

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot inschrijving, procedurevoorschriften, nota van inlichtingen	7 & 8	Gegadigde ziet dat in uw vragenformat een kolom is opgenomen met "Inschrijver". Gegadigde doet de aanname dat hier de naam van onze onderneming geplaatst dient te worden. Gegadigde vraagt zich af of dit betekent dat de namen van de ondernemingen die vragen stellen ook worden weergegeven in de nota van inlichtingen, daar nergens staat dat deze geanonimiseerd wordt opgeleverd? In dat geval doet gegadigde u het verzoek om deze weg te laten en de nota van inlichtingen geanonimiseerd te publiceren, zoals gebruikelijk is in aanbestedingen.	De Nota van inlichtingen worden geanonimiseerd gepubliceerd.
2.	Uitnodiging tot inschrijving, procedurevoorschriften, nota van inlichtingen	7 & 8	U geeft aan dat vragen voor de tweede nota van inlichtingen alleen gesteld mogen worden over de eerste nota van inlichtingen. U houdt echter een ruime planning aan, waarbij er tussen 3 juli en 21 augustus geen ruimte meer is om vragen te stellen, terwijl gegadigden dan wel aan hun inschrijving werken. Bent u daarom bereid om de deadlines voor de vragenrondes op te schuiven, zodat gegadigden meer tijd hebben om vragen te formuleren?	Nee, deze extra ruimte is beschikbaar gekomen i.v.m. vakanties. De nota van inlichtingen wordt afgerond voor de start van de zomervakantie.
3.	Uitnodiging tot inschrijving, procedurevoorschriften, nota van inlichtingen	7 & 8	Indien u niet bereid bent om de deadlines t.b.v. het stellen van vragen op te schuiven, doet gegadigde u het verzoek om toe te staan dat er ook in de tweede ronde nieuwe vragen worden gesteld. Uiteraard met het criterium dat deze vragen de kwaliteit van alle inschrijvingen ten goede komen.	Niet akkoord.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

4.	Annex III Prijzenblad	Tabblad handleiding	Het prijzenblad vermeldt “5. Strategisch inschrijven is toegestaan” Gegadigde doet de aanname dat hier had moeten staan “Strategisch inschrijven is niet toegestaan”. Is deze aanname juist?	Inschrijver mogen strategisch inschrijven. Inschrijvers mogen niet manipulatief inschrijven. Zie ook: Manipulatieve en strategische inschrijvingen PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden
5.	Annex III Prijzenblad	Tabblad handleiding	Indien onze aanname uit de vorige vraag niet correct is, krijgen wij graag een toelichting wat u verstaat onder strategisch inschrijven en waarom dit is toegestaan.	Zie 4.
6.	Annex IV (Concept)overeenkomst en uitnodiging tot inschrijving 8 Overzicht Annexen	Pagina 35	U verwijst in uw Uitnodiging tot inschrijving op naar Annex IV (Concept)overeenkomst. Bij de door u verstrekte documenten treffen wij echter geen Annex V inkoopvoorwaarden aan. Daarom het verzoek om deze alsnog te verstrekken.	De Annex IV en V zijn toegevoegd aan de documentbibliotheek. Inschrijvers mogen hierover nog vragen stellen.
7.	Annex V Inkoopvoorwaarden	Pagina 35	U verwijst in uw Uitnodiging tot inschrijving op meerdere plaatsen naar Annex V inkoopvoorwaarden. Bij de door u verstrekte documenten treffen wij echter geen Annex V inkoopvoorwaarden aan. Daarom het verzoek om deze alsnog te verstrekken.	Zie 6.
8.	Annex III Prijzenblad		Op het prijzenblad staat bij de regel ICT-Beheer op locatie een bedrag per maand. Kan opdrachtgever dit aanpassen naar een tarief per keer op locatie.	Nee, Inschrijver wenst een vast bedrag voor deze werkzaamheden per maand.
9.	Annex III Prijzenblad		Op het prijzenblad staat bij de regel ICT-Beheer op locatie een bedrag per maand. Wenst opdrachtgever ook ICT-Beheer op locatie tijdens de vakanties?	Nee niet in de vakanties
10.	Annex III Prijzenblad		Kan aanbestedende dienst aangeven wat wordt verstaan onder “Additionele werkzaamheden op afroep”	Extra werkzaamheden die nader te bepalen zijn.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

11.	Uitnodiging tot inschrijving		Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat alle kosten voor wat betreft licenties buiten scope vallen?	ja
12.	Uitnodiging tot inschrijving		Hoeveel weken is vooraf extra inzet op locatie bekend?	2-3 weken
13.	Uitnodiging tot inschrijving		Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat alle lokale systemen voorzien zijn van een support contract?	Servers wel, desktops/laptops niet.
14.	Uitnodiging tot inschrijven	5	De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een indicatieve jaarlijkse waarde van € 100.000 tot € 150.000 (excl. Btw). Kunt u aangeven hoe u tot deze indicatieve jaarlijkse waarde bent gekomen?	Op basis van het huidige contract met een externe beheer partij waarbij voor deze aanbesteding opnieuw moet worden gekeken naar de inrichting van de helpdesk. Bij de nieuwe aanbesteding vervallen een aantal onderdelen en zitten er wijzigingen in de ict omgeving zoals beheer telefooncentrale valt weg en meer applicaties in de cloud etc.
15.	Uitnodiging tot inschrijven	11	Aanbestedende dienst is op zoek naar één strategische ICT-outsourcingspartner die Aanbestedende dienst in staat stelt de kloof tussen eindgebruikers en de afdeling ICT te verkleinen. Kunt u een toelichting geven op de kennelijke kloof die er momenteel is? Inschrijver acht dit van belang in het kader van huidige en toekomstige verwachtingen en daarmee tevredenheid van gebruikers.	Vragen binnen de organisatie zo goed mogelijk oppakken. (als het goed is; vervalt hierdoor de kloof)
16.	Uitnodiging tot inschrijven	11	Hierbij is het van belang dat Inschrijver (afdeling overschrijdend) samenwerkt met verschillende functionarissen van Aanbestedende dienst van onder andere, maar niet beperkt tot de afdeling ICT, werkplaatsen en onderwijsorganisatie. Kunt u een toelichting geven hoe dat samenwerking en/of regie tussen voornoemde afdeling plaatsvindt? Inschrijver probeert duidelijkheid te krijgen met betrekking tot de huidige situatie en de rol/mogelijkheden van inschrijver ten tijde van de samenwerking.	ICT blijft aanspreekpunt en primair contactpersoon Naast ICT zijn er binnen de Academie bepaalde afdelingen zoals de werkplaatsen, de afdeling communicatie die frequent gebruik maken van de diensten van ICT. Ict voert de regie maar het is van belang dat er een gedegen samenwerking mogelijk is met de inschrijver.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

