

1e Nota van Inlichtingen



Europese Aanbesteding

Europese aanbesteding voor het huren en onderhouden van MFP's

Referentie: FIE24MFP



Aanvullende informatie

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 20 december 2024. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt.

De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend. Toelichting: nadrukkelijk geeft de Aanbestedende dienst het volgende aan:
Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de Aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1.	3.2 Geschiktheidseisen	Klopt het dat de bewijsstukken voor alle 10 de eisen in het beantwoordingstabblad eisen in Tenderned pas na een eerste verzoek aangeleverd hoeven te worden?	Dit is correct. Met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen hoeft alleen een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Formulier A ingediend te worden en het ingevulde Formulier B.
2.	1.3 De opdracht	Kunt u aangeven welke volumes er op de locaties van het Lauwers College geprint worden, en welke machines hier komen te staan?	Deze informatie treft u op het eerste tabblad van Formulier C ("Werkblad A").
3.	1.3 De opdracht	Kunt u aangeven welke volumes er op de locaties van het Dockinga College geprint worden, en welke machines hier komen te staan?	Deze informatie treft u op het eerste tabblad van Formulier C ("Werkblad A").
4.	Formulier B Referenties	Is het toegestaan om 1 referent op te geven waarmee inschrijver alle drie de gevraagde kerncompetenties aantoont?	Ja, dit is ook akkoord.
5.	Programma van eisen, eis 3	Machines van inschrijver kunnen storingen automatisch melden, echter kan dit niet bij alle storingen. bv indien er onverhoopt strepen in een afdruk zichtbaar zijn. Is dat akkoord?	Ja, dit is akkoord. In het geval er sprake is van een storing met betrekking tot de afdrukkwaliteit in de zin van een negatieve afwijking hierin (waaronder ongewenste streepvorming) zal Opdrachtgever hiervan een storingsmelding doen.
6.	Programma van eisen, eis 3	In deze eis wordt 'configuratiebeheer' genoemd - inschrijver ontzorgt opdrachtgever op dit punt. Inschrijver hoeft dit niet zelf te doen in een beheerapplicatie. Indien op een of meerdere machine iets gewenst is dan zal inschrijver dit op verzoek van opdrachtgever uitrollen op 1, meer of alle machines - via het management platform waar alle machines op zullen zijn aangesloten. Is dit ook akkoord?	Het is akkoord dat Opdrachtnemer deze werkzaamheden kan uitvoeren. Aanbestedende dienst dient echter ook over de mogelijkheid te beschikken om deze werkzaamheden ook zelf te kunnen uitvoeren.
7.	Programma van eisen, eis 3	De vraag gaat over dit deel van de eis "Opdrachtgever dient altijd de mogelijkheid te hebben om, na overleg met de Opdrachtnemer, aanpassingen (locatie van machines, type machines en aantal machines) te doen in de beheerapplicatie." In een beheer applicatie het type van een machine veranderen is niet mogelijk.	Het is akkoord dat het niet mogelijk is om het type van een machine aan te passen, maar dat wel een eigen referentie aan een machines meegegeven kan worden.

		Stel u ziet het type "merknaam typenummer" "ABC typenummer 1234" dan is dan nu eenmaal het type van de machine en dat zou verwarrend werken om dat typenummer 456 van de maken in de beheerapplicatie terwijl het in werkelijkheid type 123 is. Daarom is het niet mogelijk het type van een machine aan te passen. Wel kunt u als eis stellen dat het mogelijk moet zijn om in de beheerapplicatie eigen referenties aan een machines mee te kunnen geven. Is dat akkoord? Tweede vraag over dit deel van de eis is dat het ook niet mogelijk is om het aantal machines aan te passen. Stel u heeft op een locatie 5 machines staan en u zou in de beheerapplicatie aangeven dat het er nu 6 moeten zijn, dan is het niet zo van "poef" er verschijnt ineens een nieuwe machine op die locatie. Wanneer het aantal machines gewijzigd moet worden dan gaat dat door het plaatsen van een bestelling of door het geven van de opdracht een machine te verwijderen. Na uitvoering daarvan wordt de situatie automatisch geactualiseerd in de beheerapplicatie. Is dat akkoord?	Het is akkoord dat het aantal machines automatisch geactualiseerd wordt wanneer er uitbreiding of inkrimping van het machinepark is en dat dit niet handmatig gedaan kan worden.
8.	Programma van eisen, eis 34	Ervaring van inschrijver is dat proactieve monitoring van een omgeving ook kan leiden tot de melding van false-positives, dus melding van een kwetsbaarheid die na onderzoek geen kwetsbaarheid blijken te zijn. Inschrijver wijst opdrachtgever erop dat dit onder dezelfde voorwaarden wordt afgehandeld als een storing die blijkt geen storing te zijn. Inschrijver gaat ervan uit dat dat akkoord is.	Ja, dit is akkoord.
9.	Programma van eisen, eis 34	Betreffende de behandeling van Critical Vulnerabilities en de mogelijke vervanging van hardware, stellen wij de volgende aanpak voor:	Aanbestedende dienst kan instemmen met deze benadering.

