

Eenbes

Infrastructuur- en netwerkbeheer

Nota van Inlichtingen 2

11-5-2023

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Nvl 1, Nr. 42	Kunt u voorbeelden geven van mogelijke redenen?	Als opdrachtnemer niet doet wat is afgesproken.
51	Nvl 1, Nr. 30	U geeft aan dat de switches en routers moeten worden vervangen. We gaan ervan uit dat de vervanging buiten de migratiekosten à € 2500 vallen. Waar kunnen we de prijs opgeven voor de benodigde hardwarecomponenten? Op welke wijze wordt de componenten aangeschaft?	Het vervangen van de switches en routers valt buiten de opdracht en mag apart worden gefactureerd.
52	Nvl 1, Nr. 7	Wat bedoelt u met 'Apparaten (...) hangen bij hen in een eigen omgeving'? Betreft dit Microsoft Endpoint en is dit beheer over te nemen?	De apparaten hangen bij hen in actacontrol (beheerapplicatie), nog niet in microsoft. Het tenantbeheer kan verder wel worden overgenomen.
53	Nvl 1, Nr. 6	Klopt onze aanname dat het beheer van Chromebooks niet binnen de scope van de opdracht valt, aangezien Opdrachtgever de overstap wil maken naar Windows 11 SE apparaten?	Het beheer van de nu ingezette Chromebooks is onderdeel van het beheer.
54	Nvl 1, Nr. 5	Wat is 'Actacontrol'?	Dat is de beheerapplicatie van de huidige opdrachtnemer.
55	Nvl 1, Nr. 2 en 5	Als antwoord op vraag 2 geeft u aan dat één school de iPads in beheer heeft vanuit Jamf, maar uw antwoord op vraag 5 doet vermoeden dat de iPads van alle scholen worden beheerd in Jamf. Graag ontvangen we uw verduidelijking.	1 school doet het beheer zelf, rechtstreeks in JAMF. De iPads van de overige scholen worden door Actacom in JAMF beheerd. Zij kunnen daar zelf niet bij. Het beperkte beheer dat zij hebben is in actacontrol.
56	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 75	De huidige WAN-verbindingen zijn bestemd voor particulier gebruik. Op verbindingen geschikt voor particulier gebruik is vaak een andere SLA van toepassing dan op verbindingen geschikt voor zakelijk gebruik. Beschikbaarheid, snelheid en latency zijn vaak beduidend minder dan bij verbindingen geschikt voor zakelijk gebruik met een zakelijke SLA. De eisen die AD stelt onder A. B. en C. zijn o.a. afhankelijk van de verbinding maar ook van Wi-Fi, capaciteit van Wi-Fi en de staat van de apparatuur. Is AD bereid om rekening te houden met deze toevoeging?	Ja.
57	4.3 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 73	Voor het uitvoeren van een goede Wi-Fi Survey is het van belang dat de huidige Survey rapporten en bouwtekeningen van alle locaties beschikbaar zijn. Kan AD deze direct na gunning overleggen aan inschrijver?	Ja, voor zover beschikbaar.
58	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 27	Het (her)installeren devices via autopilot is een taak van opdrachtnemer. Daarmee haalt AD het grote voordeel van Autopilot onderuit. Het gebruik van Autopilot zorgt er juist voor dat gebruikers zelf in staat zijn om weer snel up and running te zijn bij een storing van het device. Dit betekent dat gebruikers eenvoudig het apparaat kunnen inschakelen en zich kunnen aanmelden met hun Eenbes gegevens (email en wachtwoord), waarna het apparaat automatisch wordt geconfigureerd volgens het beleid van Eenbes. Dit voorkomt wachten op een monteur van Inschrijver. Als dit een praktische oplossing is om snel weer te kunnen werken is AD dan bereid om het advies van Inschrijver over te nemen?	Ja.
