

Algemene informatie

Aanbesteding: Managed Service Provider
Aanbestedende Dienst: Stichting Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten
Referentie: 19 09 24 AHK

Toelichting:

De nota van inlichtingen zal gegenereerd worden als pdf-bestand in de map 'Nota van inlichtingen' van uw aanbestedingsdocumenten.
- 58 niet eerder gepubliceerde vragen

Vraag en antwoord

Ref.nr. 2
Onderwerp: Budgettering

Vraag:

Wat is de budgettering voor het gehele project en wat is het budget voor de het beheercontract?

Antwoord:

Over het beschikbare budget worden geen mededelingen gedaan.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 3
Onderwerp: Meer informatie omtrent het beheer

Vraag:

krijgen we meer informatie na de eerste selectieronde met betrekking tot het beheer? Wat moet er precies in beheer genomen worden?

Antwoord:

Zie 4.5 voor concrete onderdelen, omvang en scope van de aanbesteding. Aanbestedende Dienst zal meer informatie over het beheer in de gunningsfase verstrekken.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 6
Onderwerp: Leidraad par 6.13 - 1

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoelt met uploaden als "1 digitaal document"?
Moet inschrijver de nu aparte wordfiles samenvoegen tot 1 pdf?

Antwoord:

Uw aanname is juist.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Leidrad paragraaf 9.2

Vraag:

Dient de holdingverklaring/403-verklaring bij aanmelding te worden ingediend, of is dit 1 van de documenten bij voorlopige selectie?

Antwoord:

De 403 verklaring dient bij voorlopige selectie binnen 5 werkdagen te worden opgeleverd.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 2

Vraag:

Is er voor het migreren van het virtuele datacenter een streefdatum bekend?

Antwoord:

De streefdatum is nog niet bekend. Deze zal onder meer afhangen van de doorlooptijd van de gunningsfase en projectdoorlooptijd. Aanbestedende Dienst schat in dat de belangrijkste werkzaamheden klaar moeten zijn voor de zomervakantie van 2025.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Selectielediraad, bijlage 2, pag. 37

Vraag:

Wordt met 'FinOps' verwezen naar specifieke certificeringen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst verwijst hierbij naar het principe voor financieel beheer gecombineerd met cloud-engineering en -bewerking om als organisatie een beter inzicht te krijgen in de clouduitgaven. Voor finops zijn ook certificeringen, maar daar vraagt Aanbestedende Dienst niet specifiek naar.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Selectieleidraad, §9.9, pag. 31 en bijlage 2, pag. 37

Vraag:

Beheer (SQL) databases: kunt u aangeven wat de scope ervan is?

Antwoord:

"Aanbestedende Dienst heeft 3 machines waarop 5 omgevingen (o.a. Exact) met diverse databases. Daarnaast heeft Aanbestedende Dienst 1 cluster met Azure SQL Databases voor haar datwarehouse. Voor Exact geldt dat dit mogelijk nog maar tijdelijk is omdat Aanbestedende Dienst ook hiervoor met een nieuwe aanbesteding bezig is. Voor het datwarehouse geldt dat deze inhoudelijk door het datwarehouseteam van Aanbestedende Dienst wordt beheerd, maar een 3e lijns support functie wel onderdeel van het support contract is. Dit betreft dus basaal (technisch) beheer van de SQL Databases."

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Selectieleidraad, §9.9, pag. 31

Vraag:

Kunt u een overzicht geven van de huidige apparatuur die moet worden overgenomen of beheerd door Inschrijver?

Antwoord:

"Firewalls - Fortigate 1220D = 2, Fortigate 60E = 4
Routers - ADSL-Experia box = 3, glas IPVPN = 1, glas Netherlight EVPN (MP)= 1
Switches - Cisco C9300 L =2, Cisco Catalyst 2960 S = 32, Cisco Catalyst 2960 X = 29, Cisco Catalyst 3560 C = 1, Cisco Catalyst 3570 = 52, Cisco Catalyst 4500 X = 2, Cisco Nexus 5548UP =1, Cisco Nexus

N9KC93108TCFX = 3, Linksys LGS308P = 2
Wifi Acces Points - Ruckus Zoneflex R550 = 277
Servers - Windows = 61, Linux = 9
- incl - SQL servers = 4, SQL databases = 23
- incl - MySQL servers = 2, MySQL databases = 6"

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
12 Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 10

Vraag:
Beheer Sharepoint: kunt u aangeven wat de scope ervan is?

