



**Nota van Inlichtingen
behorende tot
Marktconsulatie aanbesteding
'Uitvoeren ICT Beheer'**

Datum: 26 juni 2024

Versie: 1.0

Status: Definitief

Nummer	Vraag	Antwoord
1.	Voor de onderzoekomgeving; wordt gevraagd om software onderhoud uit te voeren voor 5 applicaties, kunnen jullie specificeren wat er wordt verstaan onder onderhoud	Het betreft updates uitvoeren, nieuwe versies implementeren, licentie server onderhouden t.b.v. SPSS.
2.	Kan aanbestedende dienst aangeven wat er wordt verstaan onder “netwerk as a service?”	113 gaat bij de beantwoording van deze vraag dat de vraagsteller bedoelt hoe dit wordt ingevuld: 113 ziet binnen deze context “Netwerk as a Service” als volledig beheer van alle netwerk apparatuur, inclusief alle WiFi randapparatuur, ongeacht de eigendomssituatie. De UTP bekabeling is voor het beheer van 113 zelf.
3.	Aanbestedende dienst wilt groeien naar een regierol. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe deze regierol intern wordt belegd en bij welke functionaliteiten?	Op dit moment bestaat het ICT-team uit een Senior systeembeheerder, een junior systeembeheerder en een ICT-manager. Er is sprake van enige mate van regie naar de huidige opdrachtgever toe, echter wil 113 op basis van de onderstaande onderdelen hierin doorgroeien: Strategisch Management: • ICT Governance: Zorgen voor afstemming van de ICT-strategie met de bedrijfsstrategie. Project- en Programma Management i.r.t. ICT-Beheer • Projectbeheer: Coördineren van ICT-projecten om ervoor te zorgen dat ze binnen de gestelde tijd, budget en scope worden afgerond. • Verandering Management: Beheren van veranderingen binnen de ICT-infrastructuur en processen. Service Management:

		• ICT Service Management (ITSM): Beheren van ICT-services volgens best practices zoals ITIL. • Incident- en Probleembeheer: Coördineren van het oplossen van ICT-incidenten en het identificeren van oorzaken van problemen. Architectuur Management: • Enterprise Architectuur: Beheren van de architectuur van de ICT-infrastructuur om ervoor te zorgen dat deze voldoet aan de bedrijfsbehoeften. • Data Architectuur: Zorgen voor een effectieve data governance en data management strategie. Security Management: • Informatiebeveiliging: Beheren van de beveiliging van de ICT-systemen en gegevens. • Compliance Management: Zorgen voor naleving van relevante wet- en regelgeving op het gebied van ICT. Operationeel Beheer: • Netwerkbeheer: Coördineren van netwerkoperaties om betrouwbaarheid en prestaties te waarborgen. • Systeembeheer: Beheren van servers en andere ICT-infrastructuurcomponenten. Vendor Management, in het verlengde van de regiefunctie. Keten: 113>Opdrachtnemer>Vendor • Leveranciersbeheer: Beheren van relaties met externe ICT-leveranciers en dienstverleners.
--	--	--

		• Contractbeheer: Toezicht houden op ICT-contracten en service level agreements (SLA's).
4.	Aanbestedende dienst beschrijft “nauw samen te werken met een partner organisatie in Paramaribo en overweegt een 2de locatie in het land te openen voor een medewerkers hulplijn”. Op welke wijze heeft dit invloed op de uitvraag of is in de toekomst afhankelijk van het ICT platform in Nederland	De invloed zal naar verwachting beperkt zijn, er kan alleen gebruik worden gemaakt van de SaaS diensten die centraal beschikbaar zijn voor de andere locaties.
5.	Blz 6: Voor de toekomst; ICT afdeling is deels opgegaan in de organisatie. Er is blijkbaar nog een ICT afdeling. Vragen: 1. Waaruit bestaat deze afdeling (aantal medewerkers, functies)? 2. Wanneer gaat de afdeling deels op in de organisatie? 3. Wat blijft er daarna over aan ICT afdeling?	1. Zie antwoord op vraag 3. 2. Geen datum, transitie reeds ingezet. 3. Regie en werkplekbeheer.
6.	Blz 9: Het functioneel en technisch beheer van MS Office365 op basis van de licentievorm Non-profit en voornamelijk E3 licenties. Vragen: 4. Welke licentie wordt bedoeld: Office 365 E3 of Microsoft 365 E3? 5. Wordt Microsoft 365 Business Premium overwogen als alternatief voor E3?	4. Microsoft 365 E3. 5. Nee. N.B. wij hebben een non-profit overeenkomst met MS NL.
7.	Blz 9: Het functioneel en technisch beheer Active Directory. Vragen: 6. Wordt hier Entra ID bedoeld?	6. Ja. 7. Nee.

	7. Is er nog een lokale AD?	
8.	Blz 9: Nieuw te ontwikkelen webapps (bijvoorbeeld RedCap), vraag is ontwikkelondersteuning. (3de lijns ondersteuning/ expertise) Vraag: 8. Welke ondersteuning wordt hier bedoeld?	Ondersteuning bij installeren, updaten en inrichten.
9.	Blz. 10: Aantal mobiele telefoons (+/-25). Vragen: 9. Klopt het dat er veel minder telefoons zijn dan medewerkers? 10. Worden deze telefoons beheerd?	9: Ja dat klopt. 10. Ja, echter de wens is wel om dit aan de hand van Mobile Device Management verder vorm te geven.
10.	Blz. 10 Ten behoeve van het onderzoek wat 113 uitvoert wordt in Azure een remote desktopserver gebruikt. Vragen: 11. Is er maar 1 server? 12. Is deze server verbonden met de Azure AD, zodat gebruikers met hun Office 365 account erop kunnen inloggen?	11. 3 servers. (momenteel in cluster). 12. Ja.
13.	Blz. 10. Vraag 4: Bent u staat om voor de onderzoek omgeving, software onderhoud uit te voeren? Vraag: 13. Kunt u aangeven wat het onderhoud specifiek behelst?	Zie vraag 1.
14.	Blz 12. Eerste reactietermijn bij spoedgeval prio1. Vragen: 14. In hoeverre zullen aanbieders geneigd zijn om hier te allen tijden op c gaan zitten?	14 & 15: Het is aan de inschrijvers om een keuze te maken of ze hieraan kunnen en willen voldoen. Indien het antwoord ja is, levert dat voor dit onderdeel meer punten op.

	15. Wellicht is het slimmer om te vragen: "Hoe zorgt u als aanbieder er voor dat prio 1 spoedgevallen binnen minimaal x minuten worden opgepakt?"	113 wil echter benadrukken dat het bijvoegde beoordelingsmodel in concept is. Er bestaat de mogelijkheid dat één of meerdere onderdelen worden aangepast en uw suggestie van vraag 15 daar een onderdeel van wordt. Aan u en alle andere deelnemende partijen wordt gevraagd om als onderdeel van de vragen van de marktconsultatie uw zienswijze over de responsetijden (bv haalbaarheid en organisatie) toe te voegen.
15.	Verwerkingstijd Active Directory mutaties. Vragen: 16. Worden hier Entra ID mutaties bedoeld? 17. Welke mutaties worden bedoeld? 18. Is er ook een max aantal mutaties?	16. Ja. 17. Gebruikers mutaties, mutaties t.b.v. groepen, rechten, Teams, licenties, et cetera. 18. Nee.
19.	Correcte wijze van factureren en uitvoeren werkproces. Vraag: 19. Hoe wordt dit (dient dit te worden) gemeten door aanbieder en opdrachtgever?	19. Controle op facturen i.c.m. raamovereenkomst en SLA, aantal creditnota's, prestatie gesprekken en audits.
20.	Blz. 13. Voorkomen en oplossen problemen en klachten (kwaliteitsmanagement). Vraag: 20. Waarom weegt dit zwaarder dan Plan van aanpak inrichting en implementatie (projectplan)?	Hoewel implementatie een belangrijke pijler is voor een succesvolle samenwerking, is het ook een relatief kort traject met een kop en een staart. Kwaliteitsmanagement is iets van belang is gedurende de gehele contractperiode, vandaar de zwaardere weging.
21.	Blz 13. Gevraagd en ongevraagd adviseren (analyseren (o.a. meldingen) en adviseren, ook optimaliseren planning). Vraag: 21. Wat wordt met optimalisering planning bedoeld?	21. Proactief meedenken op alle vlakken. Dus bij het plannen van activiteiten, waardoor de planning geoptimaliseerd wordt.

22.	Blz 14. Duurzaamheid. Vraag 22. Wat doet de opdrachtgever zelf aan Duurzaamheid mbt ICT?	22. Recylen, opstellen kaders voor inkoop, zoals wordt toegepast bij deze te publiceren aanbesteding.
23.	Blz 14. 3.1 CO2 Neutraal (Inschrijver beschikt over certificaat). Vragen: 23. Is de opdrachtgever zelf CO2 neutraal? 24. Welk certificaat wordt bedoeld?	23. Nee. 24: Het certificaat wordt nog vastgesteld, marktpartijen worden uitgenodigd om tijdens deze marktconsultatie hierover te adviseren.
24.	Blz 15. Prijs. Vragen: 25. Waar kan de prijsindexatie worden doorberekend 26. 4.4 (deel D) ontbreekt? 27. 4.2. en 4.3 Prijzen voor beheer; per maand, uren, kortom onduidelijk?	25: Het uiteindelijke prijzenblad van de aanbesteding zal daar een mogelijkheid toe bieden. 26: Nee, het betreft 4.1 t/m 4.3 27: 4.1. betreft uurtarieven. 4.2 en 4.3 maandelijks vergoedingen. 113 wil benadrukken dat het beoordelingsmodel alleen ter toetsing en inspiratie is gecommuniceerd. Het betreft niet de definitieve versie. Dat zal onderdeel zijn van de te publiceren aanbesteding
25.	Blz. 16. Er zal een verslag worden opgesteld met daarin een weergave van de verkregen informatie en inzichten uit de marktconsultatie. Het eindverslag zal uit oogpunt van transparantie voor iedereen via TenderNed beschikbaar zijn. Vraag: 28. Worden de punten die aangedragen zijn door de marktpartijen genoemd inclusief de naam van de marktpartij?	28: Er zal een algemeen verslag worden opgesteld en als bijlage worden toegevoegd aan de te publiceren aanbesteding. De namen van de deelnemende partijen aan de marktconsultatie zullen niet worden gebruikt. In het kader van transparantie en gelijkheid worden deze vragen en de bijbehorende antwoorden wel gepubliceerd via een Nota van Inlichtingen.
26.	Ten aanzien van Vraag 4; wat bedoelt u met software? Betreft dit de Azure omgeving inclusief Remote Desktop	Naar mening van 113 is het geen “of” situatie, maar geldt beiden.

	Server, of bedoelt u het onderhouden van de programma's; R-Studio, SPSS, Tableau, Python, AtlasTI?	
--	--	--