17.	Uitnodiging tot inschrijving	12	ICT werkplekbeheer We ontvangen graag een overzicht van alle type hardware modellen en de huidige versie van OS (Windows / MacOS) om een beter beeld te krijgen van de diversiteit van de omgeving?	Apple iMac's, alle jaargangen, 8,16 of 32Gb ram vanaf 2014, OS11,12 of 13 Apple MaAcMini 2019, 32Gb ram, OS12 Apple MacStudio 2022, 64Gb Ram, OS13 MacBook pro, vanaf 2014, 8,16 of 32Gb, Os11 en hoger Macbook Air, vanaf 2014, 8 of 16Gb, OS11 en hoger HP Probooks 450, 8 of 16Gb ram, Windows10 Dell Latitude 4500, 8 of 16Gb ram, Windows 10 Intel NUC, 16Gb ram, Windows 10
18.	Uitnodiging tot inschrijven	12	Windows via Intune en Apple via Jamf • Firmware • OEM-licenties • Beveiligingsvoorzieningen • Voeding/stroomkabel Inschrijver neemt aan dat u de functionaliteiten/onderdelen beschrijft van een generieke werkplek. Welke verwachtingen heeft u van Opdrachtnemer?	Kennis van Intune en Jamf. Installaties uitvoeren, updates doorvoeren en ondersteunen Rietveld ICT in gebruik.
19.	Uitnodiging tot inschrijven	12	Kleine ICT- apparaten en -middelen • Docking station Uitnodiging tot Inschrijving 13 • Labelprinter • Netwerkapparatuur (Niet rackmounted) • Bij het apparaat meegeleverde accessoires en componenten • Voeding/stroomkabel Inschrijver neemt aan dat u de functionaliteiten/onderdelen beschrijft van een generieke werkplek. Welke verwachtingen heeft u van Opdrachtnemer?	Gebruikersondersteuning, plaatsing iom Rietveld ICT

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

20.	Uitnodiging tot Inschrijving	12	“D Printerbeheer (uitgevoerd door Xafax, met name installeren van drivers)” Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat men hier mee aangeeft dat de printers vanuit de Xafax oplossing beschikbaar moeten worden gemaakt voor gebruik op de door de inschrijver beheerde werkplekken?	Ja mbv de installer van XAFAX
21.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	ICT-WERKPLEK BEHEER “Beveiligen, configureren, opleveren, onderhouden en ondersteunen van de ICT-Werkplek bestaande uit Computer en Beeldscherm of laptop met of zonder beeldscherm.” Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dit geldt voor de desktops en laptops in beheer (lees Intune/Jamf) door de inschrijver?	ja
22.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	ICT-WERKPLEK BEHEER “Dispatch, reparatie en garantieafhandeling van de ICT-Werkplek.” Kan Aanbestedende dienst aangeven welke leveranciers het betreft waar de inschrijver de reparatie en garantie afhandeling moet aanmelden?	Dustin, Socia, MCPartners Doet vnl ICT zelf
23.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	ICT-WERKPLEK BEHEER “Dispatch, reparatie en garantieafhandeling van de ICT-Werkplek.” Vooraf bij Laptops zien we in de praktijk dat de beide partijen (aanmelder en leverancier) beter	Ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			direct contact kunnen hebben om het moment van reparatie of omruilen af te stemmen. Voorstel is dan ook om na het ontvangen van de melding, bij de melding naar de leverancier de contactgegevens te delen, zodat de leverancier met de aanmelder contact kan opnemen. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het aanmelden bij de leverancier en het doorgeven van de contactpersoon (gebruiker) voor de verdere afstemming?	
24.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	Serverbeheer Om een duidelijk beeld te krijgen van de server infrastructuur ontvangen we graag een serverlijst met de volgende gegevens (Aantal vCPU, Geheugen, Diskopslag, Rol(len) van de server en Versie van het operating system? Graag ook de locatie (on-premises, cloud)	On premise hardware: 3x HP DL360, 2 met dual 16Core CPU en 512Gb Ram, 1x 16Core CPU 128Gb Ram. HP MSA 2060 Storage unit met 15Tb netto SSD opslag. De twee zware servers staan in de hoofdserversruimte met de storage, de lichtere server in een ander gebouw ivm redundantie AD/DHCP/DNS Hardware is begin dit jaar aangeschaft en er word op dit moment een nieuwe omgeving ingericht op deze hardware, gebaseerd op Microsoft HyperV 2022
25.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	Serverbeheer We ontvangen graag een visuele weergave en/of High Level design van de huidige omgeving?	Nico iom Vancis/Joram
26.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	Serverbeheer Op welke wijze is het IaaS platform verbonden netwerk technisch met de locatie? (Vaste verbinding/VPN Site-to-Site) In hoeverre is deze netwerk verbinding redundant? Kan er een visuele tekening worden gedeeld?	Internet wordt afgenomen bij EduConnect, 1xGb KPN fiber in BC gebouw, 1x 1Gb Eurofiber in Rietveld gebouw, 2x 16 Ip Adressen in BGP over beide lijnen waarbij elke lijn de fallback is van de andere. KPN komt uit Amsterdam, Eurofiber uit Rotterdam. Kabel tracees zijn volledig gescheiden en verlaten het terrein op verschillende locaties. In beide gebouwen draait een Fortigate firewall in een