Antwoord:
Aanbestedende Dienst gebruikt Sharepoint als Intranet. Hiervoor heeft Aanbestedende Dienst een separate ondersteunings-sla ten behoeve van vragen, incidenten, probleemoplossing, etc.
Dit kan optioneel in beheer worden gegeven van de inschrijver.

Daarnaast gebruikt Aanbestedende Dienst Sharepoint voor verschillende informatie-beheer doeleinden (processen en data managen). Ook hiervoor is additionele kennis af en toe nodig.

Ondersteuning van intranet zal onderdeel zijn van een SLA. Ondersteuning van Sharepoint ingezet voor informatie en gegevensbeheer zal waarschijnlijk meer op consultancy-basis plaatsvinden.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
13 Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 8

Vraag:
Beheer Tenant O365: kunt u aangeven wat de scope ervan is?

Antwoord:
De belangrijkste subproducten van O365 inclusief hun (backend) beheer: Sharepoint, Outlook, Onedrive, Teams, Word, Excel, Powerpoint, Power Automate, Power BI, etc. Overige subproducten later eventueel in gebruik te nemen, dus moet inschrijver ook service op kunnen verlenen.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 8

Vraag:

Tenant O365: kunt u aangeven wat Hiermee wordt bedoeld? Welke relatie ziet u tussen O365 en Azure IaaS- en PaaS-diensten?

Antwoord:

Met Office 365 Tenant wordt Office 365 bedoeld. Wij zien geen bijzondere relatie tussen beide. Aanbestedende dienst heeft bijv. geen Azure diensten zelf ontwikkeld die ingrijpen op de O365 omgeving of vice versa.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 7

Vraag:

Beheer Firewalls: kunt u aangeven wat de scope ervan is?

Antwoord:

"Dit betreft het beheer van de on-premise firewalls van de AHK (niet alleen de virtuele firewalls in de Azure omgeving).

Zie ook antwoord op vraag 11."

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 6

Vraag:

Netwerkbeheer: kunt u aangeven wat de scope ervan is?

Antwoord:

"De scope betreft: Het beheer van de on-premise netwerk omgeving, incl. switches, firewall, NAC, etc.

Zie ook antwoord op vraag 11."

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 17
Onderwerp: Selectieleidraad, §4.5, pag. 12 / punt 2

Vraag:
Voor het migreren van een virtueel datacenter naar public cloud bestaan verschillende methoden (6 R's). Heeft AHK een voorkeursbeleid zoals SaaS boven PaaS boven IaaS?

Antwoord:
"Aanbestedende Dienst heeft voorkeur voor SaaS, maar heeft zelf al enige jaren een beleid uitgevoerd van vervangen van applicaties die naar SaaS kunnen. De resterende applicaties zullen moeilijk te vervangen zijn. Het migreren naar (of selecteren van alternatieven voor) SaaS is daarom geen onderdeel van deze aanbesteding.

Aanbestedende Dienst wil daarom zijn datacenter migreren naar Azure. Mogelijk vervangen we daarbij sommige servers (bijv. netwerk-diensten) naar services van Azure. De infrastructuur houden we in eigendom dus geen IaaS"

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 18
Onderwerp: Selectieleidraad, §3.2, pag. 8 / Strategie

Vraag:
Kunt u al aangeven in hoeverre het nieuwe Informatiestrategieplan invloed zal hebben op het in de aanbesteding beschrevene?

Antwoord:
De overstap naar Azure en het verder groeien naar een regieorganisatie blijven strategische doelen binnen de Informatie Voorziening (IV)-strategie van de Aanbestedende Dienst. Het informatiestrategieplan sluit aan op het ontwerp van deze aanbesteding.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr. 19
Onderwerp: Bijlage 2 MSP - Tabel I

Vraag:

In 'Tabel I: Genummerde lijst met in te zetten technici', vraagt Opdrachtgever om een lijst met namen van medewerkers. Echter, op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn wij verplicht om de privacy van onze medewerkers te waarborgen. Dit betekent dat wij geen persoonsgegevens, waaronder namen of andere identificeerbare informatie van onze medewerkers, mogen delen zonder een geldige juridische basis.

