

Aanbesteding: Cloud hosting
Aanbestedende Dienst: Ergon
Referentie: 2022-015

Toelichting:

Ref.nr. 109
Onderwerp: Transformatie fase

Vraag:

estek 2.1 beschrijft een opsplitsing van projectactiviteiten in een transitie en transformatiefase. Gegadigde wenst zelf vast te stellen welke inhoudelijke onderdelen zij in Transitie en welke onderdelen zij in de Transformatie wil realiseren om een optimale verandering te kunnen bieden. Krijgt gegadigde deze vrijheid?

Antwoord:

De transitie bevat alle activiteiten om de huidige infrastructuur over te nemen. Daar kan niet in geschoven worden. De transformatiefase zal in overleg gebeuren.

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 110
Onderwerp: Werkplekken

Vraag:

Is het vervangen van de fysieke werkplekken onderdeel van de opdracht? Zo ja, wat is de scope van deze vervanging: enkel desktop computers/laptops of ook telefoons en tablets?

Antwoord:

Nee

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 111
Onderwerp: Start overeenkomst

Vraag:

Welke stappen verwacht Opdrachtgever reeds uitgevoerd te hebben met betrekking tot de O365 migratie bij de aanvang van de overeenkomst?

Antwoord:

Een beperkt aantal mail-transities naar O365 voor gebruikers.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Beheer situatie

Vraag:

Bestek 2.3 stelt dat “alle locaties moeten in de interim situatie nog naar de Citrix-omgeving geconnecteerd moeten kunnen worden. Tijdens de transitie naar het centrale datacentrum, later naar de IT-partner. Ook daar zal een zeer beperkte Citrix omgeving operationeel blijven voor ongeveer één jaar.” Kan Opdrachtgever nader toelichten wat de motivatie is om de oude omgeving een jaar lang, dus na transitie en transformatie, operationeel te houden? Wat is de rol van Opdrachtnemer in deze situatie?

Antwoord:

Opdrachtnemer moet de Citrix omgeving aanbieden zodat Ergon de bestaande Citrix applicaties kan afbouwen. zodra dit is afgerond kan de Citrix omgeving worden afgebouwd.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Start go-live

Vraag:

Het bestek (paragraaf 2.9) beschrijft een transitie van 5 mei t/m 30 juni. Het transitie en transformatiedocument (bijlage 7) stelt: “De ingangsdatum voor het leveren van de diensten (‘go-live’) is zo kort mogelijk doch uiterlijk 3 maanden na opdrachtverstrekking.” Zou Opdrachtgever de verhouding tussen deze 2 tijdlijnen nader willen toelichten, inclusief verwachtingen bij ieder van deze tijdlijnen?

Antwoord:

Opdrachtnemer zal het transitieproject moeten starten (zsm na contracttekening), waarna de operatie daarna moet worden overgenomen (vóór 1 juli)

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Always On

Vraag:

2C – Kan Opdrachtgever toelichten hoe zij ‘Always On’ ziet, in relatie tot @@ waarin zij aangeeft dat een (beveiligde) internetverbinding vereist is?
PVE3C - Kan opdrachtgever nader specificeren wat zij van de opdrachtnemer verwacht met betrekking tot rekening houden met Licentie Bitdefender Gravity Zone Advance Business Security deze is geldig tot maart 2024.

3N – het voldoen aan deze eisen is voor grote mate afhankelijk van factoren die buiten invloed en scope van opdrachtnemer liggen, zoals ingezette programmatuur, applicatie instellingen, datasets en applicatie koppelingen en daardoor niet reëel om bij opdrachtnemer af te dwingen. Gegadigde werkt graag samen met opdrachtgever criteria uit waarvan de invloeden binnen de scope van de opdracht liggen en vraagt Opdrachtgever om de detaillering van eis 3N te schrappen.

Antwoord:

"Opdrachtnemer moet zorgen voor een mogelijkheid tot secure beveiliging. Daarvoor wil Ergon aansluiten op de standaarden die opdrachtnemer hanteert.

Opdrachtnemer kan toelichten hoe men dit wil aanpakken. De licentie is alleen opgenomen ter informatie & staat ter beschikking van opdrachtnemer indien nuttig."

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Certificering

Vraag:

Is de ISO 9001 een harde vereiste? Aanbieder bezit over een NEN-7510, isae 3402 type 2 en ISO 27001 certificering en is in het proces tot certificering van SOC2. Volstaan deze certificeringen zonder punten aftrek tot de ISO 9001 eis?

