

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot inschrijven.pdf. Hoofdstuk 6.2 Artikel 3a	23	Is aanbestede dienst bereid om referentie te laten vervallen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Juist referenties tonen de geschiktheid aan van Inschrijver om dergelijke opdrachten uit te kunnen voeren. Indien een Inschrijver middels referenties niet aan de kerncompetenties kan voldoen is zijn geschiktheid onvoldoende aantoonbaar.
2.			Welke versie(s) van Office 365 of Microsoft 365 is er in gebruik?	Aanbestedende dienst gaat altijd uit van de meest recente versie van: • Office 365 • Dynamics 365 Sales Enterprise Edition • Dynamics 365 Sales Premium Viral Trial • Microsoft 365 A3 for faculty • Microsoft Power Automate Free • Microsoft Teams Room Standard • Nonprofit Portal • Office 365 A1 for faculty • Power BI (free) • PowerApps per app baseline access • Project Plan 3 for faculty
3.			Er wordt een backup van de omgeving naar de Cloud geschreven. Blijft deze dienst in gebruik of moet hier iets voor worden aangeboden? Is onze aanname juist dat controle op de backup in ieder geval uitgevoerd dient te worden?	Er hoeft geen back-up faciliteit te worden aangeboden. Back-ups dienen uitgevoerd te worden conform het overeengekomen back-upschema.
4.		16	In de uitnodiging wordt gesproken over 140 tot 150 medewerkers die aanspraak kunnen doen op de dienstverlening. Met welk aantal moeten wij rekenen voor het berekenen van de dienstverlening?	De Aanbestedende dienst heeft in totaal 150 medewerkers (intern en flexibele schil). Deze zijn vaak niet tegelijkertijd op locatie aanwezig. Deze medewerkers kunnen gebruik maken van de helpdesk voor (gebruikers)vragen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
5.	Par 3.1.3	16	Er wordt gesproken over het beheer van een Ruckus Wifi omgeving, maar het is inschrijver onduidelijk hoeveel wifi accespoints er in gebruik zijn.	Er zijn op dit moment 24 accesspoints.
6.		15	Is de aannahme juist dat inschrijver haar eigen Ruckus Wifi controller mag inzetten voor het beheren van de wifi omgeving?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannahme.
7.			Is het mogelijk dat aanbesteder als onderdeel van paragraaf 3.1.2 een overzicht aanlevert met alle huidige servers, rol, OS versie en applicaties? In het geval van een fysieke server is merk, leeftijd en lopende garantie en service termijn relevant.	Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de Bijlage Inventarisatie.
8.			Is er onderscheid te maken in "gewone" medewerkers en de flexibele schil, in de vorm van support, licentie, applicaties etc?	Ja, er zijn bijvoorbeeld interne medewerkers die in bepaalde netwerkmappen mogen lezen en schrijven, en bepaalde mappen kunnen zien. Dit verschilt per afdeling en soms per medewerker. De directie zal bijvoorbeeld toegang hebben tot andere mappen dan een medewerker. Freelancers, de flexibele schil, gebruiken hun eigen hardware, en hebben beperkter toegang tot software en licenties.
9.	Eis 35		Wij vragen aanbestedende dienst de boete formule te schrappen. Wanneer deze gehandhaafd blijft wordt er op basis van kwantiteit gemeten en niet op basis van kwaliteit. Gebruikelijk in de markt is dat er binnen de SLA en eventueel een DAP afspraken over reactietijden en streef oplostijden worden vastgelegd. Dit kan eventueel aangevuld worden met een XLA. Tijdens maandelijkse evaluaties worden KPI's besproken en wordt er gezamenlijk gekeken waar de dienstverlening verbeterd kan worden.	Aanbestedende dienst begrijpt deze beredenering, maar gaat niet akkoord met het voorstel. Het percentage van 95 procent is niet extreem hoog, maar additioneel is Aanbestedende dienst bereidt de boetebepaling als volgt te verlagen: <i>Voor Incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver een maandelijkse boete van € 20,00 voor iedere 0,1 procent afwijking met een maximum van € 1.000,00 per maand.</i>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				De maximale boete is pas van toepassing vanaf een percentage van 90 procent en lager.
10.	Eis 35		Kan inschrijver er van uitgaan dat in het schema wordt uitgegaan van streef oplostijden? Oplostijden kunnen in veel gevallen niet gegarandeerd worden aangezien er vaak 3de partijen betrokken zijn in het bieden van de oplossing, maar ook wanneer iets fysiek defect is.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Streefdata zijn te vrijblijvend en bieden een Inschrijver bij ieder Incident ruimte om er zo lang over te doen als gewenst. Aanbestedende dienst is eventueel wel bereid om Oplostijden als streefdata te zien met daaraan gekoppeld een maximale Oplostijd. In dat geval dient Inschrijver in de tweede nota van inlichtingen een voorstel te doen.
11.	Eis 35		Voor eis 35 is het belangrijk om een nuance te maken. Monitoring systemen maken geautomatiseerd tickets aan, human response hierop is niet mogelijk.	Aanbestedende dienst begrijpt dat in eerste aanleg het monitoringsysteem geautomatiseerd tickets aanmaakt. Het vervolg hierop dient echter een human response te zijn, zodat Aanbestedende dienst zeker weet dat de Inschrijver hiervan heeft kennis genomen.