Inschrijver stelt voor om functies/rollen te benoemen in plaats van namen in Tabel I.

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat ermee akkoord om de namen van medewerkers niet weer te geven en in de plaats daarvan functies of rollen te benoemen. Aanbieder stelt het op prijs als de personen met een code of afkorting worden aangeduid, zodat verifieerbaar is dat gegadigde over de gewenste capaciteiten beschikt.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage II Vardigheden

Vraag:

ISO27001 is een bedrijfscertificering. Wat verstaat u onder het hebben van de vaardigheid ISO27001?

Antwoord:

Medewerkers die kennis en ervaring hebben betreffende het managen van beveiligingssystematieken of frameworks. Hiermee geeft Aanbestedende Dienst aan dat wij het belangrijk vinden dat u geborgde kennis in huis heeft betreffende security.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage II - Vaardigheden

Vraag:

"Prince II practitioner" is een certificaat, maar staat hier vermeld bij Vaardigheden. Bedoelt u de medewerkers die daadwerkelijk het certificaat

hebben behaald, of bedoelt u alle medewerkers met gelijkwaardige kennis? En dezelfde vraag voor de ITIL certificeringen, Master en/of Managing Professional en/of Strategic Leader die ook onder vaardigheden staan genoemd.

Antwoord:

De aanbestedende dienst bedoelt dat medewerkers een certificaat moeten hebben en ook kennis en ervaring. Het klopt dat Aanbestedende Dienst voor deze vaardigheden geen certificering heeft uitgevraagd.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage IV

Vraag:

Het bijdragen aan de Open Source Community heeft niet per definitie te maken met mvo, hier kan ook een commercieel belang achterzitten. Kunt u bevestigen dat u met deze vraag bedoelt bijdragen aan een "Algemeen Nut Beogende Instelling" zonder hiervoor een commercieel tarief te rekenen?

Antwoord:

"Nee, ANBI's zijn er in vele soorten en maten - ook die geen bijdrage leveren aan onderwerpen zoals Open Source.
Aanbestedende dienst blijft bij haar oorspronkelijke criterium."

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Leidraad par 9.13 / Bijlage IV

Vraag:

Is het geven van een toelichting op elke Ja verplicht of optioneel?

Antwoord:

Het beantwoorden van een vraag in bijlage 4 met "ja" dient verplicht te worden aangevuld met een toelichting.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

24

Leidraad par 9.11

Vraag:

Omwille van transparantie verzoeken wij u om inzichtelijk te maken hoe voor een kerncompetentie wordt bepaald of Gegadigde een 10, 7 of 4 krijgt volgens het systeem van 4.3.1. M.a.w. welke instructies krijgen de beoordelaars mee om zo objectief mogelijk punten toe te kennen?

Antwoord:

"Per kerncompetentie toont Gegadigde aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de onderhavige Opdracht, door middel van het overleggen van voldoende referentie(s).

Beoordelaars zullen op basis van het integrale beeld van de referenties bepalen of een competentie aanwezig is, ruim aanwezig of zeer ruim aanwezig is."

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Leidraad par 9.9

Vraag:

Moeten alle 3 de referenties van een kerncompetentie alle bulletpunten bevatten, of dienen de 3 referenties bij elkaar elke bulletpoint minimaal 1x te bevatten?

Toelichting: Volgens de aanbestedingswet mag slechts 1 referentie per kerncompetentie worden gevraagd. (zie bijvoorbeeld: <https://aanbestedingszaken.nl/documentation/kwalificeren/referenties/>.)

Antwoord:

Één referentie kan volstaan voor verschillende kerncompetenties. U dient voor alle kerncompetenties een referentie te kunnen laten zien. Er hoeft dus slechts één referentie per kerncompetentie te worden aangeleverd.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Leidraad par 9.9

Vraag:

"daarnaast zal op het referentieformulier zelf door Gegadigde aangevinkt moeten worden dat aan de kerncompetentie wordt voldaan" - waar in Bijlage

3 kan dit worden aangevinkt? Bedoelt u de toelichting bij punt 7?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal een nieuwe versie van het formulier incl. kerncompetenties en de bullits met een checkbox beschikbaar stellen.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Leidraad par 9.9

Vraag:

"door middel van het overleggen van drie referentie(3) per kerncompetentie"
U bedoelt hier maximaal 3 referenties per kerncompetentie, maar het mag ook 1 of 2 referenties van een kerncompetentie zijn?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 25.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Leidraad par 9.7

Vraag:

Kunt u bevestigen dat er geen minimumscore wordt gehanteerd wanneer dit niet al in het tabel in par 9.8 staat aangegeven?

Antwoord:

Dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Leidraad par 9.7

Vraag:

Omwille van transparantie verzoeken wij u om inzichtelijk te maken per ervaring/vaardigheid hoeveel + of ++ een Gagadigde moeten hebben om een 10, 7 of 4 te krijgen volgens het systeem van 4.3.1.
Indien dit een subjectieve beoordeling betreft, welke instructie geeft u de

beoordelaars mee?

Antwoord:

"Zie vraag 32 voor instructie aan inschrijvers hoe zij ervaring/vaardigheden dienen te bepalen.

Beoordelaars zullen op basis van het integrale beeld van alle medewerkers bepalen of een ervaring/vaardigheid aanwezig is, ruim aanwezig of dat er sprake is van zeer veel ervaring."

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

30

Onderwerp:

leidraad par 9.7

Vraag:

Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en welke ervaring /expertise/functie hebben zij?

Antwoord:

"De beoordelingscommissie die nu is voorzien bestaat in ieder geval uit: ---
Hoofd I&A

- Teamhoofd Infrastructuur
 - Chief Information Security Officer
 - Medewerker Infrastructuur
 - Externe adviseur
- "

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Leidraad 9.6 tabel I

Vraag:

In verband met privacy van onze medewerkers vragen wij u of het akkoord is om in tabel 1 niet de volledige naam, maar slechts de initialen van de medewerkers in te vullen.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 19.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Leidraad par 9.6 - tabel II

Vraag:

Kunt u aangeven hoe Gegadigde objectief kan bepalen of een vaardigheid moet worden aangeduid met + of ++? Bijvoorbeeld ++ alleen bij aantoonbaar meer dan 3 jaar ervaring?

Antwoord:

"+" : minimaal 12 maanden aantoonbare ervaring
++: minimaal 36 maanden aantoonbare ervaring"

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Bijlage 2 - titel

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het hier niet gaat om de daadwerkelijk "in te zetten technici", maar om "technici welke in staat zijn om de opdracht uit te voeren"(zie leidraad 9.6)?

Het is immers onmogelijk om nu te bepalen welke personen in dienst zijn en daadwerkelijk beschikbaar zijn over meer dan 9 maanden, wanneer de opdracht aanvangt.

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dat het hier gaat om technici die in staat zijn om de opdracht uit te voeren.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Leidraad par 9.5

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een "werkend, geborgd en aantoonbaar beveiligingsbeleid" is aangetoond indien Gegadigde minimaal 1 van de genoemde certificeringen heeft?

Antwoord:

Dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Leidraad par 9.5

Vraag:

NEN 7510 is specifiek bedoelt voor de zorg. Ons lijkt daarom deze certificering niet relevant. Kunt u daarom deze certificering uit de opsomming verwijderen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. U dient het tweede bullit onder 9.5 te beschouwen als geschrapt.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Leidraad par 4.4

Vraag:

Wanneer en op basis van welke afwegingen maakt u de beslissing of Wifi-as-a-service onderdeel zal zijn van deze aanbesteding of bij Surf wordt ondergebracht?

