

Morgenwijzer

ICT Beheer

Tweede Nota van Inlichtingen

12-1-2023

De volgende bijlage is toegevoegd:

- Morgenwijzer ICT Beheer (concept)wachtkamerconstructie 2023-01-12

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Planning	Het valt ons op dat de eerste Nota van Inlichtingen een uitzonderlijk groot aantal vragen/antwoorden bevat. Desondanks zijn er nog veel onduidelijkheden (ook gezien het grote aantal vervolgvragen onzerzijds). We hebben er uiteraard het volste vertrouwen in dat die onduidelijkheden in de tweede Nota van Inlichtingen zo veel mogelijk worden weggenomen. Mochten er na de tweede Nota van Inlichtingen toch nog onduidelijkheden zijn, dan zouden we graag in de gelegenheid worden gesteld om vervolgvragen over de tweede Nota van Inlichtingen te stellen. Bent u bereid om hieraan te voldoen?	Dat is niet akkoord, de vragen worden zo goed als mogelijk beantwoord. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de twee vragenrondes voldoende helderheid geven.
2	Nvl1, vraag 94	U geeft aan bereid te zijn te voldoen aan landelijke normen (ten behoeve van beveiliging). Wij nemen aan dat u dan ook bereid bent om daarin te investeren. Kunt dit bevestigen?	Wij zien graag een indicatie van deze investering tegemoet in de offerte. Zie verder het antwoord op vraag 29.
3	Nvl1, vraag 78	Indien opdrachtnemer niet binnen één jaar na gunning beschikt over ISO 27001 certificering, wordt de onderhavige aanbesteding dan gegund aan de nummer 2 of besteedt u de opdracht in dat geval opnieuw aan?	Er wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als tweede gerangschikte inschrijver. Wanneer Opdrachtnemer niet binnen één jaar na gunning beschikt over de certificering, wordt de overeenkomst ontbonden en maakt Opdrachtgever gebruik van de wachtkamerovereenkomst. De wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van twaalf maanden. De concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage van deze nota gepubliceerd.
4	Nvl1, vraag 78	U geeft aan dat de opdrachtnemer aan wie u voornemens bent de opdracht te gunnen, binnen één jaar na gunning dient te beschikken over ISO 27001 certificering. Wat zijn de gevolgen als opdrachtnemer hier uiteindelijk niet binnen één jaar na gunning over beschikt (en derhalve niet voldoet aan uw geschiktheidseisen)? Ontbindt u in dat geval de overeenkomst? Of gaat u pas over tot definitieve gunning nadat opdrachtnemer beschikt over ISO 27001 certificering?	Zie antwoord op vraag 3.
5	Nvl1, vraag 36	Kunt u aangeven of wij voor de zomervakantie voorbereidingen mogen treffen ten behoeve van de migratiewerkzaamheden?	Ja, dat is mogelijk mits de werkzaamheden niet te veel hinder opleveren voor het kunnen verzorgen van onderwijs.
6	Nvl1, vraag 36	U geeft aan dat scholen uitsluitend in de eerste en laatste week van de zomervakantie open zijn. Daaruit maken wij op dat u verwacht dat wij alle locaties in een zeer kort tijdsbestek van twee weken – namelijk de eerste en laatste week van de zomervakantie – dienen te migreren. Aangezien dit veel impact heeft voor alle schoollocaties, vragen wij ons af of dit inderdaad de bedoeling is. Kunt u dit toelichten?	Indien dit niet mogelijk is vernemen wij graag een oplossing waardoor scholen zo weinig mogelijk hinder ondervinden van de migratie.
7	Nvl1, vraag 16	U geeft aan dat een overzicht van netwerkapparatuur pas na gunning kan worden verstrekt. Aangezien u in het prijzenblad vraagt om onze tarieven voor de dienstverlening, hebben wij dit overzicht nodig voor een correcte kostenberekening. Door dit overzicht niet te verstrekken, heeft de zittende leverancier door de bekendheid met bovengenoemde zaken bovendien een voordeel. Op grond van een gelijke behandeling van alle inschrijvers verzoeken wij u dan ook met klem om dat voordeel te neutraliseren en alsnog een overzicht van alle netwerkapparatuur (inclusief merk en type) te publiceren.	185 Accesspoint Ubiquiti UniFi AP-AC-Pro/HD 18 Routers DrayTek Vigor2926 25 Switches Ubiquiti UniFi Switch 24 PRO/US24/POE/AT-2
