

Nota van inlichtingen 1 – Netwerk- en Werkplekbeheer – Panta Rhei

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
1.	6	2.2	Opdrachtgever noemt bij dienstverlening oa: “De registratie van ICT-hardware in een Asset Management systeem”. Heeft opdrachtgever al een Asset management systeem? Of dienst opdrachtnemer deze beschikbaar te stellen?	In de huidige situatie heeft Opdrachtgever geen overkoepelend Asset Management systeem voor al haar scholen. Opdrachtnemer dient deze beschikbaar te stellen.
2.	3	Eis 18	Opdrachtgever verwijst in eis 18 naar eis 14. Dat lijkt niet te kloppen want in eis 14 staat geen opsomming van ICT gerelateerde vragen en issues. Wat wordt er wel bedoeld?	Excuses, dit is inderdaad een onjuiste verwijzing. In eis 19 wordt juist geformuleerd op welke onderwerpen/objecten en partijen de SPOC servicedesk van Opdrachtnemer van toepassing is. Deze lijst is niet limitatief.
3.	8	Eis 57	“Opdrachtgever heeft altijd de beschikking over accounts met de hoogst mogelijke rechten toegang”. Gezien de verantwoordelijkheden: gaat opdrachtgever akkoord met een (papieren) document waar alle hoofdaccounts in vermeld staan? Opdrachtnemer neemt aan dat deze eis is gesteld voor calamiteiten (bijv. faillissement van opdrachtnemer)?	Dat is niet akkoord. Opdrachtgever dient te allen tijde eigenaar te zijn van het systeem. Zij is tenslotte ook eindverantwoordelijke. Hierom moet er door Opdrachtnemer minimaal één hoofdbeheer account beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever,
4.	11	Eis 99	U vraagt om het bijhouden van een Asset Management systeem dat overdraagbaar is. Beschikt u nu al over een overdraagbaar Asset Management Systeem?	In de huidige situatie heeft Opdrachtgever twee leveranciers met ieder hun eigen Asset Management Systeem. Beide systemen zijn middels exports ‘overdraagbaar’. Echter wil Opdrachtgever in de nieuwe situatie één overkoepelend Asset Management systeem voor al haar scholen.
5.	13	Eis 123	Opdrachtgever stelt: “Eventueel benodigde licenties voor het LAN en WLAN zijn aan het einde van de contractperiode overdraagbaar. “ Vraag: zijn deze licenties nu ook al overdraagbaar?	Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van verschillende merken voor WAN- en LAN-hardware. De support-licenties voor deze hardware zijn overdraagbaar.
6.	2	1	Kunt u verduidelijken hoeveel devices, per type besturingssysteem aanwezig zijn per locatie? Zo kan inschrijver een inschatting maken van de gevraagde transitie werkzaamheden.	Zie hiervoor de bijgewerkte versie van Bijlage 7 ICT Landschap die is gepubliceerd bij deze Nota van Inlichtingen.
7.	2	6	U omschrijft dat een projectmedewerker vertrekt wanneer er geen vraagstukken meer liggen. Op deze wijze geeft deze zin recht op oneindige dienstverlening. Inschrijver voegt hier graag aan toe: mits relevant voor de fase van- en binnen scope van de aanbesteding. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever gaat akkoord met uw toevoeging. Daar wil zij nog bij vermelden dat er vóór vertrek van de projectmedewerker eerst afstemming dient plaats te vinden met de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever. Zodat zij kan bevestigen dat er geen vraagstukken meer liggen die relevant zijn voor de fase van- en binnen de scope van de aanbesteding.

8.	2	12	U geeft aan dat de meeste scholen een eigen subtenant hebben onder de tenant van de stichting. Uit het overzicht ICT-landschap blijkt dat het overgrote deel van de scholen een losse Google tenant heeft. Kunt u dit verduidelijken?	Dit betreft een verschrijving in eis 12. Hier had 'voornamelijk Microsoft' moeten staan. De afgelopen jaren zijn er door omstandigheden verschillende losse Google tenants ontstaan. Alle Microsoft tenants van Opdrachtgever vallen wel onder één hoofddomein.
9.	3	14	U omschrijft hier dienstverlening per e-mail of via chat. In eis 28 spreekt u van email en chat. Inschrijver doet de aanname dat eis 14 leidend is. Kunt u dit bevestigen?	De chatfunctie komt te vervallen als eis. Opdrachtgever moet in ieder geval telefonisch en per e-mail serviceverzoeken kunnen melden bij Opdrachtnemer.
10.	3	15	Support op locatie is uiteraard onderdeel van ons aanbod. Inschrijver wil hier wel graag de volgende opmerking bij plaatsen: support op locatie is aan de orde indien een remote oplossing niet voor de hand ligt. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord, mits dit betekent dat medewerkers van Opdrachtgever geen handelingen op locatie hoeven te verrichten als onderdeel van deze support.
11.		17/99 /100	Kunt u verduidelijken of u nu al gebruikmaakt van een assetmanagement systeem?	Zie het antwoord op notavraag 1.
12.	4	20	Bent u bereid om bij 95% van de telefoontjes de wachttijd aan te passen naar 2,5 minuten?	Dat is akkoord.
13.	4	28	De ruime ervaring van inschrijver leert dat deze functie niet zo prettig werkt in de communicatie met gebruikers. Kunt u verduidelijken of u nu gebruik maakt van een chat functie?	Zie het antwoord op notavraag 9.
14.	6	40	U vraagt een erg forse SLA uit voor een primair onderwijs instelling. Gebruikelijk is om prioriteit AA: 4 uur, A: 8 uur en B: 3 werkdagen te hanteren. Bent u bereid om dit aan te passen?	Opdrachtgever is bereid om de eis enigszins aan te passen en de volgende prioriteiten te hanteren: AA: 4 uur A: 8 uur B: 2 werkdagen (blijft gehandhaafd).
15.	7	44	Deze eis is erg uitzonderlijk in het primair onderwijs. Kunt u bevestigen dat er aan de zijde van Panta Rhei ook iemand 24/7/365 beschikbaar is om te handelen?	Opdrachtgever erkent dat deze eis erg zwaar is. Hierom wil zij dit enigszins nuanceren. Opdrachtgever wil in ieder geval 24/7 digitaal meldingen kunnen doen bij Opdrachtnemer. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een contactpersoon aan die bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties buiten kantoor tijden (denk hierbij aan avonduren). Opdrachtgever is bereid om hier na gunning afspraken over te maken met Opdrachtnemer.

