

Nota van inlichtingen 1 – Netwerkbeheer – Mediacollege Amsterdam

Begin nota van inlichtingen:

In verband met de uitgestelde publicatie van deze Nota van Inlichtingen is de deadline van het indienen van vragen voor de 2° Nota van Inlichtingen vastgesteld op:

dinsdag 3 december 2024 tot 12:00 uur.

De datum van publicatie van de 2° Nota van Inlichtingen is 6 december 2024.

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
Aanbestedingsleidraad				
1.		Algemeen	Kunnen we inzicht krijgen in de huidige stabiliteit en het beheer van het huidige netwerk door middel van een opgave van het aantal tickets en standaard wijzigingen van het afgelopen jaar?	• 40-60 incidenten/ wijzigingsverzoeken per jaar • 1 langdurig probleem op internet break-out • 2 langdurige problemen met access points (wel workaround)
2.		Algemeen	Kunt u het verwachte ondersteuningsmodel nader toelichten? Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat een netwerkengineer fysiek op locatie aanwezig is voor kleine verstoringen en werkzaamheden zoals defecte access points en het patchen van wall-outlets? Of wordt er juist ondersteuning op afstand verwacht, met een sterke samenwerking met afnemer vanuit de opdrachtnemer?	Patchen op edge door opdrachtgever. Changes en patchen core door opdrachtnemer.
3.		Algemeen	In de door u aangeleverde documenten lijken we geen informatie terug te vinden over eventuele afhankelijkheden met andere platformen of partijen. Zou u meer informatie kunnen geven over: - De manier waarop authenticatie is ingericht voor draadloze gebruikers (Radius/NPS/PPSK/etc) en welke partijen daarvoor verantwoordelijk zijn. - De manier waarop netwerkservices (DNS/DHCP) worden voorzien - Of- en hoe er op dit moment gebruik wordt gemaakt van NAC in het netwerk en op basis van welke platformen en welke partijen daarvoor verantwoordelijk zijn.	Microsoft windows server nps (in beheer bij ICT-beheerder) wel inspanning bij overschrijdende problemen. Regie (SPOC) ligt wisselend bij ICT-beheerder of netwerkbeheerder afhankelijk van mogelijk oorzaak.

4.		Algemeen	Een eerste calculatie lijkt ons uit te wijzen dat deze aanbesteding ruimschoots onder Europese drempelbedragen lijkt uit te komen. Kunt u motiveren waarom u voor een openbare Europese aanbesteding kiest, in plaats van voor een onderhandse procedure?	Let op licenties en service vergoeding fabrikanten loopt via spend leverancier. Vaak gaat aanschaf hardware ook via aanbieder. Vergelijk nu wordt gemaakt op inspanning\kosten
5.	6	2.2	U schrijft:" en voorzien in een digitale leer- en werkomgeving".... Deze zin kunnen we in het kader van de beschreven opdracht niet goed plaatsen. Het bieden en beheren van een DLWO, lijkt ons buiten de scope van de opdracht. Klopt dat?	Dat klopt.
6.	6	2.2	De opdracht betreft het uitvoeren, beheren en onderhouden van een toekomstbesteding, dataveilig en stabiel ICT Netwerkbeheer en voorzien in een digitale leer- en werkomgeving op de locaties.... Verwacht u daadwerkelijk binnen de scope van deze aanbesteding een digitale leer- en werkomgeving? Zo ja, dan ontvangen wij graag een toelichting hierop m.b.t. uw eisen en wensen.	Zie vraag 5.
7.	6	2.2	De werkomgeving van Mediacollege Amsterdam is niet een standaard omgeving: het betreft een onderwijsomgeving met intensief gebruik, veel live-verbindingen en het bewerken van grote bestanden (mediabestanden). Het spreekt voor zich dat vlot en veilig gebruik tot de dagelijkse gang van zaken behoren. Voldoet de huidige werkomgeving binnen het gestelde gebruiksprofiel?	Ja, met verbeteringen in voorbereiding op gebied van AP's en internet break-out.
8.	6	2.2	Opdrachtnemer werkt rechtstreeks samen met en heeft een coördinerende rol over o.a. de partners van Mediacollege Amsterdam m.b.t. WAN-verbindingen (SURF, BOA) en de Microsoft-beheerder. Wat bedoelt u met coördinerende rol?	Bij storingen optreden als SPOC indien kern op netwerkvlak lijkt te zijn.
9.	6	2.2	Verwacht u uitsluitend netwerkbeheer inclusief rapportage over de in het SLA vastgelegde KPI's of verwacht u aanvullend service (level) management waarbij onze service manager periodiek met u afstemming heeft over de dienstverlening? Kunt u in dat geval aangeven hoe vaak u een dergelijke afstemming wenst?	2 keer per jaar en niet alleen over dienstverlening maar juist op gebied van verbeteringen vanuit kennis leverancier.