59	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 57 / 58	Veiligheid van een veilige ICT-werkomgeving is niet alleen een technische aangelegenheid. Gedrag van gebruikers (bewust of onbewust) speelt een grote rol. In onderzoeken is bekend dat het risico op een beveiligingsincident veroorzaakt door een gebruiker vele malen groter is dan een technisch lek in de beveiliging. Alleen door een uitstekende samenwerking is een adequate beveiliging te realiseren.	Er wordt geen vraag gesteld. Maar wij gaan graag in gesprek hoe we deze samenwerking het best kunnen realiseren.
60	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Kan AD bevestigen dat Canon verantwoordelijk is voor de printer en de werking van Uniflow? AD heeft immers een beheercontract en SLA met Canon. Inschrijver is dan verantwoordelijk voor het instellen van de juiste drivers om te kunnen printen. De vraag gaat over de scheiding van verantwoordelijkheden, niet over het uitvoeren van een SPOC rol.	Ja.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 3 / 6	Gaat AD akkoord met de toevoeging: Chromebooks moeten binnen de Auto Update Expiration-datum (AUE) vallen zoals deze door Google wordt gehanteerd om ze te kunnen beheren? (https://support.google.com/chrome/a/answer/6220366?hl=en)	Ja.
62	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 76	Jamf stelt eisen aan de OS versie van Apple-apparatuur. Gaat AD akkoord met de toevoeging dat alleen Apple-apparatuur met de volgende OS versie in beheer genomen worden? Apple devices moeten minimaal geschikt zijn voor: iPadOS 13; iOS 11; macOS 10.13; tvOS 11	Ja.
63	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1	De AP's op de Rots zijn afgeschreven en maken ook geen deel uit van de Extreme (voorheen Aerohive) omgeving waarin de overige scholen worden beheerd. Gaat AD akkoord met levering van nieuwe AP's door inschrijver zodat deze ook opgenomen kunnen worden in de Extreme beheer omgeving? Uiteraard doet inschrijver een marktconform aanbod.	Ja.
64	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1 J	Welke backup is via de huidige leverancier geregeld? Microsoft 365 biedt slechts een beperkte backup-mogelijkheid; wenst AD van deze mogelijkheid gebruik te maken of wenst AD gebruik te maken van een (duurdere) aanvullende back-up? Indien AD gebruik wenst te maken van een aanvullende backup draagt AD dan de kosten voor de aanvullende licentie (kan via APS it diensten)?	We zien graag een voorstel in het aanbod terug waarvan de kosten binnen de scope vallen. We gaan hierbij uit van jullie expertise. Backup moet voldoende zijn om veiligheid van het systeem en alle gegevens daarbinnen te garanderen. Uitgebreider dan dat is niet nodig. Huidige backup Backup & retentie File-server 93 dagen data retentie Dagelijkse incrementele snapshot Interval 15~30 minuten Weekback-up, cycles van 4 weken Maandback-up Jaarback-up (3 jaar) Overige servers: Elke zondag Weekback-up, cycles van 4 weken Jaarback-up (1 jaar) Backupinrichting Office: Sharepoint 7 jaar retentie & compliance Onedrive 7 jaar retentie Outlook 7 jaar retentie & compliance

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 58	Een kwetsbaarheid op het gebied van security kan ook inhouden dat apparatuur van AD niet aan de vereiste standaarden voldoet. Hier heeft Inschrijver slechts beperkte invloed op. Is AD bereid de kosten te dragen wanneer door Inschrijver aantoonbaar kan worden gemaakt dat AD moet investeren in betere apparatuur om de kwetsbaarheid op te lossen? De mate van security wordt slechts gedeeltelijk bepaald door de inrichting en configuratie van de techniek. De meeste beveiligingsincidenten (datalekken, data lost, geslaagde hackpogingen) zijn terug te voeren op de zogenaamde 'human firewall' ofwel bewuste of onbewuste onachtzaamheid van de gebruiker. Is AD bereid om te investeren in maatregelen om de awareness van de gebruikers naar een hoger niveau te brengen? Inschrijver vraagt AD duidelijker te specificeren wanneer de kosten voor het oplossen van kwetsbaarheden op Inschrijver zullen worden verhaald.	Als apparatuur van Opdrachtgever niet aan de vereiste standaarden voldoet is dat een verantwoordelijkheid voor opdrachtgever. Opdrachtnemer dient opdrachtgever daar wel actief over te informeren. Waar nodig is opdrachtgever bereid te investeren in awareness. Kosten voor het oplossen van kwetsbaarheden zijn voor opdrachtnemer waar het de door opdrachtnemer ingebrachte systemen betreft.
