

NOTA VAN INLICHTINGEN 1 BEHORENDE BIJ DE EUROPESE AANBESTEDING AUTOMATISERING EN WERKPLEKBEHEER STICHTING COMMISSIE M.E.R.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Ontbreken aanbestedingsdocumenten op TenderNed	Bij deze publicatie ontbreken de aanbestedingsdocumenten. Gezien de krappe tijdlijn tot aan de NVI datum, hierbij het verzoek om deze alsnog te publiceren.	Hierover heeft u reeds bericht gehad, de aanbestedingsdocumenten zijn beschikbaar onder 'documenten' op TenderNed.
2.	Digitale ondertekening	Gaat Commissie m.e.r. akkoord met een digitale rechtsgeldige ondertekening, met bijvoorbeeld SignRequest?	Dit is akkoord. Mits dit inderdaad een gekwalificeerde elektronische handtekening betreft.
3.	Fysieke aanwezigheid	Welke wensen heeft Commissie m.e.r. ten aanzien van fysieke aanwezigheid van opdrachtnemer op locatie van Commissie m.e.r.?	Voor de juiste binding met de Commissie m.e.r. stelt de Commissie m.e.r. dat er tenminste 1 maal per 3 weken iemand fysiek op locatie aanwezig is.
4.	Voorraadbeheer	Hoe is de huidige voorraad van hardware opgeslagen? Is dit op locatie van Commissie m.e.r. in Utrecht?	De Commissie m.e.r. beschikt over een elektronisch afgesloten computerruimte waar ook de voorraad van enkele schermen, diverse bekabeling/kabels/verloopstukken en een aantal laptops/surfaces worden bewaard.
5.	Inwerktraject	Inwerktraject a) Hoelang duurt het momenteel gemiddeld voordat een werkplekbeheerder is ingewerkt? b) Wat is de wens van de Commissie m.e.r. ten aanzien van het trainen van productkennis over specifieke bedrijfsapplicaties of -systemen binnen in een inwerkprogramma?	Dit is de Commissie m.e.r. niet bekend. Het beheer wordt op dit moment veelal op afstand reeds uitgevoerd door een externe organisatie.
6.	Oplossend vermogen	Wat is het oplossend vermogen (%) van de het ICT-team van Commissie m.e.r.?	Het ICT-team van de Commissie m.e.r. lost ongeveer 60% van de issues op.
7.	Programma van Eisen pag. 8	Hier staat: "Bij aanwezigheid van het ICT-team van Commissie m.e.r.: 1e lijns beheer en calltaking, en dispatchen naar de 2e lijns helpdesk van de Dienstverlener. "	In het algemeen mag ervan worden uitgegaan dat het ICT-team alleen niet op woensdag aanwezig is en dat op dat moment de Dienstverlener de 1ste lijns support overneemt. Uitzonderingen worden overlegd met de

		Hierover een aantal vragen: wat bedoelt Commissie m.e.r. met 'bij aanwezigheid'? Op welke dagen / tijden is het ICT team beschikbaar en bereikbaar? En wat is de wens van Commissie m.e.r op de momenten dat het ICT team niet aanwezig is? Wie is dan verantwoordelijk voor het 1e lijns beheer?	Dienstverlener als het gaat om afwezigheid van 1 of meerdere mensen van het ICT -team bij ziekte of vakanties waardoor extra dekking door de dienstverlener wordt verlangd.
8.	Trends callaanbod	Is er sprake van herkenbare/voorspelbare trends in het totale callaanbod (seizoen/promoties/wijzigingen) ?	Het aanbod van tickets is binnen de Commissie m.e.r. redelijk constant. Enige uitschieters die de Commissie m.e.r. ziet zijn de momenten dat er een synchronisatie moet plaatsvinden tussen de MERBase en SharePoint en er op dat moment verstoringen in de verbindingen binnen de Microsoft omgevingen plaatsvinden (vaak 2 helft van de nacht). Het script dat de synchronisaties verzorgt creeert dan elke 5 minuten dat een synchronisatie mislukt een nieuw ticket in FreshDesk, totdat de synchronisatie wel is gelukt. De tickets moeten met de hand worden "gesloten".
9.	Ticket aanbod	Wat is het gemiddelde aanbod per maand en kwartaal van de huidige servicedesk opgedeeld in Incident, requests en changes?	Zie bijlage 1.
10	Outbound telefoongesprekken	Hoeveel outbound telefoongesprekken worden er momenteel gevoerd? Wat zijn hiervan de hoofdredenen?	Het totale aantal telefoongesprekken dat via de telefooncentrale is verlopen de afgelopen maanden bedraagt gemiddeld ongeveer 535 met een gespreksduur van ongeveer 11 uur. Daarvan zijn er ongeveer 165 outbound. Er is geen specificatie voorhanden wat de hoofdredenen van de telefoongesprekken zijn geweest. Op het gebied van mobiele telefonie zijn geen specificaties voorhanden. De mobiele abonnementen zijn Vodafone Red Pro Select, zoals aangegeven in het Programma van Eisen, en alleen buiten de EU worden soms extra kosten gemaakt. Deze zijn niet significant.
11	Call aanbod	Details callaanbod: wat is de verdeling van de inkomende calls (callaanbod per half uur per bron)	Zie bijlage 2