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

				redundant cluster. Ook de core-switches van het netwerk draaien in een distributed stack over drie gebouwen, twee per gebouw met een dubbel uitgevoerde glasvezel verbinding in ringvorm.
27.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	Serverbeheer Er wordt gesproken in paragraaf B “Server beheer” over publieke Clouddiensten (IaaS en SaaS). Bij welke partij / leverancier zijn deze diensten gehost?	Microsoft, Osiris, Topdesk, HR2day, Visma, Driebit (Rietveld website) Webtic (andere diverse websites) Larka, Ambrero, Xafax
28.	Uitnodiging tot Inschrijving	13	Serverbeheer Welke producten worden gebruikt voor de backup voor de onpremise omgeving en t.b.v. Back-up O365?	IBM Spectrum Protect waarbij de data in het datacenter van de beherende partij staat. O365 Veeam (huidige leverancier)
29.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	Serverbeheer “en het onderhouden van koppelingen met deze diensten met zowel interne als externe systemen en diensten” Kan Aanbestedende dienst de koppelingen omschrijven die er onderhouden dienen te worden?	MIM (Microsoft identity management) AD connect met diverse partijen Data uitwisseling met Accountview en Osiris en HR2day, AEOS, XAFAX, Topdesk
30.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	Serverbeheer Om binnen de opdracht de klanttevredenheid te borgen i.v.m. de gewenste expertise, kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de lijst van genoemde applicaties voor Applicatiebeheer, ook de lijst van applicaties is die ServiceDesk zal gaan ondersteunen voor de Aanbestedende dienst?	ja
31.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	Serverbeheer “Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. de disaster recovery van de omgeving.”	Redundante internetverbinding, noodstroomvoorziening, autonome blusinstallatie, back ups

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Wat zijn de huidige maatregelen en middelen t.b.v. de disaster recovery van de omgeving?	
32.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	Serverbeheer “Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. de disaster recovery van de omgeving.” Welke backup oplossing is er nu in gebruik (leverancier)? Wat is de huidige backup rententie beleid? Op welke wijze staan de backups op een remote site?	Back-up is door Beherende partij ingericht met IBM Spectrum-protect, Rentiebeleid is 2 weken. Backups worden gemaakt in het datacenter van beherende partij, kan op disk of tape zijn.
33.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	Serverbeheer Wat wordt er verstaan onder het beheer van Cybersecurity en welke diensten en of producten worden hiervoor gebruikt in de huidige omgeving?	Endpoint protectie (ESET)
34.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	Serverbeheer Wat wordt er verstaan onder disaster recovery en wat is het huidige beleid t.a.v. disaster recovery?	Zie 32
35.	Uitnodiging tot inschrijven	14	Serverbeheer De dienstverlening omtrent het server beheer bestaat uit: Opleveren, onderhouden, beheren en beveiligen van de fysieke servers en virtuele servers en de daarop draaiende programmatuur. Inschrijver is van mening niet verantwoordelijk te kunnen zijn “de daarop draaiende programmatuur”. Gaat u ermee akkoord om de toevoeging van dit zinsdeel te laten vervallen waarmee Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het serverplatform en niet voor de daarop werkende applicaties?	Alleen niet voor applicaties van 3 ^e partijen Maar wel bv voor SQL, Office via remote desktop ed.
36.	Uitnodiging tot inschrijven	14	Serverbeheer	Vraag is wat breed geformuleerd. We bedoelen: beheer van de tenant.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Het beheren van Clouddiensten Office 365 en Microsoft Azure en het onderhouden van koppelingen met deze diensten met zowel interne als externe systemen en diensten. Het hoog beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. de disaster recovery van de omgeving. Zorgdragen voor uitvoerbare exit strategie. Inschrijver begrijpt uw vraag maar is van mening dat een dergelijke generiek gestelde eis erg voor interpretatie vatbaar is en uiteindelijke kan leiden tot discussie bij de uitvoering van de opdracht. Inschrijver verzoekt u derhalve om verduidelijking van de verschillende deelvragen: - Welke koppelingen zijn van toepassing en welke dienstverlening verwacht u hierop? - Welke verwachtingen heeft u bij hoog beschikbaar? Redundant? Locatie redundant? In hoeverre bent u bereid hier budget tegenover te stellen? - Welke verwachtingen heeft u (buiten de techniek) van disaster recovery?	Beheer van de koppelingen van de tenant met verschillende systemen zoals XAFAX, AEOS, MIM, HR2day ism de leveranciers van deze applicaties. Inschrijver is SPOC. Beschikbaarheid en redundant zijn afhankelijk van afspraken in de SLA's Vanzelfsprekend variëren hierbij de tarieven. Disaster recovery: we verwachten van de inschrijver dat er een draaiboek komt om dit binnen acceptabele tijd (i.o.m. aanbestede) op te lossen.
37.	Uitnodiging tot inschrijven	14	“Zorgdragen voor uitvoerbare exit strategie.” Kan opdrachtgever bevestigen dat de werkzaamheden nav de exit zelf geen onderdeel uitmaken van deze aanbesteding? En als dit wel het geval is, wat wordt er dan verwacht van de inschrijver?	Documentatie up to date houden. Alles in publieke cloud oplossingen of op locatie Rietveld. Niets mag onlosmakelijk verbonden worden aan de ICT partner
38.	Uitnodiging tot inschrijven	14	Softwareprogramma's worden aan de eindgebruiker aangeboden op de ICT- werkplek als Software as a Service (SaaS) vanuit de Cloud. De ICT	Geen inhoudelijke ondersteuning maar wel 1^e lijns support.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			beheer partij biedt technische ondersteuning infrastructuur en heeft inhoudelijk weinig tot niet met de verschillende applicaties te maken behalve functionele gebruikersvragen (geen inhoudelijke gebruikersvragen, wel het koppelen van programma's). U vraagt feitelijk van inschrijver functionele ondersteuning bij softwareprogramma's. Inschrijver is van mening dat functioneel applicatiebeheer geen onderdeel uit kan maken (zonder specifieke van applicaties, verantwoordelijkheden, etc.) van de opdracht. Gaat u ermee akkoord om het functioneel applicatiebeheer buiten verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer te stellen? Zo nee, om welke applicatie applicaties gaat het en welke functionele verantwoordelijkheden verwacht u van Opdrachtnemer?	
39.	Uitnodiging tot inschrijven	14	Remote Desktop Services - o Persmaster - o Accountview Inschrijver begrijpt dat u voor deze 2 toepassingen over een Remote Desktop omgeving wenst te beschikken. Kunt u aangeven om hoeveel simultane gebruikers het hierbij gaat? Dit in het kader van de calculatie van capaciteit en prestaties.	6-8 gebruikers
40.	Uitnodiging tot inschrijven	14	Applicatiebeheer "Verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen en houdt zich bezig met de coördinatie van activiteiten binnen de eigen afdeling en in overleg met de leidinggevende met belanghebbende stakeholders en toeleveranciers.	Applicatiebeheer "De inschrijver is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen en houdt zich bezig met de coördinatie van activiteiten binnen de organisatie en met toeleveranciers. De inschrijver ondersteunt op alle operationele onderdelen. De