66	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 56	Welk belang heeft AD bij een rapportage over firmware-versies van netwerkcomponenten en werkplekken? De lijst zal oneindig lang zijn en voor ieder apparaat specifiek. Is AD bereid deze eis te schrappen? Graag toelichting.	De eis vervalt.
67	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 55	Voor al netwerkcomponenten spelen een belangrijke rol in het realiseren van de beveiligingsdoelstellingen van AD. De huidige ZyXEL 110 firewall is niet via de Cloud te beheren en dus ook niet te monitoren vanuit een centrale omgeving. Neemt AD het advies over van Opdrachtnemer om te investeren in betere apparatuur om zodoende te kunnen voldoen aan de gestelde hoge veiligheidseisen?	Op iedere locatie is een Barracuda CloudGen firewall F18B aanwezig. Deze zijn in 2022 vervangen en de licenties lopen nog tot eind 2026. Eenbes is eigenaar van zowel de apparatuur als de licenties. Deze is wel via de cloud te beheren.
68	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 13	Om onderhoud (updates e.d.) te kunnen uitvoeren is het noodzakelijk dat apparatuur aanstaat en verbonden is met het internet. Laat AD de apparatuur tussen 22:00 - 07:00 aanstaan?	Als dat nodig is.
69	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 11	Kan AD bevestigen dat benodigde licenties voor uitvoering van de opdracht door Opdrachtgever worden betaald? Bijvoorbeeld specifiek licenties benodigd voor netwerkapparatuur zoals firewall, router, switches, Access points en voor apparatuur zoals Chromebooks en Windows devices?	Ja.
70	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 84	Apple heeft voor meekijken op iPads een dedicated oplossing en laat geen andere oplossing toe dan via Bluetooth (Apple klaslokaal, Schermkijker). Volstaat deze oplossing voor AD?	Ja
71	NVI vraag 47 - vervanging huidige infrastructuur	Kan opdrachtgever bevestigen dat binnen de scope van de opdracht enkel advisering over het vervangen van de huidige infrastructuur valt? En dat dus de aanschaf van hardware/licenties en installatie buiten scope vallen?	Zie antwoord 51.
72	NVI vraag 30 - hardwarecomponenten	In vraag 30 spreekt opdrachtgever over een Barracuda CloudGen firewall F18B, in bijlage 1 is een Zywall 110 opgenomen. Is de Barracuda ter vervanging van de Zywall 110 geweest of zijn ze beide aanwezig in één netwerk?	Ter vervanging
73	NVI vraag 30 - hardwarecomponenten	In vraag 30 spreekt opdrachtgever over een Barracuda CloudGen firewall F18B. Deze is niet opgenomen in bijlage 1. Zou u een up-to-date versie van bijlage 1 kunnen verstrekken? Of kunnen wij ervanuit gaan dat deze Barracuda buiten scope valt?	Update bijlage 1 toegevoegd, barracuda valt binnen scope
74	NVI vraag 24 - infrastructuurbeheer	De beantwoording van deze vraag impliceert dat het beheer van de in pandige bekabeling ook binnen scope valt. Dit is ongebruikelijk en onwenselijk. Kan opdrachtgever bevestigen dat alleen de componenten + software binnen scope vallen en de in pandige bekabeling niet?	De in pandige bekabeling valt niet binnen de scope van de opdracht. Opdrachtgever wil aanpassingen van de bekabeling wel door / via opdrachtnemer laten uitvoeren maar de kosten daarvoor zitten niet in de scope van de opdracht.
