

Volgnummer	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord	P1	P2	P3
	1 Bestek/beschrijvend document	ISAE 3402	Inschrijver dient zowel over de ISO 27001 als de ISAE 3402 certificering te beschikken. - Waarbij ten aanzien van ISAE 3402 of vergelijkbare andere certificering. De door u genoemde aan te tonen vergelijkbaarheid met de ISAE3402 wordt al gedekt in de ISO27001. - Indien u toch wenst vast te houden aan ISAE3402, bent u dan bereid om dit als uitvoeringseis te stellen en uiterlijk januari 2019 dit te overleggen?	Op 11 augustus is via een rectificatie op Tendered de eis met betrekking tot de ISAE 3402 voor alle percelen komen te vervallen. Bij deze rectificatie is ook de gewijzigde planning van deze aanbesteding vermeld.	X	-	-
	2 Aanbestedingsprocedure	Verbindingen	Wat is de looptijd van de huidige verbindingen?	ROC Leeuwenborgh, glasvezelring in Limburg: looptijd Eurofiber e-line verbindingen t/m juli 2020, overige Eurofiber verbindingen (voorheen Isilinx) t/m 31-12-2020. Bij Arcus College: - 6135LH125 - 6419PB2-E-1-00 Milaanstr Sittard - ZAP 14-05-2029, daarna maandelijks opzegbaar - 6415GG21 - 6419PB2-E-1-00 SCH - ZAP maandelijks opzegbaar - 6419AT177 - 6419AW148-E-1-00 VBW(OU) - VBW-Arcus tbv GBS 14-05-2029, daarna maandelijks opzegbaar - 6419AW148 - 6419DJ300-E-1-00 VBW-Arcus – NE (Zuyd) tbv GBS 14-05-2029, daarna maandelijks opzegbaar - 6419DJ300 - 6415GG21-E-1-00 NE (Zuyd) - SCH maandelijks opzegbaar - 6419PB2 - 6419AT177-E-1-00 ZAP – VBW (OU) 14-05-2029, daarna maandelijks opzegbaar - 6419PB2 – 6199 AE ZAP – M’tricht Air 24-04-2022, daarna maandelijks opzegbaar	X	X	-
	3 Aanbestedingsprocedure	Tevredenheid	Wordt de tevredenheid gemeten, zo ja hoe, zo ja wat is de algemene beleving, waar zitten de meeste problemen/ ontevredenheid, crux? Graag ontvangen we de resultaten per perceel?	Ja, de tevredenheid van medewerkers en de studenten wordt gemeten.	X	X	X
	4 Bestek/beschrijvend document	Huidige situatie	Graag ontvangen we een overzicht van de update status patch level van de huidige omgeving?	Betrekking op werkplekken, netwerk. Patches zijn momenteel op niveau.	X	-	-
	5 Bestek/beschrijvend document	Hardware	U geeft aan dat de levering van werkplekken hardware buiten scope is. Is de aanneming correct dat dit ook geldt voor eventueel benodigde server hardware, bijvoorbeeld binnen gebouwlocaties?	Ja.	X	X	X
	6 Bestek/beschrijvend document	Documentatie	Welke documentatie van de huidige omgeving is beschikbaar? Zo Ja, Kan deze worden gedeeld?	Alle relevante documentatie is bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.	X	X	X
	7 Bestek/beschrijvend document	Aanwezigheid	Is er op iedere locatie een ICT coördinator aanwezig?	Nee; eventueel wel op afroep.	X	X	X
	8 Aanbestedingsprocedure	Klant tevredenheid	Kunt u aangeven hoe de huidige beleving is van de werkplekken? Zijn de gebruikers tevreden? Zo nee, wat zijn de meest voorkomende klachten	Nee, deze gegevens zijn niet bekend. De werkplekken voldoen aan alle benodigde eisen.	X	X	X
	9 Aanbestedingsprocedure	Aantal incidenten	Kan er inzicht worden gegeven in de incidenten rapportages (aanmelding aantal incidenten, doorlooptijd incidenten, aantal incidenten op dag/week/maand niveau)	We kunnen geen volledige informatie hier over geven. Ter indicatie: bij beide onderwijsinstellingen gezamenlijk waren er ca. 8.000 meldingen in het afgelopen jaar.	X	X	X

10	Bestek/beschrijvend document	Trend	Graag ontvangen we een prognose over het verloop van het aantal leerlingen, medewerkers en werkplekken over de duur van het contract/overeenkomst.	We gaan uit van een vermindering van het aantale leerlingen en medewerkers van ca. 1,5% per jaar. Dat is indicatief, u kunt hier geen rechten aan ontlenen.	X	X	X
11	Bestek/beschrijvend document	Contracten overige leveranciers	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aansturen van de overige leveranciers / ICT Partners. Heeft opdrachtgever sluitende contracten en SLA's met deze overige leveranciers/ICT-Partners waar opdrachtnemer gebruik van kan maken.	Nee, we hebben niet voor alle partners SLA's.	X	X	X
12	Aanbestedingsprocedure	ICT Functies	Kunt u aangeven welke ICT-functies in welke omvang nu (centraal/decentraal) aanwezig zijn?	ICT functies Arcus College: 20,4 fte. ICT functies ROC Leeuwenborgh: 20,8 fte.	X	X	X
13	Bestek/beschrijvend document	Afhandeling incidenten	Kun u aangeven hoe opdrachtgever denkt om te gaan met interne vragen die betrekking hebben op bijvoorbeeld applicaties of functionele aspecten. Waar komen deze vragen binnen, wie is verantwoordelijk voor de bewaking en afhandeling?	Deze vragen komen binnen op de verschillende meldpunten en worden afgehandeld door de onderwijsinstellingen zelf.	X	X	X
14	Bestek/beschrijvend document	Klachten	Wat zijn de meest voorkomende klachten over de systemen en het gebruik daarvan?	Problematiek omtrent wachtwoorden en het inloggen en gebruikersvragen.	X	X	X
15	Bestek/beschrijvend document	SLA	Indien SLA's van toeleveranciers ruimer zijn dan de gestelde eis voor het uitvoeren van beheer, valt het uitbesteden van een melding of verstoring dan buiten de SLA? Met andere woorden, als een SLA van een (toe)leverancier ruimer is, bijvoorbeeld 16 uur hersteltijd, wordt de melding dan niet meegenomen in de rapportage/KPI.	Ja. We verwachten van de opdrachtnemer in deze overigens wel een zorgplicht.	X	X	-
16	Aanbestedingsprocedure	ICT Beleidsplan	Kan het ICT beleidsplan beschikbaar worden gesteld?	Nee, niet in dit stadium (i.v.m. de aanstaande fusie).	X	X	X
17	Bestek/beschrijvend document	Gelijkheidsbeginsel	Zijn er evaluaties gemaakt van de dienstverlening van de huidige leveranciers? Zo ja kunt u deze kenbaar maken. Ook hier verwijzen wij graag naar zowel het transparantie als het gelijkheidsbeginsel.	De gemaakte evaluaties worden niet beschikbaar gesteld.	X	X	X
18	Bestek/beschrijvend document	Tevredenheid	Kan de opdrachtgever per locatie de meest recente gebruikerstevredenheidscijfers opleveren voor ICT en aangeven op welke punten gemeten is ?	Nee.	X	X	X
19	Bestek/beschrijvend document	Afstemming met derden	Welke afstemming met derden verwacht opdrachtgever van inschrijver?	Coördinatie en zorgplicht: zie ook zoals omschreven in de aanbestedingsstukken.	X	X	X
20	Bestek/beschrijvend document	Gebruikersondersteuning	In hoeverre wordt ondersteuning van een eindgebruiker verwacht, als deze b.v. geen verbinding kan maken met het draadloze netwerk?	Dit betreft een derdelijns ondersteuning; in huis is 1ste en 2de lijns ondersteuning.	X	X	X
21	Bestek/beschrijvend document	Gebruikersondersteuning	Voor het inschatten van de beheerskosten verzoekt de Inschrijver om inzicht te geven of er nog enige mate van gebruikersondersteuning plaatsvindt binnen de formatie van de school. Indien ja, wat is de omvang hiervan?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk en neemt de aan hem toegewezen meldingen door de opdrachtgever in behandeling en zorgt voor een adequate afhandeling binnen de gestelde tijd. - ROC Leeuwenborgh, 4x 1e lijns medewerkers voor meldingen, 2 x 1e lijns medewerkers aansturing stagiaires (12, een of enkele dagdelen aanwezig), 2x 1e medewerker belast met aansturing meldpunt (en complexe 1e lijns meldingen). Logisch gezien 1 meldpunt, verdeeld over meerdere fysieke locates. - Arcus College: meldingen komen centraal binnen bij de servicedesk en afhankelijk van de vraag worden deze doorgezet naar de oplosgroep; voor de gebruikers zal dat veelal het leerwerkbedrijf (ca. 10 fte.) zijn.	X	X	X