Antwoord:

Dit is mede afhankelijk van het voorstel waarmee de toekomstige MSP komt.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Selectieleidraad, p. 14

Vraag:

Gegeven de initiële looptijd van 4 jaar en de mogelijkheid tot 6 verlengingsopties van 1 jaar: wat zijn de voorwaarden en mechanismen voor prijsindexatie gedurende de totale contractperiode van maximaal 10 jaar? Kunt u dit specificeren?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst komt hier in de gunningsfase op terug. U zult per jaar worden toegestaan een prijsindexatie toe te passen conform de CBS dienstenprijsindex binnen kaders en voor het eerst 1 jaar na ingangsdatum

contract.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Selectieleidraad par 4.1 en 4.5

Vraag:

Er wordt aangegeven dat gegadigde ook netwerkbeheer moet leveren. Verderop wordt gesproken over alleen Azure netwerkbeheer zoals firewalls en VPNs. Het is gegadigde niet duidelijk of On-premises netwerkbeheer wel of geen onderdeel is van deze uitvraag. Kunt u hier duidelijkheid over geven?

Antwoord:

Het on-premise netwerkbeheer is onderdeel van de opdracht. Dit omvat de netwerkcomponenten die eigendom van AHK zijn. Bepaalde low-impact wijzigingen (zoals patching) zal aanbestedende dienst zelf uit blijven voeren, maar beheer van firewalls, switches, etc. zal onderdeel van de opdracht zijn.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Selectieleidraad p. 12 en p. 31 par 9.9

Vraag:

Op pagina 12 geeft aanbestedende dienst aan dat WiFi as a Service optioneel wordt afgenomen. Echter, de kerncompetenties beschreven in paragraaf 9.9. wordt ervaring met het leveren van een dergelijke dienst vereist. Dit betekent dat u partijen uitsluit die dergelijke diensten (nog) niet levert, terwijl deze partijen wél goed in staat zijn om de niet-optionele dienstverlening uit te voeren en u te adviseren over de optionele dienstverlening. Inschrijver verzoekt u de kerncompetenties aan te passen, zodanig dat de optioneel gevraagde dienstverlening hierin geen vereiste meer is. Graag uw akkoord.

Antwoord:

"Akkoord. U dient de volgende bullits als geschrapte te beschouwen:

Kerncompetentie 1:

- Uitrol van een nieuwe Wifi-installatie beheerd door Gegadigde.

Kerncompetentie 3:

- Beheer van een Wifi netwerk;"

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Selectieleidraad p. 7

Vraag:

“De AHK kiest voor een hoge mate van decentrale ondersteuning, waarbij de dienstverlening zoveel mogelijk op locatie plaatsvindt.” Kan aanbestedende dienst aangeven In hoeverre de dienstverlening plaatsvindt op locatie in het kader van deze opdracht? Kan aanbestedende dienst daar een inschatting van geven in uren/FTE? En is het toegestaan om een deel van de activiteiten remote uit te voeren, mits er een lokale projectverantwoordelijke aanwezig is? Zo ja, welke voorwaarden en beperkingen gelden hiervoor? Graag uw reactie.

Antwoord:

"Dit citaat m.b.t. decentrale dienstverlening betreft de verhouding tussen de academies van de AHK en de centrale diensten. De dienstverlening die in deze opdracht wordt aanbesteed zal in onze ogen grotendeels remote plaatsvinden. Binnen de onderhoudstaken vereisen alleen die zaken die fysieke omgeving betreffen (bijv. bij defecte netwerk-apparatuur) lokale aanwezigheid. Uiteraard is lokale aanwezigheid in bepaalde project-context ook sterk bevorderlijk voor de resultaten. Het is dus toegestaan een (groot) deel van de activiteiten remote uit te voeren.

De omvang van de werkzaamheden kan afgeleid worden uit de aantallen zoals vermeld bij o.a. vraag 15 & 16"

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Selectieleidraad p. 28 par 9.5. en bijlage 1

Vraag:

De laatste bullet ‘of een combinatie van bovenstaande’ is ruim te interpreteren. Welke van de in paragraaf 9.5 opgesomde certificaten dient inschrijver minimaal in het bezit te hebben? Indien inschrijver een of meerdere certificaten niet heeft, wordt inschrijver dan terzijde geschoven? Graag uw reactie.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst eist minimaal één van deze certificeringen of een combinatie hiervan zoals beschreven in 9.5.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Selectieleidraad p. 28 par 9.5. en bijlage 1

Vraag:

In de selectieleidraad wordt gesproken over een ISO 27001 en een ISO 27002. Bedoelt aanbestedende dienst dat inschrijver óf ISO 27001 óf ISO 27002 moet bezitten? Graag uw reactie.