Antwoord:

zie antwoord eerdere vragenronde. Vergelijkbaar is ok.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Start fase - Transitie

Vraag:

Verwacht opdrachtgever dat de initiële start fase een soort tijdelijke beheerfase wordt op locatie, voordat de gehele omgeving in een Transformatie fase bij de aanbieder belandt?

Antwoord:

Na de transitie staat de omgeving bij opdrachtnemer

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Bijlage 15 - huidige situatie

Vraag:

Pagina 3 Hypervisor/Virtualisatie. Kunt u ivm migratiescenario van VM's naar een ander platform aangeven welke VMware versie hypervisor u gebruikt?

Antwoord:

VMware ESXi, 6.7.0 build-19195723

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 94

Vraag:

De overgang naar een IaaS platform neemt een aantal veranderingen, aanpassingen met zich mee in de bestaande infrastructuur, die in projectvorm uitgevoerd dienen te worden. Inschrijver ziet mogelijkheden om het support op uw huidige hardware te verlengen. Hierdoor kunt u sneller met de transformatie starten en zijn de aanpassingen op de bestaande infrastructuur zeer beperkt en zijn er weinig veranderingen die doorgevoerd dienen te worden. Daarnaast scheelt het in kosten omdat u gebruik kunt blijven maken van uw huidige Microsoft licenties. Deze dienen anders omgezet te worden naar Service Provider licenties en dit brengt aanzienlijke kosten met zich mee. Staat u hiervoor open, aangezien het slechts een periode van 8 maanden betreft?

Antwoord:

Verlengen betekent extra kosten oa voor de servers van HP en andere licenties. Daarnaast willen we niet meer investeren in computerruimte etc, dit betekent we blijven bij oorspronkelijke planning.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 88 en 26

Vraag:

In antwoord 26 geeft u aan dat de omgeving 1 op 1 overgenomen wordt, inclusief Citrix. In antwoord 88 geeft u aan dat de huidige omgeving wordt opgeheven. Inschrijver concludeert het volgende:

In de transformatie fase neemt inschrijver de huidige Citrix omgeving 1 op 1 over? Voor de transformatiefase geldt dat gekeken wordt of er nog een Citrix omgeving nodig is en zo ja, dan wordt er een nieuwe omgeving door inschrijver ingericht die past bij de MS365 omgeving. Is deze conclusie juist? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe inschrijver dit moet zien?

Antwoord:

Nee, in de transitie fase wordt 1 op 1 overgenomen de aanbieder dient in zijn eigen omgeving een nieuwe Citrix omgeving op te zetten

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 70

Vraag:

U geeft aan dat u de Microsoft licenties gekocht heeft. Kunt u ook aangeven of u software assurance heeft afgesloten op de Microsoft licenties. Zo ja, kunt u aangeven tot wanneer dit afgesloten is?

Antwoord:

Geen software assurance

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 69 en 70

Vraag:

In antwoord 70 geeft u aan dat het support op de Citrix licenties afloopt, in antwoord 69 geeft u aan dat WAN en Licenties buiten scope vallen. Kunt u aangeven wat u van inschrijver verwacht m.b.t. support op de Citrix licenties?

Antwoord:

Office 365 licenties vallen buiten de aanbieding. De verdere licenties vallen binnen het contract.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 69 en 70

Vraag:

In antwoord 69 geeft u aan dat WAN en licenties buiten scope vallen. In antwoord 70 geeft u aan dat support afloopt van Citrix en dat u de Microsoft licenties gekocht heeft.

Indien u huidige VM's worden overgezet naar een IaaS platform dient u ook Microsoft Service Provider licenties af te nemen. Hoe dient inschrijver hiermee om te gaan aangezien u in antwoord 69 aangeeft dat licenties buiten budget vallen?

Antwoord:

Dit is afhankelijk van de voorgestelde oplossing. Het is volgens ons wel mogelijk

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 41 en bijlage 6 inschrijvingsprijs

Vraag:

In bijlage 6 inschrijvingprijs benoemd u in kolom C prijs per maand. Dient inschrijver hier de prijs per gebruiker/extra mailbox op te nemen of het totaal van het aantal gebruikers/mailboxen? Dit omdat er in de formule van kolom E geen koppeling is gemaakt met het aantal in kolom B. Kunt u een duidelijke instructie aanleveren met betrekking tot wat in kolom C ingevuld dient te worden?

