

KPOA en Meerkring

IT dienstverlening

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen 1

14-1-2022

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Eis 33 - SSO koppeling	U gebruikt in de tabel op diverse plaatsen de term "SSO koppeling". Bedoelt u daarmee dat de wijzigingen automatisch worden verwerkt? Zo nee, wat bedoelt u dan exact met SSO aangezien het hier niet om login gaat?	Het gaat om de automatische toegangverlening zonder een verdere extra inlog van de gebruiker. Tevens willen wij vanuit een bron systeem (LAS bijv) blijven werken en niet dat er allerlei handmatige aanpassingen worden gemaakt voor nieuwe gebruikers/groepen om te voorkomen dat dat er na verloop van tijd geen overzicht meer is van wie-wat-waar toegang tot heeft.
2	Inhoud	Eis 33 Netwerkshare en directory	Welke netwerkshare of directory wordt hiermee bedoeld?	We doelen hiermee op toegang tot mappen en bestanden op o.a. sharepoint (cloud omgeving).
3	Inhoud	Eis 38 noodnummer (blz 24 aanbestedingsdocument)	Kunt u aangeven wat de SLA eisen omtrent meldingen gedaan via dit noodnummer?	AA incidenten met ernstige impact en/of ernstige privacy/security meldingen (afgelopen 7 jaar is dat een enkele keer voorgekomen).
4	Inhoud	Fortigate Firewall (blz 9 aanbestedingsdocument)	Hebben de Fortigate firewalls licenties tbv het beheer?	Ja.
5	Inhoud	Eis 9 en 18 Melding incidenten (blz 20 aanbestedingsdocument)	Kan de opdrachtgever inzage geven in het aantal meldingen in een periode?	Als indicatie (hieraan kunnen geen rechten worden ontleent). In een kwartaal hebben we gemiddeld voor beide stichtingen samen rond de 15 AA meldingen, 40 A meldingen en 200 overige meldingen.
6	Inhoud	4.3 cloudprintoplossing	Kan opdrachtgever aangeven waar het printerbeheer ligt, indien zij niet kiest voor de cloudoplossing die inschrijver aanbiedt?	Bij de printapplicatie van de leverancier van multifunctionals.
7	Inhoud	PVE 75	Opdrachtgever spreekt over een gemiddeld cijfer wat behaald dient te worden en een maximale afwijking daarvan. In hoeverre kan Opdrachtgever garanderen dat de personen die de enquêtes invullen volledig op de hoogte zijn van alle gemaakte afspraken binnen deze aanbesteding? Enkel dan is het volgens Inschrijver mogelijk een objectief oordeel te vellen of Opdrachtnemer levert conform de gestelde eisen om daar vervolgens een cijfer aan te koppelen. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	De aan te wijzen contactpersonen zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken.
8	Inhoud	PVE 75	Kan opdrachtgever verduidelijken wat zij verstaat onder 'lost calls' en hoe deze gerapporteerd dienen te worden? Stel dat een gebruiker zelf na x-seconden besluit om het gesprek te beëindigen, valt dit onder een lost call? Graag uw toelichting	Lost calls zijn telefoonoproepen die niet beantwoord worden door de opdrachtnemer of worden beëindigd voordat ze worden beantwoord doordat opdrachtnemer niet opneemt.
9	Inhoud	PVE 75	Een SLA scoringspercentage van 100 % is erg ongebruikelijk. In de praktijk kan dit ertoe leiden dat er bij een overschrijding van 1 melding, of 1 procentpunt (ongeacht de aanleiding) al direct een verbeterplan moet worden opgesteld. In de ogen van Inschrijver is dit buitenproportioneel veel werk voor zowel Inschrijver als Opdrachtgever. Inschrijver doet dan ook het verzoek om het percentage aan te passen naar een marktconforme 95 %. Graag uw reactie.	In een SLA zijn al marges opgenomen. Daarin staat bijvoorbeeld dat 99% van alle meldingen tijdig worden teruggekoppeld. We kunnen daar niet nog een marge op inbouwen.
10	Inhoud	PVE 73-74	Beide eisen lijken elkaar tegen te spreken m.b.t. de periode. Kan Opdrachtgever bevestigen dat enkel AA en A meldingen maandelijks gerapporteerd worden en alle overige meldingen per kwartaal?	Dat is correct.
