

Nota van inlichtingen 2 – Netwerkbeheer en Microsoft 365 – De GSG Leo Vroman

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord																				
Aanbestedingsleidraad																								
1.		Algemeen	Kunt u aangeven hoeveel devices door de leverancier beheerd moeten worden? En wordt BYOD bij leerlingen toegepast, of worden deze devices centraal beheerd?	Opdrachtgever faciliteert circa 160 laptops voor medewerkers die beheerd moeten worden, naast circa 45 digiborden. Voor leerlingen geldt het BYOD principe, waarbij ouders worden gestimuleerd om laptops via The Rent Company te huren of kopen. Opdrachtgever fungeert hierin als servicepunt, maar beheert de laptops niet.																				
2.	9	Nvl 1 Vraag 2 - 3.1	<p>Wij begrijpen dat opdrachtgever de oorspronkelijke planning wil handhaven. Wij willen echter nogmaals benadrukken dat de doorlooptijd bijzonder kort is, te midden van de meivakantie en meerdere nationale feestdagen. Dit beperkt de beschikbaarheid van collega's uit verschillende afdelingen die noodzakelijk zijn om een kwalitatief hoogwaardig en volledig aanbod op te stellen. Meer voorbereidingstijd komt direct ten goede aan de opdrachtgever, omdat het inschrijvers in staat stelt beter doordachte, realistische en optimale voorstellen te doen. Wij verzoeken u daarom nogmaals om de indieningstermijn te verlengen met minimaal één week (tot vrijdag 9 mei). Indien dit niet mogelijk is, vragen wij u in ieder geval de beantwoording van de Nota van Inlichtingen zo vroeg mogelijk te publiceren, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om de antwoorden te verwerken en een goede inschrijving te garanderen. Graag ontvangen wij uw reactie.</p>	<p>Opdrachtgever wil inschrijvers graag tegemoet komen, om meer tijd te bieden voor het indienen van een kwalitatief goede inschrijving voor deze aanbesteding. Daarom wordt de planning als volgt aangepast:</p> <table border="1" data-bbox="1234 651 2103 963"> <thead> <tr> <th>Actie</th> <th>Datum</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sluiting indiening van inschrijvingen</td> <td>7 mei 2025 om 09.00 uur</td> </tr> <tr> <td>Versturen uitnodigingen presentatie</td> <td>16 mei 2025</td> </tr> <tr> <td>Presentatie</td> <td>3 juni 2025 (vanaf 12:30 uur)</td> </tr> <tr> <td>Voorlopige gunning/afwijzing</td> <td>6 juni 2025</td> </tr> <tr> <td>Bezwaartermijn</td> <td>7 juni 2025 – 26 juni 2025</td> </tr> <tr> <td>Verificatiegesprek</td> <td>Indien van toepassing</td> </tr> <tr> <td>Definitieve gunning</td> <td>27 juni 2025</td> </tr> <tr> <td>Contractondertekening</td> <td>Direct na definitieve gunning</td> </tr> <tr> <td>Start overeenkomst</td> <td>Vanaf 1 juli 2025</td> </tr> </tbody> </table> <p>Deze planning wordt ook overgenomen in TenderNed.</p>	Actie	Datum	Sluiting indiening van inschrijvingen	7 mei 2025 om 09.00 uur	Versturen uitnodigingen presentatie	16 mei 2025	Presentatie	3 juni 2025 (vanaf 12:30 uur)	Voorlopige gunning/afwijzing	6 juni 2025	Bezwaartermijn	7 juni 2025 – 26 juni 2025	Verificatiegesprek	Indien van toepassing	Definitieve gunning	27 juni 2025	Contractondertekening	Direct na definitieve gunning	Start overeenkomst	Vanaf 1 juli 2025
Actie	Datum																							
Sluiting indiening van inschrijvingen	7 mei 2025 om 09.00 uur																							
Versturen uitnodigingen presentatie	16 mei 2025																							
Presentatie	3 juni 2025 (vanaf 12:30 uur)																							
Voorlopige gunning/afwijzing	6 juni 2025																							
Bezwaartermijn	7 juni 2025 – 26 juni 2025																							
Verificatiegesprek	Indien van toepassing																							
Definitieve gunning	27 juni 2025																							
Contractondertekening	Direct na definitieve gunning																							
Start overeenkomst	Vanaf 1 juli 2025																							
Bijlage 1. Programma van eisen																								
3.	3	Eis 13 - Nvl 1 Vraag 11	<p>Opdrachtgever vraagt om 24/7 monitoring en registratie van meldingen én opvolging van meldingen tussen 07:00 en 22:00. De opvolging tussen 07:00 en 22:00 uur is geen enkel probleem en kan volledig conform wens worden ingericht. Echter, de eis rondom 24/7 registratie heeft belangrijke gevolgen. Registratie tussen 22:00 en 07:00 zou inhouden dat wij meldingen buiten kantoor tijd geautomatiseerd moeten verwerken om deze later op te kunnen volgen. Hiervoor zou een geavanceerde dienst</p>	Als reactie op zowel vraag 3 en 4 gaat opdrachtgever akkoord met automatische monitoring van meldingen tussen 17:00 uur 's middags en 07:00 uur 's ochtends met registratie en opvolging van meldingen vanaf 07:00 uur 's ochtends op dezelfde werkdag.																				

