

Eenbes

Infrastructuur- en netwerkbeheer

Nota van Inlichtingen 1

21-4-2023

Vanwege de korte termijnen hebben inschrijvers de gelegenheid om ook in de tweede vragenronde nieuwe vragen te stellen.

Bijlagen:

Bijlage 1 Switch infrastructuur april 2023

Bijlage 2 AP per locatie mei 2023

Bijlage 3a Totaaloverzicht aankopen ARP 2017_2022

Bijlage 3b CMDDB | Totaaloverzicht | 01-04-2023

Hardware 2023

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Huidige situatie	Kan AD verduidelijken hoe het huidige Wifi netwerk er uit ziet? Welk type hardware en welke aantallen?	Sinds 2019 hangen, op alle locaties behalve de Rots, accesspoints van Aerohive. Op de Rots zijn deze van Ruckus, beheerd door Liveatschool. Deze zijn afgeschreven en het contract aflopend. De aantallen en typen AP's van Aerohive zijn te vinden in bijlage 2.
2	Huidige situatie	Kan opdrachtgever verduidelijken hoeveel iPads er aanwezig zijn?	Op dit moment ongeveer 2250 in beheer Actacom. 2 scholen leasen ipads en hebben we nog niet in beheer terwijl dit wel gewenst is. 1 school heeft de ipads in eigen beheer (JAMF). Deze willen we aan het totale beheer toevoegen. We komen dan op een totaal van ongeveer 2740 ipads uit. Ik verwacht echter dat er ook nog afgeschreven ipads in het beheer zitten die vergeten zijn eruit te halen bij verwijdering.
3	Huidige situatie	Kan opdrachtgever verduidelijken hoeveel Chromebooks er aanwezig zijn?	268, verdeeld over 5 scholen.
4	Huidige situatie	Kan opdrachtgever verduidelijken hoeveel Windows devices er aanwezig zijn?	Iets minder dan 3000 in beheer, al is ook hier de vraag gezien het CMDDB of de afgeschreven en verwijderde devices uit het beheer zijn gehaald.
5	Huidige situatie	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de huidige iPads in gebruik en in beheer zijn? Zijn de huidige aanwezige iPads reeds voorzien van DEP id en hoe is dit organisatorisch ingericht (bijv. gezamenlijke Apple School Manager of ook per school)?	Deze staan in Intune. De iPads worden beheerd vanuit JAMF en zijn voorzien van dep ID. Wij kunnen hier zelf niet bij, de beheerder van een school heeft beperkte rechten in Actacontrol. Iedere school heeft een eigen apple school manager.
6	Huidige situatie	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de huidige Chromebooks zijn ingericht en in beheer zijn? Zijn deze bijvoorbeeld opgenomen in de Google Workspace For Education omgeving en is deze omgeving een gezamenlijke (gedeelde) tenant, of heeft elke school zijn eigen omgeving?	De Chromebooks zijn geregistreerd in Google, maar verder wordt Google niet gebruikt. We hebben een gezamenlijk, gedeeld tenant. Inrichting is grotendeels uniform op schoolspecifieke snelkoppelingen/apps na. Ons standaard platform is Office 365, vandaar dat we de overstap willen maken naar Windows 11 SE apparaten waar we op dit moment een pilot van hebben lopen (Acer travelmate spin).
7	Huidige situatie	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de huidige Windows werkplekken zijn ingericht en in beheer zijn? Zijn deze bijvoorbeeld opgenomen in de Microsoft365 omgeving en is deze omgeving een gezamenlijke (gedeelde) tenant, of heeft elke school zijn eigen omgeving?	Eenbes heeft een gezamenlijke tenant. Deze is in beheer van Actacom. Apparaten zijn geïnstalleerd door Actacom en hangen bij hen in een eigen omgeving.