		1. Security Incident Management: Een melding van een Critical Vulnerability wordt door Inschrijver behandeld als een Security Incident met een prioriteit passend bij de ernst van het incident, conform de CVSS v3.0 Ratings norm. 2. Gezamenlijke Aanpak: We benadrukken dat effectieve beveiliging een gedeelde verantwoordelijkheid is tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Deze samenwerking is cruciaal voor het succesvol mitigeren van risico's. 3. Mitigatie Strategie: Het Security Incident Management proces zal eerst focussen op effectieve beheersing van de kwetsbaarheid door oplossing te zoeken in deze gebieden: • Patching van firmware • Configuratiewijzigingen • Andere mitigatiestrategieën, zoals bijvoorbeeld in samenwerking met Opdrachtgever, aanpassingen doorvoeren in de infrastructuur of security-instellingen van Opdrachtgever. 4. Hardware vervanging als laatste optie: Het omruilen van hardware wordt beschouwd als een laatste redmiddel, gezien: • De hoge kosten en operationele impact die dat voor opdrachtgever met zich meebrengt • De mogelijkheid dat vervanging niet altijd een oplossing biedt. 5. Firmware Updates: Indien een firmware update noodzakelijk is: • Communiceert Inschrijver de verwachte ontwikkelingstijd • Wordt de update uitgerold zodra beschikbaar 6. Alternatieve oplossingen door goed beheer: We stellen voor om prioriteit te geven aan kosteneffectieve en minder ingrijpende maatregelen zoals: • Regelmatige updates van firmware en printmanagementsoftware	
--	--	---	--

		• Implementatie van aanvullende beveiligingsmaatregelen (bijv. netwerksegmentatie, striktere toegangscontroles) Graag vernemen wij of u akkoord gaat met deze benadering, die gericht is op een effectieve, kostenefficiënte en gezamenlijke aanpak van beveiligingsrisico's.	
10.	Programma van eisen, eis 40	Mag de Inschrijver er van uit gaan dat de Opdrachtgever de print -en scanmanagementsoftware zodanig inricht dat de data encryptie gewaarborgd wordt?	De inrichting van de print- en scanmanagementsoftware dient door de Opdrachtnemer te worden gedaan.
11.	Programma van eisen, eis 41	Het op eerste verzoek uitrollen van de nieuwst firmware op verzoek van opdrachtgever zonder dat opdrachtnemer zelf van mening is dat dit niet nodig is, of zelfs denkt dat dit onverstandig is en de beschikbaarheid van de machines in gevaar kan brengen is geheel voor risico van opdrachtgever. Is dat akkoord? Indien niet dan dit deel van de eis laten vervallen.	Er kunnen omstandigheden zijn dat een firmware-update en upgrade noodzakelijk is. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zorgvuldig advies zal uitbrengen over de noodzakelijkheid en wenselijkheid van het uitrollen van nieuwe firmware en updates, en Opdrachtgever zal dit advies zorgvuldig wegens voorafgaand aan besluitvorming en opdrachtverstrekking. Opdrachtgever wil hier zelf over kunnen beslissen en zal eventuele op voorhand aangedragen risico's mogelijk aanvaarden.
12.	Programma van eisen, eis 46	Het geautomatiseerde systeem van inschrijver is gebaseerd op het berekenen van beschikbaarheid op alle werkdagen in het jaar, exclusief nationale feestdagen en gaat uit van het exacte aantal werkdagen per kwartaal. Is dat ook akkoord?	Dat is ook akkoord.
13.	Programma van eisen, eis 50	Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn er niet bij gebaat een machine om te ruilen waar dat geen technische oorzaak heeft. De niet beschikbaarheid is afhankelijk van de hele doorlooptijd van het oplossen van een storing en een belangrijk onderdeel daarvan is de reistijd van een engineer naar uw locatie.	Aan eis 50 zal worden toegevoegd dat bij storing de vervanging van toepassing is wanneer de hogere downtime veroorzaakt wordt door de technische staat van de machine.