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Binnen de afdeling ICT ondersteunt, bereidt voor en adviseert de PICT op alle operationele onderdelen. De PICT consulteert interne en externe specialisten, bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Hierbij draagt de PICT zorg voor de inhoudelijke communicatie richting alle betrokken partijen. Bij escalaties en problemen schakelt de PICT rechtstreeks met de leidinggevende. De PICT biedt waar mogelijk hulp bij verstoringen en problemen.” Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er per abuis een interne rol beschrijving binnen de organisatie van Aanbestedende dienst is toegevoegd aan deze alinea? En zo ja, kan Aanbestedende dienst de alinea naar de gewenste dienst van de inschrijver herschrijven?	inschrijver consulteert interne en externe specialisten, bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Hierbij draagt de inschrijver zorg voor de inhoudelijke communicatie richting alle betrokken partijen. Bij escalaties en problemen schakelt de inschrijver rechtstreeks met de afdeling ICT. De inschrijver biedt waar mogelijk hulp bij verstoringen en problemen.” Deze alinea is herschreven.
41.	Uitnodiging tot inschrijven	15	Bring You Own Devices (BYOD) is toegestaan. Studenten, docenten en externen maken hiervan gebruik gebruiken eigen applicaties door ICT geleverde cloudapplicaties en Remote Desktop Services. Welke dienstverlening verwacht u van Opdrachtnemer in de situatie van BYOD?	Best effort, 1 ^e lijns support
42.	Uitnodiging tot inschrijven	15	De dienstverlening omtrent het applicatiebeheer bestaat uit: Technisch beheer van het aangeboden applicatie landschap. Het Opleveren, onderhouden, beheren en beveiligen van softwareapplicaties. Vastleggen/ documenteren. Advies en ondersteuning van (interne) applicatie beheerders en gebruikers bij	Ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			vragen en problemen. Vastleggen en onderhouden van de applicatiearchitectuur. Inschrijver is van mening dat een Opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk kan zijn voor het technisch applicatiebeheer en daarbij de ondersteuning naar uw functioneel applicatiebeheerders. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk zijn voor het opleveren van applicaties, zeker niet voor zover die niet beperkt zijn vernoemd en beschreven. Gaat u akkoord met deze stelling waarmee Opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor het 'packagen' en uitrollen van applicaties? Zo nee, dan ontvangen we graag een overzicht van relevante applicaties en de gewenste dienstverlening per applicatie.	
43.	Uitnodiging tot inschrijven	15	Wat bedoelt u met PICT?	Contactpersoon inschrijver
44.	Uitnodiging tot inschrijven	15	Binnen de afdeling ICT ondersteunt, bereidt voor en adviseert de PICT op alle operationele onderdelen. Graag ontvangen wij een toelichting op welke operationele onderdelen u doelt en welke verwachtingen u van Opdrachtnemer heeft	Zorgen dat de applicaties werken en bij verstoringen ondersteunen (contact met leverancier)
45.	Uitnodiging tot inschrijven	15	PICT consulteert interne en externe specialisten, bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Hierbij draagt de PICT zorg voor de inhoudelijke communicatie richting alle betrokken partijen. Bij escalaties en problemen schakelt de PICT rechtstreeks met de leidinggevende. De PICT biedt waar mogelijk hulp bij verstoringen en problemen.	De inschrijver is verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang van deze processen en houdt zich bezig met de coördinatie van activiteiten binnen de organisatie en met toeleveranciers. De inschrijver ondersteunt op alle operationele onderdelen. De inschrijver consulteert interne en externe specialisten, zoals Brite (netwerkbeheer) , Xafax (printerbeheer), Iconnect4u (telefooncentrale) etc. bepaalt mede de impact van werkzaamheden op bestaande processen en

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Deze passage is voor inschrijver onduidelijk te doorgronden. Graag uw toelichting.	zorgt ervoor dat werkzaamheden op een efficiëntste-, accurate wijze worden uitgevoerd en afgehandeld. Hierbij draagt de inschrijver zorg voor de inhoudelijke communicatie richting alle betrokken partijen. Bij escalaties en problemen schakelt de inschrijver rechtstreeks met de afdeling ICT. De inschrijver biedt waar mogelijk hulp bij verstoringen en problemen.”
46.	Uitnodiging tot inschrijven	15	D PRINTERBEHEER Printerbeheer is uitbesteed aan externe leveranciers. Voor de ICT-beheer partij bestaat de printerondersteuning met name uit: • eerstelijns support (helpdesk) bv waarom doet de driver van mijn computer het niet? • 1e contactpersoon voor storingen met betaalsysteem en printers Uitnodiging tot Inschrijving 16 • beheer van de managementserver waar supplies en tellerstandten worden gecommuniceerd. • ondersteuning van direct aangesloten scanners en printers (circa 5 printers en 20 scanners.) • Printerdrivers ter beschikking stellen Behalve het beschikbaar stellen van printerdrivers is inschrijver van mening dat voornoemde verantwoordelijkheden belegd zijn bij de printerleverancier. Opdrachtnemers kunnen hier derhalve geen verantwoordelijkheid in nemen. Bent u hiermee akkoord?	Nee, 1 ^e lijns support en de managementserver vallen wel onder de taken van de nieuwe partij

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

47.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Servicedesk Welke dienstverlening verwacht u op telefonie?	1 ^e lijns support Melding aanmaken en oplossen of doorzetten
48.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Servicedesk Verwacht u van Opdrachtnemer eerstelijns ondersteuning of beschikt uw eigen organisatie over een (interne) servicedesk?	Zie 47
49.	Uitnodiging tot Inschrijving	16	Servicedesk Welke Telefonie oplossing wordt gebruikt in de huidige omgeving?	3CX met Tiptel en Yalink toestellen alsmede de 3CX app op telefoons.
50.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Servicedesk Welke dienstverlening verwacht u bij: Identiteitsbeheer Beschikt u over een Identity & Access Management (IAM) systeem?	Ja, ingeregeld via MIM. Denk aan: password resets, accounts vrijgeven etc. Minimale ondersteuning nodig.
51.	Uitnodiging tot inschrijven	16	De dienstverlening omtrent de Servicedesk bestaat uit: • Het leveren van kwantitatieve en lokale ondersteuning aan medewerkers, docenten en studenten. Wat bedoelt u met kwantitatieve ondersteuning? Op welke manier verwacht u van Opdrachtnemer ondersteuning richting studenten? Mogen studenten contact opnemen met de servicedesk?	5 dagen per week zoals omschreven Studenten mogen bellen en mailen met de Helpdesk.
52.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Printerbeheer “De te leveren diensten beperken zich tot het monitoren van MFP en Grafische printers, en ondersteuning van eindgebruikers bij vragen. Ondersteuning direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers. Accountbeheer.”	ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Betreft het product van Xafax een follow me oplossing?	
53.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Printerbeheer “De te leveren diensten beperken zich tot het monitoren van MFP en Grafische printers, en ondersteuning van eindgebruikers bij vragen. Ondersteuning direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers. Accountbeheer.” Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het beschikbaar zijn van drivers voor een specifiek Operating System versie bij de leverancier Xafax ligt (of voor niet Xafax apparatuur bij die betreffende leverancier/fabrikant)	Ja
54.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Printerbeheer “De te leveren diensten beperken zich tot het monitoren van MFP en Grafische printers, en ondersteuning van eindgebruikers bij vragen. Ondersteuning direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers. Accountbeheer.” Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het accountbeheer betreft het gevuld zijn van de Active Directory en de daarin bijgehouden groepen? Zo niet, welke werkzaamheden vallen onder “Accountbeheer” die in deze context (printerbeheer) door Aanbestede dienst wordt verstaan?	Ja dit is AD gebonden (met Netpay)
55.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Printerbeheer “ondersteuning van direct aangesloten scanners en printers (circa 5 printers en 20 scanners.)” & “Ondersteuning direct aangesloten printers, scanners en label/barcode printers. “	ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Kan Aanbesteden dienst bevestigen dat deze omschrijving gaat om het installeren van de drivers voor de printers en scanners op de beheerde werkplekken? Zo niet, welke werkzaamheden vallen onder het ondersteunen van deze printers en scanners?	
56.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Printerbeheer "beheer van de managementserver waar supplies en tellerstanden worden gecommuniceerd. " Kan Aanbesteden dienst bevestigen dat het in deze om technische beheer van de server gaat en dat fabrikant (vermoedelijk Xafax) het beheer van de leveranciers applicatie uitvoert?	Nee, er staat software op de managementserver en die moet af en toe geupdate worden.
57.	Uitnodiging tot inschrijven	15	Printerbeheer "1e contactpersoon voor storingen met betaalsysteem en printers" Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver de meldingen zelf kan doorzetten naar leveranciers van het betaalsysteem en de printers, wanneer na de 1 ^e analyse de storing in deze hoek lijkt te liggen?	ja
58.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Printerbeheer "De te leveren diensten beperken zich tot het monitoren van MFP en Grafische printers" Kan Aanbestedende dienst omschrijven wat zij verwachten van inschrijver in het kader van het monitoren van MFP en Grafische printers?	Of alles nog aanwezig is en functioneert
59.	Uitnodiging tot inschrijven	16	ServiceDesk "Bestellingen, reparaties en uitleen van ICT-middelen, even als verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de	Nee, wij werken met Topdesk, graag koppelen of in Topdesk werken

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			dienstverlening worden door de Servicedesk verwerkt in servicetool Topdesk.” Als Managed Service Provider heeft inschrijver een ITSM systeem in gebruik waar de ServiceDesk gebruik van maakt. Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat de incident en wijzigingen aangemeld worden in het systeem van Inschrijver (waarbij uiteraard de aanmelder de voortgang kan volgen)?	
60.	Uitnodiging tot inschrijven	16	Servicedesk “als verzoeken van gebruikers, incidenten en wijzigingen binnen de dienstverlening worden door de Servicedesk verwerkt in servicetool Topdesk.” Kan Aanbestedende dienst van afgelopen jaar de volgende zaken aangeven - het aantal telefoontjes naar de ServiceDesk? - De spreiding van de telefoontjes over de werkdagen en over de tijden(per uur)? - het gebruikersvragen er zijn gesteld (telefoon)? Hoeveel	Telefoontjes niet maar wel aantal meldingen per maand/ jaar
61.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk “Configureren en uitleveren van ICT-middelen aan bestelgemachtigden.” Gezien de uitvraag van één dag onsite, gaat Aanbestedende dienst akkoord met het uitleveren van de ICT-middelen op deze ene dag?	ja
62.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk “Configureren en uitleveren van ICT-middelen aan bestelgemachtigden.” We lezen in de uitvraag dat Aanbestedende dienst gebruik maakt (of wil maken) van MS Intune en Apple Device Enrollment, waarmee remote beheer	ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			mogelijk is. Hiervoor zijn er wel randvoorwaarden om, met name de Apple devices, om dit mogelijk te maken (officieel kanaal met de juiste opties). Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de aanschaf van deze middelen op de juiste wijze uitgevoerd wordt/gaat worden door de Aanbestedende dienst om de remote beheer met omschreven methodes van deze ICT-middelen mogelijk te maken?	
63.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk “Lokale ondersteuning” & “Het leveren van kwantitatieve en lokale ondersteuning aan medewerkers, docenten en studenten.” Het lokaal ondersteunen komt met regelmaat terug in de tekst. Daarnaast wordt er gevraagd om minimaal één dag in de week op dinsdag onsite te komen. Inschrijver wil graag een duidelijke verwachting van de verwachte dienstverlening. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er vooral gestreefd wordt naar remote ondersteuning en wanneer echt nodig on site?	1x per week iemand on site voor de werkzaamheden die niet remote kunnen
64.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk “Op aanvraag/ bij drukte ook de mogelijkheid om op te schalen naar 2 dagen per week (voorkeur voor donderdag). Tegen hetzelfde uurtarief bij aanvraag vanaf 5 werkdagen vooraf.” Inschrijver werkt met een operationele planning van gemiddeld 2 weken en heeft een beperkte flexibiliteit binnen deze 2 weken.	ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Is Aanbestedende dienst bereid om de periode van 5 werkdagen, naar 10 werkdagen op te rekken zodat inschrijver hier de garantie voor kan geven?	
65.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk "Gebruikersbeheer." Kan Aanbestedende dienst aangeven hoe: - worden gebruikersaccount aangemaakt? worden groepslidmaatschappen bepaald voor de gebruikersaccounts?	MIM
66.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	Servicedesk Op welke wijze wordt Jamf gebruikt? Betreft dit een server onpremise/IAAS of is dit afgenomen als een cloud oplossing?	Cloud
67.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	Servicedesk Wat er wordt verstaan onder gebruikersbeheer? Wordt er gebruik gemaakt van een geautomatiseerd IDM systeem? Zo nee, is opdrachtgever bereid te investeren in een geautomatiseerde oplossing?	MIM
68.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	Storage In het plaatje wordt een cluster geschetst? Welke Hypervisor wordt er gebruikt voor de hosting van VM's? En welke versie wordt gebruikt?	Is nog in opbouw, MS hyper V 2022
69.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Zijn de werkplekken uniform ingericht qua configuratie en beheer? Kunt u een functionele beschrijven geven van de verschillende type werkplekken en de bijbehorende functionaliteiten?	Nee, veel verschillende hardware maar ook software
70.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat alle hardware inclusief support contracten op kosten van de Aanbestedende dienst worden aangeschaft? (o.a. uitbreiding, vervanging)	Ja wij schaffen alles aan

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

71.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat bij vervanging of aanschaf van de hardware en support contracten er advies wordt ingewonnen bij de inschrijver en dat er aan de aan gegeven minimale vereisten aan hardware, licenties en support wordt voldaan om goed beheer te kunnen voeren?	Ja alles in overleg
72.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de huidige infrastructuur (hardware, support) voldoet aan de minimale vereisten van de software producten die hier gebruik van maken?	ja
73.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de huidige infrastructuur (hardware, support) voldoet aan de minimale vereisten om aan de gevraagde beschikbaarheid binnen eis P.E.12. te voldoen?	Ja
74.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat als er vervangingen en/of uitbreidingen in de infrastructuur nodig zijn, dit als losse opdrachten buiten de beheer activiteiten van deze uitvraag vallen?	ja
75.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	ICT HARDWARE en INFRASTRUCTUUR Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat licentie kosten door de Aanbestedende dienst zelf worden gedragen? Zo niet, welke licentie kosten zal de inschrijver in zijn aanbieding moeten meenemen?	Ja vnl via SURF
76.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Configureren en uitleveren van ICT-middelen aan bestelgemachtigden. Is er beleid op de middelen die bestelgemachtigden mogen bestellen? Oftewel verwacht u van	Ja, ICT bestelt zelf

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Opdrachtnemer dat zij ondersteuning verleent op willekeurige IT-middelen of is dit gedemarceerd?	
77.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk Gebruikersbeheer. Verwacht u van Opdrachtnemer een systeem voor gebruikersbeheer? Of worden gebruikers handmatig aangemaakt? Welke dienstverlening verwacht u?	Merendeels via MIM Shared mailboxen bv wel, en beheeraccounts.
78.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Servicedesk Zorgdragen van goed gebruik ICT-middelen. Kunt u een toelichting geven wat u van Opdrachtnemer verwacht op welke ICT-middelen?	Instructie geven voor het juiste gebruik. (minimaal) Laptops, printers etc.
79.	Uitnodiging tot inschrijven	17	Storage Beschikt u over een supportcontract op de (DL360) servers en (MSA 2060) storage? Tot welke datum loopt dit contract? Kan inschrijver ervan uitgaan dat u zelf een supportcontract onderhoud met leveranciers op deze onderdelen?	Ja, via Socia.
80.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.1 "Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst." Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het hoofdstuk 2 betreft ipv 3?	Ja klopt
81.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.5 "Inschrijver stelt als onderdeel van de Servicedesk beschikbaar gedurende Werkdagen voor ondersteuning van eindgebruikers bij Incidenten.	Ja klopt, via mail (automatisch naar Topdesk en wordt een incident/melding), telefoon of persoonlijk support op dinsdag.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			Deze helpdesk is bereikbaar op via -mail of een ticketsysteem.” Deze zin kan inschrijver niet helemaal duiden, kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het als volgt gelezen moet worden “Inschrijver stelt een Servicedesk beschikbaar gedurende Werkdagen voor ondersteuning van eindgebruikers bij Incidenten. Deze helpdesk is bereikbaar op via mail of een ticketsysteem”?	
82.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.5 “Inschrijver stelt als onderdeel van de Servicedesk beschikbaar gedurende Werkdagen voor ondersteuning van eindgebruikers bij Incidenten. Deze helpdesk is bereikbaar op via -mail of een ticketsysteem.” Op bladzijde 17 wordt over een telefonisch contact gesproken. Kan Aanbestedende bevestigen dat het aanmelden via het ticketsysteem gebeurt(self service portal), waarna telefonisch contact volgt wanneer nodig?	Geen SSP in gebruik op de Academie. Via mail aan onze helpdesk; dan komt er vanzelf een incident in Topdesk. Iemand kan ook rechtstreeks bellen en dan maakt de medewerker van de Helpdesk de melding aan. Via Topdesk worden ook de updates gestuurd naar de medewerkers/studenten.
83.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.9 “De Inschrijver dient alle ICT-componenten (24/7) te beheren en monitoren middels ICT-managementsoftware.” Er worden een flink aantal ICT-componenten besproken in de uitvraag tot aan stroomkabels. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het met “alle ICT-componenten” in deze vraag om de infrastructuur (servers) gaat? Zo niet, om welke specifieke componenten betreft deze eis?	Ja, servers Netwerk bij externe partij
84.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.9	ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			De Inschrijver dient alle ICT-componenten (24/7) te beheren en monitoren middels ICT-managementsoftware. Inschrijver kan geen onbeperkte toezegging doen. Gaat u akkoord met de nuance dat dit betrekking heeft op de huidige ICT-componenten en dat in overleg bepaald wordt of en hoe dit verloopt voor toekomstige componenten?	
85.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.11 “De helpdesk-coördinator c.q. servicelevel manager dient periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van Incidenten. Tevens dient de helpdesk-coördinator proactief mee te denken om mogelijke structurele Incidenten te signaleren en in overleg met de informatiemanager van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.” De inschrijver heeft de verantwoordelijkheden intern anders belegd dan de Aanbestedende dienst voor ogen heeft gehad bij de uitvraag. Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat een service manager de rapportages bespreekt.	ja
86.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.11 Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuur van 99,80 % gedurende Werkdagen. Inschrijver is van mening dat een dergelijke garantie niet zonder concretisering kan worden afgegeven. Eea is afhankelijk van de keten waarbij	Ja

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			tevens componenten een rol spelen die buiten de invloedssfeer liggen van Opdrachtnemer. Gaat u ermee akkoord dat we de 99,80% beschikbaarheid garanderen op de door ons geleverde onderdelen?	
87.	Uitnodiging tot inschrijven	19	P.E.13 “Ter zake van het door Inschrijver te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Inschrijver is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Aanbestedende dienst hiermee instemt.” De betreffende tarieven zijn niet terug te vinden in het prijzenblad. Kan Aanbestedende partij de tarieven voor verschillende functies toevoegen? (oa. system engineer, architect, applicatie beheerder, developer, onsite support)	Aanbestedende partij verwacht een voorstel van de inschrijver voor de verschillende tarieven
88.	Uitnodiging tot inschrijven	20	P.E.14 “Calamiteiten: storingsdienst bereikbaar 24 uur per dag (afgelopen 2 jaar niet voorgekomen)” Aanbestedende dienst geeft aan dat het de laatste 2 jaar niet is voorgekomen. Deze uitvraag heeft wel een prijsopdrijvende werking. In de praktijk zien wij ook dat er in de nacht geen meldingen binnen komen. Is Aanbestedende dienst bereid om de eis terug te brengen naar tussen 6:00-22:00?	Akkoord
89.	Uitnodiging tot inschrijven	20	P.E.21 “Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke	Deze verwijzing vervalt

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.” De verwijzing naar P.E.6. lijkt niet de correcte verwijzing te zijn, kan Aanbestedende dienst deze aanpassen naar de juiste eis?	
90.	Annex XI Minimale SLA criteria - Invulformulier	1	Beschikbaarheid garantie in SLA tijdens kantooruren (06.00 -20.00), exclusief gepland onderhoud. Deze kantoren wijken af van de door u in P.E.14 gestelde openingstijden van de servicedesk tussen 9.00u-18.00u. Gaat u ermee akkoord om deze laatst vernoemde tijden te hanteren voor kantooruren?	Beschikbaarheid garantie in SLA tijdens kantooruren (08.00 -20.00), exclusief gepland onderhoud.
91.	Annex XI Minimale SLA criteria - Invulformulier	1	U heeft 2 opties opgenomen voor malus, nl: - Malus beschikbaarheid niet halen (korting op maandfactuur) en - Malus Wat is het verschil en wat bedoelt u precies met de tweede (Malus) bepaling?	Met betrekking tot kwaliteitswens 3. Aanbestedende dienst heeft een SLA invulformulier ontwikkeld die invulling behoeft door Inschrijver. Inschrijver vult de kolom “waarden Inschrijver “in en biedt een toelichting op haar aanbod.
92.	Annex XI Minimale SLA criteria - Invulformulier	1	Rampen/Catastrofes U vraagt een reactietijd en oplostijd. Reactietijden kunnen we afgeven bij rampen maar oplostijden is naar mening van inschrijver onmogelijk voor iedere	Akkoord

