

Algemene informatie

Aanbesteding: Microsoft 365 Beheer en Support
Aanbestedende Dienst: Omgevingsdienst Veluwe
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 25
Onderwerp: Verduidelijkingsvraag

Vraag:

In NvI hebben wij de vraag gesteld:

“Ten behoeve van een correcte prijsopgave voor het onderdeel beheer (security, backup, overige) verzoeken wij u om meer inzicht te geven in de omvang van de beheeromgeving.

Kunt u aangeven:

- Het aantal gebruikersaccounts dat in de nieuwe Microsoft 365-tenant zal worden ingericht (inclusief eventuele gast- of functionele accounts).
- Het aantal fysieke werkplekken (laptops/pc's) dat onder het beheer valt.
- Of er mobiele apparaten (zoals tablets en telefoons) binnen de scope van het beheer vallen, en zo ja, hoeveel.

Deze informatie is nodig om de beheerinspanningen en back-upcapaciteit juist te kunnen inschatten en een passend tarief te kunnen offren.

Verduidelijking:

Het rekenmodel dat wij hanteren werkt niet op basis van aantal TB of het aantal gestelde vragen, maar op vaste entiteiten. In praktijk verschilt het aantal medewerkers vaak van het aantal endpoints dat wij moeten beheren. Daarom ontvangen wij graag het volgende overzicht:

- Aantal Microsoft 365-licenties
- Aantal fysieke werkplekken (laptops en/of desktops)
- Aantallen overige mobiele apparaten (zoals telefoons en tablets)

Antwoord:

Voor het aantal gebruikersaccounts cq M365 licenties kunt u uitgaan van het aantal medewerkers, intern en extern, zoals is vermeld in het prijsblad.

Daarnaast zullen er twee 'break the glass' accounts zijn. Op de locatie in Harderwijk zijn twee Teams-Rooms die in EntraID een user account hebben. Vooralsnog gaan we er niet vanuit dat er gast-accounts worden ingezet.

Elke interne medewerker heeft één laptop en één zakelijke mobiele telefoon. Beide devices dienen te worden gemanaged vanuit Intune. Van de externe medewerkers heeft geen van allen een door ODVeluwe verstrekte telefoon. Wel heeft 50% een, door ODVeluwe verstrekte laptop.

Van zowel de telefoon als laptop zal er een beperkte voorraad worden aangehouden. Ga daarbij uit van drie laptops en drie telefoons.

Er zijn geen desktops in gebruik.

ODVeluwe heeft 20 iPads in gebruik.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

19 nov 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad pag 13: Service Desk / operationeel beheer / 1e en 2e lijn support

Vraag:

Is ons uitgangspunt correct dat OD Veluwe zelf verantwoordelijk is voor de 1e lijn. En dat zij daar in de beginfase nog niet volledig toe in staat is. En dat er daarom in de opstartperiode ondersteuning nodig is van de Opdrachtnemer. Waarbij die ondersteuning bestaat uit twee elementen:

- De on-site medewerker voor 2 dagen per week: Deze medewerker fungeert als extra capaciteit op de 1e lijn, maar werkt onder regie van OD Veluwe. De medewerker helpt bij het afhandelen van tickets en voert taken uit zoals geformuleerd in Bijlage 1.
- Back-up vanuit onze eigen servicedesk: mocht OD Veluwe in de praktijk toch onvoldoende capaciteit heeft of piekbelasting ervaren, kan OD Veluwe in die situatie terugvallen op onze servicedesk door tickets aan ons door te zetten. Dat is extra capaciteit, geen overname van verantwoordelijkheid.

Is dit uitgangspunt juist? Zo niet, ontvangen wij graag een beschrijving hoe OD Veluwe dit wenst en wie daarin welke verantwoordelijkheid draagt?

Antwoord:

ODVeluwe begrijpt de wens om duidelijkheid over waar welke verantwoordelijkheid ligt. In de basis is ODVeluwe verantwoordelijk waarbij zij gebruikmaakt van de ondersteuning van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft daarbij de verantwoordelijkheid om deze ondersteuning op een professionele manier te leveren. De afspraken in de DAP en SLA vormen daarvoor een belangrijke basis.