8	4.3 Prijs	De maximale prijs voor migratie per locatie bedraagt €2000 exclusief btw per locatie. Met inachtneming van de prijsstijgingen in de afgelopen tijd is dit bedrag niet marktconform. Opdrachtnemer verzoekt u dit aan te passen naar €3000 exclusief btw per locatie. Gaat u hiermee akkoord?	Het budget voor migratie per locatie wordt aangepast naar € 2500 exclusief btw.
9	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 84	Opdrachtgever spreekt over het mee kunnen kijken op de devices van leerlingen. Kan opdrachtgever aangeven of men enkel wenst mee te kijken op de browser van de leerling of dat op het gehele device meegekeken moet kunnen worden?	Een leerkracht moet kunnen zien wat een leerling op enig moment doet, of wat hij of zij doet nu via de browser doet of via een applicatie die op het device is geïnstalleerd.
10	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 81	Het maandelijks rapporteren van de in eis 81 genoemde aspecten zorgt voor een grote belasting op onze medewerkers. Opdrachtnemer vraagt opdrachtgever deze eis aan te passen naar "Opdrachtnemer stelt elk kwartaal overzichten ter beschikking met alle tot dan toe opgetreden niet beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening AA en A incidenten". Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Kan opdrachtgever aangeven van welk type van Uniflow gebruik wordt gemaakt (uniflow on-premise/uniflow online)?	Uniflow online.
12	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 57	Opdrachtnemer gaat ervan uit dat opdrachtgever bereid is om mee te werken aan het behalen van deze score, ook indien hier kosten aan verbonden zijn voor opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Als er kosten gemaakt moeten worden die niet in de inschrijfprijs zijn opgenomen gebeurt dat alleen in overleg. We gaan er vanuit dat de dienstverlening zo is georganiseerd dat de security op een optimaal niveau is.
13	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 57	Het monitoren van security issues is een erg breed onderwerp. Er speelt momenteel veel op het gebied van veiligheid in het onderwijs. Zo komt er o.a. een nieuw normenkader aan en verwachten we Plan Veilig. Dit betekent dat de security score tijdens het contract zeer waarschijnlijk moet worden bijgesteld. De impact op de realisatie hiervan is momenteel nog niet bekend. Daarnaast is het palet aan veiligheidsissues nog een stuk breder dan enkel de security score van Azure en willen we ons hier niet tot limiteren. Zodra er meer bekend is over de exacte invulling van Plan Veilig en het normenkader maken we graag nadere afspraken met Eenbes, waarbij u uiteraard in de lead bent, over welke ontwikkelingen we door moeten voeren. Gezien de (nog onvoorziene) impact op de kosten heeft inschrijver het verzoek om toekomstige realisatie kosten buiten de scope van deze aanbesteding te houden. Graag uw akkoord.	We gaan er vanuit dat de dienstverlening die wordt aangeboden voldoet aan de huidige realistische eisen ten aanzien van security. Security is een onderwerp dat aan verandering onderhevig is. Dat betekent dat Eenbes mogelijk, in overleg en zo lang er geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de opdracht, extra kosten kan accepteren, maar daarbij moet door opdrachtnemer steeds worden aangegeven waarom bepaalde maatregelen die mogelijk voortvloeien uit Plan Veilig niet in de oorspronkelijke inschrijving zijn opgenomen.