10.	7	2.7	Inschrijver is van mening dat er bij het beheer van het (bestaande) netwerk geen sprake is van gegevensverwerking. Inschrijver stelt daarom voor om het sluiten van een verwerkersovereenkomst te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord/	Niet akkoord. Leverancier heeft toegang tot veel gevoelige informatie (firewall, forenalyser) waarbij wel of niet verwerker zijn grijs is. Vandaar toch graag expliciete afspraken op dit punt
11.	13	5.4 bewijsstukken	De referentieverklaring dient in het format van Inkada ingediend te worden. Kan deze nu al aan inschrijver ter beschikking gesteld worden? Inschrijver wenst zijn inschrijving kracht bij te zetten door het gunningsbesluit niet af te wachten maar de referentie direct aan de inschrijving toe te voegen.	De format zal toegevoegd worden aan de Nota van Inlichtingen. LET OP: Echter zal alleen de voorlopig gegunde partij gevraagd worden een referentieverklaring toe te sturen.
12.	14	5.5 beoordeling open vragen	Voor het continueren van de dienstverlening (beheer) moet er overdracht komen van de huidige leverancier naar de toekomstige Opdrachtnemer. Kan het exit plan van de huidige dienstverlener met inschrijver gedeeld worden? Wij achten dit noodzakelijk voor een kwalitatief goede inschrijving.	Voor de beoordeling van de aanbieder zien we graag hoe aanbieder de transitie voor zich ziet. Huidige dienstverlener is volledig bereidt om indien nodig aan een transitie mee te werken.
13.	16	5.5	Inschrijver dient voor de open vragen minimaal 25 (totaal voor de drie open vragen) punten te behalen. Indien de inschrijving niet het minimaal aantal punten behaald, wordt voor deze inschrijving het criterium prijs niet beoordeeld en komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking. Aanbestedende dienst heeft het hier over 3 open vragen. Echter bestaat de beoordeling uit 5 elementen (open vragen + plan cyberaanval + SLA), worden deze alle 5 beoordeeld?	Correct, per abuis is er een tekstuele fout gemaakt. Alle vijf de elementen worden beoordeeld, en zijn onderdeel van het minimaal aantal benodigde punten.
Bijlage 1. Programma van eisen				
14.	2	Eis 7	Mogen wij ervan uitgaan dat de 'de ICT-medewerkers van opdrachtgever' een beperkte lijst van personen betreft en niet de gehele gebruikersorganisatie?	Correct, het betreft minder dan 10 medewerkers.
15.	2	Eis 12	Eis 12: Wordt verwacht dat deze kosten voor hardware licentie en servicecontract in het prijzenblad moeten worden verwerkt? Zo ja, dan ontvangen we graag een gedetailleerd overzicht van deze kosten.	Nee, deze kosten worden in een later stadium tussen opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar besproken en afgestemd in de transitiefase.

16.	3	Eis 15	een beschikbaarheid van 99,5 % o.b.v. 24x7 houdt een maximale downtime in van circa 43,8 uur per jaar, dat lijkt ons aan de hoge kant. Wellicht dat u deze eis wilt herzien naar een meer marktconforme 99,9%?	De downtime is geformuleerd per maand. Bij een incident moet dit dus binnen de 4 uur opgelost zijn.
17.	3	Eis 15	Eis 15: De beschikbaarheid is minimaal 99,5% per maand gedurende het service window van 24*7. Opdrachtnemer neemt een bestaand ontwerp (hardware en software) in beheer. Inschrijver is derhalve van mening dat zij alleen die garantie kan geven op de eigen inzet en dienstverlening. Gaat u akkoord met die nuancering?	Deels, we gaan ervanuit dat dit aangevuld wordt met een maximale inspanning bij problemen met fabrikant van apparatuur.
18.	3	Eis 18	Eis 18 en 19 lijkt niet geformuleerd als een Eis. Kunt u uitleggen wat hiermee wordt bedoeld?	Eis 18 en 19 vervallen, deze waren bedoelt als input voor de open vragen.
19.	4	Eis 40	Eis 40: Opdrachtnemer garandeert dat opdrachtgever zonder tussenkomst van opdrachtnemer aan medewerkers autorisaties kan toekennen, waarbij autorisaties worden onderscheiden naar mutatierechten (te onderscheiden in wijzigen en verwijderen/toevoegen) en leesrechten. Het is inschrijver niet duidelijk wat u met deze eis bedoelt in relatie tot het netwerkbeheer. Graag ontvangen wij een toelichting.	Is voor nu niet aan de orde, in toekomst willen we mogelijk een NAC-oplossing gaan gebruiken waarbinnen opdrachtgever geautoriseerde medewerkers toegang tot netwerk kunnen uitgeven.
20.	4	Eis 42	We stellen voor om de prioriteit van eventuele security gerelateerde zaken te koppelen aan de ernst obv de CVSS score van het evenement en deze op basis van prioriteit af te handelen in het incidentproces. Staat u open voor deze aanpak?	Ja.
21.	5	Eis 44	Eis 44: Opdrachtnemer lost uit incidenten voortvloeiende gebreken op en handelt deze af. Gaat u akkoord met de aanvulling: voor zover die de dienstverlening van opdrachtnemer betreft?	Akkoord, met toevoeging van een maximale inspanning in de richting van fabrikant van apparatuur.
22.	5	Eis 48	U schrijft dat ook werkplekbeheer en applicatiebeheer onderdeel zijn van de opdracht. Dat lijkt een omissie. De scope beperkt zich tot het beheer van de genoemde netwerkkapparatuur en de daarbij eventueel horende beheerapplciaties. Zie wij dat correct?	Dat ziet u correct.
23.	5	Eis 48	Eis 48: Opdrachtnemer beheert het netwerk en ICT-omgeving van Opdrachtgever, en zorgt ervoor dat het netwerk altijd operationeel is. Daar wordt in ieder geval onder verstaan het	Dat is juist.

