

NOTA VAN INLICHTINGEN

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Marktconsultatie Servicedesk en Systeembeheer met kenmerk TN 446568 . Er zijn achttien vragen en opmerkingen ingediend. Beeld & Geluid beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in 1.2 Beantwoording.

1.1. AANVULLINGEN

Opdrachtgever heeft aan de hand van deze Nota van Inlichtingen geen wijzigingen doorgevoerd in de documenten.

1.2 BEANTWOORDING

Vraag van geïnteresseerde		Antwoord Beeld & Geluid
1.	In de tabel met de mijlpalen staat een deadline voor vragen van 5 februari. In de alinea eronder wordt 7 februari genoemd? Wat is juist?	De datum staat in alinea 2.2 niet juist aangegeven. De juiste datum voor het inleveren van de antwoorden op de vragen in de marktconsultatie staat op maandag 5 februari, zoals aangegeven in de planning in alinea 2.1.
2.	Zijn de systemen die beheerd moeten worden uitsluitend reguliere kantoorautomatiseringssystemen =(servers, netwerken, werkplekken) of betreft het ook specifieke apparatuur (denk aan opname/uitzend apparatuur)?	De systemen zijn voornamelijk servers draaiend onder Windows en Linux besturingssystemen (fysiek en onder VMware). Het netwerk is gebaseerd op Cisco apparatuur. Google Workspace is de suite waar ook beheer over gedaan wordt. AV apparatuur valt onder een andere afdeling. De te ondersteunen / te beheren omgeving ziet er als volgt uit: ongeveer 400 werkplekken, voornamelijk laptops. 60 fysieke servers, 400 VM's. Hierbij dienen de functies in ieder geval met de volgende systemen en applicaties te werken: Windows AD, Entra (Azure), Intune, SCCM, Google Workspace, TOPdesk, VMware, Windows 11, Windows Server OS, Nagios.
3.	Kunt u een indruk geven van uw huidige IT-afdeling (bijvoorbeeld organogram en aantal medewerkers). En hoeveel gebruikers worden ondersteund?	De IT afdeling is als volgt onderverdeeld: - Systeembeheer: 7 - Applicatiebeheer: 7 - Ontwikkel: 10 - Overig: 2

4.	Hoe bent u op de aantallen van 1 beheerder en 2 servicedeskmedewerkers gekomen die u wil gaan aanbesteden?	Uit praktijkervaring is gebleken dat het werk bij Opdrachtgever goed uit te voeren is door één systeembeheerder en twee servicedeskmedewerkers.
5.	Gelet op de uitvraag lijkt het erop dat het gaat om het inhuren van de benoemde medewerkers. Met het oog op continuïteit en de wens om gebruik te maken van marktstandaarden zien we regelmatig dat klanten de overstap maken van inhuur naar het afnemen van remote dienstverlening gecombineerd met on-site support indien nodig. In hoeverre staat Beeld en Geluid open voor remote dienstverlening zoals bijvoorbeeld een shared service desk? En wat zijn hierbij de overwegingen?	De meeste support is on-site en uit de praktijk is gebleken dat een remote helpdesk niet passend is bij de vraag van Opdrachtgever. De opdracht vraagt veel specifieke hulp, waarbij vaak ter plekke ondersteuning nodig is.
6.	Met welke systemen en applicaties dient de servicedesk medewerker/systeembeheerder te gaan werken?	Zie het antwoord op vraag 2.
7.	Welke certificeringen moet de systeembeheerder hebben?	In deze fase van het project kan Opdrachtgever hier nog geen antwoord op geven.
8.	Met welke collega's (functietitels) werk je het meeste samen?	De servicedeskmedewerkers en de systeembeheerder werken samen met het team zoals omschreven in vraag 3.
9.	Welke sociale vaardigheden verwachten jullie bij deze rollen?	In ieder geval: proactief, assertief, communicatief, sociaal, teamspeler.
10.	Wat is de mogelijkheid tot thuiswerken?	Deze rollen bieden geen mogelijkheid tot thuiswerken. Dit heeft er voornamelijk mee te maken dat deze functies het aanspreekpunt zijn op de werkvloer.
11.	Hoeveel uur in de week willen jullie inhuren?	Opdrachtgever is voornemens om aan 2 FTE servicedeskmedewerkers en 1 FTE systeembeheerder in te huren. Dit zal ongeveer gelijk staan aan $3 \times 40 = 120$ uur in de week.
12.	Kunt u informatie geven over de te ondersteunen / te beheren omgeving? Graag ontvangen wij een beknopte beschrijving van de omgeving, de gebruikte platforms, het applicatielandschap en overige relevante zaken.	Zie het antwoord op vraag 2.

13.	Wat zijn de wensen van Beeld en Geluid met betrekking tot aanwezigheid op locatie van de gevraagde Servicedesk medewerkers en de systeembeheerder? Is er mogelijkheid tot thuiswerken?	Zie het antwoord op vraag 10.
14.	Wat zijn de gewenste servicetijden van de dienstverlening? Zijn er ook weekenddiensten?	Maandag t/m vrijdag, 08:30 - 17:00. Er zijn geen weekenddiensten.
15.	'Verantwoordelijk voor het dagelijks controleren van de staat van alle systemen'. Van welke systemen maakt Beeld & Geluid primair gebruik?	Zie het antwoord op vraag 2.
16.	Doelt u met dagelijks controleren op het uitvoeren van de onderhavige werkzaamheden op werkdagen? En behoren weekenddagen dus niet tot de gewenste scope?	Zie het antwoord op vraag 14.
17.	Indien mogelijk, kunt u meer inzicht geven in de verdeling tussen 'servicedesk taken' en 'werkplekbeheer taken'? (Bijvoorbeeld 1,5 FTE servicedesk werkzaamheden, 0,5 FTE aan werkplekbeheer gerelateerde werkzaamheden)	In deze fase van het project kan Opdrachtgever hier nog geen duidelijk antwoord op geven. Naar verwachting zullen de verhoudingen als volgt zijn: 40% servicedesk en 60% werkplekbeheer.
18.	In tabel a staat er een sluitingsdatum voor het indienen van de gevraagde informatie van 5 februari. In de daaropvolgende paragraaf (2.2) staat 7 februari. Welke datum is de juiste?	Zie het antwoord op vraag 1.

1.3 VERDERE VERLOOP PROCEDURE

Voor de verdere procedure verwijst Beeld & Geluid naar het Marktconsultatiedocument.