Antwoord:

de prijs per gebruiker en extra mailbox. Ergon zal voor de vergelijking met deze prijzen calculeren en na gunning is dit (beperkt) variabel, afhankelijk van de Ergon gebruikerspopulatie.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 11, 33 en bijlage 6 inschrijvingsprijs

Vraag:

U geeft aan dat de transitiekosten buiten het plafondbedrag vallen. Echter in bijlage 6 inschrijvingsprijs wordt dit nog meegenomen in het plafondbedrag. Wilt u bijlage 6 aanpassen, zodat de transitiekosten niet meegenomen worden in het plafondbedrag?

Antwoord:

De transitie kosten vallen buiten plafond bedrag maar worden in rekening gebracht in de eerste 12 maanden

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bestek paragraaf 2.5 en 6.1

Vraag:

U geeft aan dat u een plafonbedrag heeft van € 1.200.000,-. Daarnaast met er maximum € 240.000,- per jaar gefactureerd worden. Inschrijver verwacht dat het eerste jaar duurder is dan de overige jaren. Dit in verband met gebruik Citrix omgeving en Hosting platform. De kosten in het eerste jaar zullen waarschijnlijk duurder zijn dan in de nieuwe situatie. Gaat u ermee akkoord om de eis van € 240.000 per jaar te laten vallen, waarbij het plafondbedrag wel gehandhaafd blijft?

Indien u akkoord bent, wilt u dan ook bijlage 6 inschrijvingsprijs hierop aanpassen?

Antwoord:

NEE

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

126 Bestek/beschrijvend document Bijlage 15 - huidige situatie

Vraag:

Overzicht virtuele servers pagina 4. Kunt u het overzicht van virtuele servers ook in Excel aanleveren? Dit omdat u aangeeft dat systemen vervallen of niet meer nodig zijn. Inschrijver kan dan scenario's maken voor haar prijscalculatie.

Antwoord:

Ja zal worden toegevoegd

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 26+70

Vraag:

Kunt u aangeven of inschrijver de Citrix licenties dient mee te nemen in haar prijsstelling. Dit omdat u aangeeft dat het support per juni 2022 afloopt?

Antwoord:

De Citrix licenties moeten geleverd door opdrachtnemer.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NvI-1, antwoord 21

Vraag:

Kunt u aangeven of de interpretatie juist is dat uw gebruikers 100 meldingen doen bij uw servicedesk en dat in de nieuwe situatie een aantal van deze meldingen worden doorgezet naar inschrijver?

Antwoord:

Nee, de bestaande servicedesk zal de incidenten afhandelen. Hiervoor zal gebruik moeten kunnen worden gemaakt van functionaliteit (portal) van opdrachtnemer

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

129

Bestek/beschrijvend document NVI-1 Antwoord 34

Vraag:

U geeft aan dat de huidige omgeving in juli 2017 is geplaatst en per 1-7-2022 afgeschreven is. Mogelijk kan inschrijver nog een supportcontract afsluiten met HPe en zo de tijd tot 1-3-2023 overbruggen. Vraag: Is het mogelijk om de apparatuur in het huidige datacenter te laten staan waar inschrijver het beheer op uitvoert?

Antwoord:

Nee

Beantwoord op: 21-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

130

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1, ref 96

Vraag:

Het is volgens Inschrijver onmogelijk om uw huidige platform in de transitiefase binnen twee maanden te verhuizen naar een andere Private of Public Cloud omgeving. Wij verzoeken u deze termijn te verschuiven naar 1 september als tijdstip waarop de transitie fase gereed dient te zijn.

Antwoord:

nee

Beantwoord op: 21-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

131

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1, referentienummer 13

Vraag:

A) De vraag van hoeveel data het betreft is niet beantwoord. Deze is wel relevant voor inschatting van de werkzaamheden. Kunt u deze alsnog beantwoorden?

B) Docuware is niet in staat om GDPR (AVG) componenten te scannen mbt de ongestructureerde informatie die opgeslagen is binnen Docuware. Dient leverancier dit te voldoen?

C) Hoe wordt er omgegaan met de ongestructureerde informatie buiten Docuware (b.v. oude file shares, sharepoints)

D) Om hoeveel data gaat het buiten Docuware?

E) Hoe wordt retentie op basis van werkelijke inhoud van de documenten afgedwongen, is dit enkel in Docuware geregeld?

F) Is het de bedoeling dat Docuware in gebruik blijft?
G) Docuware classificatie is op basis van menselijke input. Is het de bedoeling dat de documenten een geautomatiseerde herclassificatie krijgen?

