

Algemene informatie

Aanbesteding: EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen
Aanbestedende Dienst: Sophia Scholen, Stichting voor Basisonderwijs in de Duin- en Bollenstreek
Referentie: 2024-ICTB-303786

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1 **Onderwerp:** Beschrijvend document - 2.3.1 Casussen - p.10

Vraag:
Het aantal woorden per casus staat niet in verhouding tot het aantal verwachte antwoorden. Daarom vragen wij u het aantal woorden per casus uit te breiden naar 2500. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:
Aanbestedende dienst geeft akkoord op uitbreiden van het aantal woorden voor beide casussen van 1.500 naar 2.000.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op: 6 mrt. 2025

Ref.nr. 2 **Onderwerp:** Bijlage D - Inschrijfbiljet - Tab 2. Prijzen wifi en tab 3. Prijzen additionele diensten

Vraag:
Deze tabbladen lijken niet van toepassing op de onderhavige opdracht aangezien er geen AP's + vernieuwing van de wifi omgeving en dus site

surveys worden gevraagd. Kunt u een aangepast prijzenblad verstrekken?

Antwoord:

"De tabbladen zijn wel van toepassing op onderhavige opdracht.

Aanbestedende dienst beschrijft in de opdracht dat de huidige WIFI infrastructuur wordt gebruikt, dit moet door de Opdrachtnemer werkend worden opgeleverd waarvoor u uw prijs kunt indienen.

Aanbestedende dienst wil een volledig overzicht qua prijzen mochten er zich mutaties voordoen qua locaties, waarbij site surveys wel nodig zijn"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.
3

Onderwerp:

Bijlage D1 - Eis 5.6 - p.12

Vraag:

"Opdrachtnemer dient voorafgaand aan elk kalenderjaar een planning van preventieve onderhoudswerkzaamheden te overleggen en te leveren aan Opdrachtgever." Niet alle preventieve onderhoudswerkzaamheden zijn voorafgaand (en helemaal niet voor een heel kalenderjaar) te plannen. Opdrachtnemer is gewend gepland onderhoud twee weken van te voren aan te kondigen op de website en via mailing te delen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Van een professionele Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich een goed beeld kan vormen van de technische stand van zaken van het ICT Beheer van Sophia Scholen. Op basis van de kennis en kunde van de Opdrachtnemer, dient u een preventief onderhoudsplan af te geven dat als referentiepunt kan worden gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage D1 - Eis 9.9 - p.14

Vraag:

Het is wenselijk wanneer (bovenschools) ICT'ers de mogelijkheid hebben om apparaten in CITO FACET te plaatsen. Daarom vragen wij u de eis aan te passen naar: "De DLWO moet de leerkracht of de (bovenschools) ICT'ers de regie geven over de leerlingomgeving en het beheer van apparaten, waaronder de mogelijkheid om Chromebooks en Windows devices zelf in CITO FACET te plaatsen." Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, dit wordt aangepast in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage D1 - Eis 4.16 - p.12

Vraag:

Is er iemand vanuit opdrachtgever 24/7/365 voor opdrachtnemer bereikbaar voor communicatie over noodgevallen en escalaties? De eis impliceert dat inschrijver een soort piketdienst moet organiseren buiten kantoor tijden. Bent

u bereid de eis te laten vervallen?

Antwoord:

Ja, de Opdrachtgever is bereikbaar. Er wordt 24/7 monitoring gevraagd van de beveiligingssystemen en het netwerk, met inbegrip van logboekregistratie en analyse. Bij verstoring moet dit aan de Opdrachtgever worden gemeld, er zal in overleg een noodnummer ter beschikking worden gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage D1 - Eis 4.6 - p.11

Vraag:

Inschrijver heeft veel kennis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij zijn het dan ook als een kerntaak om u gevraagd en ongevraagd te adviseren op onderdelen binnen de AVG. Opdrachtnemer kan er echter niet voor zorgen dat de AVG correct en consequent gevolgd wordt. Inschrijver heeft het voorstel om de eis als volgt aan te passen zodat deze past binnen de scope van deze aanbesteding. "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en consequent toepassen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en toekomstige wettelijke opvolgers in haar EIGEN producten en diensten. Hierbij wordt voldaan aan alle wettelijke IT-beveiligings- en regelgeving.". Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel tot aanpassing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en consequent volgen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en toekomstige wettelijke opvolgers. Hierbij wordt voldaan aan alle wettelijke IT-beveiligings- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage D1 - Eis 4.5 - p.11

Vraag:

Met de woorden 'waaronder, maar niet beperkt tot' geeft u de mogelijkheid tot oneindige dienstverlening. Inschrijver wil hier graag aan toevoegen: mits technisch mogelijk én binnen scope van deze aanbesteding. en daarmee de eis wijzigen in: "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, installeren, configureren, beheren en up-to-date houden van beveiligingssoftware, mits technisch mogelijk én binnen scope van deze aanbesteding." Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, installeren, configureren, beheren en up-to-date houden van beveiligingssoftware, waaronder, maar niet beperkt tot: anti-virus. Het doel van de Aanbestedende Dienst is ervoor te zorgen dat zij beschikt over een veilige IT-omgeving. Opdrachtnemer biedt hier een passende oplossing voor, conform de geldende wet- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

8

Bijlage D1 - Eis 4.4 - p.11

Vraag:

Inschrijver heeft veel kennis van het Normenkader (IBP). Wij zijn het dan ook als een kerntaak om u gevraagd en ongevraagd te adviseren op onderdelen binnen het Normenkader. Opdrachtnemer kan er echter niet voor zorgen dat opdrachtgever volledig voldoet aan het Normenkader (IBP). Het is voor inschrijver op voorhand niet mogelijk om een inschatting te maken van de werkzaamheden die opdrachtnemer hiervoor moet uitvoeren, omdat de situatie op de scholen niet voldoende bekend is. Daarnaast is het Normenkader zo omvangrijk dat niet alle onderdelen binnen de dienstverlening van opdrachtnemer vallen. Inschrijver heeft het voorstel om de eis als volgt aan te passen zodat deze past binnen de scope van deze aanbesteding. "De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar EIGEN producten en diensten voldoen aan het Normenkader (IBP) voor informatiebeveiliging en privacy. Opdrachtnemer zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren op alle onderdelen binnen het Normenkader (IBP)". Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar EIGEN producten en diensten voldoen aan het Normenkader (IBP) voor informatiebeveiliging en privacy. Opdrachtnemer zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren op alle onderdelen binnen het Normenkader (IBP).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage D1 - 2.3 - p.9

Vraag:

"Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren en beheren, up-to-date houden van beveiligingssoftware, waaronder antivirus en back-up." Onder gewenste situatie wordt omschreven dat de back-up buiten scope is. Inschrijver gaat er daarom vanuit dat dit een verschrijving is en moet zijn "Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren en beheren, up-to-date

houden van beveiligingssoftware, waaronder antivirus." Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Uw aanname is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.
10

Onderwerp:

DLWO

Vraag:

In het Programma van Eisen, punt 2.3, wordt vermeld dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van de Digitale Leerweg Omgeving (DLWO). Wij gaan ervan uit dat de aanbestedende dienst de huidige DLWO-oplossing wil continueren en dat het beheer van deze omgeving bij de nieuwe leverancier komt te liggen. Is deze aanname juist?

Antwoord:

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en beheren van de DLWO.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PvE - Huidige leverancier

Vraag:

De ICT hardware wordt geleverd door Heutink ICT via een separaat contract. Het beheer van de hardware valt binnen de scope van deze aanbesteding. Hoe zit opdrachtgever de samenwerking tussen de leverancier van de hardware en de beheerder? Kan opdrachtgever aangeven hoe dit georganiseerd wordt? En welke rol heeft de opdrachtgever hier zelf in?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft in het PvE duidelijkheid gegeven met betrekking tot de huidige situatie. Aanbestedende Dienst gaat uit van professionaliteit van inschrijvende partijen waarbij er vanuit wordt gegaan dat er een professionele samenwerking wordt gerealiseerd zodat Sophia Scholen wordt ontzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Beschrijvend Document - 1.2.2. Opdracht

Vraag:

Het beheer van SharePoint is buiten scope geplaatst. SharePoint is een wezenlijk onderdeel voor de juiste werking en gebruikerservaring van de Microsoft 365 omgeving en werkplek. Zo is bijvoorbeeld Microsoft Teams een interface die gebruik maakt van SharePoint voor samenwerking, documentopslag en kennisdeling. Vanuit inschrijver adviseren wij om het beheer van Microsoft 365 inclusief SharePoint wel mee te nemen. Zo kunnen we daarin beter gezamenlijk inspelen op informatiebeveiliging, monitoring, advies, analyses en rapportages.

Overweegt opdrachtgever om dit binnen scope te plaatsen of kan opdrachtgever aangeven waarom er gekozen is om dit buiten scope te

plaatsen?

Antwoord:

De Opdrachtgever blijft bij de beslissing om beheer van SharePoint buiten de aanbesteding te houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

PvE 2. - Gewenste situatie

Vraag:

Heeft de opdrachtgever een intranet? En zo ja, is dit onderdeel van de scope voor beheer?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geen intranet en dit is geen onderdeel van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

14

PvE 2. - Gewenste situatie

Vraag:

Wat is het huidige volwassenheidsniveau vanuit opdrachtgever met betrekking tot AVG en het Normenkader? Hoe ver is opdrachtgever hierin?

Antwoord:

AVG is ingericht en operationeel bij Opdrachtgever, Normenkader bevindt zich in de opstartfase.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

PvE - Gewenste situatie

Vraag:

Is er bij opdrachtgever een actief governance plan aanwezig? Zo niet, is dit onderdeel van de scope?

Antwoord:

Momenteel is er geen actief governance plan aanwezig. Opdrachtgever wil dit richting de toekomst mogelijkserwijs wel samen met Opdrachtgever oppakken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op: 6 mrt. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

PvE 2. - Gewenste situatie en Eisen 4 Toegang en beveiliging

Vraag:

Welke specifieke eisen zijn er vanuit opdrachtgever met betrekking tot security en data governance?