12	Hoog callaanbod	Is er met regelmaat sprake van onverwacht hoog callaanbod (door bijvoorbeeld een wijziging of incident), wat met de 1e lijns bezetting op dat moment niet binnen SLA opgevangen kan worden?	Wij ondervinden geen problemen bij het afhandelen van incidenten of problemen door een onverwacht hoog callaanbod
13	Non-profit?	Kan commissie m.e.r. aangeven of er een non-profit status is en er dus ook gebruik gemaakt kan worden van non-profit licenties van Microsoft?	De Commissie m.e.r. wordt niet aangemerkt als non-profit organisatie en kan derhalve geen gebruik maken van de non-profit licenties van Microsoft.
14	Back-up	Kan commissie m.e.r. aangeven wat voor back-up oplossing er in gebruik is.	De Commissie m.e.r. maakt momenteel gebruik van Veeam Back-up & Replication software en Veeam Backup for Microsoft 365. De Veeam Back-up & Replication software gaat in principe verdwijnen aangezien de on premises servers worden uitgefaseerd. Veeam Backup for Microsoft 365 blijft wel in gebruik.
15	data	Kan commissie m.e.r. aangeven wat de datagroei per maand is.	Exchange: 5 GB per maand, SharePoint (incl Groups en Teams): 20 GB per maand, OneDrive: 2GB per maand
16	Data	Kan commissie m.e.r. aangeven hoeveel data er in gebruik is.	In O365 is ongeveer 1,7 TB ingebruik, de MERBase gebruikt ongeveer 141 GB
17	Data	Kan commissie m.e.r. inzicht geven in waar bestanden en e-mail in de huidige situatie opgeslagen staan.	De Commissie m.e.r. maakt onder andere gebruik van Microsoft Exchange Online, SharePoint Online, Teams, Outlook en OneDrive, waarbij bestanden en e-mail grotendeels in de "cloud" van Microsoft zijn ondergebracht. Vermeldenswaardig is dat de Commissie m.e.r. meer dan 1800 project/samenwerkingssites heeft waarvan er gemiddeld 320 actief in gebruik zijn.
18	Telefonie	1.4.2 Voor het aanbieden van telefonie is het onduidelijk hoeveel vaste telefonie lijnen en hoeveel mobiele abonnementen er aangeboden dienen te worden.	De 3CX telefooncentrale ondersteunt op dit moment 16 lijnen en een 100-nummerblok. Het aantal gevraagde mobiele abonnementen bedraagt 35, zoals in het prijzenblad beschreven. Dit is gebaseerd op de "eerste" verkenning om Vast en Mobiel samen te voegen.
19	Verbinding	2. Commissie m.e.r. geeft bij algemene beschrijving dat er verbindingen verzorgt moeten worden. Kan commissie m.e.r. aangeven waarvoor inschrijver een	De WAN verbindingen hebben een lopend contract tot april 2025. De verbindingen voorzien de Commissie van (zakelijke) internet die primair over glasvezel loopt en een secundaire internetverbinding over VDSL (voor het geval