14	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 50	Opdrachtnemer verzoekt de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er, mits technisch mogelijk, koppelingen (SSO) mogelijk zijn met o.a. AFAS, Microsoft en ParnasSys, Gynzy, Prowise, DLWO en Basispoort." Gaat u hiermee akkoord?	Ja, mits de beperking op de mogelijkheid niet in de omgeving van opdrachtnemer ontstaat.
15	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 46	Opdrachtnemer begrijpt dat opdrachtgever hoogst mogelijke rechten wil in accounts in haar omgeving. Echter, is er ook dienstverlening gevraagd op leveranciers-afhankelijke producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van Wifi. Inschrijver doet het verzoek om aan deze eis toe te voegen: Waar dit niet concurrentiegevoeligheid of leveranciers-eigen producten, diensten en software bedraagt. Graag uw akkoord.	Akkoord.
16	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 30	Opdrachtgever vraagt bij prioriteit A een hersteltijd van <8 uur. Inschrijver heeft het verzoek om deze aan te passen naar 1 werkdag. Graag uw akkoord.	Akkoord, waarbij 1 werkdag 8 werkuren betreft. Als zich vandaag om 13:05 een verstoring aandient dient die morgen om 13:05 hersteld te zijn.
17	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 28	Verwacht opdrachtgever voor de strippenkaart een prijs per kalenderjaar of een vaste prijs in totaal?	We vragen een tarief per uur. We nemen vooraf een bepaald aantal uren af waarop wordt afgeboekt als er uren worden ingezet.
18	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 23	Kunt u bevestigen dat de tussenkomst van AK+ geen beperkingen oplevert voor het maken van een koppeling met AFAS?	Dat is nu niet het geval dus verwacht ik dat voor de toekomst ook niet.
19	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 22	Het is voor inschrijver geen enkel probleem om als SPOC richting leveranciers te fungeren. Hierbij houdt zij zich aan de response- en afhandeltijden zoals vermeld. Inschrijver wil hierbij wel vermelden dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor de reactie en afhandeltijd van leveranciers. Graag uw akkoord	Dat is akkoord, opdrachtnemer dient wel toe te zien op de realisatie van met leveranciers overeengekomen reactie- en afhandeltijden.
20	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 13	Opdrachtgever vraagt een bereikbaarheid van de servicedesk van 07:30 - 17:30 uur. Is opdrachtgever ook akkoord met hetzelfde aantal uren bereikbaarheid, echter van 07:00 - 17:00 uur? De ervaring van opdrachtgever leert dat 07:00-07:30 in het PO frequenter voorkomt dan 17:00 - 17:30. Graag uw reactie.	Dat is akkoord.
21	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1 J	Opdrachtgever spreekt over een back-up. Kan opdrachtgever aangeven of de standaard back-up voorziening van Google voldoende is of dat hier een extra online back-up dienst bedoeld wordt bovenop de Google back-up?	Backup is via de huidige leverancier geregeld en is onderdeel van de opdracht. Eenbes maakt geen gebruik van Google.
22	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1	Eis 1 doet vermoeden dat alle down-time van hardware, multifunctionalis en de internetverbinding binnen de beschikbaarheid valt. Inschrijver gaat ervan uit dat defecten buiten onze invloedssfeer buiten de scope van de aanbesteding vallen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Ja.
23	1.2	Kan opdrachtgever aangeven wat zij verwacht van het werken met een niet beheerd device vanuit huis?	Medewerkers van Eenbes dienen met een niet beheerd device in te kunnen loggen op de MS365 tenant van Eenbes (met 2FA).