16.	7	47	U vraagt om na elk rapportage-gesprek een verbeterplan op te stellen. Inschrijver voegt hier graag aan toe: mits dit aan de orde is. In de praktijk is er immers niet elk kwartaal een structureel probleem. Graag uw akkoord.	Indien er geen structurele problemen zijn geconstateerd verwacht Opdrachtgever wel van Opdrachtnemer dat zij een gespreksverslag opstelt.
17.	7	48	Kunt u bevestigen dat de voorraad netwerkcomponenten voor rekening is van opdrachtgever?	Nee, het hebben van een voorraad netwerkcomponenten is voor rekening van Opdrachtnemer.
18.	7	51	Bent u bereid om het terugzetten van data van een back-up en mailbox aan te passen naar 2 werkdagen?	Dat is niet akkoord.
19.	8	57	Inschrijver wil hier graag aan toevoegen: mits technisch mogelijk. Zo is een wifi-omgeving één omgeving voor meerdere klanten. Graag uw akkoord.	Dat is akkoord.
20.	8	58	Kunt u bevestigen dat configuratie enkel softwarematig is?	Opdrachtgever bevestigt dit.
21.	8	58	Kunt u bevestigen dat de configuratie van devices op locatie van opdrachtnemer wordt gedaan?	Opdrachtgever kan dit bevestigen mits dit technisch mogelijk is en de medewerkers van Opdrachtgever hier geen handelingen voor hoeven uit te voeren.
22.	9	68	Security is onderhevig aan veranderingen. Het is daarom niet realistisch om hierop te moeten calculeren richting de toekomst. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver de kosten niet hoeft te dragen als zij voorafgaand aan het beveiligingsonderzoeken (proactief) aan opdrachtgever heeft gemeld dat 1 of meerdere van de onderzochte onderdelen vervangen/aangepakt moeten worden?	Dat is akkoord.
23.	9	70	Kunt u bevestigen of er nu al MFA is ingericht?	In de huidige situatie is er 2FA ingericht op Microsoft.
24.	9	72	Inschrijver gebruikt één dashboard voor het beheren van Microsoft en Google werkplekken, specifiek ontwikkeld voor gebruiksgemak in het onderwijs. Devices zijn opgenomen in Intune/Google Admin maar zijn nog eenvoudiger te beheren. Opdrachtgever kan hier zelf tevens beheertaken in uitvoeren. Staat u open voor een eenvoudig beheerdashboard voor het beheren van werkplekken?	De vraag is helaas niet duidelijk voor Opdrachtgever op basis van de omschrijving die u geeft. Hierom wil Opdrachtgever u vragen om dit te verduidelijken in uw inschrijving.
25.	10	78	Kunt u verduidelijken welke applicaties nog lokaal staan?	Opdrachtgever verwacht dat er weinig tot geen applicaties lokaal geïnstalleerd moeten worden. Mocht dit toch nodig zijn in de toekomst vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer deze werkzaamheden uit te voeren.

