

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Inkoop van IT-beheer  
**Aanbestedende Dienst:** AQUON  
**Referentie:** VHA202402

### Toelichting:

20 juni 2024 Nota van Inlichtingen (deze Nota van Inlichtingen bevat tevens de vragen en antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen)

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Inzet van een onderaannemer en UEA

### Vraag:

• In de door u verstrekte documenten in deze selectiefase is nog geen programma van eisen gedeeld. Dit betekent dat op dit moment nog niet alle informatie beschikbaar is die nodig is om te bepalen of de inzet van een eventuele onderaannemer nodig is bij de invulling van uw opdracht. Wel vraagt u om bij de selectiefase het UEA te verstrekken. Is het mogelijk om in de gunningsfase alsnog een onderaannemer te betrekken bij de inschrijving een hiervoor een UEA in te dienen, tezamen met een gewijzigde UEA van de hoofdaannemer?

### Antwoord:

Ja dat is mogelijk. De geselecteerde Gegadigden dienen in de Gunningfase opnieuw de UEA in.

**Percelen:**                      P1 inkoop van IT-beheer  
**Beantwoord op:**              7 jun. 2024

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Kerncompetenties en referenties

### Vraag:

Bij de kerncompetenties 1 en 4 geeft u aan dat het belangrijk is dat inschrijver in staat is om een opdracht uit te voeren bij een overheidsorganisatie en een semi-overheidsorganisatie. U geeft echter ook aan dat er slechts één referentie per kerncompetentie ingezet mag worden. Gegadigde doet de aanname dat deze kerncompetenties ingevuld mogen worden met een referentieopdracht die is uitgevoerd voor een overheidsorganisatie OF een semi-overheidsorganisatie? Klopt deze aanname?

**Antwoord:**

Uw aanname klopt.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Gelijk speelveld voor inschrijvers

**Vraag:**

Wij hebben opgemerkt dat zowel Constant IT als Actacom, die beiden onderdeel zijn van TSH, genoemd worden in de documentatie. Aangezien TSH meerdere MSP's heeft die mogelijk kunnen inschrijven op deze aanbesteding, willen we graag meer inzicht verkrijgen in hoe er wordt gezorgd voor een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Kunt u toelichten welke maatregelen er zijn genomen om te waarborgen dat alle potentiële inschrijvers gelijke toegang hebben tot informatie en gelijke kansen krijgen gedurende het aanbestedingsproces?

**Antwoord:**

Actacom bestaat niet meer, Constant IT zou kunnen meedingen. Andere partijen binnen TSH kennen wij niet.

Uiteraard conformeert AQUON zich volledig aan de aanbestedingswet en -regelgeving en in het bijzonder aan de beginselen van het aanbestedingsrecht. AQUON verstrekt alle beschikbare en relevante informatie aan alle gegadigden.

Bovendien heeft AQUON heel veel zorg besteed aan het correct, actueel en volledig mogelijk samenstellen van de alle inhoudelijke informatie. Deze informatie zal integraal aan alle geselecteerde partijen verstrekt worden.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Eisen aan Leverancier voor Asset Management

**Vraag:**

Welke eisen stelt AQUON aan de leverancier als het gaat om asset management en lifecycle management? Is het voldoende om een CMDB bij te houden van alle in gebruik zijnde apparatuur (desktops, laptops, servers, netwerkapparatuur, etc.)?

**Antwoord:**

U houdt in het CMDB alle in beheer zijnde apparatuur bij (desktops, laptops, servers, netwerkkapparatuur, printers etc.), maar bijv. ook (verwijzing naar) de relevante documentatie van een speciale installatie van een specifiek apparaat, indien deze afwijkt van de standaard installatie, zodat u het beheer blijvend goed kunt uitvoeren. In het DAP leggen we in meer detail vast voor welke metadata u precies verantwoordelijk bent en welke AQUON. Registratie in ons asset management systeem in TOPdesk (al dan niet m.b.v. een koppeling met uw eigen AMS).

Nadere informatie hierover volgt tijdens de Gunningfase.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer  
**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
5 Medewerkersverloop

**Vraag:**  
Wat is het verloop van het aantal medewerkers op jaarbasis (aantal in dienst en uit dienst)?

**Antwoord:**  
[Jaartal -In dienst - Uit dienst]  
[2021 - 22 - 10]  
[2022 - 36 - 13]  
[2023 - 29 - 13]

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer  
**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
6 Back-up Technologie

**Vraag:**  
Op pagina 32 wordt beschreven dat er back-ups gemaakt worden. Welke technologie/software wordt hiervoor gebruikt en welke historie is er opgebouwd (retentie)?

**Antwoord:**  
Nadere informatie hierover volgt tijdens de Gunningfase.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer  
**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

7 Adoptie van Microsoft Clouddiensten

**Vraag:**

AQUON maakt al de beweging naar Teams, SharePoint en OneDrive. Data wordt gefaseerd hier naartoe verplaatst vanuit de fileshares. Welke adoptie-aanpakken en trainingen zijn er aangeboden aan medewerkers in het gebruik van deze clouddiensten? Ofwel, hoe is het volwassenheidsniveau van de medewerker in de verandering van werken op een fileshare naar werken in de Microsoft-cloud?

**Antwoord:**

Data opslag in Teams is goed ingeburgerd, evenals het gebruik van OneDrive. Voor het archiveren van data in Teams is echter nog geen beleid c. q. procedure.

SharePoint wordt momenteel toegepast om de contractdossiers te beheren in relatie met adaptieve inkooptool Shopper, waar hyperlinks zijn opgenomen aan de hand waarvan snel naar een contractdossier geschakeld kan worden. Dit is de momenteel de enige toepassing voor data opslag in SharePoint.

SharePoint wordt ook toegepast voor intranet berichtgeving.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Gedeelde Werkplekken

**Vraag:**

Op pagina 29 staat beschreven: "De TA-werkplek devices staan opgesteld in onderzoeksruintes op een AQUON-locatie en zijn in veel gevallen gekoppeld aan specialistische analyseapparatuur. Medewerkers kunnen de werkplek simultaan gebruiken zonder dat per gebruiker iedere keer opnieuw moet worden ingelogd." Moet bij het gebruik van deze werkplekken de betreffende medewerker wel geïdentificeerd worden, of wordt hier met een gedeeld account gewerkt?

**Antwoord:**

Nadere informatie hierover volgt tijdens de Gunningfase.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Digitale Werkplekken en Active Directories

**Vraag:**

In het plaatje op pagina 28 over de verschillende digitale werkplekken, worden meerdere Active Directory's, Azure Active Directory's, Intune en System Center omgevingen afgebeeld. Dit wekt de suggestie dat elke digitale werkplek een eigen gescheiden omgeving heeft. Klopt dit, of vertegenwoordigen de plaatjes één en dezelfde service die door alle werkplekken gebruikt wordt?

**Antwoord:**

Deze invulling is aan Inschijver in de Gunningfase. Nadere informatie hierover volgt tijdens de Gunningfase.

AQUON voorziet dat in ieder geval voor enerzijds TA- en anders KA-werkplekken verschillende omgevingen zijn, maar binnen het TA-domein zijn er vele verschillende omgevingen vereist vanwege de sterk wisselende behoefte/apparatuur. Binnen het KA-domein kan er mogelijk wel sprake van één uniforme digitale werkplek voor alle gebruikers.

Alle domeinen moeten echter worden beheerd met dezelfde (centrale) services als Intune, AD en Microsoft Entra ID (Azure AD) en Microsoft system center.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**  
10

**Onderwerp:**  
Rol van Leverancier Actacom

**Vraag:**

In paragraaf 3.4 wordt het aantal meldingen weergegeven en hieronder nog een extra leverancier genoemd, Actacom. Ook in het plaatje op pagina 16 wordt er gesproken over "Datacenter Actacom." Welke rol speelt deze leverancier nu en welke rol krijgt deze leverancier in de nieuwe situatie?

**Antwoord:**

ConstantIT (voorheen Actacom) levert nu de diensten zoals beschreven in 1.7 Huidige leveranciers en overeenkomsten. In de nieuwe situatie heeft Actacom geen enkele rol meer behalve als meewerkende partij bij de transitie naar de nieuwe IT-beheerder.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

11                      Eerste Lijn Kantoorautomatisering

**Vraag:**

Blijft in de nieuwe situatie AQUON de 1e lijn van de kantoorautomatisering voor haar rekening nemen?

**Antwoord:**

Ja.

**Percelen:**                      P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:**              7 jun. 2024

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
12                              MDM-configuratie

**Vraag:**

Is het de bedoeling dat de MDM-configuratie overgenomen wordt door de nieuwe beheerder?

**Antwoord:**

Ja, het MDM beheer met intune dient initieel te worden overgenomen en uitgebreid naar de Windows systemen. Er dient volledig opnieuw (her) geconfigureerd te worden.

**Percelen:**                      P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:**              7 jun. 2024

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
13                              ICT Werkplek Ervaring

**Vraag:**

Hoe ervaren de medewerkers op dit moment hun ICT-werkplek?

**Antwoord:**

Performance en functionaliteit is prima. Het in- en uitloggen echter een duurt te lang en kan soms meer dan 20 min. duren. Daarna dient er weer opnieuw aangemeld te worden bij alle Office applicaties. Zeker als men van plek wisselt of enige tijd niet heeft ingelogd. Probleem zit hem in de roaming profiles.

Ook is de architectuur met telewerken (RDP sessies) niet goed ingericht, waardoor het slecht samenwerkt met aanmelden bij de Office applicaties na inloggen.

**Percelen:**                      P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**  
14

**Onderwerp:**  
Overstap naar Office 365 E5

**Vraag:**

Hoofdstuk 3.14: Wat is de afweging om voor november 2024 over te stappen naar Office 365 E5?

**Antwoord:**

Omdat de Office plan E3 licenties eindigen per 27-07 en zouden we weer met een jaar moeten verlengen. Alle overige licenties als Power BI, Intune, Defender for Endpoints etc zelfde probleem. We willen alles synchroniseren met Microsoft 365 E5 en zijn we ook voorbereid op security implementies.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Bereidverklaring financieel-economische draagkracht

**Vraag:**

De Holding van Inschrijver heeft zich reeds hoofdelijk aansprakelijk verklaard middels een zogenaamde 2:403 BW verklaring en het is niet gebruikelijk dat zij dan bij elke mogelijke aanbesteding apart een bereidverklaring financieel-economische draagkracht tekent. Kan Inschrijver volstaan met overlegging van een kopie van de 2:403 BW verklaring, zodat de Holding niet apart een bereidverklaring financieel-economische draagkracht hoeft te tekenen? Indien dit niet akkoord is, kunt u dan bevestigen dat de aansprakelijkheid van de holding uit hoofde van deze garantie nimmer meer zal bedragen dan de aansprakelijkheid van Inschrijver uit hoofde van de overeenkomst en dat de garantie gelijktijdig met de beëindiging van de verplichtingen van Opdrachtnemer uit de overeenkomst eindigt?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Gunningsfase

**Vraag:**

Mogen wij aannemen dat in de gunningsfase de transitiekosten geen onderdeel zijn van de prijs waarop wordt gegund? Als de transitiekosten wel worden meegenomen, dan is de huidige leverancier in het voordeel. Het antwoord op deze vraag is voor ons van belang om een definitieve beslissing te maken of wij willen inschrijven op deze aanbesteding.

**Antwoord:**

De Gunningleidraad en het gunningsmodel zijn nog in voorbereiding. Gegadigde mag er vanuit gaan dat er een leidraad verschijnt die kansen biedt aan alle Inschrijvers daar de inzet van Aanbestedende dienst is om alle Inschrijvers een eerlijke kans te geven. Er is geen sprake van favoritisme.

Transitiekosten worden wel meegenomen, echter het uitgangspunt is dat alle Inschrijvers een volledige nieuwe ICT-infrastructuur incl. de laatste versies van software en bijbehorende nieuwe implementatie/inrichting moeten aanbieden en beprijzen.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 7 jun. 2024

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Netwerkapparatuur

**Vraag:**

Selectieleidraad: Par 3.12

Vraag: U geeft aan dat bestaande netwerkapparatuur dient te worden heringezet, en de nieuwe beheerpartij de bestaande systemen in beheer dient te nemen. Wij begrijpen dat recent aangeschafte apparatuur zijn economische levensduur nog niet heeft bereikt. Aan de andere kant menen wij u betere en vooral beter op elkaar aansluitende IT diensten te kunnen leveren als inschrijvers de gelegenheid krijgen hun eigen WLAN en LAN diensten te bieden. Staat u open voor een alternatief waarbij de nieuwe partij uw bestaande LAN en WLAN apparatuur van u overneemt tegen de geldende boekwaarde? En dat inschrijvers dan een complete en geïntegreerde IT-beheerdienst bieden waarbij LAN en WLAN zijn gebaseerd op standaardapparatuur van de inschrijver?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De LAN/WLAN apparatuur incl. meerjarige support licenties zijn vrij recent aangeschaft, mede vanwege de verhuizing naar ons nieuwe kantoor te Houten. Alles opnieuw aanschaffen, installeren en configureren zal ons inziens de migratie onnodig complex maken en tot hogere kosten en verstoring leiden.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 20 jun. 2024

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Planning Gunningsfase

**Vraag:**

Conform de verwachte planning van de Gunningsfase valt de deadline voor het stellen van vragen in de 1e vragenronde op vrijdag 23 augustus nog midden in de reguliere schoolvakantie van regio Midden en Noord. Hierdoor zijn niet alle collega's, die nodig zijn voor een kwalitatieve inschrijving, volledig beschikbaar. Mogen er net als in de Selectiefase nog nieuwe vragen worden gesteld in de 2e vragenronde?

**Antwoord:**

Ja dat is toegestaan.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 20 jun. 2024

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Ingangsdatum

**Vraag:**

In paragraaf 1.5 "Voorwerp van de aanbestedingsprocedure" staat de zin: "De beoogde ingangsdatum is 6 september 2024".

In paragraaf 1.8 "Doelstellingen" staat dan echter: "Uiterlijk per 1 juli 2025 wordt het IT-beheer volledig overgenomen door de nieuwe IT-beheerder."

In paragraaf 2.2 "Planning Selectiefase en doorkijk planning Gunningsfase" staat vervolgens "Contractering vanaf woensdag 6 november 2024."

Deze data lijken met elkaar te conflicteren maar zullen met zorgvuldigheid zijn gekozen en benoemd.

Wat zijn na contractering de verwachten mijlpalen als het gaat om verwachte van de werkzaamheden van de opdrachtnemer als het gaat om de transitie, transformatie en start beheer?

**Antwoord:**

6 november 2024 is de contractering én de ingangsdatum.  
Klopt dat uiterlijk 1 juli 2025 het volledige beheer overgenomen moet zijn.  
In de tussentijd zal de transitie moeten plaatsvinden.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 20 jun. 2024

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Selectieleidraad, paragraaf 6.3 kerncompetenties

**Vraag:**

U geeft in paragraaf 6.3 onder kerncompetenties het volgende aan: "Ten bewijze van kennis en ervaring met het leveren van de dienstverlening dient een referentie vanaf 15 mei 2021 te worden aangeleverd."

Wat wordt hier precies bedoeld: Indien een referent nu nog steeds een klant is van Gegadigde, mag deze dan ook eerder dan 15 mei 2021 klant zijn geworden? En, geldt dit inclusief of exclusief transitie?

**Antwoord:**

De kerncompetenties dienen aangetoond te worden over de afgelopen drie jaren teruggerekend vanaf de verzenddatum van publicatie van de Aankondiging. Teruggerekend betreft dit de periode 15 mei 2021 tot 15 mei 2024. Alle in de kerncompetentie genoemde werkzaamheden dienen in voldoende mate te zijn uitgevoerd om als referentie te kunnen voldoen.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer

**Beantwoord op:** 20 jun. 2024

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Selectieleidraad, paragraaf 6.3, kerncompetenties

**Vraag:**

U geeft het volgende aan in paragraaf 6.3 van de selectieleidraad onder kerncompetenties: "Er zal (ter bepaling van de geschiktheid) louter een binaire toets plaatsvinden of aan deze paragraaf gestelde minimumeisen terzake van aard en omvang wordt voldaan."

Hoeveel gegadigden worden geselecteerd voor de gunningsfase (gebruikelijk wordt er een maximum aantal gegadigden genoemd die doorgaan naar de gunningsfase zodat gegadigden weten hoeveel concurrenten er zijn in de gunningsfase en of zij hierop in wil schrijven)? En, indien er een maximaal aantal Gegadigden zijn, hoe wordt bij gelijke score (voldoen aan de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden) bepaald wie in aanmerking komen voor de gunningsfase?

**Antwoord:**

Zoals reeds door u in de vraag is aangehaald, zal louter een binaire toets plaatsvinden ter bepaling van de geschiktheid. Er vindt dan ook geen verdere selectie plaats om het aantal geselecteerde partijen terug te selecteren naar een maximum aantal Gegadigden. Dit houdt automatisch in dat alle

ondernemingen die geschikt worden bevonden, geselecteerd worden deel te nemen aan de Gunningfase.

**Percelen:** P1 inkoop van IT-beheer  
**Beantwoord op:** 20 jun. 2024