

**ROC Midden-Nederland**

Beheer en Support Telefonie

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

13-9-2022

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De bestaande oplossing	Kunt u ons voorzien van een email of bericht waarin ROC MN aangeeft dat Inschrijvers gemachtigd zijn alle relevante Mitel gegevens op te vragen bij fabrikant Mitel? Op dat moment is een actueel overzicht beschikbaar van aantallen en type licenties, inclusief software-releases. Ook kunnen we dan zien of Software Assurance actief is en tot wanneer deze geldig is. Indien dit niet mogelijk is, kunt u alle actuele aantallen, type licenties, software release en software assurance informatie met ons delen?	Wij denken dat we alle informatie verstrekken hebben. Software assurance loopt af met het einde van het contract. Indien specifieke informatie essentieel is horen we dat graag in de vragen voor de tweede nota.
2	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De SLA	In punt 7 staat het volgende: ". De in het datacenter in te zetten apparatuur blijft eigendom van Oprachtnemer. " Moet dit niet zijn Oprachtgever? Als dit niet het geval is, kunt u dit verder toelichten?	Apparatuur in het datacenter is en blijft eigendom van Oprachtnemer. Apparatuur op locaties is en blijft eigendom van Oprachtgever. Het staat goed in het document.
3	2.7 Vragen	Onze ervaring is dat na een 1e Nota van Inlichtingen en tijdens het opstellen van het voorstel vaak nieuwe vragen naar boven komen. Op dit moment staat er dat er in de 2e NVI ronde alleen verduidelijkingsvragen gesteld mogen worden. Hierbij het verzoek om dit aan te passen en ook nieuwe vragen toe te staan.	Nee, onze ervaring is dat er in dat geval ook een derde nota nodig is en de beschikbare doorlooptijd leent zich daar niet voor.
4	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	Indien de vervanging van de huidige oplossing geen onderdeel is van deze overeenkomst, gaat ROC Midden Nederland daarvoor een nieuwe aanbesteding in de markt zetten?	Ja.
5	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	U geeft aan: " ROC Midden Nederland beraadt zich op een nieuwe oplossing voor telefonie". Is de vervanging van de huidige oplossing geen onderdeel van deze overeenkomst?	Nee.
6	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De bestaande oplossing	Is de bestaande omgeving redundant uitgevoerd? Zo ja, geldt dit voor alle onderdelen/ applicaties van de oplossing.	Ja, alle onderdelen zijn redundant. Zie bijgesloten designtekening vraag 11.
7	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De bestaande oplossing	Wordt op dit moment gebeld via de huidige Mitel Partner en ontvangt u hiervoor maandelijks een factuur of ontvangt u de kosten van het maandelijks abonnement inclusief verbruik rechtstreeks van de Operator?	Van onze huidige Mitel partner ontvangen wij een factuur voor de afgesloten SLA, de Mitel Software assurance en de Mitel Hosting. Voor de eerste twee is dat een jaar factuur. De laatste is op basis van een maandelijks facturatie. Van de telefonie operator krijgen wij iedere maand een factuur tbv Local access, Voip connect en VPN.
8	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - hosten van de oplossing	Worden de huidige vaste kosten van het Datacenter in rekening gebracht door de huidige Mitel Partner of worden deze in rekening gebracht door Tele2/T-Mobile?	Van onze huidige Mitel partner ontvangen wij een factuur voor de afgesloten SLA, de Mitel Software assurance en de Mitel Hosting. Voor de eerste twee is dat een jaar factuur. De laatste is op basis van een maandelijks facturatie. Van de telefonie operator krijgen wij iedere maand een factuur tbv Local access, Voip connect en VPN.
9	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De bestaande oplossing	Zijn bestaande applicaties en/of delen van de Mitel omgeving gevirtualiseerd? Zo ja, welke?	Ja, VMware.
10	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - hosten van de oplossing	Op welke hardware draait de bestaande omgeving in het Tele2/ T-Mobile Datacenter?	VMware - In datacenter huidige leverancier.
11	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De bestaande oplossing	Kunt u een schematisch weergave/ technisch design van de huidige omgeving beschikbaar stellen?	Ja, zie bijlage ROC Highlevel Infra Tele2.
12	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Hoeveel medewerkers van ROC MN voeren dagelijks operationeel 1e-lijns beheer uit en blijven zij dat ook allemaal doen?	5 lokale beheerders verdeeld over 17 vestigingen voor fysieke ondersteuning. 1 centrale service desk voor gebruikers ondersteuning. 1 functioneel beheerder voor dagelijks beheer.
13	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - De bestaande oplossing	Zijn de gegevens en licentiestructuur die worden gedeeld in de RFP de huidige en meest recente gegevens en software-releases?	Ja.