22	Bestek/beschrijvend document	T39 Eis	Er wordt per werkplek of applicatie een maximaal aantal seconden weergegeven om de werkplek of applicatie te starten Vraag: Welke eisen stelt opdrachtgever aan haar netwerk om te kunnen voldoen aan deze eisen? Is het netwerk reeds in staat aan deze eisen te voldoen?	Draadloos is de primaire toegang, er is op bepaalde SSID's een limitering aangebracht in de maximale download per eindgebruiker sessie. Om o.a. internet verkeer verder te reguleren dient er tevens op applicatie niveau traffic shaping plaats te vinden, dit om een positieve gebruikerservaring te realiseren (zowel voor wat betreft een instellings als BYOD). Inschrijver kan er van uitgaan dat het netwerk aan deze eisen voldoet.	X	X	-
23	Bestek/beschrijvend document	T39	Er wordt per werkplek of applicatie een maximaal aantal seconden weergegeven om de werkplek of applicatie te starten: Zijn per applicatie gegevens bekend waaruit is af te leiden dat de gestelde opstarttijden ook daadwerkelijk realiseerbaar zijn (zo ja kan dat worden aangeleverd)?	Instellingsdevice gebruikt door één medewerker zijn de tijden realiseerbaar (het betreft hier notebooks met SSD). Outlook opstarten is laden zonder additionele invoegtoepassingen. Er zijn geen applicatie gegevens beschikbaar.	X	X	X
24	Bestek/beschrijvend document	T39	Er wordt per werkplek of applicatie een maximaal aantal seconden weergegeven om de werkplek of applicatie te starten: Vraag: Welke eisen stelt opdrachtgever aan haar werkplek en OS om te kunnen voldoen aan deze eisen? Zijn alle werkplekken reeds in staat aan deze eisen te voldoen?	Instellingsdevice gebruikt door één medewerker zijn de tijden realiseerbaar (het betreft hier notebooks met SSD). Outlook opstarten is laden zonder additionele invoegtoepassingen. Niet alle instellingsdevices hebben op dit moment deze standaard.	X	X	-
25	Bestek/beschrijvend document	Aanpassingen Gunningsleidraad	Inschrijver verzoekt u alle wijzigingen die voortvloeien uit de NVI in een nieuw/bijgewerkte versie van de Guningsleidraad toe te voegen, zodat hier geen misverstanden over kunnen ontstaan. Inschrijver stelt u deze vraag omdat deze bijlage integraal onderdeel uit komt te maken van de aanbidding. Graag uw bevestiging	Nee, de offerteaanvraag zal niet worden aangepast naar aanleiding van de nota van inlichtingen.	X	X	X
26	Bestek/beschrijvend document	Aantal systemen	Kan de aanbestedende dienst een overzicht geven van aantallen, type en leeftijd van te beheren apparaten? Dit om in te kunnen schatten hoeveel verschillende images er gemaakt moeten worden.	Zie bijgevoegd overzichten.	-	-	X
27	Planning	Prijzenblad C44	Het door aanbestedende dienst aangegeven prijzenblad ontbreekt op TenderNed (pagina 65 offerte aanvraag) Bijlage 4 staan de NAAS componenten beschreven	De prijzeninvulformulieren zijn inmiddels op TenderNed geplaatst.	X	X	X
28	Bestek/beschrijvend document	Pagina 15 offerte aanvraag	Welke taken/verantwoordelijkheden vallen onder 'Service management'?	Zie offerteaanvraag, pagina 15.	X	X	X
29	Bestek/beschrijvend document	Proces verbaal	Graag ontvangen wij het proces verbaal van opening. Kunt u deze na opening van de inschrijvingen op deze aanbesteding aan alle gegadigden toesturen per mail? (Per perceel)	Het proces verbaal van opening zal via TenderNed naar alle inschrijvers worden verstuurd.	X	X	X
30	Bestek/beschrijvend document	Servicedesk T25	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat er maximaal 1 tot 2 persoon per locatie belt naar de service desk? Mochten dit er meer zijn per locatie dan ontvangen we graag het aantal personen per locatie?	Een beperkt aantal gerechtigde medewerkers van de opdrachtgever belt indien noodzakelijk met de opdrachtnemer.	X	X	X
31	Bestek/beschrijvend document	T25	Is het de aanname correct dat opdrachtnemer alleen tweedelijns incidenten dient op te lossen?	Nee, ook 2e en 3e lijns meldingen en/of incidenten in relatie tot overige relevante ICT partners (niet zijnde perceel 1,2, 3). De opdrachtnemer neemt de lead bij incidenten met geen duidelijke oorzaak.	X	X	X
32	Bestek/beschrijvend document	T25	Opdrachtnemer gaat er vanuit dat de medewerkers op locatie van opdrachtgever incidenten aanmelden namens de gebruikers is deze aanname correct?	Incident melding(en) gegenereerd door IT systemen worden zelfstandig opgepakt door opdrachtnemer. Incidenten gemeld door eindgebruikers in dat geval ja, hierbij wordt gebruik gemaakt van uitvraag script opdrachtnemer.	X	X	X