		verbinding moet aanbieden en waar deze aan moet voldoen?	er bij de primaire lijn onderbrekingen plaatsvinden). De primaire lijn: 200/200MBit FTTO en 4/4MBit voice VLAN, 99,90% SLA A, 24x7 responsetijd: < 2u, hersteltijd < 6u. De VDSL lijn: 50/10 VDSL2, 95% SLA B, kantoortijden, responsetijd <8u, hersteltijd: best effort
20	Datacenter	2. Commissie m.e.r. geeft bij algemene beschrijving aan dat dienstverlener benodigde datacenterdiensten verzorgt op het gebied van servers, storage en backup. Het is voor inschrijver op dit moment onduidelijk wat er uit eigen datacenter aangeboden moet worden.	Het is niet de bedoeling dat er diensten vanuit een eigen datacenter van de Dienstverlener worden aangeboden. De Commissie m.e.r. maakt gebruik van Microsoft Office online diensten en Azure voor het uitvoeren van bepaalde synchronisatie scripts en hosting van de MERBase. Daarnaast maakt de Commissie m.e.r. gebruik van verschillende cloudapplicaties zoals Exact Online, Blue10 en Freshdesk, maar het functioneel en technisch beheer hiervan valt buiten de scope van de opdracht. Waar het met name om gaat is dat de Dienstverlener het (mede) beheer verzorgt rondom de Microsoft online diensten binnen de (bestaande of indien nodig uit te breiden) abonnementen, zodat onder andere de Microsoft online diensten door de Commissie m.e.r. kunnen worden gebruikt, security op orde is, de juiste backups van de (cloud)data worden geborgd, er voldoende (cloud)storage beschikbaar is/blijft, de synchronisatie tussen de MERBase en SharePoint intact blijft, en de managed devices worden beheerd.
21	Software	1.6 Kan Stichting m.e.r aangeven van de software producten waar deze zich bevindt? Lokaal, SaaS of op een eigen infrastructuur. En hoe die aangeboden wordt op de werkplekken.	Alle medewerkers van de Commissie m.e.r. beschikken over een (Azure AD) managed device (laptop of Surface) waarop lokaal Windows 10 Pro, de Office desktop apps, een anti-viruspakket, eventueel KOFAX en/of Indesgin, en beheertools zijn geïnstalleerd. Exact Online, FreshDesk, Blue10 en YCE worden afgenomen als SaaS en zijn benaderbaar via de browser. De MERBase draait nu nog onpremises als maatwerkapplicatie op een server in Utrecht, maar wordt binnenkort gemigreerd naar de