11	Inhoud	PVE 60	Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever hier doelt op producten binnen de invloedssfeer van Inschrijver. Inschrijver kan immers geen invloed uitoefenen op de inlogtijd binnen Intune en de internetsnelheid bij Opdrachtgever. Graag uw akkoord.	Dat is akkoord.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Inhoud	PVE 43	Inschrijver heeft het verzoek aan opdrachtgever om deze eis te verduidelijken. Verwacht opdrachtgever hier de daadwerkelijke configuratie van de hardware, inclusief bijvoorbeeld het eenmalig op locatie opnemen in de cloudomgeving (Intune/Workspace)? Of worden dergelijke eerstelijns werkzaamheden door de school zelf opgepakt? Graag uw reactie	Dat is correct, wij verwachten volledige ontzorging op schoollocatie. Installatie, plaatsing, afvoer van verpakking materialen en oude werkplek en volledig werkend opgeleverd.
13	Inhoud	PVE 42	Opdrachtnemer begrijpt dat opdrachtgever de hoogst mogelijke rechten wil in accounts in haar omgeving. Echter, is er ook dienstverlening gevraagd op leveranciers-afhankelijke producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van Wifi. Inschrijver doet het verzoek om aan deze eis toe te voegen: Waar dit niet concurrentiegevoeligheid of leveranciers-eigen producten, diensten en software bedraagt. Graag uw akkoord.	Niet akkoord, indien er sprake is van een omgeving waarin ook andere "klanten" zitten gaat het om de hoogste mogelijke rechten toegang maar alleen met rechten tot de omgeving van de opdrachtgever
14	Inhoud	PVE 9	Opdrachtgever vraagt een bereikbaarheid van de servicedesk van 07:30 - 17:30 uur. Is opdrachtgever ook akkoord met hetzelfde aantal uren bereikbaarheid, echter van 07:00 - 17:00 uur? De ervaring van opdrachtgever leert dat 07:00-07:30 in het PO frequenter voorkomt dan 17:00 - 17:30. Graag uw reactie.	Niet akkoord, opening vanaf 7:00 vinden we wel prettig (afwijkingen ten gunste van ons kunnen ook worden beschreven bij de openvraag).
15	Inhoud	4.1 downtime hardware	Eis 1 doet vermoeden dat alle down-time van hardware (dus ook als het veroorzaakt is door een hardwarematig defect) binnen de beschikbaarheid valt. Inschrijver gaat ervan uit dat hardwarematige defecten niet mee rekenen in de beschikbaarheid. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Niet akkoord, tenzij er sprake is van oorzaken van buitenaf (bliksem inslag, KPN storing e.d.)
16	Inhoud	PVE 34	Inschrijver gaat ervan uit dat eventuele downtime voortkomend uit wijzigingen gemaakt door Opdrachtgever niet meetellen in de SLA. Kunt u dit bevestigen?	Ja, tenzij in samenwerking met opdrachtnemer.
17	Inhoud	PVE 67	Opdrachtgever benoemt de Wifi sitesurvey in het Plan van Eisen. Kan Opdrachtgever verduidelijken of een sitesurvey onderdeel uitmaakt van de uitvraag en de kosten inbegrepen dienen te zijn in de leerlingprijs?	Een site survey is inbegrepen in de opdracht.
18	Inhoud	Prijzenblad	Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever met 'toevoegen school locatie aan dienstverlening' alleen de implementatie bedoelt, en het aantal 'nieuwe' leerlingen mag worden opgeteld bij het huidige aantal leerlingen. Kunt u dit bevestigen?	Ja, tenzij het een verhuizing van bestaande leerlingen betreft. In dat geval zijn er geen nieuwe leerlingen.