Uw veronderstelling dat er sprake is van een beginfase en een opstartperiode is niet juist. Daarnaast ziet ODVeluwe de on-site medewerker en de service desk significant en vitaal onderdeel van het oplossend vermogen en niet als extra capaciteit bij piekbelasting. Dit lichten wij graag toe.

In de aanbestedingsleidraad leest u dat ODVeluwe te maken heeft met een aantal veranderingen dat gaat plaatsvinden en dat ODVeluwe nog zoekende is naar de beste mix van 'zelf doen' en uitbesteden. U leest daar ook dat ODVeluwe verwacht dat het aanbod van meldingen, zowel telefonisch als via het ticketsysteem, zeer divers zal zijn en er geen duidelijk onderscheid gemaakt kan worden in eerste en tweede lijn support. De huidige beheerinspanning wordt geleverd door de gemeente Apeldoorn. Deze inspanning is niet voldoende betrouwbaar te kwantificeren en te kwalificeren, als voorspeller voor de verwachte beheerlast in de M365 omgeving.

ODVeluwe bedoelt hiermee aan te geven dat zij op dit moment niet goed kan voorspellen wat de omvang zal zijn van de beheer-werkzaamheden en ook niet wat de samenstelling (type werk en complexiteit) van de werkzaamheden zal zijn. Daarom kiest ODVeluwe voor een mix van capaciteit om deze werkzaamheden te verrichten:

- 1) de M365 champions van ODVeluwe, voor eenvoudige M365 vragen van gebruikers
- 2) de medewerkers van de afdeling Informatie Management van ODVeluwe voor technische vragen en kleine verstoringen.
- 3) de medewerker op locatie vanuit de inschrijver, voor werkzaamheden, zoals beschreven in het programma van eisen.
- 4) de service desk van de inschrijver, inclusief de aanvullende expertise zoals beschreven in het programma van eisen

In de aanbestedingsleidraad staat dat er geen structurele capaciteit wordt ingericht voor medewerkers van de afdeling Informatie Management van ODVeluwe en dat ODVeluwe daarom verwacht dat dergelijke werkzaamheden voor een belangrijk deel bij de opdrachtnemer worden belegd.

ODVeluwe ziet de inzet van inschrijver daarom niet als extra capaciteit voor

piekbelasting maar juist als een vitaal onderdeel van het oplossend vermogen. Hoewel ODVeluwe hierin ultimo geldt als (eind) verantwoordelijke, wordt van inschrijver verwacht dat deze begrijpt wat het belang is van haar bijdrage en zich verantwoordelijk voelt om deze professioneel in te vullen. De uitgangspunten over flexibiliteit en persoonlijk contact, zoals beschreven in paragraaf 1.4.4. van de aanbestedingsleidraad, hebben hiermee te maken.

In de aanbestedingsleidraad staat verder dat ODVeluwe op een later moment zal beslissen of zij deze werkzaamheden meer naar zich toetrekt. Daarover is op dit moment nog geen besluit genomen. Het is ook denkbaar dat de rol van de opdrachtnemer juist groter wordt, als de omvang en complexiteit van de beheerlast daar aanleiding voor geven. Dit zou zelfs kunnen betekenen dat ODVeluwe aan opdrachtnemer vraagt om de verantwoordelijkheid voor eerste en tweede lijn over te nemen. Nogmaals, deze keuze wordt pas op dat moment gemaakt, op basis van de dan beschikbare feiten.

NOOT:

Wat niet in de uw vraagstelling zit maar wel van belang kan zijn voor uw aanbieding, is een onjuistheid in de uitvraag. Op pagina 2 van het programma van eisen leest u dat er in jaar 2 en 3 geen skilled medewerker op locatie wordt verwacht en dat er toch werkzaamheden zijn opgenomen, zijnde het onboarden van 10 nieuwe medewerkers per jaar. Dit is niet consistent. U kunt beide volumes (tweemaal 10 medewerkers) in jaar 2 en 3 negeren cq deze waarden op nul medewerkers zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 M365 Beheer en Support

Beantwoord op:

19 nov 2025