33		Bijlage 11 Bewerkersovereenkomst	Inschrijver constateert dat de bewerkersovereenkomst is gebaseerd op het oudere model convenant 2.0. die verwijst naar de WBP die inmiddels niet meer actief is. Op dit moment is er een versie beschikbaar die gebaseerd is op de laatste convenant, versie 3.0. Inschrijver stelt voor dat de aanbestedende dienst een bewerkersovereenkomst verstrekt die gebaseerd is op versie 3.0 en volledig op de AVG aansluit. Kunt u hiermee instemmen ?	Ja, dat is akkoord; deze versie 3.0 is bij de nota van inlichtingen bijgevoegd. Er zal t.z.t. een model op basis van de fusie worden opgesteld.	-	-	-
34	Eisen en criteria	Eis T39 - Technische uitgangspunten en eisen i.r.t. capaciteit	Kunt u een toelichting geven of aanvullende documentatie verstrekken betreffende de minimaal gestelde hardware eisen om de benoemde prestatie-indicatoren te kunnen behalen?	Zie vraag 22, 23 en 24.	X	X	X
35	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Kunt u een recent CMDB (configuratiemanagement database) document aanleveren, waarin de aanschafdatum van de hardware componenten staan vermeld?	Ja, zie vraag 26.	X	X	X
36	Eisen en criteria	Overige eisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	In de offerteaanvraag wordt gesteld dat de toekomstige opdrachtnemer minimaal ISO 9001:2008 of een vergelijkbaar kwaliteitscertificering ter beschikking moet hebben. Kunt u aangeven welke kwaliteitsmanagementsysteem voor u als 'vergelijkbaar' wordt gedefinieerd?	Indien u vergelijkbare alternatieven aandraagt voor ISO 9001, dan dient u met het volgende rekening te houden. In uw alternatief voor ISO 9001 dient u minimaal op de volgende punten in te gaan: - Welk beleid heeft u opgesteld ten aanzien van het managen van kwaliteit? - Hoe zorgt u ervoor dat al uw medewerkers op de hoogte zijn van dit beleid? - Hoe speelt u in op klanttevredenheid? - Hoe borgt u dat uw producten en diensten voldoen aan de wettelijke eisen die daarop van toepassing zijn? - Hoe zorgt u voor beheersing van uw bedrijfsprocessen? - Hoe toont u deze beheersing van uw bedrijfsprocessen aan?	X	X	X
37	Bestek/beschrijvend document	ijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.7.2, pagina 7	In paragraaf 1.7.2 Toelichting op de huidige situatie Arcus Collegevan EA.201802/RvB. Stelt opdrachtgever dat de Arcus College werkt nog niet zoals ROC Leeuwenborgh volledig onder Regie. Opdrachtgever suggereert met deze zin dat zijzelf onder volledige regie werkt. Wat verstaat opdrachtgever hieronder?	De scope van de regie betreft de omvang van de aanbestede opdracht.	-	-	X
38	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.8 pagina 10	In paragraaf 1.8 Visie op de verwachte dienstverlening van EA.201802/RvB. Stelt opdrachtgever dat de beoogd ICT (kennis) partner is ketenverantwoordelijk voor de ICT dienstverlening en voor onderdelen die daarbuiten vallen heeft deze een zorgplicht. Wat verstaat de opdrachtgever onder zorgplicht?	Opdrachtnemer dient duidelijk de lead te nemen en toont eigenaarschap bij het oplossen, herstellen en beheer van de <u>volledige</u> ICT-dienstverlening (ook vallend buiten de beschreven opdracht = zorgplicht).	-	-	X
39	Bestek/beschrijvend document	ijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 13	Paragraaf perceel 1, zorgen voor goed functioneren ICT middelen van eindgebruiker van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat applicaties naadloos dienen te integreren binnen de aanbestede dienst. Bedoeld de opdrachtgever hiermee dat de opdrachtnemer ook de verantwoordelijkheid draagt ten behoeve het goed functioneren van de applicaties binnen de aanbestedende dienst?	Ja.	-	-	X
40	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 13	Paragraaf perceel 1, in co-creatie verder optimaliseren van de... van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat de gedachtegoed van 'co-creatie' terug te vinden in het voorstel van de opdrachtnemer. Wat is de definitie van de opdrachtgever als het gaat om 'co-creatie'?	Dat is o.i. voldoende beschreven in de aanbesteding.	-	-	X

41	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 14	Paragraaf perceel 1, doorontwikkeling TOPdesk van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat van de opdrachtnemers wordt verwacht dat zij koppelen met TOPdesk voor wat betreft de operationele processen en de rapportage ervan. De onderwijsinstelling(en) voorziet (voorzien) in een koppeling door het opnemen van een eigen TOPdesk account per betrokken leverancier. De onderwijsinstelling(en) wil (willen) hiermee een operationele koppeling in de keten realiseren en maximaal inzicht te verkrijgen in de status van een ingediende melding. Is wenselijk vanuit de opdrachtgever om hier een technische koppeling word gerealiseerd tussen Topdesk en opdrachtnemers ITSM-applicatie? Bedoeld opdrachtgever met de zin: "De onderwijsinstelling(en) voorziet (voorzien) in een koppeling door het opnemen van een eigen TOPdesk account per betrokken leverancier" dat opdrachtnemer inlogt in het TOPdesk systeem van opdrachtgever?	De opdrachtnemer wordt behandelaar in Topdesk van de opdrachtgever met de daarbij behorende activiteiten (Itil en KWIS).	-	-	X
42	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 14	Paragraaf perceel 1, doorontwikkeling Topdesk van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat de opdrachtnemer wordt geacht de typische ITIL-activiteiten en de organisatie rondom deze activiteiten voor haar rekening te nemen. Draagt de opdrachtnemer als ketenverantwoordelijke perceel 1 eindverantwoording over alle typische ITIL activiteiten inclusief maar niet uitsluitend configuration management?	Ja.	-	-	X
43	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 14	paragraaf perceel 1, operationeel niveau van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat minimaal 32 uur fysieke regionale aanwezigheid wenst vanuit de opdrachtnemer. Betreft deze fysieke aanwezigheid vanuit een vaste instellings-locatie of zal de betreffende invulling vanuit verschillende instellings-locaties worden ingevuld?	Ja, in overleg met opdrachtgever kan de inzet op verschillende locaties plaatsvinden.	-	-	X
44	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 14	Paragraaf perceel 1, operationeel niveau van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat binnen 5 werkdagen een structurele oplossing geboden dient te worden na creatie van een problem ticket. Wat betreft de definitie van de opdrachtgever van structurele oplossing?	Dat is een gepaste, werkende en blijvende oplossing.	-	-	X
45	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 14	Paragraaf perceel 1, operationeel niveau van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat in geval van een calamiteit/grote verstoring van de ICT dienstverlening is de beoogden ICT (kennis) partner met de benodigde expertise maximaal binnen 75 minuten ter plaatse op de Arendstraat 12 te Sittard (referentie punt). Betreft dit alleen voor onderwijstijden ?	De service window is van maandag t/m vrijdag van 07:30 tot 17:30 uur.	-	-	X
46	Bestek/beschrijvend document	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , paragraaf 1.9, pagina 15	Paragraaf perceel 1, tactisch niveau van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat de opdrachtnemer minimaal 1 keer per maand in het tactisch overleg dmv rapportage de ICT dienstverlening toelicht. Hieruit dient duidelijk te worden wat de ICT dienstverlening inhoudt, bijvoorbeeld gekwantificeerd in hoeveel de kosten per maand bedragen van de beheerde instelling werkplekken en de afgenomen diensten. Verwacht de opdrachtgever een gespecificeerde financiële paragraaf waarmee bijvoorbeeld interne doorbelasting van ICT kosten kan worden gerealiseerd?	Ja.	-	-	X
47	Eisen en criteria	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , EIS T25 , pagina 53	Paragraaf 8 programma van eisen, paragraaf support en onderhoud T25 van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat Het mogelijk dient te zijn om voor vooraf geautoriseerde eindgebruikers VIP-support in te richten. Wat verstaat de opdrachtgever onder VIP-support?	Deze eis (T25, punt 6) m.b.t. VIP-support komt te vervallen.	X	X	X