19	Inhoud	PVE 23	Opdrachtgever vraagt dat inschrijver ook op locatie komt om een probleem op te lossen, als dit niet lukt binnen 15 minuten. Echter, een software probleem is wellicht niet binnen 15 minuten op te lossen, maar behoeft geen locatie bezoek om tot een oplossing te komen. Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever hier doelt op problemen die ook daadwerkelijk op locatie zijn op te lossen. Kunt u dit bevestigen?	Ja. Het gaat erom dat gebruikers niet eindelijk (langer dan 15 minuten) bezig moeten zijn met het werk van opdrachtnemer.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Inhoud	Prijzenblad	Op basis van marktconforme prijzen telt de cloudprintoplossing aanzienlijk mee in de inschrijfprijs. Echter, opdrachtgever heeft geen informatie welke oplossing het betreft en hoe dit te beoordelen. Dit biedt inschrijvers de mogelijkheid tot manipulatief inschrijven. Inschrijver doet dan ook het verzoek om de cloudprintoplossing niet mee te laten wegen in de prijsbeoordeling. Graag uw reactie.	Om tot een goed vergelijk te komen hierbij de eisen die wij stellen t.a.v. de cloudprintoplossing. Het implementeren en leveren van licenties van een cloud print- en scanmanagement oplossing. Het verlenen van service en dienstverlening van de print- en scanmanagement oplossing binnen de IT-dienstverlening van opdrachtnemer. De printopdrachten kunnen worden aangeboden vanuit Windows, MacOS, Chrome, iOS en Android devices via internet. De cloud print- en scanmanagement oplossing heeft minimaal een integratie/ koppeling met Microsoft 365 t.b.v. identificatie /authenticatie (Azure AD) en geeft de mogelijkheid tot scannen naar OneDrive/Sharepoint. Ten behoeve van de authenticatie van gebruikers is er vanuit de cloud print- en scanmanagement oplossing een directe koppeling met Microsoft 365 (Claim-based authentication) Gebruiker gegevens worden geïmporteerd vanuit de Azure AD van Meerkring (d.m.v. API). Toevoegen van gebruikers die niet in de Azure AD van Meerkring voorkomen moet mogelijk zijn. De oplossing moet voorzien in het direct scannen naar AFAS en Cogix.
21	Inhoud	Prijzenblad	De cloudprintoplossing is optioneel. Op basis van welke factoren (zowel technisch als op prijs) zal Opdrachtgever na gunning beslissen of deze wel of niet afgenomen gaat worden bij Inschrijver?	Op zowel technische en/als prijs aspecten.
22	Inhoud	Prijzenblad	De detachering weegt zwaar mee in het prijzenblad. Hoe zeker is Opdrachtgever van het feit dat er 4800 uren detachering afgenomen gaan worden binnen de overeenkomst? Indien dit slechts een rekenvoorbeeld is om tot een Inschrijfprijs te komen zou dan aangegeven kunnen worden (wellicht dmv een niet bindende schatting) wat het aantal uren detachering zal zijn binnen de overeenkomst?	We baseren ons op de huidige situatie die waarschijnlijk blijft voortduren.
23	Inhoud	PVE 48	Opdrachtgever spreekt over koppelingen met Gynzy en Schoolpoort. In hoeverre zijn deze beide partijen 1) in staat om te koppelen met derde partijen? 2) op de hoogte van deze eis in de aanbesteding? Om te kunnen koppelen zijn namelijk twee partijen nodig die welwillend in de wedstrijd staan. Graag horen wij de visie van opdrachtgever hierop.	Indien een andere leverancier (dan opdrachtnemer) aangeeft dat het mogelijk is om te koppelen verwachten wij van opdrachtnemer dat deze dit ook mogelijk maakt.
24	Inhoud	PVE 9	Opdrachtgever vraagt om een klein, speciaal servicedesk team wat is ingericht om Opdrachtgever optimaal te kunnen ondersteunen. Gezien de omvang van opdrachtgever is het mogelijk dat er dagelijks veel telefoontjes op het zelfde tijdstip gepleegd worden richting de servicedesk en het specifieke kleine team voor Opdrachtgever. Hierdoor kunnen wachtrijen oplopen en wellicht langer dan 2 minuten wachttijd bevatten. Wat weegt zwaarder voor opdrachtgever: het gevraagde kleine team of de snelle opneemtijd?	Gedurende "spits" tijden die voor opdrachtnemer zijn terug te vinden in de telefoonrapportage is opdrachtnemer akkoord dat omwille van het behalen van de oplos/opneemtijden het team tijdelijk groter is dan het "dedicated" team.