Antwoord:

Leverancier behoeft geen enkele activiteit te doen in het kader van Docuware

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NVI 1 Antwoord 94

Vraag:

U geeft aan dat de huidige omgeving geüpgraded moet worden. Als inschrijver de omgeving as-is in beheer neemt (transitefase) is er nog geen sprake van een upgrade. Vraag: Als inschrijver het beheer op de huidige omgeving kan overnemen en het beheer proactief kan uitvoeren, kan inschrijver dan de huidige omgeving in stand houden en de transformatie vanaf de as-is situatie uitvoeren?

Antwoord:

Inschrijver dient in transitie over te nemen en vandaar uit start de transformatie. De omgeving van Ergon blijft niet bestaan na 1 juli

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NVI 1 Antwoord 20

Vraag:

Het antwoord heeft onzes inziens geen betrekking op de vraag. Kunt u deze vraag alsnog beantwoorden?

Antwoord:

Klopt, is fout dit is het antwoord van vraag 19. Het antwoord is Nee, niet alle applicaties werken met SSO met bijvoorbeeld AFAS is het een bewuste keuze apart in te loggen

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

134

Bestek/beschrijvend document Algemeen

Vraag:

Vanwege het ontbreken van details ten aanzien van de transformatie, is het niet mogelijk om prijzen op te nemen voor de infrastructuur en werkplekken vanaf 1-3-2023. Kunt u specificeren waar deze zaken aan moeten voldoen waar inschrijver de kosten per user voor moet opnemen?

Antwoord:

per 1-3-2023 is het de beoogde moderne omgeving inclusief office 365 en is Citrix indien mogelijk volledig afgebouwd.

Beantwoord op: 21-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

135

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NVI 1 Antwoord 14

Vraag:

Kan aanbestedende dienst het overzicht ook nog in Excel formaat aanleveren?

Antwoord:

Ja, staat bij de stukken

Beantwoord op: 21-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

136

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NVI 1 Antwoord 13

Vraag:

Welke concrete activiteiten verwacht aanbestedende dienst van inschrijver met betrekking tot Docuware inclusief opslag?

Antwoord:

Geen acties voor inschrijver in het kader van documware

Beantwoord op: 21-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

137

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NVI 1 Antwoord 12

Vraag:

Betreft dit eventueel licenties die tijdens de transitiefase benodigd zijn of ingenomen worden door inschrijver?

Antwoord:

Indien bruikbaar staan alle licenties beschikbaar voor inschrijver

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Bijlage 6 Inschrijving Prijs NVI 1 antwoord 11

Vraag:

In regel 29 wordt het totaalbedrag genoemd waarbij ook de transitie per maand in meegenomen wordt terwijl u in NVI 1 antwoord 11 aangeeft dat de transitie niet meegenomen wordt in het totale maximale bedrag van € 240.000 per jaar. Vraag: Is Ergon bereid het calculatieblad aan te passen en de transitiekosten apart te laten benoemen door inschrijver waardoor deze niet in het totaal wordt meegenomen?

Antwoord:

De transformatie kosten worden niet gevraagd en vallen daardoor buiten de aanbidding. De transitie kosten moeten wel worden gecalculeerd

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document NVI 1 antwoord 9

Vraag:

Een upgrade is conform het ITIL proces meestal een non-standaard change aangezien de impact en de risico's van te voren niet te bepalen zijn. Het meeprijzen van deze wijzigingen kan grote invloed hebben op de prijs en de verschillen in aanbiddingen. Vraag: is aanbestedende dienst bereid om de eis aan te passen zodat deze alleen het alleen het up-to-date houden van het OS exclusief upgrades (versie 1.0 > 2.0) betreft?

Antwoord:

Het up to date houden van OS versies is onderdeel van de diensverlening dus binnen de prijs. Dus als bijvoorbeeld Microsoft stopt met een OS versie dan is de update of upgrade voor kosten van inschrijver

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document NVI 1 antwoord 7

Vraag:
Kan aanbestedende dienst hier een concreet aantal noemen waar inschrijver van uit kan gaan voor de nieuwe fase vanaf de transformatie?

Antwoord:
Zie aantallen zoals genoemd.

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Bijlage 6 Inschrijving Prijs

Vraag:
Welke licenties dient inschrijver in regel 28 op te nemen als de MS365 licenties buiten scope zijn?

Antwoord:
Alle licenties die benodigd zijn, EXCLUSIEF de Office365 licenties

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
142

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Huidige situatie IT-Informatisering Ergon

Vraag:
Dient inschrijver zorg te dragen voor afvoer van de apparatuur uit het bestaande datacenter en zorg te dragen voor gecertificeerde vernietiging van datadragers?