		Indien dit onverhoopt langer duurt dan gepland wordt wellicht de beschikbaarheid niet gehaald, maar dit ligt dan niet aan de technische staat van de machine. Inschrijver is dus akkoord met het moeten omruilen van de machine mits de overschrijding het gevolg is van de technische staat van de machine. Is dat akkoord?	
14.	Programma van eisen, eis 50	De opbouw van machines van inschrijver is zodanig dat nagenoeg alle onderdelen te vervangen zijn. In een kwartaal waar een storing is die onverhoopt zorgt voor een downtime zoals hier in de eis gesteld, zal inschrijver alle noodzakelijk onderdelen hebben vervangen en zal de uptime weer gegarandeerd zijn. Het is dan onwenselijk en onredelijk om aan het eind van het kwartaal vast te stellen dat de machine niet aan deze eis 50 heeft voldaan en alsnog moet worden omgeruild. Inschrijver vraagt een oplossing voor deze situatie. bv door de aanpassing naar "indien een MFP gedurende 1 kwartaal een hogere downtime (indien toerekenbaar aan opdrachtnemer) van 5% laat zien en opdrachtgever de machine heeft hersteld, dan moet deze de volgende maand de beschikbaarheid geven zoals vastgesteld in eis 46. Indien dit niet het geval is dient opdrachtnemer de machine binnen 14 dagen kosteloos te venagen." - maar wellicht heeft opdrachtgever een ander voorstel. Het doel is dat we voorkomen dat investeringen in de reparatie van een machine teniet worden gedaan door de eis deze om te ruilen na een reparatie. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst is bereid aan deze eis het volgende toe te voegen: "Vervanging zal niet nodig zijn wanneer Opdrachtnemer aan het eind van het kwartaal kan aantonen dat de storing volledig verholpen is".
15.	Programma van eisen, eis 64	Inschrijver kan niet akkoord gaan met deze eis, tenzij opdrachtgever hier kan aangeven waaraan getoetst wordt. Dit kan nooit anders zijn dan in de opdracht afgesproken zaken. Is dat akkoord?	Toetsing van de servicelevels zal gedaan worden aan de hand van de bepalingen in het Programma van eisen. Toetsing van de afdrukkwaliteit zal op dezelfde manier gedaan worden als de beoordeling van de proefafdrukken.

			Waarbij tijdens de acceptatietest afdrukken gemaakt zullen worden welke als referentiekader gelden.
16.	Programma van eisen, eis 75	Het genereren van een document voorzien van OCR (PDF/A-1b, doorzoekbare PDF of bewerkbare tekst) via de MFP is een zeer sterk kostenverhogende factor. Het is veel efficiënter om de verwerking te laten plaats vinden op uw PaperCut -of eCopy omgeving. Kan de Inschrijver er van uit gaan dat de verwerking plaats vindt op de PaperCut/eCopy server van de Opdrachtgever?	Als de scankwaliteit daar voldoende bij aansluit is dat ook akkoord.
17.	Programma van eisen, eis 105	U stelt dat de inschrijver draagt zorg voor de eventuele fysieke inrichting van de PaperCut licenties. Kan de Inschrijver er van uit gaan dat u als Opdrachtgever verantwoordelijk bent voor de aanschaf van de juiste licenties en dat de Inschrijver ondersteuning biedt bij het connecteren van de MFP aan PaperCut?	Fierder is verantwoordelijk voor de aanschaf van de PaperCut licenties. Wanneer er voor de machines aanvullende software nodig is om de koppeling met PaperCut te kunnen realiseren dan dient Opdrachtnemer te zorgen voor de aanschaf van deze software.
18.	Programma van eisen, eis 111	U stelt dat het mogelijk zijn om MFP's zonder printmanagementsysteem te voorzien van een printerwachtrij waarbij andere gebruikers GEEN toegang krijgen tot andere dan hun eigen printerwachtrij daar waar er geen koppeling is. Het inrichten en toewijzen van printwachtrijen gedefinieerd op de printserver van de Opdrachtgever heeft de Inschrijver géén invloed op. De Inschrijver stelt voor om de eis aan te passen naar: Het moet mogelijk zijn om MFP's zonder printmanagement te plaatsen waarbij de Opdrachtgever in de printwachtrij met corresponderende rechten voorziet" Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord.