
Nota van inlichtingen Microsoft Licenties, Azure Services, Support en Advies-services ten behoeve van GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, RAV Brabant Midden-West-Noord en GGD Noord- en Oost-Gelderland

Aanbesteding: Microsoft Licenties, Azure Services, Support en Advies-services ten behoeve van GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, RAV Brabant Midden-West-Noord en GGD Noord- en Oost-Gelderland

Aanbestedende Dienst: GGD Hart voor Brabant - vestiging 's-Hertogenbosch
Referentie: HSCDOC-1368817716-3433

Toelichting:
3e Nota van Inlichtingen

Ref.nr. 88
Onderwerp: NVI 1&2

Vraag:

De kern van uw aanbesteding betreft het leveren van Microsoft producten en diensten. Microsoft is eindverantwoordelijk voor de geleverde functionaliteit. Via Premium Support heeft u directe toegang tot Microsoft. Onze primaire activiteiten hebben direct invloed uw op IT-landschap en gebruikers door het contractueel beschikbaar stellen en buiten gebruik stellen van uw gebruiksrechten. Wij leveren diverse adviesdiensten om dat zo optimaal mogelijk voor u uit te voeren. In NVI47 geeft u aan dat zaken aanvullend in rekening kunnen worden gebracht. Mochten zich issues voordoen met het beschikbaar stellen van gecontracteerde licenties, dan zien wij dat als een incident gerelateerd aan onze dienstverlening en lossen wij deze op binnen de volgende KPI's: (respons en oplostijden). Wat verstaat u daarbij overigens onder het begrip respons? Idem bij het begrip kritieke storing en standaard storing.

Antwoord:

Opdrachtgever bedoelt met respons: de tijd voordat er een reactie komt van Inschrijver op de vraag die wij stellen. Kritieke storing: storing waardoor een groot deel van de eindgebruikers hun standaard werkzaamheden niet meer kunnen uitvoeren. Standaard storing: storing waardoor de eindgebruikers wel hinder ondervinden maar de bedrijfsprocessen niet in gevaar zijn.

Percelen: P1 Microsoft Licenties, Azure Services en Support en Advies-services
Beantwoord op: 30-03-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 89
Onderwerp: NVI 1&2

Vraag:

In kwaliteitscriterium B : support vraagt u ons om technisch en functioneel

support nader te beschrijven. In E17 en E23 geeft u aan dat dit technisch en functioneel support betreft op zowel Azure als M365. In NVI13 geeft u aan dat dit is versleuteld in het opslagpercentage op de levering van licenties. In NVI25 sluit u implementatiewerkzaamheden uit. De mogelijke inhoudelijke invulling van E21 en E23 overstijgt in hoge mate de gangbare dienstverlening qua support bij de levering van gebruiksrechten van software, maar kan in de meest uitgebreide interpretatie het volledige technische en functionele beheer omvatten. Denk daarbij aan het toekennen van licenties aan gebruikers, beheren van daadwerkelijk gebruiken Azure diensten zoals VM's, storage etc. Maar ook het beantwoorden van typische gebruikersvragen bijvoorbeeld bij het samenwerken in documenten of het gebruik van MFA. Inclusief de (in)directe samenhang met alle andere onderdelen zowel uw technische als functionele IT-landschap.

Dit zien wij als een zeer uitgebreide vorm van beheer (Managed Services) en vereist een meer diepgaande analyse en vragenronden, alvorens wij hiervoor verdere uitspraken kunnen doen. Wij beschikken over diverse referentie beheerklanten waar wij het volledige beheer uitvoeren op basis van een duidelijke SLA, dus alle incidenten (van prio laag tot hoog), changes (van impact laag tot hoog) en problemen inclusief tactisch beheer. Op zaken als 1st respons, calldispatch en oplostijden werken wij met duidelijke KPI's. Kunt u toelichten welke vormt u beoogt uit te vragen in uw aanbesteding? En mocht dit de eerstgenoemde variant betreffen, wat verstaat u binnen die scope onder respons, kritiek en standaard?

Antwoord:

Opdrachtgever vraagt alleen Support op de genoemde onderdelen uit en dus geen volledig beheer.

Percelen:	P1 Microsoft Licenties, Azure Services en Support en Advies-services
Beantwoord op:	30-03-2023
Label:	Inhoud