14	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Gezien het feit dat de SLA voor een groot deel gebaseerd is op een dienst om ROC MN te ontlasten is het niet mogelijk dit te omschrijven op max 5 A4'tjes. Wij maken gebruik van een standaard SLA welke aangepast wordt op basis van de specifieke eisen en wensen van de klant. Om dit concept op een professionele manier op te stellen hebben wij 25 pagina's nodig. Hierbij het verzoek om het maximaal aantal van 5 A4'tjes aanpassen naar 25 A4 of het maximaal aantal verwijderen.	Het maximaal aantal pagina's komt voor de SLA te vervallen. Niet gevraagde aanvullingen worden niet beoordeeld.
15	Hosting van de oplossing	Kunt aangeven of er specifieke eisen zijn rondom de hosting van de Mitel oplossing binnen een datacenter omgeving? Bijvoorbeeld op het gebied van redundantie over meerdere datacenters in het geval van uitval?	De omgeving dient redundant uitgevoerd te worden, de fysiek gescheiden oplossing is een wens.
16	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht, huidige Mitel MiVB omgeving	Koppelingen Zijn er koppelingen actief met andere systemen of software pakketten? Voorbeelden van koppeling zijn: Active Directory, CRM pakket, Zaaksysteem, Outlook	Momenteel zijn er geen externe koppelingen. Een wens is om wel een koppeling met de Active Directory te maken.
17	Subgunningscriteria	Aanbestedende dienst is voornemens de Mitel omgeving zo'n 3 jaar bij een mogelijk nieuwe dienstverlener neer te leggen. De beoordeling wordt n.a.v. de prijsstelling en 1 subgunningscriteria SLA gedaan. Deze beschrijving mag 5 pagina's beslaan. Inschrijver vraagt zich af of aanbestedende dienst deze niet iets kan verruimen en of daarnaast niet een tweede subgunningscriteria moet komen waarin inschrijvers kunnen omschrijven hoe de zij de transitie van de serviceverlening gaan vormgeven? Kan aanbestedende dienst hier haar zienswijze op geven?	Zie antwoord 14.
18	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht, huidige Mitel MiVB omgeving	Is/zijn de SIP trunk/trunks geconnecteerd op de Mitel Border Gateway of op een separate SBC?	Mitel Border Gateway.
19	Ownership	Kan aanbestedende dienst de dienstverlening van de huidige leverancier uiteenzetten zodat duidelijk wordt wat de factuur relatie met de opdrachtnemer gaat worden? Dit betreft natuurlijk de SLA fee voor de dienstverlening en de SWAS, maar zijn er nog meer zaken die huidige leverancier factureert zoals de hosting kosten, SIP trunk en gesprekskosten of andere zaken?	Zie antwoord vraag 7 en 8.
20	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht, de huidige Mitel MiVB omgeving.	Is het mogelijk dat aanbestedende dienst het technisch ontwerp verstrekt van de Mitel omgeving in het datacenter en de verbindingen naar de locaties(s), waaruit blijkt hoe de diverse onderdelen nu zijn gerealiseerd? Hiermee wil inschrijver een duidelijk beeld krijgen van de topologie. Als voorbeeld: Hoe is/zijn de SIP trunk(s) gekoppeld aan de Mitel omgeving. Zijn deze redundant uitgevoerd? Is de Mitel omgeving zelf redundant uitgevoerd? Hoe is de backup van de omgeving nu ingeregeld?	Zie antwoord 11.
21	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht, Sugunning criteria 1. SLA	Punt 1 omschrijft de huidige Mitel MiVB omgeving. Omdat voor de omgeving een SLA moet worden afgegeven is het van belang te weten welke aantallen er werkelijk in gebruik zijn. In de MiVB en MiCollab is het aantal consumed licenties te zien en in de MiCC zijn de concurrent agents te zien. Vraag: Is het mogelijk om een overzicht aan te leveren waarop te zien is wat er daadwerkelijk in gebruik is?	Zie bijgesloten screenshot Mitel-Consumed-Licenses.
22	4.3 Prijs, Hosting van de oplossing, Prijs per maand hostingkosten	Het is inschrijver nog niet helemaal duidelijk hoe het hosten van de Mitel oplossing nu precies is vormgegeven. In 4.1.3 staat dat de Mitel oplossing draait in een datacenter bij Tele2. Vraag: Kan Aanbestedende dienst wat uitvoeriger uiteenzetten hoe de hosting nu precies is geregeld?  Toelichting en vraag: Uit 4.7 SLA interpreteert inschrijver dat de servers eigendom zijn van aanbestedende dienst en wordt er bij Tele2 rackspace gehuurd? Vraag: Is deze aanneming juist en factureert de huidige beheerpartij de hosting kosten (rackspace, stroom, etc) bij Tele2 aan aanbestedende dienst?	Zie antwoord vraag 7 en 8.

23	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, Sugunning criteria 1. SLA	De vormvereisten van 5x A4 Vraag 3: welke vormeisen zijn er aan de in te leveren documenten gesteld (minimale grootte lettertype en minimale regelafstand)?	Geen. Inschrijvingen dienen uiteraard leesbaar te zijn opeen scherm en na printen op A4.
24	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht, Punt 1 de bestaande oplossing	Punt 1 omschrijft de huidige omgeving. De knipsels uit de Mitel beheer omgeving geven volgens de leidraad de huidige situatie. De Mitel MiVB zou dan nu draaien op versie 4.0 en dat kan niet kloppen omdat op de omgeving een lopende SWAS overeenkomt is afgesloten tot 03-11-2022 en een SWAS op versie 4.0 niet mogelijk is omdat op dit moment dit vanaf versie 7 mogelijk is. Vraag: Kunnen de actuele overzichten van de Mitel omgeving verstrekt worden?	Mitel MiVB draait momenteel op versie 9.2.0.59.