75	NVI vraag 20 - Backup	Ons voorstel is om een back-up in te richten voor de medewerkers op het bestuurskantoor, en de directeur, ICT-coördinatoren en IB'ers op de scholen. Gaat u hiermee akkoord? En kunt u dan aangeven om hoeveel medewerkers dit gaat?	Zonder inhoudelijke onderbouwing kan ik niet bepalen of dit toereikend is. Daarnaast is niet helder waarvan een backup wordt gemaakt. Het zou in dit geval gaan om ongeveer 100 personen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76	NVI vraag 20 - Back-up	Kan opdrachtgever aangeven of er een extra online back-up dienst uitgevraagd wordt bovenop de Google back-up?	Volgens mij vragen we nergens om een google backup? Aangezien we alles in office 365 doen is dat het meest belangrijk.
77	NVI vraag 5 - iPads	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel iPads er nu niet beheerd worden, maar wel moeten worden toegevoegd aan het beheer? Dus 2250 in beheer bij Actacom + het aantal lease ipads + het aantal ipads in eigen beheer?	100 lease tot 24-08-2024 / 149 lease tot 01-01-2025 / 30 lease tot 01-07-2026 Totaal 279 In eigen beheer 199 ipads
78	NVI vraag 5 - iPads	Kan opdrachtgever verduidelijken hoeveel iPads in Intune staan en hoeveel in JAMF?	Alles staat in JAMF, niet in Intune (dit is foutief vermeld in Nvl deel 1)
79	4.2.6 - Meekijk functie	Is aanbestedende dienst akkoord met het voorstel om het meekijken op het niveau van de leerling werkplekken beperkt is tot wat er in de browser gebeurt, aangezien dit toch de plek is waar men de meeste controle op wilt voeren? Indien aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, is het dan een optie op per onder-/midden-/bovenbouw te bepalen of op de complete werkplek meegekeken moet kunnen worden indien dit positieve gevolgen heeft voor de doorbelaste kosten per leerling.	We willen op het device van leerlingen kunnen meekijken. Op de ipads kan dit al middels de klaslokaal app dus het gaat met name om laptops (en in beperkte mate desktops) die vooral in de midden- en bovenbouw worden gebruikt. Bij nader inzien is de browser dan inderdaad voldoende.
80	Vervanging van afgeschreven (netwerk)apparatuur	Mag Opdrachtnemer aannemen dat de vervanging van de afgeschreven (netwerk) apparatuur die benodigd is voor het uitvoeren van een succesvolle migratie, buiten de aangegeven limiet van Euro 2500 valt?	Zie antwoord 51.
81	Eisen tav opdracht - Algemeen 1j - Backup	Aanbestedende dienst vraagt om de prijs van de back-up op te nemen in de inschrijvingsprijs terwijl het hier een dienst betreft die extern ingekocht moet worden, onderhevig is aan prijsstijgingen en er doorgaans prijzen kunnen worden vastgelegd voor maximaal 1 jaar. Dit l.c.m. Het feit dat er vanaf 2025 pas geïndexeerd mag worden leidt ertoe dat de kosten voor inschrijver stijgen en het verbeteren van de dienstverlening voor aanbestedende dienst enkel maar vermoeilijkt. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst de indexter aan te passen zodat er vanaf 2024 al geïndexeerd. Indien aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat is het verzoek de back-up uit de scope van de opdracht te halen en in een separate overeenkomst bij inschrijver af te sluiten.	De dienstverlening gaat eind 2023 van start. Het ligt niet voor de hand een paar maanden later al te indexeren. De opdracht voor de back up blijft in scope.