8	Nvl1, vraag 16	U geeft aan dat een overzicht van alle netwerkapparatuur pas na gunning kan worden verstrekt. Wij wijzen u er echter op dat dit overzicht noodzakelijk is om een correcte kostenberekening te maken. Om die reden verzoeken wij u met klem om alsnog een overzicht van alle netwerkapparatuur te verstrekken.	Zie antwoord op vraag 7.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Nvl1, vraag 7 en 40	Hoelang wordt de hardware bij Opdrachtnemer opgeslagen?	Dat is afhankelijk van de doorlooptijd van de installatie en levering door de opdrachtnemer. We hebben geen intentie om voorraad te laten beheren door opdrachtnemer.
10	Nvl1, vraag 7 en 40	U geeft aan dat de hardware wordt afgeleverd bij Opdrachtnemer en dat Opdrachtnemer de hardware opslaat, installeert en uitlevert aan uw scholen. Kunt u aangeven wie juridisch aansprakelijk is voor de hardware gedurende de opslag ervan bij opdrachtnemer: is dat de Leverancier van de hardware of bent u als Opdrachtgever dat? We vernemen graag welke contractuele afspraken u hier met de Leverancier van de hardware over heeft gemaakt.	De leverancier van de hardware kan niet aansprakelijk zijn voor juiste opslag van de hardware nadat deze door Opdrachtnemer ontvangen en geaccepteerd is. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er adequate maatregelen worden genomen om de hardware veilig op te slaan en bijvoorbeeld te verzekeren. Gezien dit op verzoek van Opdrachtgever is, kan Opdrachtnemer deze kosten doorberekenen in zijn inschrijfprijs.
11	Nvl1, vraag 7 en 40	U geeft aan dat de hardware wordt afgeleverd bij Opdrachtnemer en dat Opdrachtnemer de hardware vervolgens opslaat, installeert en uitlevert aan uw scholen. Wij gaan ervan uit dat de Leverancier van de hardware eigenaar blijft van de hardware gedurende de opslag, installatie en uitlevering. Om die reden verzoeken wij u aan de eisen ten aanzien van de opdracht toe te voegen dat de Leverancier van de hardware aansprakelijk is voor de hardware tot de levering aan (de scholen van) Opdrachtgever.	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 10.
12	Nvl1, vraag 4	U geeft aan dat er geen scholen on premise werken. Op basis daarvan lijkt het erop dat wij de huidige situatie moeten overnemen (en niet hoeven te vervangen), maar dat is ons nog steeds niet volledig duidelijk. Om die reden ontvangen we graag uw uitgebreide toelichting over wat er wel en niet dient te worden geïmplementeerd en gemigreerd.	Er zijn geen file servers aanwezig. Er wordt in de cloud gewerkt. Het bedrade netwerk incl. randapparatuur t.b.v. wifi en bijbehorende internetaansluitingen dienen te worden overgenomen. Er moet worden voorzien in de mogelijkheden voor draadloos printen en beheer op afstand. Zie ook antwoord op vraag 4 in Nvl - ronde 1.
13	Nvl1, vraag 4	Aangezien er (gezien uw antwoord op vraag 4 van de Nota van Inlichtingen) geen scholen on premise werken, vragen wij ons af wat u precies wil weten bij bullet 1 van kwaliteitsvraag 3. Daar schetst u namelijk een situatie waarin scholen deels on premise werken: “Middels welke stappen de implementatie en migratie plaatsvindt, waarbij enkele scholen in de cloud en andere scholen deels on premise werken” Kunt u dit verduidelijken?	Zie antwoord op vraag 12.
14	Nvl1, vraag 4	Door wie wordt de cloudbox beheerd?	Dit is een oplossing van de huidige leverancier voor printing en beheerfunctionaliteit. Dit hoeft dus niet te worden overgenomen of te worden beheerd, zie ook antwoord op vraag 12.
15	Nvl1, vraag 4	Wie is eigenaar van de cloudbox?	Zie antwoord op vraag 14.
16	Nvl1, vraag 4	Mag de cloudbox worden uitgefaseerd indien er een alternatief beschikbaar is voor de printer en beheerfunctionaliteit?	Zie antwoord op vraag 14.
17	Nvl1, vraag 4	Indien de cloudbox kan worden overgedragen: op welke wijze vindt de overdracht van de cloudbox plaats?	Zie antwoord op vraag 14.
18	Nvl1, vraag 4	Kan de cloudbox worden overgedragen?	Zie antwoord op vraag 14.
19	Nvl1, vraag 4	U geeft aan dat er nog wordt gewerkt met een zogenaamde cloudbox voor (printer en) beheerfunctionaliteit. Welke beheerfunctionaliteit bedoelt u?	Bijvoorbeeld het op afstand monitoren en loggen van netwerkactiviteiten of het overnemen van pc's voor gebruikersondersteuning.
20	Nvl1, vraag 4	U geeft aan dat er nog wordt gewerkt met een zogenaamde cloudbox. Het is ons echter nog niet volledig duidelijk wat die cloudbox precies doet. Om die reden verzoeken we u om de functie van de cloudbox nader te specificeren. Graag uw reactie.	Zie antwoord op vraag 19.
21	Nvl vraag 63-64 (contactpersonen)	De contactpersonen van de AD, die op de hoogte zijn van de afspraken in de aanbesteding en het contract, zijn volgens uw antwoord op vraag 64 de ICT-ers van de scholen. Worden hier de ICT-coördinatoren bedoeld?	Ja, de contactpersonen zijn de ICT-coördinatoren van de scholen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Nvl vraag 91 (Site survey kosten)	U stelt in vraag 91: "Site survey kosten worden door Opdrachtgever gedragen". Is dit correct? Moet dit niet Opdrachtnemer zijn (om te voorkomen dat er onvoorziene kosten worden gemaakt)? Of beschikt u op dit moment niet over een goed werkende wifi-omgeving?	Bij vraag 91 wordt antwoord gegeven op de vraag: "Draagt AD de kosten voor een nieuwe site survey (nul meting) als dat nodig is?" Dit wordt bevestigd. Het staat Opdrachtnemer vrij om de kosten voor eigen rekening te nemen. Op dit moment is er vanuit de opdrachtgever geen aanleiding voor een site survey.
23	Nvl vraag 49 (beheren alle typen hardware)	In uw antwoord stelt u dat o.a. het beheer van copiers in de beheerovereenkomst moet vallen. Kunnen we aannemen dat het gaat om storingen in de aansturing vanaf de devices + adresboeken en printerboxen? Dus niet het fysieke apparaat (dat ligt immers bij de leverancier van de copier)?	Dat is correct.
24	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht (Vraag 1)	Is AD bereid om de eis toe te voegen dat opdrachtnemer reseller dient te zijn van Jamf (school)? Dit om te garanderen dat opdrachtnemer over voldoende kennis beschikt om beheer en support te kunnen leveren op de Jamf beheer omgeving.	Niet akkoord.
25	Omschrijving gevraagde werkzaamheden binnen contract	Er is nogal een pakket van eisen toegevoegd n.a.v. van de vraag: Kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat onderstaande lijst minimaal deel uitmaakt van de werkzaamheden binnen de opdracht/ beheerprijs naast de in de aanbesteding vermelde werkzaamheden? Lijst: Garantieafhandeling van defecte hardware is daar ook ingeslopen. Dit is gebruikelijk in het Consumer to Consumer (C2C) Model maar niet in het Business to business (B2B) Model. Garantieafhandeling en reparatie is een verantwoordelijkheid van de fabrikant (Dell, Hp, enz..) Zij beschikken over de serviceorganisatie om garanties snel en correct te kunnen afhandelen. Zij eisen ook rechtstreeks contact met de eindgebruiker (diagnose en reparatie op het lever adres) Gaat AD akkoord met optreden als SPOC bij afhandelen garantiekwesies?	Niet akkoord, het is juist de wens dat garantieafhandeling zo veel als mogelijk door de opdrachtnemer als SPOC wordt afgehandeld om daarmee de eindgebruiker te ontzorgen. Indien er reparatie of diagnose op locatie nodig is, dan kan de eindgebruiker uiteraard als contactpersoon optreden.
26	4.3 Prijs	AD kan inschrijver helpen een betere inschatting van de transitiekosten te maken door een schouwing te organiseren voor geïnteresseerde partijen. Is AD bereid om 2 locaties die model staan voor de scholen open te stellen voor een schouw?	Niet akkoord.
27	4.3 Prijs	Is AD bereid om de prijsindexering van het CBS de CPI te hanteren in de contracten (prijsindex 2015=100).	Deze is al van toepassing met ingang vanaf 2024, dat is omschreven in paragraaf 4.3 van het aanbestedingsdocument.
28	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (buiten scope)	Netwerkkomponenten maken een essentieel onderdeel uit van de beveiliging van de ICT infrastructuur. Hierin maakt de winnende leverancier een eigen keuze passend bij de door hen te nemen securitymaatregelen en instellingen. Dit is anders bij gebruikers hardware. Inschrijver vraagt AD in ieder geval de Firewall / router aan te schaffen bij de winnaar van deze aanbesteding als de huidige niet kan worden hergebruikt.	Zie antwoord op vraag 7. Opdrachtnemer dient aan te geven of deze apparatuur voldoet en zo niet een passend alternatief te bieden. Bij voorkeur wordt de huidige apparatuur gebruikt.