25	Proces	2.15 Klachten	Bij klachten staat volgens Inschrijver per abuis een verkeerde organisatie vermeld. Of wordt deze partij ingehuurd voor onafhankelijk advies bij mogelijke klachten? Graag uw toelichting.	De genoemde partij zal klachten in behandeling nemen en is niet betrokken bij de uitvoering van de aanbesteding.
26	Inhoud	4.4 Presentatie ter verificatie (pagina 32)	Wanneer ontvangt de hoogst gerangschikte inschrijver de uitnodiging voor de presentatie? Worden de overige inschrijver daar ook van op de hoogte gesteld?	We streven ernaar minimaal een week vooraf de uitnodiging te sturen. Overige inschrijvers worden ook geïnformeerd.
27	Inhoud	4.3 Prijs (pagina 32)	Welke werkzaamheden vallen er onder de installatie van de laptops, Chromebooks en iPads? Dienen de werkzaamheden op locatie plaats te vinden?	Zie antwoord op vraag 12.
28	Inhoud	4.3 Prijs (pagina 31)	Wat zijn de transitiekosten? Hoe borgt Aanbestedende dienst dat Heutink ICT hier geen voordeel heeft ten opzichte van andere Inschrijvers?	De transitiekosten zijn de opstartkosten voor de opdracht. De opdracht wijzigt wezenlijk ten opzichte van de huidige situatie waardoor de huidige Opdrachtnemer geen voordeel heeft.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 57	Wat zijn 'Type SEW, SAW en NSW'?	Standaard Educatieve Werkplek, Standaard Administratieve Werkplek en Niet Standaard Werkplek. Op dit moment hebben deze een verschillende SLA echter bij de huidige aanbesteding zijn deze gelijk qua SLA.
30	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 53	Kan Aanbestedende dienst aangeven of eis 53 alleen van toepassing is op configuraties van componenten?	Nee, het gaat hierbij om de volledige IT-omgeving (dus ook bijv. WiFi, firewalls, online omgevingen, beheeromgevingen, accounts, bestandentoegang, koppelingen etc.).
31	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 46	Welke applicaties bedoelt Aanbestedende dienst?	Het gaat om leerlingvolgsystemen, administratiesystemen et cetera.
32	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 46	Wat is de definitie van 'functioneel beheer'?	Onder functioneel beheer wordt verstaan het beheren van de functionaliteit van een applicatie. Anders gezegd: het beheren van een software applicatie met diepgaand begrip van de functionaliteit van de processen en de behoefte van de gebruikers.
33	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 26	Wat is de definitie van 'A' en 'AA'?	Zie eis 26.
34	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 18	Kan Aanbestedende dienst hoeveel personen een 'beperkt aantal' is?	Het aantal waarvan verwacht kan worden dat ze Opdrachtgever leren kennen en de kennis over Opdrachtgever op peil houden doordat ze regelmatig met medewerkers van Opdrachtgever te maken hebben.
35	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 18	Kan Aanbestedende dienst aangeven of eis 18 in de huidige situatie al van toepassing is?	Ja, al zien we in de praktijk dat de meldingen grotendeels door vaste personen (ICT coördinatoren/directies) op de scholen worden gedaan. De mogelijkheid dat elke medewerker melding is wel van belang omdat deze personen niet altijd aanwezig zijn en de continuïteit van de organisatie zo geborgd is.
36	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 5	Kan Aanbestedende dienst aangeven hoeveel trainingen door Opdrachtnemer dienen te worden gegeven?	Het gaat hierbij om een training per locatie na oplevering van de omgeving op locatie. Clustering is in overleg mogelijk (bijv. tijdens ICT coördinatoren overleg).
37	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 1 en 26	Wat is de relatie tussen eis 1 en eis 26?	Eis 1 gaat over de beschikbaarheid van de ICT voorzieningen en eis 26 gaat over de reactietijd bij verstoringen. De totale tijdsduur van verstoringen dient binnen de kaders in eis 1 te blijven.
38	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht – eis 1	Geïnteresseerde doet de aanname dat de levering van hardware buiten de scope van de opdracht valt en dat daarmee ook hardwarematige storingen van devices buiten de scope van de opdracht vallen. We gaan er derhalve van uit dat 'Kritische ICT-voorzieningen' betrekking hebben op netwerkmatige storingen en dat hardwarematige storingen onder de verantwoording vallen van de hardware-leverancier. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Ja.