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	1.2	Kan opdrachtgever aangeven wat zij verstaan onder infrastructuurbeheer en wat het verschil is met netwerkbeheer?	De infrastructuur is het tastbare deel van het netwerk en het netwerk is het tastbare deel inclusief de software.
25	5	Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en wat zijn hun functies?	de inschrijvingen worden beoordeeld door 4 tot 6 personen met kennis van ICT, financiën en onderwijs (schooldirecteuren en leerkrachten).
26	4.3	Wat bedoelt u met het woord 'Optioneel' bij dedicated helpdesk?	We nemen een dedicated helpdesk af (waarbij telefoongesprekken vanuit Eenbes altijd worden beantwoord door personen die de opdrachtgever en de omgeving bij opdrachtgever kennen) als dat betaalbaar is.
27	4.3	Van opdrachtnemer verwacht u migratie en beheer uit te voeren, inclusief onder andere het leveren van licenties. Voor beide onderdelen hanteert u een maximale prijs van respectievelijk € 2.000 per locatie en € 14 per leerling/medewerker per jaar. Op basis waarvan zijn deze plafondbedragen tot stand gekomen?	Op basis van ervaring van andere schoolbesturen.
28	4.1 – Eis 84	Van welke DLWO maakt u nu gebruik?	Een sharepoint pagina ingericht/ beheerd door Actacom.
29	4.1 – Eis 75	"De huidige WAN-verbindingen, uitgaande van minimaal 500Mb glasvezelverbindingen bestemd voor particulier gebruik, zijn van toepassing/beschikbaar voor wat betreft de koppeling naar locaties van Opdrachtgever." We wijzen u erop dat een schoolorganisatie een zakelijke instantie is. Desondanks wordt gekozen voor een particuliere verbinding. Kunt u aangeven of er wel sprake is van een statisch IP-Adres?	We hebben geen statische IP-adressen maar door de PPPoE verbinding verandert het IP-adres niet.
30	4.1 – Eis 70	"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen." Hoe is het lokale netwerk op dit moment opgebouwd en met welke hardware componenten?	De switches en routers zijn afgeschreven en moeten dus worden vervangen. Een overzicht is in bijlage 1 toegevoegd. Op iedere locatie is een Barracuda CloudGen firewall F18B aanwezig. Deze zijn in 2022 vervangen en de licenties lopen nog tot eind 2026.
31	4.1 – Eis 66	We verzoeken u het volgende toe te voegen: 'Tenzij veroorzaakt door oude of trage hardware' Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
32	4.1 – Eis 23	"Via de Afas koppeling (door AK+) krijgen (éénmaal de bestaande en vervolgens alle nieuwe) medewerkers een account toegewezen met alle rechten die aan hun rol verbonden zijn." Is deze koppeling reeds actief door AK+ en blijft deze geïmplementeerd?	Deze is niet ingericht door AK+, maar door actacom en op dit moment actief. AK+ ondersteunt in het beheer van AFAS. Deze koppeling moet dus opnieuw worden geïmplementeerd.
33	4.1 – Eis 11	"Alle licenties die Opdrachtnemer nodig heeft voor uitvoering van de opdracht worden betaald door Opdrachtnemer en zijn onderdeel van de opdracht." Kunt u bevestigen dat Microsoft- en Google-licenties door Opdrachtgever worden aangeschaft?	Ja.
34	4.1 – Eis 7	Wat zijn de functies van de ICT medewerkers? Gaat het om onderwijskundige ICT'ers, technische ICT'ers, enz?	Het gaat hoofdzakelijk om onderwijskundige ICT medewerkers.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	4.1 – Eis 1	Leerling devices We wijzen u erop dat devices onderhevig zijn aan afschrijving. De praktijk leert dat in het onderwijs veel oude devices worden gebruikt, waardoor de beschikbaarheid van 99% niet altijd gegarandeerd kan worden. Om die reden verzoeken we u de volgende zin toe te voegen aan de ICT-voorziening 'leerling devices': 'Indien veroorzaakt door opdrachtnemer en niet de oorzaak is van de kwaliteit van de hardware zelf of door derden veroorzaakt (zoals downtime van MS365)'. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
36	2.12.2	"Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder gebruikmaking van de opmaak die het kopiëren bemoeilijkt. Onder opmaak die het kopiëren bemoeilijkt wordt verstaan het gebruik van kop- en voetteksten." Wat bedoelt u hiermee? Mogen we geen kop- of voetteksten gebruiken?	Nee, bij voorkeur niet en bijvoorbeeld ook geen kolommen.