Antwoord:
Nee

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document PVE 3w

Vraag:

Dient inschrijver deze eis dusdanig te interpreteren dat zware incidenten tijdens kantooruren door inschrijver opgepakt dienen te worden en dan binnen vier uur hersteld dienen te zijn of dient inschrijver deze eis anders te lezen?

Antwoord:

Binnen maximaal 4 uur herstellen, buiten kantooruren mag dit langer duren indien service tijdens kantooruren weer beschikbaar

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
144

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document PVE 3v

Vraag:

Aanbestedende dienst beschrijft hier een niet nader gespecificeerde archiefoplossing. Kunt u aangeven aan welke voorwaarden deze oplossing dient te voldoen?

Antwoord:

Archief functies worden opgelost door Docuware

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document PVE algemeen

Vraag:

Het valt inschrijver op dat binnen de PVE zowel eisen aan de transitiefase als aan de transformatiefase gesteld worden. Vraag: kan aanbestedende dienst per eis aangeven of deze eis aan de transitiefase of aan de transformatiefase gerelateerd is?

Antwoord:

Nee, transitie betreft 1 op1 overname van de huidige situatie, alle andere zaken vallen daarmee in de transformatie fase.

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Bestek/beschrijvend document Paragraaf 2.3 Kwaliteit

Vraag:
De bullets 1,3 en gedeeltelijk 5 hebben onzes inziens betrekking op de transformatiefase. Vraag: klopt onze aanname?

Antwoord:
ja

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
147

Onderwerp:
NVI vraag 10

Vraag:
U geeft aan in het antwoord op vraag 10 dat de hoeveelheid wijzigingen afhankelijk is van het aanbod van inschrijver. Het is inschrijver niet duidelijk wat u met deze zinsnede bedoelt, kunt u dit toelichten?

Antwoord:
"Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke wijzigingen binnen zijn standaard SLA vallen. Denk hierbij aan: Rechten en/of instellingen van een gebruiker wijzigen.
Wachtwoord wijzigen of resetten
Nieuwe gebruiker aanmaken
Verwijderen van gebruiker inclusief zijn bestanden / bestanden archiveren
Groepen aanmaken, (leden) wijzigen of rechten aanpassen
Applicatie toewijzen of verwijderen
Distributielijst of groepsmailbox maken, aanpassen of verwijderen.
Aanpassen quota (opslag, mail, ect)
Restore bestand of folder of mail uit back-up (of spam/ quarantaine omgeving)
Instellingen wijzigen aan de firewall (zoals poorten open/dicht zetten of regels wijzigen) en/of IP adressen en/of emailadressen white of blacklisten.
Daarnaast graag aangeven wat bijvoorbeeld door Ergon zelf kan worden uitgevoerd via een portal of andere mogelijkheid.
"

Beantwoord op: 21-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

148

NVI vraag 10

Vraag:

In antwoord op vraag 10 geeft u aan dat inschrijver in zijn SLA aan dient te geven wat volgens inschrijver tot de standaard wijzigingen behoort en daarmee binnen het plafond bedrag valt. Inschrijver attendeert opdrachtgever er op dat dit antwoord het voor opdrachtgever moeilijk maakt een eenduidig vergelijk te maken tussen de verschillende inschrijvers. Inschrijver verzoekt opdrachtgever dan ook aan te geven wat zij onder standaard inschrijvingen verstaat.

Antwoord:

"Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke wijzigingen binnen zijn standaard SLA vallen. Denk hierbij aan: Rechten en/of instellingen van een gebruiker wijzigen.

Wachtwoord wijzigen of resetten

Nieuwe gebruiker aanmaken

Verwijderen van gebruiker inclusief zijn bestanden / bestanden archiveren

Groepen aanmaken, (leden) wijzigen of rechten aanpassen

Applicatie toewijzen of verwijderen

Distributielijst of groepsmailbox maken, aanpassen of verwijderen.

Aanpassen quota (opslag, mail, ect)

Restore bestand of folder of mail uit back-up (of spam/ quarantaine omgeving)

Instellingen wijzigen aan de firewall (zoals poorten open/dicht zetten of regels wijzigen) en/of IP adressen en/of emailadressen white of blacklisten.

Daarnaast graag aangeven wat bijvoorbeeld door Ergon zelf kan worden uitgevoerd via een portal of andere mogelijkheid."

Beantwoord op: 21-03-2022

Label: Inhoud