

Nota van inlichtingen 1 – ICT-Beheer – Mediacollege Amsterdam

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
Aanbestedingsleidraad				
1.			Kan de aanbestedende dienst meer informatie geven over het huidige beheerde van de MA, welke functie het zijn en welke werkzaamheden ze uitvoeren?	De huidige beheerder heeft een resultaat verantwoordelijk contract waarbij de organisatie daar achter naar eigen inzicht is.
2.			Heeft de aanbestedende dienst een eigen ITSM oplossing in gebruik die door inschrijver gebruikt dient te worden? Of mag inschrijver een eigen ITSM inzetten?	Dit zijn twee gescheiden ITSM-oplossingen.
3.	6		Buiten scope van de aanbesteding zijn werkplekken, netwerk, printen en scanning. Betreft het hier zowel leveren als beheer?	Ja.
4.	6		Kan het Mediacollege inzicht geven aan het aantal resource en shared mailboxen	11 x resource, 140 x shared mailbox.
5.	6		Kan het mediacollege inzicht geven in de gebruikte functionaliteit in M365	Office apps, Email, SharePoint, OneDrive, Teams.
6.	6		Kan het Mediacollege inzicht geven in de gebruikte functionaliteit in Azure zijn er naast de servers ook overzichten beschikbaar van de gebruikte resources?	Het betreft het beheren van azure omgeving met daarbinnen de servers zoals aangegeven in bijlage 7.
7.	6		Kan opdrachtgever definiëren welke werkzaamheden zij zelf wensen te blijven doen.	Zoals in uitvraag benoemd wil opdrachtgever maximaal ontzorgd worden. In voorstel verwachten wij een beeld te ontvangen van aanbieder hoe zij dit ziet.
8.	6	2.2	Om een goed beeld te krijgen van de hybride omgeving zouden wij graag een Visuele weergave willen ontvangen van de server omgeving inclusief netwerk verbindingen?	Momenteel zijn deze niet voorhanden zijn en zullen door de nieuwe beheerder gemaakt moeten worden. We verwijzen naar bijlage 7.
9.	6	2.2	Op welk hypervisor platform worden de huidige servers aangeboden, is er sprake van een cluster?	Hypervisor = Hyper-V. Er is geen sprake van een clusteromgeving. Er wordt een back-up gemaakt naar een 2e locatie volgens primary-secondary setup.
10.	6	2.2	Welke BaaS oplossing wordt gebruikt voor de backup van de onpremise omgeving?	Veeam.
11.	6	2.2	Op welke wijze worden de virtuele servers gebackuperd in de Azure omgeving?	Veeam.

12.	6	2.2	Welke servers zijn fysiek op locatie en welke servers zijn virtueel?	Dit staat beschreven in Bijlage 7 die u ter beschikking wordt gesteld na indienen van de ingevulde Bijlage 6 Geheimhoudingsverklaring.
13.	6	2.2	Er wordt in de zinssnede het volgende gemeld: “Er is een medewerker die zich hoofdzakelijk bezighoudt met het monitoren en verbeteren van de ICT beveiliging.” Kunnen er voorbeelden gegeven welke mitigerende maatregelen er in de afgelopen 3 maanden zijn uitgevoerd?	Vanuit security scan zijn aantal maatregelen op gebied van: - MFA Admin Roles verbeteren - Oath applications - Conditional Access policy's.
14.	6	2.2	Er wordt in de zinssnede het volgende gemeld: “Er is een medewerker die zich hoofdzakelijk bezighoudt met het monitoren en verbeteren van de ICT beveiliging.” Kan opdrachtgever aangeven wat de demarcatie is tussen opdrachtgever en opdrachtnemer t.a.v. van de analyse en opvolging van security incidenten?	Omdat Opdrachtgever met meerdere service providers werkt is een stuk van monitoring in huis ingericht, liever dubbel dan niet. Omdat ook eerstelijns ondersteuning door opdrachtgever wordt verricht, is opvolging naar eindgebruikers en studenten in eigen uitvoering. Van Opdrachtnemer verwachten we zelfstandig monitoring en opvolging waarbij er een centraal aanspreekpunt is bij opdrachtgever.
15.	6	2.2	Zijn alle beheer en infrastructuur onderdelen in eigendom van opdrachtgever, zo nee welk onderdelen zijn niet overdraagbaar?	Ja, alles in eigendom.
16.	6	2.2	Welke onderdelen van de Microsoft 365 omgeving vallen binnen scope van deze aanbesteding en dienen te worden beheerd door de inschrijver?	Dit staat omschreven in de leidraad.
17.	6	2.2	De diensten omvatten remote beheer, monitoring, en beveiliging. In voorgaande paragraaf stelt u dat u aanvullende dienstverlening op de locaties van Mediacollege Amsterdam wenst. Kunt u aangeven welke aanvullende dienstverlening u hiermee bedoelt?	Als voorbeeld maar niet uitputtend Er is nog sprake van een on-premise omgeving, er kan sprake zijn projectmatige inzet en mogelijk dat bij calamiteiten inzet wordt gevraagd.
18.	6	2.2	Verwacht u ook werkplekbeheer? Zo nee, kunt u aangeven of u dit zelf verzorgt of een andere partij? En kunt u aangeven op basis van welke technologie de deployment van werkplekken gebeurt?	Werkplekbeheer is een mogelijk toekomstige uitbreiding van het contract. Nu gebeurt dat nog in huis op basis van SSCM. Overgang naar Intune is in voorbereiding. Complexe factor daarbij is de grote hoeveelheid Apple-apparaten bij gebruikers.
19.	6	2.2	Verwacht u op de te leveren diensten ook eerste- en hogere lijns incidentbeheer?	Eerstelijns niet, wel derdelijns als onderdeel van het beheer van onze omgeving en samenwerking met derden die een relatie meer hebben
20.	6	2.2	Vraag: Kunt u aangeven van wat voor backup-as-a-Service MA gebruik maakt? Is het de bedoeling dat de inschrijver een (vervangende) backup-as-a-Service dienst dient aan te bieden of dat de inschrijver de huidige backup-as-a-Service moet overnemen en beheren? Als de inschrijver de backup-as-a-Service dient aan te bieden, wat dient er dan gebackupid te worden met de bijbehorende kengetallen?	Huidige inrichting is op basis van Veeam in gericht en is naar mening opdrachtgever markconform. en kan daarmee overgenomen worden in beheer door opdrachtnemer.