37	2.4	Wat is de exacte ingangsdatum van de overeenkomst?	Eind augustus 2023. De kosten voor de migratie kunnen pas in rekening worden gebracht steeds na afronding daarvan. Vanaf dat moment kan ook de vergoeding per leerling voor het aantal leerlingen dat werkt binnen de omgeving van opdrachtnemer worden gefactureerd.
38	2.4	Wanneer ontvangen inschrijvers een uitnodiging voor de demonstratie en waar vindt de demonstratie plaats?	Demonstratie vindt plaats te Geldrop. We proberen op 26 mei de uitnodigingen te versturen. We hebben deze al gepland op 7 juni
39	2.4	Volgens de planning sluit de inschrijvingstermijn op maandag 22 mei om 8.00 uur. Met het oog op de meivakantie (29 april t/m 7 mei 2023) verzoeken we u de sluiting van de inschrijvingstermijn met twee weken te verlengen, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om hun inschrijving in te dienen. Bent u bereid hiermee akkoord te gaan?	Nee, we willen ruim voor de zomervakantie gunnen om de implementatie te starten. Helaas is vertraging niet mogelijk.
40	1.2.8	"Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal € 2000 factureren of inhouden op de eerstvolgende factuur." Op basis van waarvan bepaalt u de hoogte van de boete?	Dat doet opdrachtgever op basis van de communicatie rondom de tekortkoming, de inspanningen die opdrachtnemer heeft gedaan om problemen voor te blijven of gevolgen te voorkomen en wat de ernst is van de tekortkoming.
41	1.2.8	"Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een score lager dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd." We verzoeken u om de zin "het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode" te schrappen. Volgens uw beredenering zouden we de KPI namelijk niet halen als we bijvoorbeeld eerst een rapportcijfer 9,1 halen en vervolgens een 8,5, terwijl beide cijfers ruim boven de 7 liggen. Graag uw akkoord.	Akkoord.
42	1.2.6	"Als binnen twee jaar na gunning aan de als eerste gerangschikte inschrijver de overeenkomst wordt ontbonden of beëindigd (...)" Om welke reden(en) ontbindt/beëindigt u de overeenkomst?	Dat kan om verschillende redenen zijn maar dat gebeurt zeker niet lichtvaardig.
43	1.2.6	U hanteert een opzegtermijn van zes (6) maanden. In welke situaties zegt u de overeenkomst op?	Als Eenbes van mening is dat de bestaande afspraken niet langer voldoen aan de eisen van dat moment.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	1.2.6	"De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht met een onbepaalde looptijd. Dit is in strijd met de aanbestedingswet." Het is nu onduidelijk met welke contracttermijn inschrijvers rekening moeten houden met het oog op de calculatie. Aangezien we bijvoorbeeld licenties moeten leveren (waarvoor externe tooling nodig is), verzoeken we u aan te geven wat de minimale looptijd van de overeenkomst is.	Er is geen minimale looptijd, opdrachtgever hoopt dat een samenwerking voor lange termijn mogelijk is en dat is ook het streven.
45	1.2.6	"De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht met een onbepaalde looptijd." Graag ontvangen we uw motivering voor het hanteren van een looptijd voor onbepaalde tijd, aangezien een overeenkomst voor onbepaalde tijd in strijd is met de Aanbestedingswet.	Een overeenkomst voor onbepaalde duur is niet strijdig met het aanbestedingsrecht. Dat zou zo zijn als er sprake was van een raamovereenkomst maar dat is niet het geval.
46	1.2.2	Wat is de geraamde maximale waarde van de onderhavige opdracht?	Zie 1.2.2 van het aanbestedingsdocument.
47	1.2.1	De doelstelling van de opdracht is onder andere een stabiele infrastructuur. Kunt u in verband met de calculatie aangeven of we de huidige infrastructuur moeten overnemen of dat we apparatuur moeten vervangen?	Dat is aan inschrijver.
48	1.2	Binnen de scope van de opdracht valt onder andere apparaatbeheer. Graag ontvangen we een CMDB-overzicht, inclusief de leeftijd van de aanwezige apparatuur.	Zie bijlagen.
49	1.2	Binnen de scope van de opdracht valt onder andere netwerkbeheer. Graag ontvangen we een technische tekening van de huidige infrastructuur.	Wij gaan ervanuit dat de bijgevoegde bijlagen hier een voldoende helder beeld van schetsen.