82	Blz 18 - incidentbeheer – 27	Aanbestedende dienst wil dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de (her)installatie van devices via Autopilot – mogen we hierbij aannemen dat de fysieke handelen om een device hiervoor voor te bereiden wel degelijk door een medewerker van Aanbestedende dienst op locatie uitgevoerd wordt. Indien dit niet het geval is zou dit betekenen dat bij elke (her)installatie iemand op locatie afgestuurd moet worden met alle additionele kosten van dien.	Als het handelen beperkt blijft tot aan- en uitzetten van een apparaat is dat geen probleem, uitgebreidere werkzaamheden dient opdrachtnemer voor zijn rekening te nemen.
83	Blz 19 – Incidentbeheer - 30	Er wordt gesproken over verstoring met prioriteit 'C' maar in de tabel onder '31' staat niet uitgelegd welk type storingen onder deze categorie vallen; kan aanbestedende dienst dit verduidelijken?	C zijn alle verstoringen die niet onder AA, A of B vallen.
84	Blz 23 - wijzigingsbeheer - 58	Het is ondoenlijk om een goede inschatting te maken van toekomstige ontwikkelingen op het gebied van security gerelateerde zaken en de impact hiervan. Het lijkt opdrachtnemer dan ook niet realistisch om, ongeacht de bron of oorzaak, te eisen dat de kosten voor het verwerken van 'adviezen' van een derde die niet betrokken is bij het gevolg van zijn adviezen, compleet voor opdrachtnemer zijn. Voorstel van opdrachtnemer is dan ook om dit in alle eerlijkheid en billijkheid gezamenlijk per casus te beslissen naar aanleiding van ook een risico/kans/impact beoordeling.	Als kwetsbaarheden in de voorzieningen van opdrachtnemer zitten zal opdrachtnemer die op zijn kosten moeten oplossen.
85	Blz 23 - werkplek en gebruikersinterface – 65	Mag opdrachtgever ervan uitgaan dat dit enkel geldt voor beheerde devices en deze eis niet van toepassing is op (prive)devices die niet onder het beheer van de inschrijver vallen?	Ja.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
86	Blz 24 - werkplek en gebruikersinterface – 69	Opdrachtnemer stelt dat het updaten van firmware voor alle devices niet uit te voeren is tenzij er vanuit de fabrikant/leverancier ervan de mogelijkheid geboden wordt, met kosteloos de hiervoor benodigde tooling, om dit centraal en geautomatiseerd uit te voeren. Gaat aanbestedende dienst dan ook akkoord dat dit komt te vervallen voor de huidige apparatuur waarbij dit niet mogelijk is, of enkel tegen additionele kosten van een medewerker op locatie uitgevoerd wordt? En dat aansluitend dit als eis opgenomen wordt in de aanschaf van toekomstige apparatuur.	Ja.
87	Blz 34 - werkplek en gebruikersinterface – 70	"Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen" - aanbestedende dienst stelt dat dit als dienst aangeboden moet worden. Dit is onduidelijk voor opdrachtnemer – het verzoek om verder te specificeren wat hiermee bedoeld wordt?	In de internetverbinding is voorzien. Het aansluiten van de WAN verbinding aan het netwerk binnen de school is aan opdrachtnemer.
88	Blz 25 - werkplek en gebruikersinterface – 77	Dit is geen geboden functionaliteit van Autopilot/Intune op dit moment – om een zogenaamde 'bloatware' vrije installatie van windows te kunnen faciliteren, dient aanbestedende dienst deze optie mee te bestellen bij de aanschaf van nieuwe apparatuur. Gaat aanbestedende dienst dan ook akkoord hiermee en zal hij dit bij toekomstige bestellingen afdwingen.	Ja.
89	Blz 26 – inhoud DLWO - 84	Aanbestedende dienst stelt hierin een aantal eisen aan de DLWO – het verzoek om hierbij op te nemen dat dit enkel van toepassing is waarbij dit technische te realiseren is en dat derden deze informatie ook daadwerkelijk toegankelijk maken voor opdrachtnemer, dan wel vrijelijk ontsluiten.	Het DLWO dient te voorzien in de gevraagde mogelijkheden. Als derden niet willen meewerken buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer lossen we dat op dat moment op.