12.	Eis 36		Bij prioriteit Hoog "Gebruikers ondervinden hinder van het incident..." dit zou betekend dat bijna 100% van alle tickets hoog zouden zijn. Gebruikelijk in de markt is 1 gebruiker heeft hinder, laag, een aantal gebruikers heeft hinder, normaal, gehele organisatie heeft hinder, hoog.	Aanbestedende dienst doelt bij de prioriteit hoog op alle gebruikers: <i>Alle gebruikers ondervinden hinder van het Incident en kunnen geen gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur.</i>
13.	3.1 Algemeen	13	Er wordt verwezen naar de expiratietermijn met de huidige dienstverlener op 31 mei 2023. In uw planning wordt uitgegaan van een datum gunning van 17 mei 2023. Gezien de verzetstermijn en de termijn die nodig is om onboarding van de omgeving vorm te geven, lijkt deze termijn niet realistisch. Hoe ziet u dat voor u?	Aanbestedende dienst heeft goede afspraken gemaakt met de huidige contractspartij om een warme overdracht en goede onboarding te garanderen. Aanbestedende dienst begrijpt de opmerking van Inschrijver er past de expiratietermijn aan naar 30 juni 2023.
14.	3.1.2 Virtuele servers	14	Op pagina 14 van de uitnodiging tot inschrijving noemt u diverse componenten die reeds End of Life zijn, of in 2023	Zie ook het antwoord op vraag 15 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			End of life worden. Vmware 6.7 is reeds sinds 15 oktober 2022 niet meer ondersteund en zal geüpdatet moeten worden (https://core.vmware.com/blog/reminder-vsphere-6567-end-general-support). Ook Windows server 2012 (R2) zal op 10 oktober 2023 uit support gaan (https://learn.microsoft.com/en-us/lifecycle/announcements/windows-server-2012-r2-end-of-support). Op basis van uw eigen opmerking bovenaan pagina 14, zou dit betekenen dat u de overeenkomst op basis van de grond van vervanging zou kunnen ontbinden hierdoor, hoe ziet u dit voor zich?	De ontbindende voorwaarde is derhalve alleen van toepassing als de gehele ICT-infrastructuur moet worden aanbesteed.
15.	3.1.2	14	Ziet u de vervanging van de End of Life producten als een onderdeel van de scope van deze aanbesteding, of worden dat achteraf losse projecten?	De scope van de aanbesteding ziet primair toe op het beheer van de omgeving en niet op de vervanging van end of life producten. Het is echter mogelijk dat naast het beheer en/of in het kader van het beheer end of life producten dienen te worden vervangen. In dat geval gaan Aanbestedende dienst en Inschrijver om tafel op basis van de herzieningsclausule in paragraaf 1.2.
16.	3.1.2 Fysieke servers	14	Kun u een omschrijving aanleveren van de aanwezige hardware (Merk en Type) en de ouderdom van deze apparatuur voor zowel de server en storageomgeving, als de netwerkcomponenten?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie verwerkt in Bijlage Inventarisatie. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de Bijlage Inventarisatie.
17.	3.1.2 Fysieke servers	14	Waar staan deze servers?	Op de locatie Rotterdam (Museumpark 25) van Aanbestedende dienst.
18.	3.1.2 Fysieke servers	14	Wat draait er precies op deze servers?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie verwerkt in Bijlage Inventarisatie.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de Bijlage Inventarisatie.
19.	3.2.1	14-15	Kan inschrijver ervan uitgaan dat de huidige omgeving qua performance voldoende is om aanbestedende dienst te voorzien in de behoefte van ICT resources?	Op dit moment voldoet de omgeving nog in de behoefte van ICT resources. In de toekomst zal deze omgeving worden uitgebreid dan wel hernieuwd.
20.	3.1.3	16	Op pagina 16 van de uitnodiging tot inschrijving benoemt u diverse maatwerk toepassingen en leveranciersapplicaties. Kan inschrijver er van uit gaan dat zij alleen de Single Point of Contact functie voor deze applicaties uitvoert en de desbetreffende leveranciers verantwoordelijk zijn voor deze applicaties?	Voor de maatwerk oplossingen is de ICT-dienstverlener niet de Single Point of Contact. De Aanbestedende dienst heeft zelf interne medewerkers voor het beheer van deze applicaties en afstemming met de leveranciers.
21.	3.2 Scope van de aanbesteding	16	U geeft een 140 tot 150 tal gebruikers op. Zijn dit allemaal full-users, of is er een differentiatie tussen typen gebruikers?	Er bestaat differentiatie. Niet alle gebruikers hebben gelijke rechten.
22.	3.3 Afname Overeenkomst	18	Onder artikel 3.3 in de uitnodiging tot inschrijven meldt u dat u niet gebonden bent aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten. Dit zou dus ook inhouden dat u de opdracht na gunning op een waarde van NUL euro kunt stellen. Dit lijkt in strijd met artikel 2.140 Aanbestedingswet 2012. Kunt u toelichten hoe u dit artikel ziet?	Aanbestedende dienst snapt de link met dit artikel niet aangezien artikel 2.140 Aanbestedingswet toe ziet op raamovereenkomsten.
23.	P.E. 21 medewerker op locatie	27	Moet het altijd dezelfde medewerker zijn of mag dit ook rouleren?	Dit mag een vaste medewerker of vaste groep van medewerkers die rouleren. Let op: Het telkens gebruik van nieuwe medewerkers of medewerkers buiten de vaste groep is niet toegestaan.
24.	P.E. 27	27	Is er wat meer bekend over welk camerasysteem er beheert moet worden?	Aanbestedende dienst heeft recorders voor de camerasystemen. De programma's die hierop draaien werken met software van Abus en zitten op de VLAN 180.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
25.			Opmerking Aanbestedend dienst	Vanwege de vertraging van de publicatie van deze nota van inlichtingen met één (1) dag mogen Inschrijvers vervolgvragen naar aanleiding van deze tweede nota van inlichtingen stellen tot en met 14 maart 2023. NB: Alle overige data in de aanbestedingsplanning blijven gelijk.