48	Eisen en criteria	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB." , EIS C45 , pagina 57	Paragraaf 8 programma van eisen, paragraaf support en onderhoud C45 van EA.201802/RvB. Stelt de opdrachtgever dat Factureren achteraf per maand plaats vind, door middel van 1 verzamelfactuur. Dient deze factuur te bestaan uit de totaal verantwoordelijke keten inclusief perceel 2 en 3 en de zorgplichtige leveranciers? C46 is het zelfde als C45.	Facturen voor de verschillende percelen dienen door de verschillende opdrachtnemers te worden ingediend. C45 en C46 zijn inderdaad gelijk.	X	X	X
49	Eisen en criteria	Eis T6	Hier wordt gesteld dat het bestaande NaaS contract overgenomen moet worden. In het prijsinvulformulier perceel 2 wordt alleen het beheer uitgevraagd. In een NaaS contract is het gebruikelijk dat het eigenaarschap niet bij de klant ligt. Is het correct dat gezien de vraagstelling in het prijsinvulformulier perceel 2 alleen het beheercomponent overgenomen moet worden van de huidige leverancier. en dat de financieringskosten van het NaaS netwerk ten aanzien van de componenten en het onderhoud hierop niet in scope van deze vraagstelling is? Zo nee, kunt u dan de bestaande overkomsten doen toekomen inclusief de gemaakte (financiele) afspraken in de NaaS overeenkomst?	De financiering dient de opdrachtnemer over te nemen. De betreffende overeenkomst kunt u bij opdrachtgever (ROC Leeuwenborgh) - op afspraak - inzien. U kunt hiervoor een afspraak maken via de berichtenmodule op het TenderNed platform.	-	X	-
50	Contractvoorwaarden	Wachtkamer overeenkomst	Indien het resultaat van de geleverde prestatie(s) van de gecontracteerde opdrachtnemer als negatief wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst, dan wordt de betreffende overeenkomst beëindigd en zal een nieuwe overeenkomst met de als 2de geëindigde inschrijver worden gesloten. Vraag: Wat is de maatstaf om de prestaties als negatief of positief te beoordelen en hoe wordt deze gemeten? Hoe wordt betreffende beoordelings procedure vorm gegeven? Is er bijvoorbeeld, bij een negatieve beoordeling nog een kans tot verbeteren of is eerste beoordeling definitief?	Deze beoordeling vindt plaats aan de hand van de overeengekomen KPI's. Deze KPI's worden vastgesteld bij het verificatiegesprek en zijn mede gebaseerd op de inschrijving. Hierbij behoren in ieder geval de volgende aspecten: - klanttevredenheid; - samenwerking onderliggende percelen en overige relevante ict-dienstverleners; - oplostijden voor incidenten; - aantal structurele incidenten; - tijdige en juiste facturatie; - doorlooptijd van wijzigingen. Bij 3 negatieve opeenvolgende beoordelingen kan gebruik worden gemaakt van de wachtkamerconstructie zoals beschreven in de offerteaanvraag.	X	X	X
51	Bestek/beschrijvend document	Toelichting op de huidige situatie ROC Leeuwenborgh	Aantal apparaten: 1443 managed (medewerkers 1043/studenten 400) 7000 unmanaged (BYOD) 1043 smartphones (medewerkers) (intune managed) Betreffende de medewerker managed apparaten, 850 laptops (blz 7) Vraag: Zijn de gemanagede werkplekken student werkplekken ook allen voorzien van Microsoft Windows 10 via SCCM?	De genoemde aantallen betreffen Leeuwenborgh werkplekken; deze zijn voorzien van Microsoft Windows 10 (via SCCM). De werkplekken bij Arcus zijn momenteel voorzien van Windows 7 (via SCCM); migratie loopt.	-	-	X
52	Bestek/beschrijvend document	Toelichting op de huidige situatie Arcus College	het dagelijks beheer van Virtuele systemen wordt door Arcus College in eigen beheer uitgevoerd. De werkplekken worden volledig zelfstandig beheerd door Arcus College waaronder applicaties, updates, imaging (SCCM). Hierbij wordt gebruik gemaakt van het leerwerkbedrijf Arcus College om 1e lijns ondersteuning te bieden. Vraag: Wat is de verwachte inzet in FTE en in expertise en activiteiten tijdens de transitie fase van de medewerkers van beide organisaties? (Perceel 1 K2)	De verwachte inzet in FTE en expertise is onderdeel van het transitieplan van inschrijver.	-	-	X

53	Bestek/beschrijvend document	ZAP	De Zorg Academie Parkstad (ZAP) is een samenwerkingsverband tussen Arcus College, Zuyd Hogeschool, Ziekenhuis Zuyderland en Mondriaan (geestelijke gezondheidszorg). Het Cisco netwerk op de locatie (ZAP) zal in 2019 vervangen moeten worden, het betreft hier alleen de access switches. Ter informatie, alle betaalvoorzieningen en de printers zijn eigendom van De Huismeesters maar worden beheerd door Arcus College. Vraag: - Valt ZAP buiten de aanbestedings percelen?	Nee.	X	X	X
54	Bestek/beschrijvend document	Overzicht en inzicht in de ICT dienstverlening	De gerechtigde eindgebruiker vanuit de onderwijs instelling dient toegang te krijgen tot het proactieve monitoring systeem (of systemen) van de beoogd ICT (kennis) partner (opdrachtnemer van perceel 1). Het biedt overzicht en inzicht in de actuele en/of de geaggregeerde informatie, waaronder trends voor wat betreft de beschikbaarheid van de ICT dienstverlening. Dit betekent o.a. leesrechten op belangrijke onderdelen van de infrastructuur zoals active directory, azure, printserver, netwerk component(en). Vraag: Kandidaat opdrachtnemer ziet een outsourcing partner als verantwoordelijke voor de afgesproken IT dienstverlening (beheer). Gaat Opdrachtgever akkoord met rapportage over relevante onderdelen i.p.v. leesrechten in een willekeur van technische systemen?	Nee, opdrachtgever eist real-time monitoring.	X	X	X
55	Bestek/beschrijvend document	Technische eisen, T42, Security	3. Medewerkers kunnen op hun werkplek zelf/handmatig software installeren of verwijderen. Dit is echter zo ingesteld dat dit de werking van het instelling device niet negatief beïnvloed. Studenten kunnen op een device van opdrachtgever (vaklokaal, examenlokaal) zelf/handmatig geen software installeren of verwijderen. Bevoegde medewerkers van OG kunnen wel lokaal software toevoegen dan wel verwijderen aan zichzelf of andere eindgebruikers. Eindgebruikers hebben alleen toegang tot software waar zij voor geautoriseerd zijn. Vraag: In T42 punt 3 wordt aangegeven dat medewerkers zelf software mogen installeren. Maar in punt staat ook dat eindgebruikers alleen toegang tot software mogen hebben waar zij voor geautoriseerd zijn. Omdat te verduidelijken de volgende vragen: Betreft de laatste opmerking over eindgebruikers alleen studenten? Betreffen de rechten van het zelf software installeren door medewerkers op een persoonlijke toegewezen apparaat (laptops)?	Studenten kunnen niet installeren op een instellings-device, medewerkers kunnen wel zelf installeren op een aan hun toegewezen instellings-device.	X	X	X
56	Bestek/beschrijvend document	Verantwoordelijk	Pag 11: verantwoordelijk voor alle relevante leveranciers m.u.v. Arcus tijdens transitie. Vanaf wanneer wordt inschrijver dan verantwoordelijk voor de IT omgeving van Arcus? Vanaf dat moment dus ook weer extra werk voor opdrachtnemer. Valt dit tevens binnen het bedrag van € 175.000 per jaar of is dit een los project?	Opdrachtgever verwacht van inschrijver een advies in het transitieplan wanneer het beheer van Arcus in onderling overleg kan worden overgenomen. Dit valt binnen het vastgestelde plafondbedrag. Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	X	X	X
57	Bestek/beschrijvend document	Toegang proactieve monitoring	Pagina 17: de gerechtigde eindgebruiker vanuit de onderwijst dient toegang te krijgen tot het proactieve monitoring systeem. Wat wordt bedoeld met eindgebruiker? Over hoeveel personen hebben we het hier?	In deze wordt met eindgebruikers geautoriseerde medewerkers van de ICT-afdeling bedoeld; het aantal is momenteel niet aan te geven.	X	X	X
58	Bestek/beschrijvend document	Meldpunt	Kan er een verdere specificatie worden gegeven van de werkzaamheden van het meldpunt op de locaties?	Het betreffen 1ste lijns meldingen en eenvoudige gebruikersvragen (KWIS).	X	X	X

59	Bestek/beschrijvend document	Performance eisen	Pagina 56 (eis T39): diverse performance eisen (bijv. aanloggen < 30 sec). Mag inschrijver er vanuit gaan dat deze performance gehaald wordt ten tijde van de overname van het beheer? Mag opdrachtnemer hier een nulmeting voor doen?	Ja, nulmeting is mogelijk (op kosten van inschrijver).	X	X	X
60	Eisen en criteria	Prioriteiten matrix Incident management in TOPdesk	Om een koppeling tussen beide TOPdesk installaties zo efficiënt mogelijk te kunnen benutten is het een pre dat beide installaties over dezelfde prioriteiten instellingen beschikken. Is het voor Opdrachtgever bespreekbaar om aan te sluiten bij de Prioriteitenmatix die kandidaat Opdrachtnemer hanteert in haar TOPdesk inrichting? Hierbij kan Opdrachtgever er vanuit gaan dat de uitgevraagde kwaliteit in alle gevallen gematched zal worden of beter zal zijn.	Opdrachtgever bepaalt de prioriteit.	X	X	X
61	Eisen en criteria	Format van SLA	Is het voor Opdrachtgever bespreekbaar om bij het gezamenlijk opstellen van de definitieve SLA het standaard format van kandidaat Opdrachtnemer te gebruiken of is het een eis om het concept SLA te gebruiken zoals deze bij de aanbesteding is aangeleverd?	Nee, de concept SLA van aanbestedende dienst dient gebruikt te worden.	X	X	X
62	Bestek/beschrijvend document	Overdracht retransitieplan	Indien de opdracht wordt gegund is er dan een retransitieplan beschikbaar? Welke informatie wordt wel/ niet overgedragen door de huidige leveranciers van Arcus en Leeuwenborgh	Nee, een retransitieplan is niet beschikbaar. Alle beschikbare documentatie wordt na gunning overgedragen aan opdrachtnemer.	X	X	X
63	Bestek/beschrijvend document	Besluit	Indien de opdracht wordt gegund mag opdrachtnemer er dan vanuit gaan dat er 1 persoon beschikbaar die beslissingen kan maken vanuit beide instellingen?	Nee, er is vooralsnog sprake van 2 onderwijsinstellingen.	X	X	X
64	Bestek/beschrijvend document	Nieuw domein	Geeft opdrachtgever de voorkeur aan het inrichten van een nieuw domein na transitie of heeft het opnemen van een van de college's de voorkeur.	Opdrachtgever verwacht hier een advies over in het transitieplan.	X	X	X
65	Bestek/beschrijvend document	Transitie	Komt er een nieuwe naam na de fusie? Is deze bekend voordat er wordt gestart met de transitie? (Dit is van invloed op het transitie plan in relatie tot al dan niet migreren van domein migratie)	Er komt een nieuwe naam bij fusie. Verwacht wordt dat deze nieuwe naam per 1/8/2019 bekend is.	X	X	X
66	Bestek/beschrijvend document	Overgang	In D8 wordt gesproken over de migratie die per 15 januari 2019 uitgevoerd dient te zijn, en in D10 wordt het migratieplan benoemd wat dient te worden goedgekeurd. Is de aanname correcte dat het in D8 gaat over de overgang van de huidige dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener (uitvoeren intake van ICT-omgeving, inrichten van servicedesk, maken SLA afspraken etc.) terwijl het in D10 gaat over de fusie van Arcus en Leeuwenborg naar één omgeving?	Nee, het betreft hier de volledige overname van de ICT dienstverlening (ROC Leeuwenborgh).	X	X	X
67	Bestek/beschrijvend document	Overgangskosten	Voor de drie percelen kunnen onder "Transitie (implementatie) kosten" de kosten voor de fusie van Arcus en Leeuwenborg naar één omgeving worden benoemd. Er is geen invulveld voor de kosten van de overgang van de huidige dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener (uitvoeren intake van ICT-omgeving, inrichten van servicedesk, maken SLA afspraken etc.). Is het mogelijk om het prijzenblad uit te breiden, zodat deze eenmalige kosten benoemd kunnen worden?	U dient in de open prijspecificatie zowel de kosten voor de transitie (kosten voor de fusie van Arcus en Leeuwenborgh naar één omgeving) als de kosten voor de migratie (kosten voor de overgang van de huidige dienstverlener naar de nieuwe dienstverlener) te specificeren en het totaalbedrag voor zowel de transitie als de migratie per onderwijsinstelling in deze invulvelden in te vullen. In de open prijspecificatie dienen deze kosten voor de transitie en migratie afzonderlijk van elkaar gespecificeerd te worden. Overigens: de door de inschrijver vermelde kosten voor zowel de transitie als de migratie zijn maximum kosten voor deze onderdelen. In onderling overleg met de opdrachtgever zal gedurende de fase van migratie en transitie de daadwerkelijke inzet van opdrachtnemer worden bepaald.	X	X	X

68	Bestek/beschrijvend document	Build	Op pagina 16 staat "Het up to date houden van het basis platform behoort tot de standaard ICT dienstverlening (waaronder security, critical en recommended updates inclusief Windows 10 build updates)". Op pagina 19 worden Windows 10 Build updates als onderdeel van perceel 3 genoemd. Graag aangeven onder welk perceel het uitrollen van nieuwe Windows 10 Build-updates valt of, als hier een overlap in is, hoe opdrachtgever deze overlap ziet.	Het uitvoeren en up to date houden voor build updates Windows 10 behoort bij perceel 3, de aansturing geschiedt onder regie van perceel 1.	X	X	X
69	Bestek/beschrijvend document	Scheiding tussen partijen	Bijlage 7 beschrijft de scheiding in verantwoordelijkheden tussen Leeuwenborg en de beoogd ICT (kennis) partner. Hoe ziet opdrachtgever op het moment van ingang van het contract deze scheiding tussen Arcus en de beoogd ICT (kennis) partner?	Bij ingang van de overeenkomst (15/1/2019) houdt Arcus College volledige eigen verantwoordelijkheid. In de periode daarna zal de geleidelijke overdracht naar opdrachtnemer plaatsvinden.	X	X	X
70	Bestek/beschrijvend document	Prognose	Kan aanbestedende dienst een prognose opleveren van het aantal studenten tijdens de looptijd van de contract periode?	Zie vraag 10.	X	X	X
71	Bestek/beschrijvend document	Fusie	In paragraaf 1.3 wordt aangegeven dat de uitslag ook gebruikt kan worden indien de fusie geen doorgang vindt. Aangezien dit een volledig andere situatie is waarvoor wordt ingeschreven onder welke voorwaarden wordt dan samengewerkt?	Dat is momenteel niet aan te geven. De uitgangspunten van deze aanbesteding dienen voor beide organisaties van toepassing te zijn.	X	X	X
72	Bestek/beschrijvend document	Fusie	Blijft de ingediende prijsstelling van toepassing wanneer de fusie geen doorgang vindt?	Ja.	X	X	X
73	Bestek/beschrijvend document	Fusie	Indien alles volgens planning verloopt wat is dan de geplande fusie datum tussen Leeuwenborgh en Arcus?	De geplande bestuurlijke fusie is voorzien op 1 januari 2019 en de instellingsfusie is voorzien op 1 augustus 2019.	-	-	-
74	Bestek/beschrijvend document	Incidenten	Graag ontvangen we een overzicht van het totaal aantal incidenten van 2017 en 2018 per maand met daarin aangegeven het aantal prioriteit en het aantal openstaande incidenten? (gesplitst in perceel 1, 2,3)	Opdrachtgever kan geen volledig overzicht hierover geven.	X	X	X
75	Bestek/beschrijvend document	Wijzigingen	Graag ontvangen we een overzicht van het totaal aantal wijzigingen van 2017 en 2018 per maand met daarin aangegeven het aantal prioriteit en het aantal openstaande incidenten? (gespliteest in perceel 1,2,3)	Opdrachtgever kan geen volledig overzicht hierover geven.	X	X	X
76	Bestek/beschrijvend document	Documentatie	Welke documentatie TO en FO ontwerpen zijn beschikbaar en up to date op het moment van voorlopige gunning?	De beschikbare documentatie zal na opdrachtverlening beschikbaar worden gesteld.	X	X	X
77	Bestek/beschrijvend document	Aantal pagina's	U hebt voor de vragen met puntenwaardering per antwoord een maximaal aantal pagina's voorgeschreven. Gegadigde heeft geconstateerd dat bij een deel van de vragen het zeer goed mogelijk is om binnen het door u gegeven maximum de vraag te beantwoorden. Bij een deel van de vragen achten wij dit, op basis van ervaring, echter niet mogelijk. Wij verzoeken u dan ook om het maximum aantal pagina's voor de beantwoording aan te passen. Wij stellen voor: Maximum op 5 pagina's te zetten. Dit geeft inschrijvers de mogelijkheid om uw vragen bondig, maar zonder verlies van noodzakelijke inhoud te beantwoorden.Graag uw reactie.	Dat is akkoord: voor de beantwoording van de kwaliteitsvragen is het maximum aantal pagina's aangepast naar 5 enkelzijdige, leesbare pagina's A4.	X	X	X
78	Bestek/beschrijvend document	Dienstbeschrijving	Is het correct dat bij Perceel 1 K1 de aanbestedende dienst een beschrijving verwacht van de te leveren dienstverlening door opdrachtnemer?	Ja.	-	-	X
79	Bestek/beschrijvend document	Opsomming	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat in Perceel 1 K1 een dienstbeschrijving gevraagd word door aanbestedende dienst? De opsomming die daar beschreven staat (- Projectopdracht, - Rolverdeling) heeft betrekking op een projectplan voor retransitie. Is het correct dat deze opsomming niet van toepassing is bij Perceel 1 K1.	Bij K1 dienen 2 zaken beschreven te worden: - plan van aanpak retransitie en - de beschrijving van de dagelijkse dienstverlening.	-	-	X