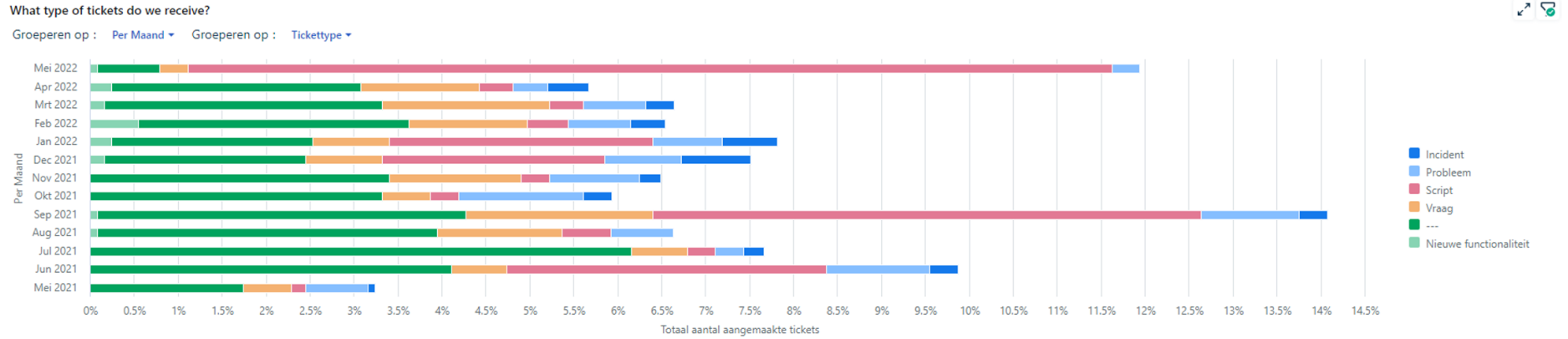
			Azure omgeving van de Commissie m.e.r. zodat deze ook vanuit de "cloud" via een browser kan worden benaderd.
22	Infrastructuur	Het is inschrijver onduidelijk wat voor infrastructuur commissie m.e.r. op dit moment heeft en waar die zich bevind. Hiermee bedoelt inschrijver aantal servers, switches, firewall en acces points.	Op dit moment bouwt de Commissie m.e.r. een Remote Desktop omgeving met servers op locatie Utrecht af om volledig vanaf managed devices te werken met de Microsoft Business Premium licenties en op de devices geïnstalleerde Office desktop apps. Wat overblijft zijn de firewall, een aantal switches en de 4 WiFi AccessPoints ter ondersteuning van het LAN in Utrecht.
23	Software	1.6 In het overzicht Software staat Microsoft Azure opgenomen als abonnement, kan Commissie m.e.r. inzicht geven welke diensten en/of infrastructuur er vanuit Azure wordt afgenomen.	Voor de MERBase apps worden Azure .NET web apps gebruikt. Voor de databases een Azure SQL server. Hiernaast wordt voor de MERBase 141GB bestandsopslag binnen een Azure Storage account beoogd. De MERBase database wordt binnen Azure geo-redundant gebackupped.
24	Printers	1.3 Hoe worden printers nu beschikbaar gesteld?	Op dit moment worden de printers nog ter beschikking gesteld via de onpremises AD/domain servers. Aangezien deze servers worden uitgefaseerd wenst de Commissie m.e.r. op termijn een oplossing om de aansturing/het gebruik van de printers te integreren met Microsoft 365.
25	Surface Pro X	De Surface Pro X wordt gespecificeerd met een 11e generatie Intel i5; het apparaat wordt echter alleen geleverd met een SQ2 ARM processor. Kunt u toelichten wat het gewenste model cq apparaat is?	Hiermee wordt niet de Surface Pro X bedoelt, maar een Surface Pro met de gevraagde specificaties (waaronder een 11e generatie Intel i5 processor) zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
26	Mobiele bundel	Voor de mobiele abonnementen wordt een bundel van 25 GB gevraagd. Voor zakelijk gebruik is dat vrij hoog. Een abonnement van bijv. 15 GB zou een stuk voordeliger zijn. Is dat acceptabel?	Dit is akkoord. Inschrijvers dienen bij inschrijving uit te gaan van een databundel van 15 GB per maand.
27	Verwerkingstijd standaard wijzigingen	In het PvE punt 77 wordt gesteld dat de max. verwerkingstijd 1 dag is. Wordt hier 1 werkdag bedoeld?	Hier wordt inderdaad 1 werkdag mee bedoeld.