Antwoord:

Opdrachtgever wil zoveel mogelijk ontzorgd worden en verwacht van de Opdrachtnemer een pro-actieve en adviserende rol.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

PvE 2. - Gewenste situatie

Vraag:

Welke specifieke eisen zijn er vanuit opdrachtgever met betrekking tot het Normenkader voor de Google en Microsoft 365 omgeving?

Antwoord:

Opdrachtnemer moet voldoen aan de eisen vastgelegd in het Normenkader IBP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen**Beantwoord op:** 6 mrt. 2025**Ref.nr.**

18

Onderwerp:

PvE - Gewenste situatie en 3

Vraag:

De doelstelling, opdracht en gewenste situatie zijn voor ons duidelijk en concreet beschreven. Vanuit het Programma van eisen ICT Beheer worden door opdrachtgever nu meer algemene verwachtingen gedeeld. Wat verwachten jullie concreet van (cloud) beheer, support en monitoring (bijvoorbeeld actief of passief) op de Microsoft 365 en Google omgeving. Zijn er ook specifieke eisen van toepassing en zo ja, welke?

Antwoord:

Opdrachtgever wil zoveel mogelijk ontzorgd worden en verwacht van de Opdrachtnemer een pro-actieve en adviserende rol.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen**Beantwoord op:** 6 mrt. 2025**Ref.nr.**

19

Onderwerp:

PvE - Gewenste situatie en 4

Vraag:

Vanuit een regieorganisatie zou je vanuit ons perspectief als opdrachtgever zelf in control willen zijn, zonder vendor lock-in, voor het in- en uitstroom proces van leerlingen en medewerkers (ook wel Identity & Access Management genoemd). Kan opdrachtgever toelichting geven waarom ervoor gekozen wordt om een geïntegreerd authenticatie- en

autorisatiesysteem onderdeel van deze uitvraag te laten zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt dat gemaakte keuzes juist zijn en blijft bij de doelstelling om zoveel mogelijk ontzorgd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

PvE - Gewenste situatie

Vraag:

Leerlingen werken met Google en medewerkers met Microsoft 365. Dit is voor de inschrijver een hele goede en duidelijke demarcatie waarin veel beter ingegaan kan worden op de behoefte van opdrachtgever voor een proactieve en adviserende rol. Wij zijn van mening dat dit beter gescheiden kan worden in percelen vanwege de verschillende functies en gebruikerservaringen. Enkele redenen waarom dit beter gescheiden kan worden zijn:

- Google en Microsoft 365 vereisen elk specifieke kennis en vaardigheden. Door het beheer te scheiden, kunnen inschrijvers/beheerders zich specialiseren en diepgaande expertise ontwikkelen in één van de twee platforms, wat leidt tot efficiënter en kwalitatief effectiever beheer;
- Verschillende platforms hebben verschillende beveiligingsprotocollen en compliance-eisen. Door het beheer te scheiden, kunnen inschrijvers/beheerders zich beter richten op de specifieke beveiligingsbehoeften van elk platform, wat de algehele beveiliging en naleving van regelgeving kan verbeteren;
- Leerlingen en medewerkers hebben verschillende behoeften en gebruikspatronen. Google is vaak meer gericht op samenwerking en eenvoud, wat ideaal is voor leerlingen. Microsoft 365 biedt daarentegen meer geavanceerde functies en integraties die beter aansluiten bij de behoeften van medewerkers (bedrijfsvoering en onderwijsondersteunend proces). Gescheiden beheer zorgt ervoor dat elke groep de best mogelijke ondersteuning en gebruikerservaring krijgt;

- Het beheren van twee verschillende platforms kan complex en tijdrovend zijn. Door het beheer te scheiden, kunnen inschrijvers/beheerders zich volledig richten op één platform, wat de efficiëntie, innovatie, de te leveren kwaliteit en beheerbaarheid verhoogt;
- Hoewel het in eerste instantie lijkt dat gescheiden beheer meer kosten met zich meebrengt, kan het op de middellange termijn juist kostenbesparend zijn. Gespecialiseerde inschrijvers/beheerders kunnen problemen sneller oplossen en efficiënter werken, wat de operationele kosten kan verlagen;
- Gescheiden beheer maakt het gemakkelijker om elk platform onafhankelijk van elkaar te schalen en aan te passen aan veranderende (toekomstige) werken en leerbehoeften. Dit biedt meer kennis en flexibiliteit bij het implementeren van (innovatieve) nieuwe functies of het uitbreiden van de infrastructuur.

Staat opdrachtgever er voor open om deze opdracht alsnog in percelen te verdelen? En kan opdrachtgever anders aangeven waarom er vanuit strategisch niveau ervoor gekozen is om deze aanbesteding niet in percelen uit te vragen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft de strategische keuze gemaakt om niet op te delen in percelen en de uitdaging voor kwalitatief- en effectief beheer bij de Inschrijver neer te leggen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EU aanbesteding ICT Beheer - Sophia Scholen

Beantwoord op:

6 mrt. 2025