29	1.2.6 Te sluiten overeenkomst (De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht, met een looptijd van 10 jaar)	Uw antwoord: Opdrachtnemer dient mee te groeien met deze ontwikkelingen en het dienstenaanbod hierop af te stemmen zodat dit passend blijft met de behoefte vanuit de gebruikersorganisatie. De kosten hiervoor dienen in het prijsmodel meegenomen te worden. Inschrijver kan inschrijven met het huidige dienstenaanbod en dit meenemen in het prijsmodel maar kan onmogelijk in de verre (10 jaar!) toekomst kijken. Het lijkt geen twiifel dat de wereld er dan heel anders uitziet dan nu. Enkele voorbeelden zijn de rol van Artificial intelligence en machine learning, de opkomst van internet of things (IoT), Virtual en augmented reality, Blockchain-technologie voor het verbeteren van de veiligheid, Biometrische technologieën, zoals gezichts- en vingerafdrukherkenning voor veiligheid en authenticatie. Integratie van dergelijke technologieën komen op ons af maar zijn nog niet op waarde te schatten. Is AD bereid om hierin los van de in 2023 afgegeven prijs te investeren of dit met de winnende partij in redelijkheid te overleggen?	Het is logisch dat niet met zekerheid te zeggen is wat er in de verdere toekomst zal veranderen. Het uitgangspunt is dat de vraag redelijk gezien gelijk blijft aan wat er nu wordt uitgevraagd. Aanbestedingsrechtelijk is er ook geen ruimte om een wezenlijk andere vraag te stellen of om in omvang een grotere opdracht uit te voeren. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij zo goed mogelijk rekening houden met de behoefte van Opdrachtgever en mogelijke veranderingen. Als de huidige afspraken door bijzondere omstandigheden (zoals aangepaste wet- en regelgeving of extreme marktomstandigheden) niet meer houdbaar zijn, is het aan Opdrachtnemer om dit aan te tonen. Binnen de beschikbare ruimte wordt dan in overleg gekeken naar een werkbare oplossing. Als de wijzigingen te groot zijn, zal opnieuw moeten worden aanbesteed.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 2)	In uw antwoord kan er na gunning een overzicht worden verstrekt van alle apparatuur. Voor inschrijver is het van groot belang te weten of er apparatuur hergebruikt kan worden of niet. Hergebruik leidt tot een mogelijke lagere inschrijfprijs. Kan AD tenminste het merk / de merken aangeven van de Firewall / router ? Indien mogelijk ook het type?	Zie antwoord op vraag 7.
31	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4c)	Leerlingen werken met Microsoft365 of in Google Workspace. Dit is per school verschillend. Het is vanuit het in te voeren normenkader voor informatiebeveiliging en privacy niet ondenkbeeldig dat AD hier in de nabije toekomst andere keuzes in gaat maken. Dit heeft vaak grote consequenties voor de inrichting van de systemen en werkwijze. Hoe gaat AD om met de kosten die een dergelijke transitie met zich meebrengt?	Er worden geen grote wijzigingen verwacht. Zie verder het antwoord op vraag 29.
32	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4j)	Inschrijving met Autopilot is inmiddels een standaard die bij vrijwel alle organisaties die Microsoft Endpoint Manager gebruiken wordt toegepast. Gebruik van Autopilot is efficiënt en veilig en kan, als dit als eis wordt opgenomen leiden tot een lagere inschrijfprijs. Is AD bereid om dit als eis op te nemen voor de leverancier van de hardware?	Opdrachtnemer is vrij om dit op te nemen. Het wordt echter geen eis.
33	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4j/4n/4o)	Opslag, handling en distributie van door derden geleverde hardware brengt kosten en risico's met zich mee voor opdrachtnemer. Kosten voor opslag (verzekering, ruimte enz.). Kosten voor handling (in ontvangst nemen, registreren enz.). Kosten voor distributie (planning, verzendkosten, transport enz.). Is AD bereid deze kosten te vergoeden?	Het is duidelijk dat er extra kosten gemoeid zijn met deze dienstverlening. Opdrachtnemer dient dit in het voorstel uit te werken.