28	Gesprekskosten	Er dient onbeperkt naar NL/EU gebeld te kunnen worden. Kunnen de gesprekskosten naar betaalde servicenummers (bijv. 0900), gesprekken buiten de EU en buiten bundel verbruik apart worden gefactureerd?	Dit is akkoord.
29	Lokale data opslag	In het PvE wordt gesteld dat data niet lokaal mag worden opgeslagen. Geldt dit ook voor managed devices? (denk bijv. aan Outlook en/of OneDrive op laptops met versleutelde opslag)	De opmerking dat data niet lokaal mag worden opgeslagen is te strikt benoemd in het Programma van Eisen. Het is niet de bedoeling dat we "terugvallen". Voor managed devices moet dit mogelijk zijn, zodat men met de devices goed en flexibel kan werken.
30	Videovergaderingen	Is het acceptabel als voor videovergaderingen (bijv. Teams) van de digitale werkplek naar de lokale desktop moet worden overgeschakeld?	Ja, dat is acceptabel om de functionaliteit ten volle te kunnen benutten.
31	Plafond	Telt de post 'Overig' (met uurtarief en voorrijkosten) ook mee voor het plafond van EUR 146.000 per jaar? Zo ja, hoe?	Nee, de kosten onder 'overig' in het prijzenblad tellen niet mee voor het plafondbudget. Het prijsplafond geldt de opstelsom van de cellen E5 t/m E35. Cel E41 wordt gebruikt ten behoeve van het vergelijk conform het gunningscriterium 'Prijs'. De cel E42 geeft nu de waarde die meegerekend wordt voor het budgetplafond weer. Zie ook het antwoord op vraag 32.
32	Hardware	Telt de eenmalige aanschaf van de hardware mee voor het plafond van EUR 146.000 per jaar? Zo ja, hoe?	De eenmalige aanschaf van hardware telt mee voor het plafonbudget. Hier wordt uitgegaan dat 25% van de in het prijzenblad opgenomen aantallen meetelt voor de bepaling van het budgetplafond per jaar. Het prijzenblad is hierop aangepast en er is een nieuw prijzenblad gepubliceerd. De cel E19 geeft nu het subtotaal per jaar weer, waarmee gerekend wordt voor het budgetplafond.

Bijlagen:

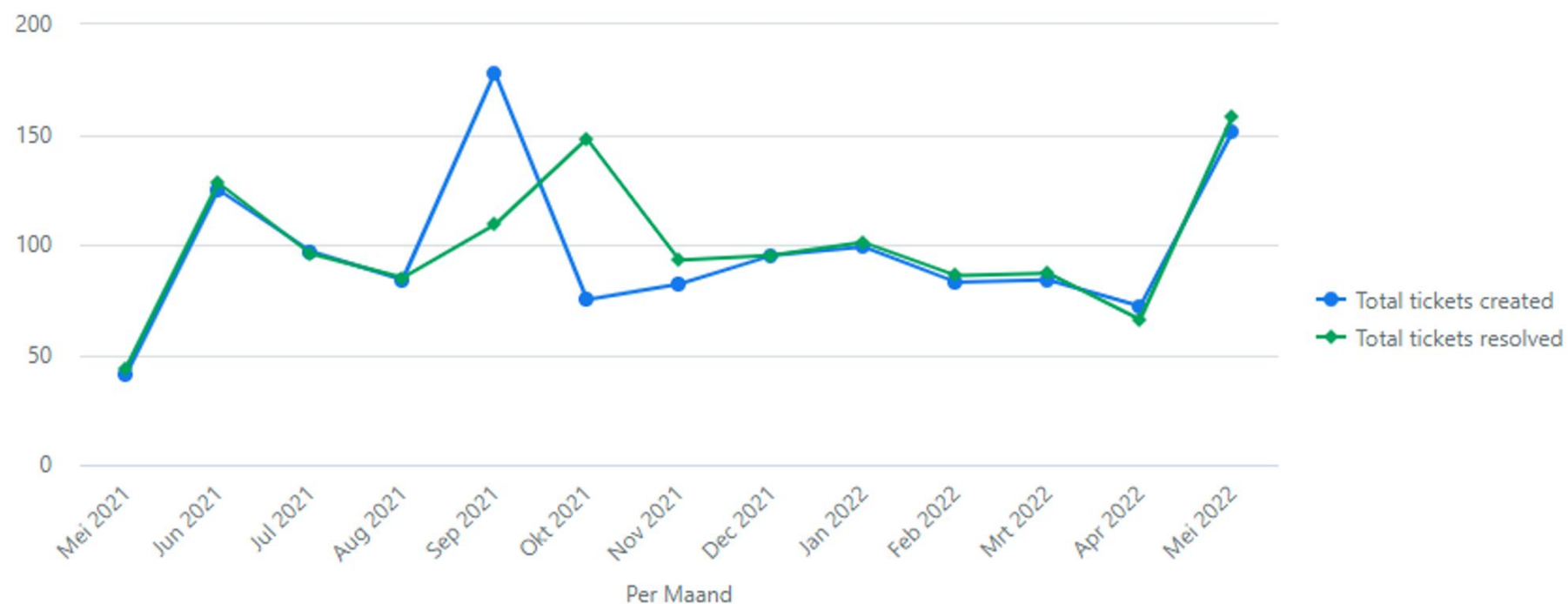
1. Afbeeldingen t.b.v. beantwoording vraag 9
2. Afbeeldingen t.b.v. beantwoording vraag 11
3. Aangepast prijzenblad.