26.	11	94	Kunt u verduidelijken wat u verwacht van Sharepoint beheer?	Het onderhoud, de configuratie, beveiliging en optimalisatie van de SharePoint-omgeving binnen de organisatie van Opdrachtgever. Denk hierbij o.a. aan: • Het implementeren van beveiligingsmaatregelen om gegevens te beschermen; • Het integreren van SharePoint met andere systemen; • Ondersteuning aan eindgebruikers; • Uitvoeren van support en wijzigingsverzoeken van eindgebruikers; • Het inrichten van processen voor documentbeheer; • Het bieden van hulpmiddelen om eindgebruikers SharePoint efficiënt en veilig te gebruiken.
27.	11	96	Kunt u verduidelijken of contentfiltering nu is ingericht?	In de huidige situatie zijn er een aantal scholen die gebruik maken van Kliksafe.
28.	11	96	Inschrijver heeft het verzoek om een contentfilter buiten scope van de leerlingprijs te houden. Doordat niet duidelijk is hoeveel scholen dit op welke manier ingericht willen hebben is het onmogelijk om dit te calculeren. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever wil de contentfilter graag binnen de scope houden. Als uitgangspunt voor inschrijving mag iedere inschrijver uitgaan van een contentfilter voor iedere school. Na gunning wordt er bekeken welke scholen hier daadwerkelijk van gebruik willen maken en hoe.
29.	12	104	Kunt u verduidelijken hoe inschrijver op de hoogte wordt gesteld van het feit dat een medewerker uit dienst treedt?	Medewerkers van Opdrachtgever worden in ParnasSys/Esis op non-actief gezet bij uitdiensttreding. Indien het gaat om uitdiensttreding van een medewerker die niet in ParnasSys/Esis staat (bv. een medewerker van het bestuur) wordt dit door afdeling HR of een directeur per e-mail doorgegeven aan Opdrachtnemer.
30.	12	110/1 11/11 2	Gezien de continue ontwikkelingen in de sector is het voor inschrijver onmogelijk om te kunnen calculeren wat voor een gevolg dit heeft voor het prijsaanbod. Gezien de (nog onvoorziene) impact op de kosten heeft inschrijver het verzoek om aanbevelingen en verbeteringen buiten de scope van deze aanbesteding te houden. Graag uw akkoord.	Het uitvoeren van de controles (incl. standaard wijzigingen) blijft binnen de scope van de opdracht en zijn daarmee kosteloos. Niet standaard wijzigingen die Opdrachtnemer mogelijk moet doen n.a.v. de controle of ontwikkelingen vallen buiten de scope van de opdracht en mogen apart gefactureerd worden indien Opdrachtgever hier gebruik van maakt.
31.	12	113	Kunt u verduidelijken of de huidige WIFI-omgevingen overdraagbaar zijn, zonder extra kosten? Kunt u verduidelijken hoeveel accesspoints beheerd moeten worden?	Zie het antwoord op notavraag 5. De AccessPoints zelf zijn overdraagbaar naar een nieuwe beheeromgeving. Op eventuele kosten voor het opzetten van een 'beheeromgeving' heeft opdrachtgever geen zicht.

32.	12	116	U vraagt om 24/7 de omgeving te monitoren inclusief een dienst om hierop te handelen. Inschrijver doet de aanname dat handelen enkel geldt binnen het servicevenster. Kunt u dit bevestigen?	Opdrachtgever bevestigt dit.
33.	13	125h	U vraagt bij een medewerker om de voortgang en inhoud van een leerling in te kunnen zien. Dit is echter geen onderdeel van een DLWO maar van methode software en vanuit AVG oogpunt niet wenselijk. Graag uw reactie.	Het onderdeel 'voortgang' komt te vervallen. Het gaat er voornamelijk om dat een leerkracht kan zien welke applicaties er staan op het dashboard van de leerlingen.
34.	15	137/138	U vraagt om maandelijkse overzichten. Dit is een grote tijdsinvestering voor zowel inschrijver als opdrachtgever. Gebruikelijk is per kwartaal. Bent u bereid om dit aan te passen?	Opdrachtgever is bereid om de rapportages die worden geëist bij 137 aan te passen naar aanlevering per kwartaal. Eis 138 blijft gehandhaafd.
35.	3	14	Opdrachtgever geeft aan dat alle medewerkers incidenten, vragen en serviceverzoeken telefonisch kunnen melden. Dit is echter niet gebruikelijk in de markt. Het verzoek is dan ook om deze eis aan te passen zodat alle medewerkers incidenten, vragen en serviceverzoeken kunnen melden via mail of chat en dat enkel Key users telefonisch mogen melden. Bij niet instemmen kunt u dan verduidelijken waarom iedereen telefonisch mag melden?	Opdrachtgever is niet bereid om de eis aan te passen. Zij hanteert als uitgangspunt dat iedere medewerker van Opdrachtgever met spoed moet kunnen bellen naar Opdrachtnemer in verband met de doorlooptijd. Tevens wil Opdrachtgever dat haar KeyUsers ontzorgd worden op het gebied van technische ondersteuning die zij moeten bieden.
36.	nvt	nvt	Bijlage 7: ICT landschap. We zien dat en flink aantal scholen gebruik maakt van Ruckus wifi. Is er een controller beschikbaar van opdrachtnemer? Is de huidige controller over te nemen?	In de huidige situatie worden de Ruckus AccessPoints door opdrachtnemers beheerd via hun eigen <i>Virtual SmartZone</i> (vSZ)-controller. Deze controller is niet over te nemen. De AccessPoints zelf zijn echter wel overdraagbaar naar een andere omgeving, inclusief supportlicenties.

Bijlage:

Bijlage 7 Panta Rhei Werkplekbeheer ICT Landschap 2024-11-20

Einde nota van inlichtingen: