

Nota van Inlichtingen 1: ICT Beheer PCPO Westland

Beschrijvend document

Nr.	Blz	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1.	6	2.2.2	Bij de beschrijving van werkplekomgeving staat dat de opdrachtnemer een oplossing voor printmanagement moet leveren, terwijl het beheer van printers expliciet buiten scope valt. Kunt u specificeren wat exact onder “printmanagementoplossing” valt, en of dit enkel softwarematig bedoeld is?	Het gaat in deze om het leveren van een softwareoplossing waarmee de printers binnen PCPO Westland aangestuurd kunnen worden. Op dit moment wordt hiervoor door de huidige dienstverlener Printix ingezet. PCPO Westland verwacht dat de uiteindelijke Opdrachtnemer dezelfde of een vergelijkbare oplossing levert. Qua functionaliteit kunt u denken aan: • Ondersteuning diverse bestandsformaten; • Ondersteuning printen vanaf verschillende apparaten; • Beheer van printopdrachten; • Follow-me printing / Secure release; • Gebruikersbeheer en rechten; • Rapportage / logging; • Compatibiliteit met bestaande printers; • Netwerk- en beveiligingsprotocollen; • Driverbeheer en updates; • Schaalbaar.

Bijlage 1 Programma van Eisen

Nr.	Eis	Vraag	Antwoord
2.	E16	De implementatie moet uiterlijk 1 mei 2026 voltooid zijn (E16). Hoe wordt omgegaan met situaties waarin de huidige leverancier onvoldoende meewerkt aan de migratie? Wordt de opdrachtnemer in dat geval gevrijwaard van aansprakelijkheid voor vertraging?	Uiteraard bent u als Opdrachtnemer niet aansprakelijk wanneer de huidige dienstverlener aantoonbaar zorgt voor vertraging bij de migratie. PCPO Westland zal de inspanningen die verwacht worden afstemmen met de huidige dienstverlener. PCPO Westland verwacht wel van de Opdrachtnemer dat deze vroegtijdig signalen afgeeft wanneer de huidige dienstverlener onvoldoende meewerkt bij de migratie.
3.	E19	In eis E19 wordt gesteld dat de opdrachtnemer bij een exit “kosteloos volledige medewerking” moet verlenen. Kunt u specificeren welke werkzaamheden hieronder vallen, en of dit ook uren intensieve migraties naar een nieuwe leverancier betreft?	PCPO Westland gaat ervan uit dat u als aanbieder weet welke inspanningen er normaliter vereist zijn om de dienstverlening te migreren naar een opvolgend leverancier. Mocht er aantoonbaar sprake zijn van een intensievere migratie ten opzichte van vergelijkbare organisatie dan kunnen partijen in overleg treden omtrent het doorbelasten van eventuele extra uren. PCPO Westland past de eis zoals opgenomen bij E19 dus in alle redelijk toe.
4.	E27	Kunt u verduidelijken op welke software u hier doelt?	Het gaat in deze om het doorvoeren van updates gericht op de software/applicaties die op devices van PCPO Westland geïnstalleerd zijn. Denk

			hierbij bijvoorbeeld ook het initiëren van updates van het besturingssysteem, antivirus, drivers en stuurprogramma's.
5.	E31	Het inspoelen van devices is voor inschrijvers erg lastig in te prijzen omdat het afhankelijk is van veel factoren, bijvoorbeeld op welke locatie er moet worden ingespoeld en de hoeveelheid devices per keer. U loopt dan ook het risico om meer te betalen dan noodzakelijk is. We adviseren u om het inspoelen van devices onderdeel te maken van een hardware aanbesteding of hardware inkoop via SIVON. Graag uw reactie	Het gaat in deze enkel om het inspoelen van kleine hoeveelheden. De bulk wordt inderdaad afgenomen via SIVON, waarbij ook het inspoelen opgenomen is als onderdeel van de scope van de opdracht. PCPO Westland verwacht dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor het inspoelen van kleine hoeveelheden devices (naleveringen). U kunt uitgaan van maximaal 50 devices per jaar.
6.	E32	Conform het Normenkader nemen we een externe back-up mee voor medewerkers én voor algemene mailboxen. Kunt u bevestigen voor hoeveel accounts een licentie moet worden ingeprijsd als onderdeel van het aanbod?	U kunt uitgaan van 600 accounts/e-mailboxen.
7.	E33	Het is gebruikelijk in het onderwijs dat een stichting zelf de licenties beheert. Wij kunnen deze immers niet voor u inkopen. Wij verzoeken u dan ook het beheer van licenties bij PCPOW te leggen. Graag uw akkoord.	PCPO Westland koopt de licenties inderdaad in, maar verwacht van Opdrachtnemer dat deze een rol speelt in het kader van het beheer van deze licenties. Opdrachtnemer moet bijvoorbeeld monitoren in hoeverre de licentiegrens wordt overschreden. PCPO Westland is op zoek naar een Opdrachtnemer die een bijdrage kan leveren

			aan het ‘schoon’ houden (het voorkomen van toegekende licenties die niet actief zijn) van de ICT omgeving. Dit geldt eveneens voor devices die niet actief gebruikt worden.
8.	E34	Kunt u verduidelijken op welke software u hier doelt m.b.t. het updaten van software op afstand?	Zie het antwoord op vraag 4.
9.	E36	Inschrijver borgt uiteraard de veiligheid van de netwerkomgeving, maar wil hier graag aan toevoegen dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor wijzigingen die worden aangebracht door derden en medewerkers van opdrachtgever. Graag uw akkoord.	Akkoord.
10.	E40	Inschrijver kan uiteraard ondersteunen bij de verdere implementatie van MFA en dit beheren. Inschrijver gaat ervan uit dat eventuele implementatiekosten buiten scope van deze aanbesteding zijn. Graag uw bevestiging	Eventuele implementatiekosten voor MFA kunnen, na akkoord van PCPO Westland, in rekening gebracht worden op basis van de uurtarieven die binnen de Inschrijving kenbaar gemaakt zijn. Het uiteindelijke beheer van MFA moet echter wel opgenomen zijn binnen de dienstverleningskosten. Hier mogen dus geen extra kosten voor in rekening gebracht worden.
11.	E41	Het doorvoeren van een naamswijziging laat zich zeer lastig inprijzen. Dit heeft ermee te maken dat de implicaties per locatie zeer verschillend zijn. Doordat een naamswijziging meestal gelinkt is aan koppelingen die actief zijn, is dit normaal gesproken een apart project, buiten het jaarcontract om. Inschrijver adviseert u dan ook om dit buiten scope van	Nee, niet akkoord. PCPO Westland ziet dit als onderdeel van de dienstverlening.

		het aanbod te plaatsen en om inschrijvers 'verplicht' een tarief als uurtarief mee te laten geven voor werkzaamheden omtrent een naamswijziging.	
12.	E44	Bent u bereid om de eis als volgt aan te passen: bereikbaar per telefoon, e-mail of chat of online serviceportaal. Onze ervaring leert dat er vooral gebruik wordt gemaakt van een online serviceportaal. Graag uw reactie.	Het is voor PCPO Westland akkoord om een online serviceportaal in te zetten, zo lang Opdrachtnemer ook maar op de andere in eis E44 benoemde wijzen bereikbaar is en de voorgeschreven reactie- en hersteltijden (E53) realiseert.
13.	E44	In het Programma van Eisen (E44) is de servicedesk bereikbaar van 07:00–17:00 uur, maar het servicewindow voor uptime-garantie loopt van 07:00–19:00 uur (E22). Hoe ziet opdrachtgever dat incidenten die plaatsvinden tussen 17:00–19:00 uur worden opgepakt?	Het is aan Opdrachtnemer om te borgen dat eventuele incidenten die na 17:00 uur gemeld worden opgevolgd worden binnen de van toepassing zijnde oplostijd. PCPO Westland verwacht na 17:00 uur echter geen helpdesk voor 'normale/algemene' vragen meer.
14.	E44	In het Programma van Eisen (E44) is de servicedesk bereikbaar van 07:00-17:00 uur. Dit is niet gebruikelijk en prijsopdrijvend. Bent u bereid de bereikbaarheid aan te passen naar 07:30-17.00 uur?	PCPO Westland past dit aan naar 07:30 uur tot 17:00 uur.
15.	E45	Een telefonische bereikbaarheid 24/7 is in het primair onderwijs niet gebruikelijk en impliceert tevens dat er vanuit opdrachtgever iemand 24/7 bereikbaar is. Inschrijver wijst u er graag op dat dit kostenopdrijvend werkt. Wij adviseren u	Het is afdoende wanneer PCPO Westland bij noodgevallen (bijvoorbeeld uitval van een volledige school of hack etc.) een rechtstreekse e-mail kan sturen naar een medewerker (contractverantwoordelijk) van Opdrachtnemer.