			<p>moeten worden ingericht die meldingen buiten kantoortijden analyseert, registreert en classificeert. Zulke services zijn zeer prijsopdrivend, mede omdat hierbij continue bemensing of uitgebreide monitoring-diensten noodzakelijk zijn, zonder directe opvolging van meldingen in de nacht. Is opdrachtgever bereid de eis voor 24/7 registratie te laten vervallen, zodat wij een efficiënte en betaalbare oplossing kunnen inzetten waarbij meldingen tussen 22:00 en 07:00 automatisch worden gemonitord en vanaf 07:00 worden geregistreerd en opgevolgd? Uiteraard zorgen wij ervoor dat alle meldingen die naar voren komen tussen 22:00 en 7:00 worden opgepakt.</p>	
4.	3	<p>Eis 13 - Nvl 1 Vraag 11</p>	<p>Op basis van uw antwoorden in de NVI (waaronder op vraag 11) ontstaat bij ons het beeld dat u actieve monitoring (eyes on screen) zoekt van 17.00 – 22.00 uur. Is dit juist en verwacht u van opdrachtnemer dat deze een of meerdere medewerkers actief heeft om direct actie te ondernemen op het geconstateerde mocht dit nodig zijn?</p> <p>Wij vragen dit omdat wij in aanbestedingen voor voortgezet onderwijs deze eisen vrijwel niet zien, mede omdat dit een kosten intensieve oplossing is.</p> <p>De tijd tussen het publiceren van Nvl 2 en deadline voor inschrijven is vrij krap. Is het mogelijk dat u het antwoord op deze vraag eerder publiceert dan de termijn zoals opgenomen in de planning?</p>	<p>Zie antwoord vraag 3.</p> <p>Wat betreft de planning: zie het antwoord op vraag 2</p>
5.	3	<p>Eis 13 - Nvl 1 Vraag 11</p>	<p>U vraagt om 24/7 proactieve monitoring, maar wijst de inzet van een SOC- of Cybersecuritydienst af.</p> <p>Mogen wij ervan uitgaan dat wij deze monitoring bij aanvang invullen met de bestaande tooling binnen bijvoorbeeld Microsoft 365 en onze eigen monitoringdiensten, passend binnen de gevraagde dienstverlening?</p>	<p>Opdrachtgever is akkoord.</p>
6.	3	<p>Eis 13 - Nvl 1 Vraag 11</p>	<p>Binnen monitoring en incidentdetectie zijn meerdere varianten mogelijk, van endpoint tot identity, cloud en infrastructuur. Mogen wij ervan uitgaan dat de monitoring zich beperkt tot de beschikbare</p>	<p>Monitoring mag zich beperken tot de beschikbare basistooling, maar opdrachtgever verwacht wel een SPOC functie van inschrijver in het geval van incidenten die zich niet beperken tot de managed apparatuur.</p>

			basistooling en uitsluitend gericht is op de managed apparatuur die onder de scope van deze opdracht valt?	
7.	4	Eis 27 - Nvl 1 Vraag 18	Uit de beantwoording van deze vragen kun je concluderen dat opdrachtgever voornamelijk in de weken ná de zomervakantie beschikbaar is. Dat is naar onze mening onvoldoende om een succesvolle migratie tijdig en zorgvuldig te realiseren. Kunt u bevestigen dat er ook voldoende beschikbaarheid is bij opdrachtgever in de eerste weken van de zomervakantie, zodat noodzakelijke afstemming en (technische) voorbereiding tijdig kunnen plaatsvinden?	Opdrachtgever herziet haar antwoord op vraag 18 uit de eerste Nota van Inlichtingen. Dit antwoord komt te vervallen. Opdrachtgever heeft geen beschikbaarheid in de zomervakantie voor migratie. De beschikbaarheid start vanaf maandag 1 september. Opdrachtgever erkent dat hiermee ook de in de eerste Nota van Inlichtingen bijgestelde termijn te krap is. <u>Opdrachtgever verplaatst daardoor de volledige overnamedatum van 16 september naar 1 oktober 2025.</u>
8.	4	Eis 39 - Nvl 1 Vraag 25	De eis om bij kritieke storingen binnen 1,5 uur op locatie te zijn achten wij niet realistisch of marktconform voor landelijke ICT-dienstverleners. In de praktijk wordt binnen aanbestedingen doorgaans een Next Business Day Onsite-eis gehanteerd. Een responstijd van 1,5 uur is enkel haalbaar voor partijen met een directe lokale dekking en bevooroordeeld daarmee onevenredig kleinere, lokaal gevestigde inschrijvers. Wij verzoeken u daarom opnieuw deze eis te heroverwegen en aan te passen naar: "Bij kritieke storingen die niet remote opgelost kunnen worden, moet een technicus uiterlijk de volgende werkdag op locatie kunnen zijn om de problemen op te lossen." Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever past eis 39 aan naar: Kritieke storingen, die grote impact hebben op het onderwijsproces, worden binnen 1 uur na melding opgepakt met een time to fix van 4 uur. Overige incidenten en storingen met gemiddelde of beperkte impact en serviceverzoeken worden binnen 8 uur opgepakt. Opdrachtgever laat hiermee buiten beschouwing hoe snel een technicus op locatie kan zijn, de eis verplaatst zich naar de time to fix van 4 uur.
9.	4	Eis 39/40 - Nvl 1 Vraag 28	In de uitvraag wordt niet gespecificeerd of buiten kantoortijden (na 17:00 uur) fysieke inzet op locatie wordt verwacht. In het onderwijs is het gebruikelijk dat incidentafhandeling op locatie plaatsvindt tijdens kantoortijden, omdat gebruikers – zoals docenten en ICT-coördinatoren – over het algemeen alleen dan aanwezig zijn. Onze vraag: kunnen wij ervan uitgaan dat incidenten buiten kantoortijden uitsluitend remote worden opgepakt, en dat fysieke inzet op locatie alleen vereist is binnen kantoortijden of bij vooraf afgestemde uitzonderingen?	Dat is correct.
10.	4	Eis 39/40 - Nvl 1 Vraag 28	Binnen het onderwijs is het gebruikelijk om bij het bepalen van de prioriteit van incidenten te kijken naar de impact op de organisatie, bijvoorbeeld het aantal getroffen gebruikers. Op dit moment moeten ALLE incidenten binnen 8 uur na melding zijn opgelost, ook	Niet akkoord.

			<p>als het een kleine verstoring betreft (bijvoorbeeld persoon X kan niet printen). Dit is erg fors en ongebruikelijk in de markt. Daarom stellen wij voor de volgende prioriteitenmatrix + respons en afhandeltijden te hanteren:</p> <p>1. Urgent (het probleem betreft de hele school of meerdere locaties) - Responstijd binnen 1 uur - time to fix 4 uur (melden geschied telefonisch)</p> <p>2. Hoog (het probleem betreft een hele klas) - Responsetijd binnen 4 uur - time to fix 8 uur</p> <p>3. Normaal (het betreft een individueel probleem en slechts 1 medewerker) - responsetijd 1 werkdag - time to fix 3 werkdagen</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	
11.	4	Eis 39/40 - Nvl 1 Vraag 29	<p>In uw antwoord op onze vraag over het hanteren van een bestaande SLA geeft u aan dat inschrijver zelf een SLA mag toevoegen bij de inschrijving (conform open vraag 5 van de kwaliteitscriteria). Hiermee lijkt ruimte te ontstaan om een SLA op te nemen met reactie- en oplostijden die afwijken van de eisen in het programma van eisen.</p> <p>Kunt u bevestigen dat het is toegestaan om bij de inschrijving een SLA op te nemen met eigen prioriteitsniveaus, reactietijden en oplostijden – mits deze onderbouwd en passend zijn bij de praktijk binnen het voortgezet onderwijs?</p>	<p>Inschrijver voegt een SLA toe aan haar inschrijving, welke aanvullend dient te zijn op het Programma van Eisen. Er wordt niet afgeweken. Na gunning wordt de SLA definitief gemaakt.</p>
12.	5	Eis 58 - Nvl 1 Vraag 33	<p>De gevraagde beschikbaarheid is alleen te realiseren als de onderliggende hardware voldoet. In dit geval wordt uitgegaan van bestaande hardware, waar wij als inschrijver geen invloed op hebben. Kan de opdrachtgever bevestigen dat, indien blijkt dat de huidige hardware onvoldoende presteert om de gevraagde beschikbaarheid te halen, de opdrachtgever verantwoordelijk is voor vervanging of aanpassing?</p>	<p>Akkoord.</p>
13.	5	Eis 58 - Nvl 1 Vraag 33	<p>Kunt u bevestigen dat de inschrijver in dat geval niet verantwoordelijk wordt gehouden voor het niet behalen van de beschikbaarheid?</p>	<p>Uitsluitend indien het niet behalen van de vereiste beschikbaarheid het gevolg is van defecte hardware, zijn de garantiebepalingen van de fabrikant van toepassing. In gevallen die geen verband houden met defecte hardware of onvoldoende hardwareprestaties, berust de verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer.</p>

Einde Nota van Inlichtingen