Antwoord:

ISO27001 is de norm waarop een certificering kan plaatsvinden. ISO27002 is ondersteunend aan ISO27001 en kan niet los worden gezien van ISO27001 aangezien men niet kan certificeren op ISO27002. Certificering voor ISO27001 is voldoende.

Percelen:

P1 managed service provider

Beantwoord op:

16 okt. 2024

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Selectieleidraad p 32

Vraag:

U geeft aan dat aanbestedende dienst het recht heeft om opgegeven referenties te controleren bij de referent én verzoekt een ondertekende verklaring van de betreffende referentie in te dienen bij inschrijving. Inschrijver verzoekt dit te beperken tot het telefonisch verifiëren van de referentie. Het uitvragen van een tevredenheidsverklaring verhoogt de administratieve last bij zowel Inschrijver als bij onze klant(en), wat onwenselijk is. We verzoeken u daarom om de tevredenheidsverklaring te laten vervallen, en telefonisch contact op te nemen met de referent(en). Dit is tevens gunstig voor u als Aanbestedende Dienst, aangezien u telefonisch meerdere vragen kan stellen en een beter beeld krijgt bij de referentie. Graag uw akkoord hierop. Zo niet, graag uw motivatie waarom niet.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord aangezien het bij afnemen van telefonische interviews niet goed mogelijk is voor de gehele beoordelingscommissie om een integraal oordeel te vormen of alle kerncompetenties aanwezig zijn. Dit zou alleen kunnen als de gehele commissie tegelijk aanwezig kan zijn voor het gesprek wat in de meeste gevallen een grotere (plannings-) last op zal leveren dan het leveren van een tevredenheidsverklaring.

Percelen:

P1 managed service provider

Beantwoord op:

16 okt. 2024

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Selectieleidraad p 20 par 6.4

Vraag:

Wat is het verschil tussen document nummer 2 en nummer 4? Klopt aanname van inschrijver dat document nummer 4 aan de orde komt in de tweede fase van de aanbesteding?

Antwoord:

Met document 2 bedoelen wij de inschrijvingsleidraad.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Selectieleidraad, p. 21 par 6.9. Voertaal

Vraag:

“Hiervan wordt alleen vanaf geweken indien gegadigde gegronde redenen heeft.” Wat verstaat aanbestedende dienst onder gegronde redenen? De softwaremarkt is een markt waar de Engelse taal domineert. Om aanbestedende dienst de allerbeste kwaliteit te leveren en naar volle tevredenheid te kunnen bedienen kan het voorkomen dat inschrijver, om bijvoorbeeld snel een probleem op te kunnen lossen, een beroep doen op Engelstalige specialisten. In uitzonderlijke gevallen is de kennis en kunde van een Engelstalige specialist namelijk passender. Omdat aanbestedende dienst de beste service verdient, wil inschrijver vragen akkoord te gaan dat in uitzonderlijke gevallen een beroep gedaan kan worden op Engelstalige specialisten, uiteraard met ondersteuning van onze Nederlandstalige collega's indien gewenst.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Selectieleidraad, p 20 par 6.8

Vraag:

Een gestandsdoeningstermijn van 30 dagen is gebruikelijk binnen de softwaremarkt en altijd haalbaar. Bovendien kunnen fabrikanten ook maandelijks hun prijzen wijzigen. Wij verzoeken u de gestandsdoeningstermijn aan te passen naar 30 dagen, gerekend vanaf

inschrijving. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord en zal gestanddoeningstermijn niet wijzigen.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Selectieleidraad, p. 15, Indicatieve planning

Vraag:

Tussen de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen (10 oktober) en de deadline van het indienen van vragen die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen (15 oktober) zitten 5 dagen. Binnen die 5 dagen zit echter een weekend. Inschrijver verzoekt om de deadline voor het stellen van vragen iets op te schuiven naar 17 oktober. Inschrijvers moeten in sommige gevallen zaken navragen bij verschillende partijen en dit kan tijd kosten. Graag uw akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst zal de datum voor het indienen van vragen die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen verschuiven naar 23 oktober 2024.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Competentie en certificering - Bijlage 2 Tabel 2

Vraag:

De aanbestedende partij vraagt om personeelsgegevens. In verband met de AVG regelgeving zijn wij enkel gemachtigd om geanonimiseerde informatie te delen. Staat de aanbestedende partij geanonimiseerde informatie toe?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 19.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Competentie en certificering - Bijlage 2 Tabel 2

Vraag:

De competentie van een medewerker voor onderwerpen als ISO 27001, SecOps en FinOps is moeilijk aantoonbaar en niet te certificeren. Staat de AHK ervoor open om deze vraag te laten vervallen?

Antwoord:

Het betreft ervaring met deze onderwerpen. Zie ook vraag 32.

Percelen:

P1 managed service provider

Beantwoord op:

16 okt. 2024

Ref.nr.

50

Onderwerp:

CSRD Richtlijnen - Bijlage 4, vraag 2

Vraag:

Inschrijver is onderdeel van een Europese organisatie waarbij onze gehele groep moet voldoen aan de CSRD richtlijnen. Inschrijver is voor boekjaar 2024 de CRSD richtlijnen aan het voorbereiden waarbij er gedeeltelijke rapportages beschikbaar zijn. De volledige rapportage zal in 2025 (over 2024) beschikbaar zijn. Is de CRSD rapportage vanuit de holding toegestaan?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

Percelen:

P1 managed service provider

Beantwoord op:

16 okt. 2024

Ref.nr.

51

Onderwerp:

ISO14001 - Bijlage 4, vraag 1

Vraag:

Naast de ISO 14001 en MEAS certificeringen zijn er nog andere certificeringen die aantonen hoever een organisatie gevorderd is in het proces van duurzaam ondernemen. Is in dat kader een certificaat MVO prestatieladder of een actueel duurzaamheidsbeleid voor de AHK ook geaccepteerd managementsysteem?

Antwoord:

"Dit is acceptabel. Dit wordt als volgt uitgewerkt: in 9.12 staat dat er een alternatief milieu-management systeem in de plaats gesteld kan worden voor de geëiste systemen. Deze zin wordt uitgebreid.
Oude deelzin:

Met betrekking tot vraag 1: indien Inschrijver niet beschikt over ISO 14001- of EMAS-certificering, dan kan Gegadigde (een kopie van) de beschrijving van het werkend milieumanagementsysteem te overleggen,

Nieuwe deelzin:

Met betrekking tot vraag 1: indien Inschrijver niet beschikt over ISO 14001- of EMAS-certificering, dan kan Gegadigde (een kopie van) de beschrijving van het werkend milieumanagementsysteem, certificaat MVO prestatieladder of actueel duurzaamheidsbeleid overleggen,"

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Selectieleidraad paragraaf 9.6

Vraag:

Inschrijver ziet geen toegevoegde waarde in het vertrekken van persoonsgegevens in het kader van deze aanmelding (Aanbestedende Dienst heeft geen grondslag voor het verwerken van deze persoonsgegevens). Staat Aanbestedende Dienst het toe dat de gevraagde gegevens geanonimiseerd aangeleverd worden?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 19.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Planning

Vraag:

In de tussentijds gepubliceerde Nota van Inlichtingen geeft u aan dat de planning in Tendered aangepast is, echter is dat nog niet het geval. Daarnaast staat daar het onderdeel "Uiterlijke ontvangst van aanvragen voor documenten" opgenomen. Het is Inschrijver niet duidelijk waar dit op doelt. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Tendered doelt hier op "Uiterlijke ontvangst van aanvragen voor documenten om aan de vereisten van deze aanbesteding te kunnen voldoen" en is een invulveld voor Opdrachtgever die standaard in Tendered is opgenomen. U kunt deze datum negeren aangezien de documenten vrij

opvraagbaar zijn in de selectiefase.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage 1