21.	6	2.2	In de omschrijving van de opdracht staat het volgende: aanvullende dienstverlening op de locaties van Mediacollege Amsterdam. Kan aanbestedende dienst aangeven welke werkzaamheden door inschrijver uitgevoerd dienen te worden?	Zie vraag 17.
22.	6	2.2	Werkplekbeheer valt buiten de scope van de opdracht. Echter dient de Microsoft Tenant wel beheerd te worden door inschrijver. Kan aanbestedende partij meer inzicht geven in de inrichting van de Microsoft Tenant en welke beheer wel uitgevoerd dient te worden en welke werkzaamheden de MA zelf uit gaat voeren.	Zie vraag 18.
23.	8	3.1	Gezien de zeer korte termijn tussen publicatie en indienen van de eerste vragen (publicatie op Tendered 9-10, signalering door Tendered via e-mail op 12-10), bent u bereid om in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen toe te laten?	Nee, in de 2 ^e Nota van Inlichtingen worden alleen vragen beantwoord over de antwoorden uit de 1 ^e Nota van Inlichtingen.
24.	14		Overdracht van huidige leverancier; kan opdrachtgever inzicht geven in de reden van beëindiging van de dienstverlening en de afspraken die gemaakt zijn m.b.t. de exit strategie?	Reden is verplichting om aan te besteden. Huidige leverancier weet dat er mogelijk een overdracht komt en werkt hier volledig aan mee indien nodig.
25.	14,15, 16	5,5	De huidige beheerpartij heeft uitgebreide kennis van de bestaande omgeving en hoeft naar verwachting minder inspanning te verrichten voor een transitie. Indien de huidige beheerpartij deelneemt aan deze aanbesteding, op welke wijze creëert u een gelijk speelveld?	Indien de huidige partij een Inschrijving doet, dient deze Inschrijving te zijn als dat van een nieuwe partij.
26.	15	1ste alinea	Openvraag 2 "...de omgeving moet in hoge mate beschikbaar zijn...". Kunt u aangeven in welke mate u verwacht dat servicesupport van aanbieder aansluit bij deze hoge beschikbaarheid? Verwacht u bijvoorbeeld 24/7 volledig support?	Opdrachtgever is een onderwijsinstelling waarbij de piek in gebruik ligt in schooldagen. In het huidige lesgeven is dit en zeer belangrijk onderdeel. Daarnaast zijn de cyberrisico's 7/24 aanwezig en vereist dit in ernstige gevallen directe aandacht.
27.	15	5.5	Mediacollege Amsterdam heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. Voldoet de bestaande omgeving al aan deze eisen of verwacht van de Opdrachtnemer hierin aanvullende acties?	Opdrachtgever is redelijk tevreden met hoe infrastructuur er bij staat, maar we weten ook dat er voldoende verbetering mogelijk is en ook moet gebeuren. Dit richt zich met name op veiligheid. Vandaar ook periodieke aandacht voor dit onderwerp.
28.	15	5.5	Punt 2: Hoe snel is Inschrijver bij Mediacollege Amsterdam op locatie als iets op afstand niet opgelost kan worden. Inschrijver is van mening dat dit als beoordelingscriterium voor kwaliteit op het onderdeel service en beheer een onevenredig aandeel krijgt. Zeker aangezien u eerder stelt dat het beheer remote gebeurt en onsite alleen aanvullende dienstverlening, welke op dit moment nog onduidelijk is.	Ter bespreking.

			Gaat u ermee akkoord om deze eis te vervangen voor een die meer aansluit bij de kerndienstverlening?	
29.	15	5.5	Punt 3: Hoe gaat inschrijver om met ondersteuning bij examens, toetsweken alle school specifieke zaken zoals lan-party; Kunt u deze vraag relateren aan de gevraagde dienstverlening? Verwacht u een concrete dienstverlening op dit onderdeel of gaat het u meer om een grondhouding?	Grondhouding, soms zijn incidenten eerder een probleem. Terugvallen op SLA afspraken kan in uitzondering onwenselijk zijn.
30.	15	5.5	Punt 5: wat bedoelt u met chainproces?	Dit betreft een typefout. Moet zijn: change proces.
31.	15	5.5	Punt 6: Hoe geeft Inschrijver invulling aan haar dienstverlening rondom identity en acces management en Intune. Opdrachtgever wil deze in latere fase graag toevoegen aan de dienstverlening. Inschrijver snapt uw intentie en voldoet meer dan graag. Het lijkt echter in gezamenlijk belang dat u aspecten benoemt waarop u een toelichting wenst en hoe u de beoordeling toepast zodat alle inschrijvende partijen zich hierop kunnen richten. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever heeft idee dat hierin veel gestandaardiseerd in de markt mogelijk is. Daarom de vraag om visie op deze onderwerpen en in hoeverre daarop een gestandaardiseerd framework o.i.d. aanwezig is.
32.	15	Openvraag 2	In openvraag 2 stelt u dat u aanbieder technisch primair verantwoordelijk wilt stellen. Kunt u aangeven hoe zich dat verhoudt tot de door u genoemde medewerker op pagina 6 paragraaf 2.2, die zich voornamelijk bezighoudt met de beveiliging van dezelfde omgeving?	Opdrachtgever vindt dat goed contractmanagement en een goed partnership kan plaatsvinden als beide kanten de inhoud begrijpen. Beveiliging is onderdeel van de verantwoordelijkheid leverancier. Zie ook vraag 14.
33.	15	Punt 1	Openvraag 3: Welke certificering is aanwezig bij de medewerkers uit uw IT-regie organisatie?	Omdat wij de aanbieder resultaatverantwoordelijk wil maken is er geen certificering aan kant van opdrachtgever'.
34.	15	Punt 4	Openvraag 2: “....welke competenties verwachten aanbieder.....”. Op welke manier zijn de volgende competenties in uw organisatie belegd: Incident management, Change management en Servicemanagement?	Incidentmanagement ligt in regie bij eerstelijns team van opdrachtgever. Opdrachtgever werkt toe naar een skilled helpdesk voor infra en applicaties. Changemanagement proces is ingericht. Regie op wijzigingen met impact voor gebruikers ligt in dit proces. Zaken binnen verantwoordelijkheid opdrachtnemer zit in eigen change proces. Opdrachtgever wil hiervan wel op de hoogte gesteld worden. In het servicemanagement proces heeft een ieder zijn eigen verantwoordelijkheid gebaseerd op taakverdeling. Evaluaties met aanbieder worden periodiek vanuit contractbeheer gedaan.
35.	16	5	Kan opdrachtgever definiëren welke drie kwalitatieve vragen bedoeld worden waarop de SLA gebaseerd moet zijn.	Dat betreft de vragen 2, 3 en 4 van de open vragen.

36.	16	5.5	In het geval van een Cyberaanval heeft Inschrijver een vast basisplan. Inschrijver wordt verzocht dit basisplan toe te voegen aan de inschrijving. Inschrijver heeft een basisplan voor verschillende scenario's. Kunt u voor de eenduidige beantwoording in het scenario aangeven om wat voor soort Cyberaanval het gaat?	Vraag is om een basisplan toe te voegen voor verschillende scenario's mogelijk gebaseerd op verschillende cyberaanvallen. Doel is om beeld te krijgen van wijze waarop dit geborgd is en waar raakvlak is met rol van opdrachtgever.
37.	16	5.5	Inschrijver dient alle afspraken vast te leggen in een SLA, welke is gebaseerd op bovenstaande drie kwalitatieve vragen. Inschrijver dient een voorbeeld SLA toe te voegen aan haar Inschrijving. De beantwoording van deze open vraag telt niet mee voor het totale aantal pagina's. Welke bovenstaande drie kwalitatieve vragen bedoelt u? Neemt u het SLA mee in de kwalitatieve beoordeling? Zo ja, op welk aspecten en wat zijn de criteria?	Dat betreft de vragen 2, 3 en 4 van de open vragen, de beantwoording van de SLA telt voor 5 punten mee en zal worden beoordeeld zoals aangegeven in het beoordelingskader.
38.	18	5.5	De door inschrijver aangeboden prijzen dienen marktconform te zijnzulks naar het oordeel van MA, leidt tot uitsluiting van de inschrijver van de aanbesteding. Vraag: Hoe gaat MA bepalen dat een inschrijving irreëel is of manipulatief?	In geval van twijfel of een Inschrijving irreëel is of manipulatief is dan zal er eerst navraag bij desbetreffende Inschrijver worden gedaan en zal er eventueel een nader (geanonimiseerd) onderzoek plaats vinden bij collega-instellingen en/of andere marktpartijen.
Bijlage 1. Programma van eisen				
39.	2	7	Punt 7: Nemen alleen uw IT-medewerkers contact op met de servicedesk van Opdrachtnemer of mogen eindgebruikers dit ook?	Alleen ICT-medewerkers.
40.	2	10	"Beschikbaarheid van de Infrastructuur". Op welke manier heeft Opdrachtgever op dit moment inzicht in deze beschikbaarheid en welke normen en KPI's worden hiervoor gebruikt?	Opdrachtgever werkt in samenspraak met haar leverancier conform ISO27001 met een scope op beheer van hybride cloud. Hieronder valt ook het beleid voor business continuïteit volgens normenkader.
41.	2	10	"Beschikbaarheid van de Infrastructuur". Op welke manier heeft Opdrachtgever op dit moment inzicht in deze beschikbaarheid en welke normen en KPI's worden hiervoor gebruikt?	Zie vraag 40.
42.	3	14	Punt 14: gaat u akkoord met de toevoeging dat het uitsluitend de diensten betreft die door Opdrachtnemer worden geleverd? Opdrachtnemer heeft immers geen controle over bijvoorbeeld de cloud-omgeving van Microsoft.	Akkoord.
43.	3	14	"..beschikbaarheid van de infrastructuur van 99,5%". Kunt u aangeven of u werkt met één overall KPI voor de gehele infrastructuur of op welk onderdeel van de infrastructuur doelt u met deze KPI?	Overall, waarbij werkende fallback meegenomen mag worden.

44.	3	14	“..beschikbaarheid van de infrastructuur van 99,5%”. Kunt u aangeven of u werkt met één overall KPI voor de gehele infrastructuur of op welk onderdeel van de infrastructuur doelt u met deze KPI?	Zie vraag 43.
45.	3	15	Punt 15: De demarcatie tussen de werkzaamheden die bij beheer horen en werkzaamheden die bij het uitvoeren van project gerelateerde werkzaamheden horen. Het lijkt erop dat de zin niet volledig is.	Opdrachtgever vindt het belangrijk om een onderscheid te hebben in uren die vallen onder het beheer. Hiervoor wordt een vaste som uitgevraagd en de uren op projectbasis. Hiervoor wordt een strippenkaart afgesproken. Uren op strippenkaart worden expliciet met opdrachtgever afgesproken.
46.	3	19	Punt 19: Hoe aan te sluiten bij de wens om als opdrachtgever een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid. Kunt u deze eis verder toelichten. Het is inschrijver niet geheel duidelijk. Beschikt u bijvoorbeeld over een eigen eerstelijns beheer welke wij moeten stimuleren en trainen om dit te verbeteren?	Dit betreft inderdaad eerstelijns in een afgebakende taak iom aanbieder. Daarnaast heeft Opdrachtgever op tweede lijn aandacht voor cyber en infrabeheer (vanuit contractmanagement). Opdrachtgever zou dus zaken in goed overleg in huis kunnen doen als snelheid daar om vraagt.
47.	3	20	Wij hanteren een Document Afspraken & Procedures, hierin staat vermeld hoe we verschillende zaken met elkaar afstemmen en de demarcatie wie wat doet. Kan dit gebruikt worden in de defenitie van uw uitvraag als “beheerplan”?	Moeilijk te beoordelen op titel van document. Er zijn vragen die gaan over rolverdeling tussen beide partijen, maar Opdrachtgever is ook benieuwd hoe verantwoordelijkheid als beheerder wordt ingericht. Hoe is beheer geborgd bij aanbieder.
48.	3	25	Punt 25: Opdrachtnemer is in staat om periodiek (beheerdag) en bij problemen (van verstoring tot calamiteit) expertise te bieden op locatie. Is het momenteel gebruikelijk en/of verwacht u een vaste beheerdag op locatie? Hoe ziet u de noodzaak van lokale ondersteuning op de gevraagde scope van diensten, zijnde: serverbeheer en M365-beheer?	Nee, geen vaste dag. Het is belangrijk om werkzaamheden binnen contract ook binnen vaste som uit te voeren. Opdrachtgever weet echter dat er verbeteringen nodig zijn, calamiteiten zijn en er ook onderdelen buiten scope zitten waar Opdrachtgever mogelijk wel een beroep op kennis willen doen. Deze zou Opdrachtgever op uurbasis bovenop resultaatscontract kunnen vastleggen.
49.	3	26	Punt 26: Hoe ziet u de noodzaak van lokale ondersteuning op de gevraagde scope van diensten, zijnde: serverbeheer en M365-beheer?	Beperkt, bij calamiteiten en mogelijk bij on-premise activiteiten.
50.	3	7 & 14 & 18	Kunt u aangeven tussen welke tijden u verwacht dat de helpdesk/servicepunt beschikbaar is via telefoon? In de verschillende punten zijn hier verschillende invalshoeken te lezen, ook met name omdat service window wordt benoemd in punt 18 (die in punt 14 op 24 x 7 wordt gesteld).	Reguliere ondersteuning in tijdens kantoortijden definitie. Calamiteiten het hele service Windows. Bijvoorbeeld via noodnummer o.i.d..

