selectie maken van de meest relevante antwoorden. In het belang van een eenduidige beoordeling op vergelijkbare inhoud verzoeken we u om de aspecten van de dienstverlening te benoemen die u in ieder geval beantwoord wilt zien. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord 41.
43	Inhoud	Images	Opdrachtnemer dient op verzoek installatie images op te nemen van Het Amsterdams Lyceum in de installatie omgeving. Graag ontvangen wij een toelichting van de praktische toepassing van deze eis. Inschrijver is daarbij van mening dat zij op dergelijke "images" geen prestatiegaranties kan afsluiten. Gaat u hiermee akkoord?	Middels PXE boot worden er machines geïnstalleerd. Nadat deze aan Intune/AutoPilot zijn toegevoegd worden deze voorzien van het profiel/software zoals bepaald. Hier geldt geen prestatiegarantie voor.
44	Inhoud	One Drive Sync	Onedrive sync client: Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat bepaalde documentbibliotheken standaard op de clients zichtbaar zijn. Bedoelt u documentbibliotheken van Sharepoint? Inschrijver stelt vraagtekens bij de praktische wenselijkheid en uitvoerbaarheid. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, dan ontvangen wij graag een toelichting op deze eis.	Dit betreft het synchroniseren van sharepoint naar Onedrive, zodat deze in de windows verkenner zichtbaar zijn. Dit wordt uitsluitend gebruikt op persoonlijke devices.
45	Inhoud	Investeringsplan	In het Investeringsplan is voor 2020 € 100.000,- voorzien in de begroting onder de projectnaam herinrichting ICT. Kunt u aangeven welke herinrichting heeft plaatsgevonden?	Inrichten cloud serviceplatform (Azure, VPN, AADDS, Intune, migratie services naar cloud), omzetten netwerkservices, opzet en inrichting IAM / SSO (Windows, office365, Magister). Inrichten device management, inrichting Sharepoint, teams, Inrichting beheersprocessen.
46	Inhoud	Investeringsplan	Het investeringsplan betekent niet noodzakelijkerwijs dat alle apparatuur na afschrijving wordt vervangen, echter het is wel de intentie dit aanzienlijk sneller te doen dan nu, om stabiliteit te waarborgen. Bij einde economische levensduur kan jaarlijks vervanging worden overwogen. In het kader van stabiel en bedrijfszeker functioneren is het van belang dat apparatuur actueel is en ondersteund wordt door de leverancier van de hardware. Gaat u ermee akkoord dat de vastgestelde afschrijvingstermijnen strikt gehanteerd worden om de kwaliteit van de digitale werkplek te kunnen borgen? Zo nee, gaat u ermee akkoord dat de prestatiegaranties van inschrijver niet strikt gehanteerd worden voor apparatuur buiten de afschrijvingstermijn?	Ja, zie ook antwoord 17.
47	Inhoud	Telefonie	Verwacht u van inschrijver dienstverlening op het gebied van telefonie? Zo ja, welke?	Nee, vooralsnog niet.