Vraag:

In de bewijsmiddelen vraagt u om een C SRD-certificering. Dit is echter ook een vraag waar Inschrijvers punten op kunnen verdienen. Wanneer een Inschrijver een bewijsmiddel niet kan overleggen leidt dit tot uitsluiting. Omdat duurzaamheid al uitgebreid uitgevraagd wordt, raadt Inschrijver aan de C SRD-certificering niet als bewijsmiddel op te nemen en stelt zij voor om alleen punten toe te kennen binnen Bijlage 4 voor de C SRD-certificering (of gelijkwaardig). Uiteraard staat het u dan nog steeds vrij om de certificering op te vragen wanneer een Inschrijver beweert deze te hebben. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Het is akkoord om de CSRD te schrappen uit bijlage 1. Aanbestedende dienst zal een nieuwe bijlage 1 produceren.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Bijlage 2

Vraag:

Staat Opdrachtgever toe dat Inschrijvers Bijlage 2 geanonimiseerd aanleveren?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 19.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Selectieleidraad, hoofdstuk 9.5

Vraag:

U vraagt een groot aantal security-gerelateerde certificeringen uit, namelijk

1) ISO27001, 2) NEN7510, 3) CIS Framework V8, 4) NIST (CSF) 2.0, en 5) SOC Compliance. De ISO27001-certificering is identiek aan NEN7510 en vrijwel gelijk aan CIS Framework V8 en NIST (CSF) 2.0. Inschrijver stelt dat u wellicht een groot aantal Inschrijvers uitsluit op het moment dat u al deze certificeringen vereist. Inschrijver stelt daarom voor alleen ISO27001 en SOC Compliance uit te vragen, immers dekt de ISO-certificering de (informatie)beveiliging die u ook uitvraagt met NEN, CIS en NIST. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

U hoeft slechts één van de genoemde certificeringen te bezitten om aan deze vereiste te voldoen (niet allen). Let daarbij op dat de optie NEN 7510 is geschrapt (vraag 35). Zie ook vraag 41.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Selectieleidraad, hoofdstuk 9.2

Vraag:

U vraagt hier om een laatst afgegeven accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf. Deze staat niet vermeld in de tabel Bijlage 1. Inschrijver neemt aan dat u deze wilt ontvangen als bewijsstuk, dus binnen vijf dagen na selectiebeslissing. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst bevestigt dit. Dit wordt toegevoegd aan bijlage 1. Aanbestedende Dienst zal een nieuwe Bijlage 1 publiceren.

Percelen: P1 managed service provider

Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Selectieleidraad, hoofdstuk 8.1

Vraag:

De tabel in paragraaf 8.1 komt niet overeen met de tabel in Bijlage 1. Kunt u aangeven hoe deze twee tabellen verband houden met elkaar en welke tabel prevaleert?

Antwoord:

De tabel in paragraaf 8.1 is in versie 2.0 Selectieleidraad vervangen evenals bijlage 1.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Wijziging planning

Vraag:
Wijzigt de planning nu de Nota van Inlichtingen later zijn gepubliceerd

Antwoord:
De planning zal inderdaad wijzigen. Navolgende planning is (onder voorbehoud) opgesteld:

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
60

Onderwerp:
planning

Vraag:
Wijzigt de planning nu de Nota van Inlichtingen later zijn gepubliceerd?

Antwoord:
De planning zal inderdaad wijzigen. Bij de bijlagen is een document genaamd "planning aanbesteding MSP" bijgevoegd. De data in de selectieleidraad komen hiermee te vervallen. Ook zijn de data in Tendered opnieuw opgevoerd.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Bijlagen

Vraag:
Van welke bijlages moeten wij nu uitgaan? De in de selectieleidraad aangegeven bijlagen 1 tem 4 of de losse bijgeleverde bijlagen?

Antwoord:
U dient uit te gaan van de opnieuw gepubliceerde losse bijlagen 1, 2, 3 en 4 met extensie v2. Bijlagen 1, 2, 3, 4 zonder extensie komen te vervallen.

Percelen: P1 managed service provider
Beantwoord op: 16 okt. 2024