Bijlage 1 – afbeeldingen t.b.v. vraag 9:



How can we plan the shift?

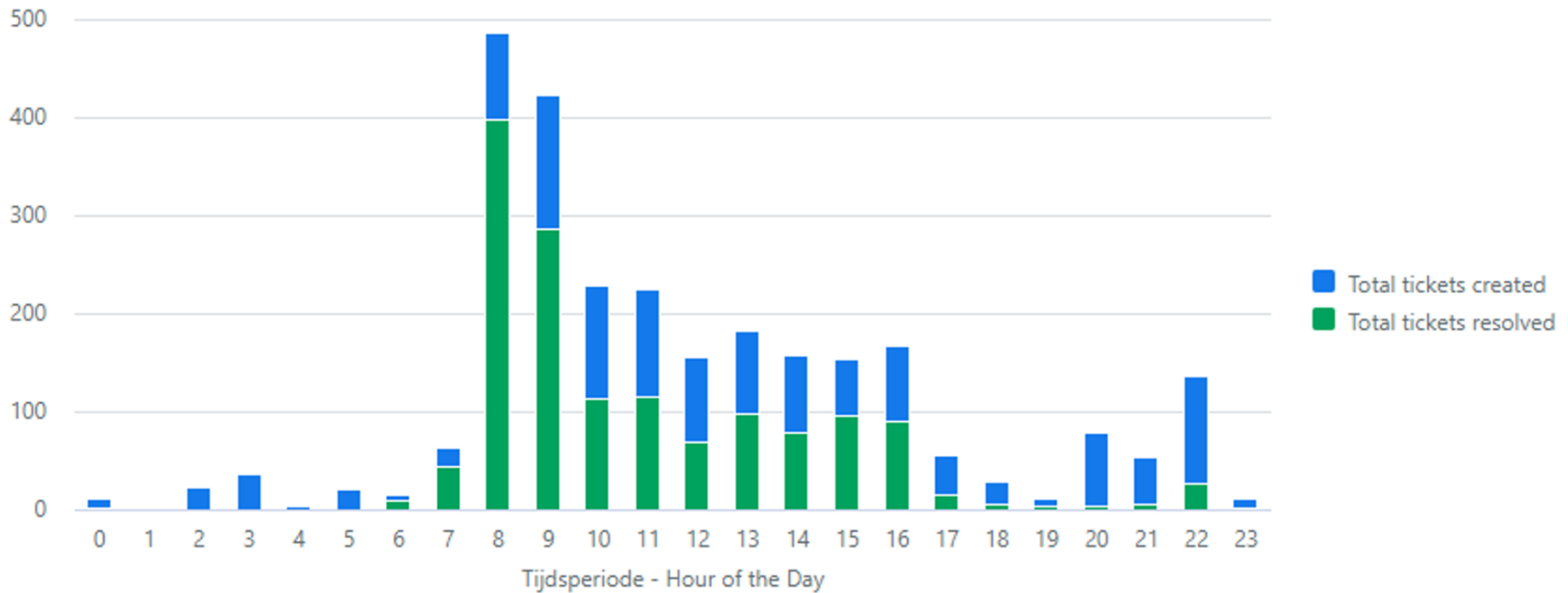
Groeperen op : Per Maand ▾



Bijlage 2 – afbeeldingen t.b.v. vraag 11

How can we plan the shift?

Groeperen op : Tijdsperiode-Uur van de dag ▼





Bijlage 3 – Aangepast prijzenblad

Dit document is separaat beschikbaar gesteld.