			7: “[knip]Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn.[knip]” 14: “De beschikbaarheid is minimaal 99,5% per maand gedurende het service window van 24*7; “ 18: “Gedurende het service window is een helpdesk beschikbaar voor vragen en afhandelen van meldingen.”	
51.	4	28	Punt 28: kunt u de samenwerking tussen onze en uw IT-afdeling schetsen met betrekking tot uw wensen? Moeten beide servicedesk samenwerken, moet er een koppeling komen tussen de ITSM-systemen, beschikt u zelf over een ITSM-systeem, et cetera.	Twee gescheiden werelden. Opdrachtgever heeft een eigen ITSM-systeem.
52.	4	28	Beschrijven standaard Service Requests. Welke standaard Service Requests is Opdrachtgever op dit moment gewend tot zijn beschikking te hebben?	Alles omtrent het operationeel, beveiligd en in stand houden van de huidige omgeving, waaronder updates, patches en configuratieverbeteringen. Alle uitbreidingen, vervangingen en beëindigen/uit faseren worden gezien als changes (zowel minor als major changes).
53.	4	31	Punt 31: Het onderhoudswindow voor gepland onderhoud valt binnen 20:00 uur en 07:00 uur en is beperkt tot één vaste dag en tijd per maand gedurende een relatief korte periode. Gaat u akkoord met de toevoeging, mits anders overeengekomen?	Ja.
54.	5	45	Kan opdrachtgever meer inzicht geven in de derde partijen en door de Media College zelf uitgevoerde diensten, ook met betrekking tot de regievoering?	Er is een uitbestede dienst op voor netwerkbeheer. Wan is bij een derde partij belegd. Regie is in eigen beheer.
55.	5	47	Punt 47: Opdrachtnemer handelt 24/7 proactief en preventief naar aanleiding van monitoringssignalen en de opvolging daarvan. Proactief en preventief lijkt te gaan over een structurele inzet. Is dit wat u bedoelt binnen de 24/7 periode of bedoelt u structurele inzet tijdens het service window en 24/7 reactief op monitoringssignalen?	Dit richt zich op monitoringstaak 24/7 met name op security maar ook op beschikbaar hebben van diensten bij start schooldag.
56.	5	47	“..24/7 beschikbaarheid..” Wordt door u ook 24/7 oplos capaciteit voor storingen verwacht in het geval er zich incidenten voordoen buiten het servicevenster?	Ja indien de calamiteit hierom vraagt. Bijvoorbeeld in geval van security melding is wachten tot de volgende dag onwenselijk.
57.	5	48	“...incidenten die uit storingen voorkomen....” Wordt hier niet bedoeld incidenten die uit wijzigingen voorkomen?	Correct.

58.	5	51	Punt 51: om welk type hardware gaat het?	Zie vraag 59.
59.	5	51	Kunt u de hardware specificeren? Doelt u hierbij op hardware binnen de scope of ook buiten de scope van de aanbesteding zoals werkplekken, netwerk en printen en scanning?	Dit betreft alle componenten in gebruik, exclusief netwerkcomponenten. Bijvoorbeeld servers, werkplekken. Het betreft advies vanuit kennis en ervaring.
60.	5	53	"....bewaren van backup bestanden..." Kunt u omschrijven welke activiteiten u hier concreet bedoelt? Beschikt u op dit moment over een off-site backup locatie? Welke back-up software gebruikt u voor de back-up van de onpremise serveromgeving?	Veeam is als back-up oplossing in gebruik en de vraag richt zich op bewaartermijn en op afgeschermd opslag omgeving.
61.	5	54	"...garanderen van printer configuratie.." Op welke manier is het beheer van de fysieke printers op uw locaties op dit moment geregeld? Is bij het beheer van de printers en de configuratie hiervan een externe leverancier betrokken?	Configuratie bij externe leverancier.
62.	5	54	Punt 54: het is gebruikelijk dat printerleveranciers de printerhardware configureren en dat IT-beheer de logische printeraansturing vanaf een printserver organiseert. Bedoelt u deze rolverdeling of verwacht u van opdrachtnemer dat zij printers fysiek configureren?	Deze beschrijving is correct. Printer leverancier heeft servicecontract voor functioneren van printer.
63.	5	54	Kunt u specifiek aangeven wat u verstaat onder "garandeert"? Doelt u hiermee op het maken en onderhouden van de configuratie of het beschikbaar houden van de printers in de werkplek omgeving	Dit betreft het printserver omgeving van Microsoft.
64.	5	57	Punt 57: welke remote desktop gateway hanteert u momenteel?	Eis 57 komt te vervallen.
65.	5	58	"...kennis van vervangen van servers en werkplekken..." Kunt u omschrijven welke activiteiten u hier concreet verwacht van Inschrijver? Op welke manier is het lifecycle management proces t.a.v. hardware geborgd binnen uw organisatie?	Recent is bijna alle hardware van de on-premise servers vervangen inrichten hiervan behoort tot taak inschrijver. Hardware blijft actief tot er een technische of functionele reden is om te vervangen. Belangrijk uitgangspunt is dat hardware en OS in Service is. Werkplekken ondersteuning is nodig bij bijvoorbeeld nieuwe hardware.
66.	5	58	Punt 58: Opdrachtnemer is in staat om de servers en werkplekken te installeren en vervangen. Welke dienstverlening verwacht u binnen scope van deze opdracht voor de werkplekken?	Zie vraag 65.
67.	5	58	Opdrachtnemer is in staat om servers en werkplekken te installeren en vervangen. In de aanbestedingsleidraad 2.2 pagina 6 staat vermeld: 'buiten scope van deze aanbesteding: werkplekken, netwerk, printen en scanning. Vraag: hoe moet inschrijver deze eis zien t.o.v. hetgeen er in de aanbestedingsleidraad vermeld staat?	De competentie moet aanwezig zijn voor eventuele toekomstige uitbreiding naar werkplekken.

68.	5	59	Inregelen van de back-ups. Om welke omgeving gaat het in deze eis? Met welke back-up software wordt de back-up geregeld op dit moment?	Veeam omgeving voor zowel on-premise, azure als o365.
69.	5	60	Punt 60: Het uitvoeren van Office upgrades lijkt beter te passen bij werkplekbeheer en dat lijkt geen onderdeel te zijn van deze opdracht. Kan deze eis vervallen of worden verduidelijkt?	Hoort inderdaad bij toekomstig werkplek beheer.
70.	5	62	Beperken van het aantal versies van standaard software. Om welke software gaat het in deze eis? Op welke manier is op dit moment het functioneel applicatiebeheer ingericht en belegd in uw organisatie?	Het betreft hier om software in beheer bij aanbieder. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor haar eigen beheer. Hierbij kunt u denken aan Back-up of Monitoring software.
71.	5	63	Administreren van in gebruik zijn de software. Op welke manier is de in gebruik zijnde software op dit moment geadministreerd in uw organisatie?	Het werkplekbeheer moet nog ingericht worden. Gebruikers software is daarmee nog niet volledig in beeld. Alle gekochte licenties zijn in beeld.
72.	5	53 en 59	Vraag: Zijn dit de back-up bestanden van de backup-as-a-Service, zoals benoemd in de aanbestedingsleidraad paragraaf 2.2?	Ja.
Bijlage 2. Overeenkomst				
73.	Overe enke mst	Artikel 4.2	Hier wordt de datum 1 januari 2027 genoemd als eerste datum voor de indexering, zou dit niet 1 januari 2026 moeten zijn?	Nee, dit betreft geen typefout.
74.	Overe enke mst	Artikel 4.3	Begrijpt inschrijver het goed dat de tarieven niet jaarlijks geïndexeerd moeten worden? En beseft opdrachtgever dat daarmee in de uurtarieven per direct dit meegenomen dient te worden. Inschrijver wil graag voorstellen ook de uurtarieven met de indexatie mee te laten lopen.	Het is niet verplicht de tarieven te indexeren, zie de tekst in 4.3 van de Overeenkomst. Daarin staat ook beschreven dat de uurtarieven geïndexeerd kunnen worden indien wordt voldaan aan het gestelde in Artikel 4.
75.		2.2	In de hiërarchie der documenten wordt het te leveren SLA niet benoemd. Ziet opdrachtgever het SLA als een zelfstandig contract of als een bijlage van de overeenkomst? ARTIKEL 2 INHOUD VAN DE OVEREENKOMST 2.1 De Overeenkomst heeft betrekking op de in de Aanbestedingsleidraad (inclusief Nota's van Inlichtingen omschreven) Opdracht. Opdrachtnemer is verplicht de Opdracht uit te voeren geheel overeenkomstig het bepaalde in de hierna onder artikel 2.2 genoemde contractdocumenten. 2.2 De volgende contractdocumenten zijn onderdeel van toepassing op de Opdracht: I. Overeenkomst; II. Verdrag verificatieproef (indien van toepassing) (Bijlage 1); III. Nota's van Inlichtingen (waarbij de laatste NvI als eerste prevaleert) (Bijlage 2); IV. Aanbestedingsleidraad (Bijlage 3); V. Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever (Bijlage 4); VI. Inschrijving Opdrachtnemer (Bijlage 5). 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen de in artikel 2.2 genoemde contractdocumenten, geldt dat document als genoemd onder 1 prevaleert boven II, II boven III en zo verder. 2.4 De in artikel 2.2 onder II tot VI genoemde contractdocumenten zijn als bijlagen aan deze Overeenkomst gehecht en vormen daarvan onlosmakelijk en integraal onderdeel uit. 2.5 Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst en worden derhalve niet afdrukbaar aan de hand gegeven.	Als bijlage van de overeenkomst.