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			marktpartij. Gaat u ermee akkoord om de oplostijd te laten vervallen?	
93.	opdracht	11	Kan de aanbestedende dienst aangeven of er ook ondersteuning nodig is voor de studenten/BYOD?	Naar best effort
94.	Opdracht	11	Welke type Microsoft 365 licenties zijn er momenteel in gebruik?	A1 en A3
95.	Opdracht	11	Moet de levering van de 365 licenties ook worden meegenomen in de prijs?	Nee via SURF
96.	Opdracht	11	Er zijn verder geen gegevens over het netwerk/infrastructuur aanwezig (switches, firewall, Accespoints etc.), heeft de aanbestedende dienst hier een andere partner voor qua beheer?	Ja wordt beheerd door Brite.
97.	Opdracht	11	Kunnen wij aannemen dat er momenteel nog garantie zit op de HP hardware en tot wanneer loopt deze support?	ja, 2029
98.	Opdracht	11	Hoe zijn de VM's op dit moment gelicenseerd (koop, huur of SPLA) en met welke versie?	Vm's, onze omgeving is Microsoft HyperV, licenties komen van Surf, omgeving wordt op dit moment opgebouwd in Microsoft server 2022
99.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	11	Aanbestedende dienst verwacht kennis van Linux, dit wordt verder niet gespecificeerd. Om een goed inschatting van de te verwachten beheerlast te maken zou inschrijver willen weten in welke rol (werkplek, server, IoT, anders) dit besturingssysteem wordt ingezet en voor welke applicatie dit wordt gebruikt.	De bibliotheek software draait op een Linux server en de telefooncentrale 3CX. Inschrijver is verantwoordelijk dat de server blijft draaien.
100.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	15	De eerste zin van deze pagina is onduidelijk door de zinsopbouw (Bring you Desktop Services), zou aanbestedende dienst deze zin willen herschrijven of willen toelichten?	Bring Your Own Devices (BYOD) is toegestaan. Studenten, docenten en externen maken hiervan gebruik. (eigen macbook/laptop) Ze gebruiken eigen applicaties en door ICT geleverde cloudapplicaties en loggen (soms) Remote in.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

101.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	15	Wat verstaat aanbestedende dienst precies onder BYON?	Is BYOD
102.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	16	Welke telefonie oplossing gebruikt de aanbestedende dienst?	3CX
103.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	17	Op pagina 5 wordt gesproken over 850 studenten + 130 cursisten en op pagina 17 over 850 studenten. Daarnaast wordt op pagina 5 gesproken over zo'n 200 docenten en op pagina 17 over 150 medewerkers. Kunt uitsluitend geven over het aantal Studenten & Cursisten en over het aantal Onderwijzend Personeel (OP) en Onderwijs Ondersteunend Personeel (OOP) samen zijn dit de medewerkers	De aantallen medewerkers en studenten wisselen ieder jaar. Gemiddeld: 850 studenten 130 cursisten 300 medewerkers (incl docenten)
104.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	17	Aanbestedende dienst heeft 25 servers in gebruik. Om een beeld te krijgen van de te verwachten beheerlast op deze servers zou inschrijver hier graag een overzicht van ontvangen. Inschrijver doelt dan op de rol (applicatie) van de server en het bijbehorende OS. Daarnaast wil inschrijver weten of alle servers on-site draaien of dat er servers in Azure of soortgelijke Cloud omgevingen werken.	Omgeving is op dit moment nog in opbouw. Alle servers draaien op locatie op eigen hardware. Serverplatform is in principe Server 2022 met SQL 2019.
105.	Uitnodiging tot inschrijving 2.3 Minimale eis P.E.5	19	De zinsopbouw is voor inschrijver niet geheel duidelijk, zou aanbestedende dienst deze zin kunnen herschrijven of toelichten?	Inschrijver stelt een servicedesk beschikbaar gedurende Werkdagen voor de ondersteuning van haar eindgebruikers. Deze helpdesk is bereikbaar op via -mail of een ticketsysteem
106.	Uitnodiging tot inschrijving 2.3 minimale eis P.E.9	19	In deze eis wordt gesproken over "alle ICT-componenten". Kan aanbestedende dienst verwijzen naar een lijst met deze componenten of	Serverpark Netwerk niet. Is uitbesteed.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

			aangeven welke componenten hiermee exact bedoeld worden. Wilt u hierbij duidelijk aangeven of infrastructurele ICT-componenten als switches, firewalls en/of access points hier wél of geen onderdeel van uit maken.	
107.	Uitnodiging tot inschrijving 2.3 minimale eis P.E. 12	19	In deze eis wordt gesproken over een beschikbaarheid van 99,8%. Hoe wordt deze toegepast indien de oorzaak van de verstoring buiten de invloedsfeer van inschrijver ligt?	99,8% betekent 175,2 uren niet beschikbaar per jaar. Dat is overmacht en telt niet mee
108.	Uitnodiging tot inschrijving 2.3 Minimale eis P.E. 14	20	Welke medewerkers maken gebruik van de storingsdienst?	Dat is aan de nieuwe partij
109.	Uitnodiging tot inschrijving 3	26	Aanbestedende dienst vraagt om een ISAE 3402 certificaat. Een ISAE 3402 heeft alleen betrekking op de processen die een organisatie uitbesteedt en niet op de 'eigen' bedrijfsprocessen deze vallen buiten de scope. Is als alternatief een ISO 27001 certificaat toegestaan?	Nee een beschrijving die gelijkwaardig is aan een certificaat is wel toegestaan.
110.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	13	In de omgeving (server beheer) wordt gesproken over MS SQL Server 2012 of nieuwer. Zijn er nog SQL 2012 servers in gebruik? Zo ja, zijn er plannen voor vervanging vanwege de EOL in oktober 2023?	Alles dit jaar naar minimaal 2019
111.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	15	Hebben medewerkers die gebruik maken van een eigen device BYOD (Bring Your Own Device) daarnaast ook de beschikking over een door de aanbestedende dienst verstrekt device? In hoeverre wordt onderscheid gemaakt in het beheer van deze devices (security, monitoring e.d.).	Kan zo zijn. Alleen beheer van machines in eigendom.

Nota van inlichtingen: 21 juni 2023

112.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	19	Inschrijver wordt gevraagd bestaande systemen van tijd tot tijd te voorzien van nieuwe configuraties, Aanpassingen, updates en/of additionele software-installaties. Geldt dit voor alle client systemen? Wordt hier nog onderscheid gemaakt tussen systemen die eigendom zijn van de aanbestedende dienst en van medewerker en of studenten?	Systemen die van de Academie zijn
113.	Algemeen	n.v.t.	Heeft aanbestedende dienst zelf ook een ICT-helpdesk Zo, ja uit hoeveel personen bestaat het interne ICT-team en welke functies betreft het?	Nee geen Helpdesk maar ICT afdeling (3 personen + leidinggevende)
114.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	12	Moet inschrijver ook beveiliging afdwingen op BYOD/BYON devices van de studenten? Of op andere manier eisen stellen aan de devices?	Nee