39	Inhoud	1.2.4 Samenvoeging van opdrachten (pagina 10)	Kan Aanbestedende dienst toelichten wat volgens haar de samenhang is van technisch beheer en de levering van hardware?	Om technisch beheer mogelijk te laten zijn gebeurt de keuze voor hardware (niet in scope) van beide organisaties ook in samenhang.
40	Inhoud	1.2.4 Samenvoeging van opdrachten (pagina 10)	Hebben KPOA en Meerkring dezelfde hardware-leverancier(s)?	Ja, wordt nog aanbesteed.
41	Inhoud	1.2.4 Samenvoeging van opdrachten (pagina 10)	Wie is/zijn de huidige hardware-leverancier(s) van Aanbestedende dienst?	Dat is momenteel dezelfde leverancier als die voor het beheer.
42	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 10)	Stuurinformatie Wat is de definitie van 'stuurinformatie'?	informatie op basis waarvan beslissingen kunnen worden genomen.
43	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 9)	WiFi Kunnen we de WiFi as-is overnemen?	Nee, er moet een check worden gedaan of er o.a. instellingen moeten worden aangepast.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 9)	Firewall Kunnen we de firewall as-is overnemen?	Nee, er moet een check worden gedaan of er o.a. instellingen moeten worden aangepast.
45	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 9)	Data-opslag en Back-up Wat is de definitie van 'offline back-up'?	Een back-up voorziening die niet is gekoppeld aan het internet.
46	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 9)	Data-opslag en Back-up Wie beheert de back-up?	De opdrachtnemer beheert de backup.
47	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 9)	Data-opslag en Back-up Wat is periodiek?	Twee keer per jaar willen we een offline backup ontvangen (die gaat bij ons voor noodsituaties in de kluis).
48	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 8)	Printers Maakt Aanbestedende dienst momenteel gebruik van een onafhankelijke cloud print oplossing? Zo ja, welke?	Nee.
49	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 8)	Beschikt de stichting over één Microsoft- en één Google-tenant met daaronder de locaties? Of is het landschap verdeeld? Zo ja, dienen de verschillende omgevingen samengevoegd te worden?	Nee, per stichting is er een tenant (met meerdere locaties) en dit moet zo blijven.
50	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 7)	Werkplekken Geïnteresseerde verzoekt Aanbestedende dienst om een overzicht van haar installed base beschikbaar te stellen.	Aangezien de hardware nog aanbesteed gaat worden hebben we op dit moment geen actueel CMDB waar de nieuwe opdrachtnemer mee gaat werken.
51	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (pagina 7)	ICT-coördinatoren Aanbestedende dienst schrijft dat ICT-coördinatoren niet een vast aanspreekpunt zijn voor Opdrachtnemer. Kan Aanbestedende dienst aangeven wie dan wel vast aanspreekpunt zijn?	Gezien het aantal part-time medewerkers kunnen we geen garantie geven voor een vast contactpunt per school gedurende de hele week. De contactpersonen op het bestuurskantoor zijn wel altijd benaderbaar in het geval van escalaties e.d. (AA incidenten o.a.).
52	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht	Wat is de leeftijd van de IT-assets (laptops, Chromebooks, iPads, etc.)?	De afschrijving en vervangings termijn die wij hanteren zijn voor desktops 5 jaar, iPads/chromebooks/laptops 4 jaar, touchscreens 7 jaar en netwerkcomponenten (switches/firewalls/wifi etc.) 7 jaar
53	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht	Wat is de leeftijd van de netwerkcomponenten?	Zie antwoord op vraag 52; er volgt nog een aanbesteding voor hardware (incl. netwerkcomponenten).
54	Inhoud	1.2.1 Doelstelling van de opdracht	Wanneer hebben Aanbestedende diensten de overstap naar de cloud gemaakt? Zijn alle netwerkcomponenten (firewalls, switches en accesspoints) vervangen tijdens de overstap? Zo nee, zijn de netwerkcomponenten eerder of later vervangen?	Zie antwoord op vraag 53.
55	Inhoud	Aanbestedingsdocument hoofdstuk 1	Hoe ziet de opdracht er technisch uit? Hebben de Aanbestedende diensten nu één omgeving? Of is de scope van de opdracht om beide omgevingen samen te brengen?	Zie antwoord op vraag 49.