76.		Arbit artikel 5.4	Volgens deze bepaling dragen partijen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits. Als de audit wordt uitgevoerd op initiatief van opdrachtgever is het onredelijk dat de kosten die inschrijver maakt voor eigen rekening moeten blijven. Inschrijver stelt voor deze bepaling dusdanig aan te passen dat de kosten van deze audit voor rekening van de opdrachtgever komen, behoudens de situatie dat bij de audit een substantiele afwijking wordt geconstateerd. In dat geval komen de eigen kosten voor rekening van de inschrijver. Bent u hiertoe bereid?	Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid.
77.		Arbit artikel 6.3	Inschrijver stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, danwel in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Vraag: Kunt u hiermee instemmen?	In voorkomende gevallen zal een nieuwe termijn van Aflevering worden afgesproken.
78.		Arbit artikel 8.3	"Inschrijver acht het redelijk dat bewijslast op de opdrachtgever rust en niet op de leverancier. Daarnaast stelt zij voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil er toe leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door de opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Vraag: Bent u bereid deze bepaling aan te passen?"	Nee, deze bepaling wordt niet aangepast.
79.		Arbit artikel 8.5	Inschrijver kan slechts vrijwaren voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten betreffende door haar zelf ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Tevens ziet Inschrijver deze vrijwaring graag gekoppeld aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	Nee.

80.		Arbit artikel 12.3	"Inschrijver ziet deze bepaling graag gewijzigd in: Wederpartij garandeert voor de duur van 3 maanden na levering of Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?"	Nee.
81.		Arbit artikel 15.1	"Inschrijver stelt voor de woorden 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Dit zou immers kunnen betekenen dat zolang de hele omgeving niet is geaccepteerd de factuur niet wordt betaald. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, waardoor zij een groot deel zou moeten voorfinancieren. Vraag: Bent u bereid om de voorgestelde zinsnede 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen?"	Nee.
82.		Arbit Artikel 26.2.	In deze bepaling wordt een beperking van de aansprakelijkheid per gebeurtenis vastgelegd. Deze bepaling laat echter het aantal mogelijke gebeurtenissen onbeperkt, waardoor de potentiële aansprakelijkheid alsnog onbeperkt is. Op basis van Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit is een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid disproportioneel. Inschrijver stelt voor om hier een maximum van twee gebeurtenissen per jaar vast te leggen, waardoor de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van €2.500.000,- per jaar. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Nee.
83.		Arbit Artikel 26.4	Deze bepaling heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer een onbeperkte aansprakelijkheid heeft ten aanzien van de in Artikel 18.2 bedoelde Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is op basis van de Gids Proportionaliteit disproportioneel. Inschrijver stelt voor deze bepaling te laten vervallen, waardoor het regime van Artikel 26 ook van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Nee, Opdrachtgever hanteert de Arbit.
84.		Arbit artikel 30.5	In een dergelijk geval is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afrekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Vraag: Bent u bereid dit aan te passen?	Er zal uiteraard afrekening plaats vinden naar de stand van het werk op het moment van ontbinden.

85.		Arbit artikel 30.6	Inschrijver stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Vraag: Bent u hiertoe bereid?	Ja, hiertoe zijn wij bereid.
86.		Arbit artikel 32.3	Dit artikel stelt dat bij een eventuele Exit gegevensdragers vernietigd of geretourneerd dienen te worden. Dit is in het geval van opslag op (bij voorbeeld) een cloud omgeving niet mogelijk omdat hier sprake is van het gebruik van gedeelde gegevensdragers. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'vernietigen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk maken van gegevens voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Ja.
87.		Arbit artikel 32.3	De frase '...retourneert of vernietigt Wederpartij, dit naar keuze van Opdrachtgever....' is niet werkbaar bij een gedeelde omgeving (zoals b.v. een public of private cloud). Vraag: Bent u bereid deze bepaling te laten vervallen?	Zie vraag 86.
88.		Arbit artikel 32.4	Dit artikel spreekt over 'wissen' en 'verwijderen van kopieën'. Bij veel back-up systemen is wissen of verwijderen niet mogelijk (als bescherming tegen b.v. ransomware) maar worden de toegangssleutels tot de klantspecifieke informatie vernietigd zodat de informatie ontoegankelijk is gemaakt. Vraag: Kunt u bevestigen dat in deze onder 'wissen' en 'verwijderen' ook kan worden verstaan: voor nu en in de toekomst ontoegankelijk kan worden gemaakt voor inschrijver, haar medewerkers en derden?	Ja.
89.		Arbit artikel 32.2	Inschrijver acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door opdrachtgever worden gedragen. Vraag: Wilt u deze bepaling overeenkomstig dit verzoek aanpassen?	Nee.
90.		Arbit artikel 43.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden aanbiedt is zij ten aanzien van de Gebruiksrechten op deze standaardprogrammatuur gebonden aan de door de fabrikanten gehanteerde licentiemodellen. Een onherroepelijk gebruiksrecht kan zij dan ook enkel aanbieden als dit volgens de licentievorm van de fabrikant mogelijk is. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur danwel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na	Ja.