		om de bereikbaarheid aan te passen naar het servicewindow. Graag uw akkoord.	
16.	E52	Bent u bereid om de reactietermijn aan te passen naar 2,5 minuut? Graag uw reactie.	Akkoord.
17.	E53	In eis E53 zijn reactietijden en oplostijden vastgelegd. Kunt u bevestigen dat bij incidenten waarbij externe leveranciers (zoals Microsoft, Basispoort of AFAS) betrokken zijn, de oplostijd wordt gepauzeerd tot deze afhankelijkheden zijn opgelost?	Indien het probleem aantoonbaar veroorzaakt is door een externe leverancier (en niet zelfstandig door Opdrachtnemer opgelost kan worden) is dit akkoord.
18.	E53	Voor P1-incidenten geldt een oplostijd van <4 uur. Kunt u bevestigen dat dit “herstel van dienstverlening” betreft (workaround of tijdelijke oplossing toegestaan), en niet per se structurele oplossing van de oorzaak?	Ja, dit wordt bevestigd.
19.	E57	Er staat dat een incident automatisch wordt gezien als afgehandeld wanneer PCPO Westland binnen 30 dagen niet heeft gereageerd op de schriftelijke bevestiging van de opdrachtnemer. In de praktijk is een kortere reactietermijn (bijvoorbeeld 5 of 10 werkdagen) gebruikelijk, zodat er sneller duidelijkheid ontstaat over de status van tickets en de rapportages en SLA-monitoring actueel blijven. Daarnaast is dit een standaard onderdeel van ITSM tooling en niet in elke tooling handmatig aan te passen. Bent u bereid om deze termijn te verkorten naar een kortere en marktconforme periode van 10 dagen?	PCPO Westland is bereid dit aan te passen naar 10 werkdagen. Schoolvakanties en feestdagen worden daarbij niet meegerekend als werkdag.
20.	E61	U vraagt om een koppeling met ParnasSys. Is het voor u akkoord als deze koppeling via Basispoort loopt?	Nee, niet akkoord. Op basis uw vraagstelling is het voor PCPO Westland niet duidelijk waarom

			het niet acceptabel is om een rechtstreekse koppeling met ParnaSys tot stand te brengen. PCPO Westland verzoekt gegadigde om dit (indien gewenst) in de 2^e Nota van Inlichtingen te verduidelijken.
21.	E67	Het beperken van de internettoegang en contentfiltering zijn geen standaard onderdeel van een DLWO omgeving. Deze vragen om additionele tooling. Bent u bereid om dit buiten scope van deze aanbesteding te plaatsen?	Nee, niet akkoord. Dit zijn voor PCPO Westland belangrijke functionaliteiten. Indien u daarvoor additionele tooling moet inzetten, dient u deze aan te bieden als onderdeel van de Inschrijving.
22.	E76	Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder passende authenticatie?	PCPO Westland verwacht van Opdrachtnemer dat alleen bevoegde medewerkers (degene die dat nodig hebben voor de uitvoering van hun functie) van Opdrachtnemer toegang krijgen tot de informatie, gegevens en/of documenten van PCPO Westland. Het is aan Opdrachtnemer om te borgen dat onbevoegden geen toegang verkrijgen. Wij verwachten van Opdrachtnemer dat daarbij een vorm van ‘authenticatie’ wordt ingezet, zodat dit geborgd wordt.

Bijlage 4A Overeenkomst

Nr.	Artikel	Vraag	Antwoord
23.	4.2	U vraagt om facturatie per kwartaal. Facturatie per jaar is gebruikelijk. Bent u bereid om de frequentie aan te passen naar één keer per jaar?	Dat is akkoord. Voor de volledigheid; binnen het prijzenblad worden al jaartarieven uitgevraagd.

Bijlage 5 Prijzenblad

Nr.	Vraag	Antwoord
24.	Het prijzenblad rekent met een tarief per leerling en een vast tarief voor het bestuursbureau. Hoe wordt omgegaan met tussentijdse fluctuaties in leerlingaantallen (bijvoorbeeld door groei of krimp gedurende het jaar, los van de februaritelling)?	Dit wordt niet verrekend. Op basis van de februari-telling wordt immers ook de bekostiging van PCPO Westland vastgesteld. Opdrachtnemer mag de dienstverleningskosten éénmaal per jaar in rekening brengen op basis van de aantallen die vanuit de februari-telling vastgesteld zijn.

Overig

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25.	Algemeen	Kunt u toelichten wat de aanleiding is geweest voor het starten van deze aanbesteding ICT Beheer? Graag ontvangen wij inzicht in de achterliggende motivatie, zoals strategische doelstellingen, knelpunten in de huidige situatie of gewenste verbeteringen.	Er is sprake van een aflopende overeenkomst met de huidige dienstverlener en gezien de omvang van de opdracht (over de gehele looptijd van de overeenkomst) is het voor PCPO Westland verplicht om deze op basis van een Europese aanbestedingsprocedure in de markt te zetten.