			benodigde netwerkbeheer, werkplekbeheer, toegangsbeheer en technisch applicatiebeheer. Opdrachtnemer heeft ook een adviserende rol in het in stand houden van de netwerkinfrastructuur. Netwerkcomponenten worden door Opdrachtgever zelf aangeschaft. Inschrijver gaat ervan uit dat werkplekbeheer, toegangsbeheer en technisch applicatiebeheer buiten scope valt van deze opdracht. Is dat juist?	
24.	5	Eis 49	Eis 49: Opdrachtnemer beveiligt het netwerk adequaat, en voorziet in voldoende veiligheidsmaatregelen zoals firewalls, spamfilters en dergelijke voor de netwerkomgeving en geeft ook na gunning schriftelijk bij Opdrachtgever aan hoe de beveiliging is opgebouwd en gewaarborgd. Opdrachtnemer neemt de bestaande situatie over. Bedoelt u met deze eis de configuratie van de bestaande oplossing? Inschrijver is immers afhankelijk van de mogelijkheden van de huidige situatie en heeft onvoldoende informatie om eventuele aanvullende oplossingen aan te bieden.	Ja, op huidige situatie en na wijzigingen die we in contractperiode met elkaar afspreken.
25.	5	Eis 50	Eis 50: Opdrachtnemer levert een volledige technische blauwdruk aan van de netwerkomgeving.... Verwacht u een nieuw ontwerp of bedoelt u een blauwdruk van de initiële situatie die we daarna up-to-date houden met de ontwikkelingen?	Het vastleggen en beheren van de blauwdruk is een competentie die we van opdrachtnemer verwachten vandaar de eis. Na transitie moet deze er zijn. Eventueel overgenomen van latende partij maar dan wel nagelopen.
26.	5	Eis 50	Eis 50: Opdrachtnemer verwacht dat in de huidige situatie al een technische blauwdruk beschikbaar is kan wordt overgedragen van huidige leverancier. Of wordt van opdrachtnemer verwacht deze zelf te ontwikkelen?	Zie vraag 25.
27.	5	Eis 51	Eis 51: Opdrachtnemer zorgt voor adequate beveiliging van de accounts die zij nodig heeft voor het beheer en onderhoud (tenminste 2FA). Gaat u akkoord met de toevoeging: voor zover mogelijk binnen de bestaande netwerkinfrastructuur?	Akkoord.

28.	5	Eis 52	Voor zover 2FA mogelijk is in de geboden beheersystemen van de vendor. Correct?	Zie 27.
29.	5	Eis 58	Eis 58: Opdrachtnemer garandeert indien nodig de installatie en vervanging van nieuwe netwerkcomponenten. Inschrijver gaat ervan uit dat u in dergelijke situaties zelf de hardware aanschaft. Is dat juist?	Dat is juist.
30.	5	Eis 59	Eis 59: Is betreffende digitale lijst al beschikbaar en is deze overgedragen naar opdrachtnemer. Of wordt van opdrachtnemer verwacht deze zelf te ontwikkelen?	Zie hiervoor Bijlage 8.
Bijlage 4. Prijzenblad				
31.			We nemen aan dat de kosten die moeten worden gemaakt voor eventueel vereiste licenties/vendorsupport buiten de vaste beheervergoeding vallen en separaat mogen worden aangeboden. Is dat correct?	Dat is correct.
32.			Wat is de budgettering voor het gehele project en wat is het budget voor de het beheercontract?	Opdrachtgever kan geen projectbudget aangeven. Service en licentie kosten fabrikanten volgen na gunning en mogen separaat worden doorbelast
Overige bijlagen				
33.			U heeft op dit moment diverse apparatuur in het netwerk die binnen de contracttermijn EOL/EOS zal zijn. Kunt u aangeven hoe u verwacht dat de aanbieder hier mee omgaat?	Vervanging is al gestart verwacht wordt dat dit voor contractstart is afgerond. Zo niet dan wordt dit onderdeel van separate afspraak in SLA.
34.		Bijlage 8 Apparatuur lijst Mediacollege Amsterdam	Bijlage 8: Is dit overzicht volledig en is dit uitsluitend de apparatuur en diensten die door opdrachtnemer in beheer wordt genomen?	Ja, wijzigingen zijn nog gaande waardoor werkelijke lijst kan afwijken.

Bijlage:

Bijlage 1 – Nvl 1 - Referentieverklaring

Einde nota van inlichtingen.