			instemming door deze derden meewerken.Vraag: Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	
91.		Arbit artikel 42.1 en 47.1	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan zij aan het Escrow verzoek niet voldoen omdat de Broncode door fabrikanten niet wordt vrijgegeven. Inschrijver ziet deze bepalingen graag beperkt tot die gevallen waarin leverancier eigenaar is van de programmatuur danwel er sprake is van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde maatwerkprogrammatuur. Indien er sprake is van programmatuur van derden, kan zij hieraan uitsluitend na instemming door deze derden meewerken.Vraag: Bent u bereid deze bepalingen overeenkomstig aan te passen?	Nee.
92.		Arbit artikel 50	Inschrijver ziet graag toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht', aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Vraag: Kunt u dit aanpassen?	Nee.
93.		Arbit artikel 73.2	Conform deze bepaling zou ook correctief onderhoud mogelijk moeten zijn als Opdrachtgever niet wenst over te gaan op het afnemen van de Nieuwste versies of laatste modellen van een Product. In veel gevallen schrijven fabrikanten voor dat bij Correctief onderhoud de meest recente updates/upgrades van het Product moeten zijn geïnstalleerd. Onderhoud zonder deze updates/upgrades is dan niet mogelijk.	Opdrachtgever heeft de doelstelling om laatste updates live te hebben.
94.		Arbit artikel 76.2	In de tweede zin van deze bepaling is opgenomen dat het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid direct zonder ingebrekestelling verzuim oplevert. Deze bepaling gaat eraan voorbij dat de Beschikbaarheid van meerdere factoren afhankelijk is, ook factoren waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft. Het direct in verzuim zijn zonder ingebrekestelling is dan ook niet redelijk en bovendien niet in lijn met de inspanningsverplichting van artikel 76.1. Inschrijver stelt voor om de zin ""Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim" te laten vervallen. Vraag: bent u hiertoe bereid?	Nee.
Bijlage 4. Prijzenblad				

95.			Kan het Mediacollege inzicht geven in de aantallen medewerkers. Zijn dit zoals in het prijzenblad genoemd 410. Met hoeveel studenten accounts dient rekening gehouden te worden	Studenten accounts zijn er ongeveer 2800.
96.			ICT Beheer - Strippenkaart ICT Ondersteuning met betrekking tot de dienstverlening rondom deze aanbesteding. Het betreft een jaarlijkse strippenkaart met (mogelijke) afname van één dag van 8 uur per maand. Indien de 12 dagen per jaar niet worden afgenomen dan gaan de resterende dagen mee naar het volgende jaar. Ivm met punt 12 van het Programma van Eisen m.b.t. de indexatie over het jaar heen, gaat Opdrachtnemer akkoord dat er een verrekening plaatsvindt van de resterende dagen op basis van de indexatie?	Nee, ervaring leert dat het in voorkomende gevallen om slechts een aantal dagen per jaar gaat.
97.			Bij beheerkosten per maand benoemd u backup via Veeam. Is het gebruik van deze oplossing een eis of mag inschrijver een andere oplossing hanteren voor backup? Draagt u in beide gevallen zelf de kosten voor de licentie of verwacht u dit van inschrijver?	Veeam is een marktconforme oplossing en we hebben onze inrichting dit jaar naar Veeam overgezet. Licenties zijn van opdrachtgever. Wisseling lijkt onwenselijk.
Overige bijlagen				
98.		Bijlage 7	Wordt op de servers storage virtualisatie toegepast of zijn het standalone servers?	Er wordt geen gebruik gemaakt van storage virtualisation (Alles is Direct attached op baremetal hosts en 1 hyperv host met local disks).
99.		Bijlage 7	Tot wanneer loopt het hardware support?	3 x HPE DL360gen10 tot eind 2025 3 x HPE DL360gen10 tot eind 2026 Er is 1 omgeving out of support, vervanging naar cloud-oplossing is gepland.

Geen Bijlage(n).

Einde nota van inlichtingen.