80	Bestek/beschrijvend document	Retransitie	In welk document dient opdrachtnemer aan te geven hoe voor Perceel 1 de retransitie plaats gaat vinden van de huidige leverancier naar opdrachtnemer?	Zie vraag 79.	-	-	X
81	Bestek/beschrijvend document	Dienstbeschrijving	Is het correct dat bij Perceel 2 K1 de aanbestedende dienst een beschrijving verwacht van de te leveren dienstverlening door opdrachtnemer?	Ja.	-	X	-
82	Bestek/beschrijvend document	Projectplan	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat in Perceel 2 K1 een dienstbeschrijving gevraagd word door aanbestedende dienst? De opsomming die daar beschreven staat (- Projectopdracht, - Rolverdeling) heeft betrekking op een projectplan voor retransitie. Is het correct dat deze opsomming niet van toepassing is bij Perceel 2 K1.	Zie vraag 79.	-	X	-
83	Bestek/beschrijvend document	Retransitie	Is het correct dat bij Perceel 2 K2 de aanbestedende dienst een plan van aanpak verwacht van de retransitie van huidige leverancier naar opdrachtnemer?	Zie vraag 79.	-	X	-
84	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 5.5.3. pagina 39, K2 transitie en overname werkplekdienstverlening en BYOD	" Het betreft hier de overname van bestaande werkplekken en de BYOD ICT dienstverlening " Betreft deze overname ook de fysieke hardware ? Zo ja, kunt u dan de boekwaarde verstrekken ?	Nee.	X	-	-
85	Bestek/beschrijvend document	Dienstbeschrijving	Is het correct dat bij Perceel 3 K1 de aanbestedende dienst een beschrijving verwacht van de te leveren dienstverlening door opdrachtnemer?	Ja.	X	-	-
86	Bestek/beschrijvend document	Projectplan	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat in Perceel 3 K1 een dienstbeschrijving gevraagd word door aanbestedende dienst? De opsomming die daar beschreven staat (- Projectopdracht, - Rolverdeling) heeft betrekking op een projectplan voor retransitie. Is het correct dat deze opsomming niet van toepassing is bij Perceel 3 K1.	Zie vraag 79.	X	-	-
87	Bestek/beschrijvend document	Plan van aanpak	Is het correct dat bij Perceel 3 K2 de aanbestedende dienst een plan van aanpak verwacht van de te retransitie van huidige leverancier naar opdrachtnemer?	Zie vraag 79.	X	-	-
88	Bestek/beschrijvend document	Bijlage planning	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat de planning en of product beschrijving zoals deze wordt gevraagd in K1 bij alle percelen als bijlage mag worden opgenomen?	Nee.	X	X	X
89	Bestek/beschrijvend document	algemene vraag ten aanzien van Exit (re-transitie).	Het is gebruikelijk dat er een re-transitieplan opgenomen is door de latende leverancier. Kan aanbestedende dienst bevestigen of deze aanwezig is? Mag inschrijver er van uitgaan dat de eventuele kosten of eventuele vertragingen ten gevolge van de re-transitie niet voor rekening van de opdrachtnemer zijn?	Nee, er is geen re-transitieplan. De reguliere re-transitiekosten zijn voor rekening voor opdrachtnemer en dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving. Eventuele additionele onvoorziene kosten worden in overleg bepaald.	X	X	X
90	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 5.5.1. pagina 34 , K2 Transitieplan fusie Arcus	In het beschrijvend document wordt geschreven dat er een mogelijke fusie plaats gaat vinden. In het prijzenformulier perceel 1 worden transitiekosten gevraagd op basis van een fusie. Dit is een totaalprijs, echter mocht de fusie niet doorgaan, zal er naar rato een verdeling moeten worden toegepast. Inschrijver stelt voor om de tranistiekosten te splitsen per organisatie en de naamgeving onverandert te laten. Deze kostensplitsing is dan in lijn met de andere kostenopgaven A,B en C per organisatie. Kunt hiermee instemmen ?	Ja, dat is akkoord. De prijsinvulformulieren van de 3 percelen zijn aangepast en als bijlage bij de nota van inlichtingen bijgevoegd. Inschrijver dient bij inschrijving van deze aangepaste prijsinvulformulieren gebruik te maken.	-	-	X
91	Eisen en criteria	ijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB.", eis T3 en C44	Vallen de kosten van de benodigde resources van Surf Cumulus (Storage, backup, compute en geheugen) binnen of buiten de scope van deze aanbesteding, of wordt deze factuur door Surf rechtstreeks naar de opdrachtgever verstuurd?	Deze licentiekosten vallen buiten de scope van de aanbesteding.	-	-	X

92	Eisen en criteria	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB.", eis T34	Heeft de opdrachtgever al contracten lopen met IAM van Tools4Ever, of dient de inschrijver de licentiekosten hiervoor op te nemen in het voorstel?	Deze licentiekosten vallen buiten de scope van de aanbesteding.	X	X	X
93	Eisen en criteria	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB.", eis T34	Heeft de opdrachtgever reeds een goed werkende SSO omgeving draaien of dient de inschrijver deze opnieuw te bouwen?	Deze is bij beide onderwijsinstellingen aanwezig. Bij fusie is een aanpassing noodzakelijk.	X	X	X
94	Eisen en criteria	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB.", eis T34	De bijlage waarin de IAM koppelingen vermeld staan is niet opgenomen in de documenten set. Kan de opdrachtgever deze alsnog toesturen?	Deze kunt u als bijlage aantreffen. Dit overzicht betreft de situatie bij ROC Leeuwenborgh. Voor Arcus is de situatie vergelijkbaar; alleen “Fronter” en “Magister” zullen vervangen moeten worden door “Cum Laude” (nieuwe Natschool) en “Intranet”.	X	X	X
95	Eisen en criteria	Bijlage "offerteaanvraag Europese openbare aanbesteding managed ICT infrastructuur diensten - EA.201802/RvB.", eis T39	De gestelde eisen zoals vermeld bij T39 worden normaal gesproken gehanteerd bij een VDI of SBC omgeving, kan de opdrachtgever toelichten waarom deze eis is opgenomen?	In verband met een positieve gebruikerservaring.	X	-	-
96	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 1.7.1 punt 3 pagina 6	Is de aanname correct dat de AS-IS situatie tav het centrale ICT knooppunt in Amsterdam in beheer moet worden genomen ?	De bij dit perceel behorende componenten dienen in beheer genomen te worden, onafhankelijk van de betreffende locatie. De IAAS dienstverlening van het knooppunt Amsterdam wordt gefaciliteerd door Surf Cumulus.	-	-	X
97	Bestek/beschrijvend document	pagina 17, Beheer en borging samenwerking- en communicatie platform Office 365 omgeving	Bij zowel Leeuwenborgh als Arcus is een Office 365 omgeving aanwezig. Is de Exchange Online omgeving bij Leeuwenborgh een Public of een hybride oplossing, dezelfde vraag geldt voor Arcus.	Deze omgeving is bij beide onderwijsinstellingen hybride.	-	-	X
98	Bestek/beschrijvend document	Pragraaf 1.7.1 ,Pagina 5	Het merendeel van de medewerkers maakt gebruik van een gestandaardiseerde ROC Leeuwenborgh notebook op basis van Microsoft technologie (850 op basis van domain integratie en nu Windows 10). Het inspoelen en beheren van deze Windows systemen vindt plaats op basis van Microsoft SCCM. Er wordt aangegeven dat er meerdere werkplekken domain integratie hebben. Blijven deze aan de AD gekoppeld of moeten deze in de nieuwe situatie ook met de Azure AD gekoppeld worden?	Het uiteindelijk doel is Azure AD (via Surf Cumulus).	X	-	X
99	Planning	Extra NVI	Indien de Nvl nog aanleiding geeft tot extra vragen, is opdrachtgever bereid deze te beantwoorden?	Ja, dat is mogelijk. Vragen naar aanleiding van deze nota van inlichtingen kunnen tot donderdag 6 september 2018 - 15:00 uur worden gesteld via de berichtenmodule van TenderNed. Deze vragen zullen via een 2de nota van inlichtingen uiterlijk vrijdag 14 september 2018 worden beantwoord.	-	-	-
100	Planning	Afstemming met derden van Perceel 2 en 3	Welke afstemming met derden verwacht opdrachtgever van inschrijver bij Perceel 2 en 3?	Dat is o.i. voldoende beschreven in de aanbesteding.	X	X	-

101	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 3.1	Leverancier acht de termijn van 90 dagen erg lang en stelt voor deze termijn te wijzigen in maximaal 30 dagen. Bent u daartoe bereid?	De GIBIT zijn niet van toepassing op deze aanbesteding.	X	X	X
102	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 4.1	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie vraag 101.	X	X	X
103	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 9.2	"Leverancier hanteert een facturatieschema. Bent u bereidt dit over te nemen? - 35% bij opdracht - 60% bij aanvang project - 5% bij oplevering"	Zie vraag 101.	X	X	X
104	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 9.2	Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: 'iv) Overige zaken en diensten: Facturatie maandelijks achteraf op basis van werkelijk bestede uren in het geval de dienstverlening op nacalculatiebasis wordt uitgevoerd. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
105	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 13.1	Kunt u de verwijzing naar artikel 20.5 toelichten?	Zie vraag 101.	X	X	X
106	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 13.2	Inschrijver stelt voor om in de overeenkomst onderstaand voorstel te verwerken. In het beschrijvend document wordt bij paragraaf 4.3.1. onder "bedrijfsaansprakelijkheidverzekering" wel invulling geven aan de aansprakelijkheid per gebeurtenis en per jaar , echter ziet deze eis alleen toe op de verzekeringsplicht.	Zie vraag 101.	X	X	X
107	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 13.3	Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i) en iii) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.2 vallen. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
108	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 13.4	Het is leverancier niet toegestaan bij voorbaat in te stemmen met boetes waarvan hij de omvang niet kent. Leverancier ziet graag artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
109	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 14.1	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie vraag 101.	X	X	X
110	Contractvoorwaarden	GIBIT , artikel 13.2	Het is leverancier niet toegestaan aansprakelijkheid te aanvaarden voor gevolgschade en/of indirecte schade. Leverancier verzoekt u dan ook om de bepalingen sub iv t/m viii te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X

111	Contractvoorwaarden	GIBIT, Artikel 13.5	Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
112	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 14.1	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 13.2 t/m 13.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie vraag 101.	X	X	X
113	Contractvoorwaarden	ARBIT , artikel 14.2	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan er vanuit dat wij hiermee kunnen volstaan.	Zie vraag 101.	X	X	X
114	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 15.1	Leverancier ziet graag een maximum aan deze termijn gelet op de boetebepaling in artikel 15.4. Bent u bereid de zin 'tot minimaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst' te vervangen door 'tot maximaal twee jaar na afloop van de Overeenkomst'?	Zie vraag 101.	X	X	X
115	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 15.4	Leverancier begrijpt het belang van deze bepaling, maar is van mening dat deze boete te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,- per overtreding. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie vraag 101.	X	X	X
116	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 15.4	Daarnaast stelt leverancier voor de boete aan te merken als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie vraag 101.	X	X	X
117	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 17.3	Leverancier verleent gebruiksrechten op eigen software en op software van derde partijen op basis van zijn eigen (licentie)voorwaarden c.q. (licentie)voorwaarden van derde partijen. Dit is ook gebruikelijk in de branche. Kunt u hiermee instemmen?	Zie vraag 101.	X	X	X
118	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 17.5	Leverancier doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn werknemers of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
119	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 17.7	Leverancier stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
120	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 17.7	Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot de door leverancier ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X

121	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 17.7	Leverancier levert onder andere producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar/fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	Zie vraag 101.	X	X	X
122	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 17.9	Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	Zie vraag 101.	X	X	X
123	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 20.10	Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
124	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 20.11	Leverancier is van mening dat de situaties onder v) en vi) geen enkel effect behoeven te hebben op de uitvoering van de opdracht/dienst. Bent u bereid deze te verwijderen?	Zie vraag 101.	X	X	X
125	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 20.11	Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.	Zie vraag 101.	X	X	X
126	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 20.12	Leverancier acht de laatste zin niet redelijk aangezien het hier kennelijk ook kan gaan om 'medeschuld'. In dat geval is het redelijk dat er naar rato van ieders schuld financieel wordt afgerekend. Bent u daartoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
127	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 21.1	Mag leverancier ervan uitgaan dat de onafhankelijke derde in onderling overleg tussen partijen wordt benoemd teneinde de 'onafhankelijkheid' te garanderen?	Zie vraag 101.	X	X	X
128	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 21.1	Leverancier ziet graag een beperking van één audit per jaar toegevoegd aan dit artikel gelet op de impact van een audit op de organisatie. Bent u daartoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X
129	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 25.5	Welke instructies worden bedoeld en welke gedragscode is van toepassing?	Zie vraag 101.	X	X	X
130	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 27.7	Leverancier acht het niet redelijk dat hij geconfronteerd kan worden met hem niet bekende boetes en ook nog de boete van artikel 15.4 opgelegd kan krijgen. Leverancier stelt dan ook voor uitsluitend artikel 15.4 van toepassing te laten zijn. Bent u daartoe bereid?	Zie vraag 101.	X	X	X

131	Contractvoorwaarden	GIBIT artikel 27.7	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Zie vraag 101.	X	X	X
132	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, H1.9, p. 11 / Prijzeninvulformulier perceel 1	In Artikel “1.9 Percelen” van de offerteaanvraag wordt aangegeven dat de beoogd ICT-kennispartner voor de keten verantwoordelijk is en het 1ste aanspreekpunt is m.u.v. Arcus college zolang deze zich nog in transitiefase bevindt. Kan opdrachtgever(s) aangeven in hoeverre er dan binnen de contractstermijn van moet worden uitgegaan dat deze werkzaamheden ook voor Arcus moeten worden uitgevoerd en dient opdrachtnemer deze activiteiten voor Arcus dan ook mee te nemen in het prijzeninvulformulier?	Ja voor beide vragen.	-	-	X
133	Aanbestedingsprocedure	Offerteaanvraag, H1.9, p. 14	Het hoofdkantoor van inschrijver is verder dan 75 minuten rijtijd verwijderd van de Arendstraat 12 te Sittard maar het kan wel goed zijn dat engineers afhankelijk van hun locatie, tijdig binnen 75 minuten op de locatie kunnen zijn. Kan opdrachtgever(s) aangeven of dit acceptabel is of dat de 75 minuten een harde eis is.	Ja, dat is akkoord. De engineer dient in ieder geval wel over de benodigde expertise te beschikken om een calamiteit/grote verstoring te verhelpen.	-	-	X
134	Bestek/beschrijvend document	Prijzeninvulformulier perceel 1	Kan opdrachtgever(s) aangeven of voor perceel I prijzeninvulformulier de wijzigingen van het aantal eenheden per maand, kwartaal of andere tijdseenheid aan de facturatie aangepast dient te worden?	Per maand.	-	-	X
135	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, K4, p.40	Kan opdrachtgever(s) verduidelijken wat er exact wordt bedoeld met het kader op pagina 40 van de offerteaanvraag waarin beschreven staat dat er een maximumtarief geldt voor het beheer van notebooks en werkstations van € 3,50 per maand excl. btw? Inschrijver neemt aan dat dit per notebook/ werkstation geldt en niet voor het totaal? Idem voor de € 2 excl. btw per maand voor mobiele telefoons?	Ja, dit is per device per maand.	X	-	-
136	Eisen en criteria	Offerteaanvraag, PvE C45, C46, p. 57	Kan opdrachtgever(s) in het programma van eisen aangeven wat het verschil is tussen C45 en C46? Of is C45 per ongeluk dubbel opgevoerd?	Deze eis is per abuis dubbel opgevoerd.	-	-	X
137	Bestek/beschrijvend document	Prijzeninvulformulier perceel 3	Bijlage – prijzeninvulformulier perceel 2, (aanvullende) dienstverlening, cel I49 Toevoeging extra AP (per stuk incl. beheer). Kan opdrachtgever(s) aangeven om wat voor versie/ type en van welke fabrikant de AP dient te zijn? Aangezien er geen homogene draadloos netwerk opzet is op de locaties maakt het voor inschrijver zo erg lastig om een vast tarief op te geven voor een access point.	Arcus en Leeuwenborgh = Cisco AIR-CAP3702I-x-K9	X	-	-
138	Bestek/beschrijvend document	Prijzeninvulformulier perceel 3	Bijlage – prijzeninvulformulier perceel 3, E5-P3, cel G69, ‘toevoeging extra access switch’. Inschrijver zou verwachten dat deze dienst beter thuishoort in perceel 2. Kan opdrachtgever(s) aangeven dat deze dienst inderdaad thuishoort onder perceel 2?	Ja, deze dienst hoort thuis onder perceel 2. De prijsinvulformulieren zijn hierop aangepast.	X	-	-
139	Bestek/beschrijvend document	Prijzeninvulformulier perceel 1,2&3	Bijlage – prijzeninvulformulier perceel 1,2 en 3. Transitie (implementatie) kosten. Klopt het dat de onderbouwing bij alle drie percelen identiek is? En klopt de aannames van inschrijver dat de transactiekosten “conform de uitgangspunten zoals omschreven in de opdrachtformulering en de voorwaarden, vermeld in deze offerteaanvraag en is gebaseerd op het bij de inschrijver op perceel 1 ingediende transitieplan fusie Arcus- Leeuwenborgh (K2) “alleen kan worden doorbelast bij een fusie en anders niet?	Beide aannames zijn juist.	X	X	X
140	Bestek/beschrijvend document	Prijzeninvulformulier perceel 1,2&3	Als aanvulling op de vorige vraag. Opdrachtgever(s) vraagt hier tevens om een open prijspecificatie. Kan opdrachtgever(s) aangeven waar deze open prijspecificatie in het prijzeninvulformulier ingevuld kan worden?	Deze open prijspecificatie dient u bij het ingevulde prijsinvulformulier in te dienen.	X	X	X
141	Bestek/beschrijvend document	Perceel 3	Wenst opdrachtgever(s) een nieuwe werkplek concept of wenst opdrachtgever(s) een continuering van de bestaande op SCCM gebaseerde werkplek omgeving?	We gaan geleidelijk over naar een nieuw werkplekconcept op basis van Windows 10, Azure AD, intune, SCCM, Office 365.	X	-	-

142	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, perceel 3	Kan opdrachtgever(s) aangeven wat de reden is om (o.a.) het beheer op de Active Directory en op gebruikersaccounts in perceel 1 te plaatsen en niet onder perceel 3?	Dit betreft een principekeuze.	X	-	X
143	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, perceel 1, p. 16	Kan opdrachtgever aangeven wat er op pagina 16 van de offerteaanvraag bedoeld wordt met "Voor wat betreft ROC Leeuwenborgh is het beheer van de VM's en de bovenliggende Microsoft functionaliteit uitbesteed aan de huidige ICT partner (AD, DNS, DHCP, file en print etc.). Dit laatste wordt ook de manier van werken in de toekomst". Hieruit valt te concluderen dat bij het beheer van de virtuele servers (de IaaS provider) ook het beheer is inbegrepen van de AD, DNS, DHCP, file en print services terwijl in de bijlage prijzeninvulformulier van perceel 1 lijkt te staan dat het AD, DNS, SCCM etc. deel uitmaakt van perceel 1 en geen onlosmakelijk deel uitmaakt van de IaaS omgeving.	Deze dienstverlening valt onder perceel 1.	-	-	X
144	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, T13, p.51	De verantwoordelijkheid voor een correcte en veilige opslag conform wet- en regelgeving alsmede in technische zin van data van applicaties die geïnstalleerd zijn in de nieuwe ICT-omgeving, ligt bij de ON. Opdrachtnemer interpreteert deze eis dat de ON verantwoordelijk is voor de veilige en correct opslag en de opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoud van de data. Klopt deze interpretatie?	Dat is juist.	X	X	X
145	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, algemeen	Aanbestedende dienst wil graag 1 aanbidding geldig voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College, maar er zit een verschil tussen Leeuwenborgh (regie) en Arcus (eigen beheer). Hoe wil aanbestedende dienst hier invulling in zien met de mogelijke fusie of het afketsen van de fusie?	De beginsituatie van opdrachtgevers is verschillend, de eindsituatie is uiteindelijk gelijk.	-	-	-
146	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, algemeen	Kan aanbestedende dienst aangeven op welk termijn Arcus over wilt zijn naar een regie organisatie?	Dat is nu nog niet aan te geven. E.a.a. is mede afhankelijk van het aangeboden transitieplan.	-	-	X
147	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, p.16	in Surfcumulus dienstverlening staat "waaronder security, critical en recommended updates inclusief Windows 10 updates". Kan aanbestedende dienst aangeven of dit onder perceel 3 valt of dat de leverancier van Surfcumulus hier verantwoordelijk voor is?	Surfcumulus is IAAS en alles daarnaast is voor opdrachtnemer.	-	-	X
148	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, H1.9, perceel 1, p.18	Kan aanbestedende dienst aangeven welke applicaties/diensten vallen onder "Top 10 (cloud) applicaties/diensten"?	Dat is vermeld in de aanbestedingsstukken.	-	-	X
149	Aanbestedingsprocedure	Offerteaanvraag, p.19, perceel 2	"Door de genomen maatregelen van de ICT (kennis) partner (perceel 1) wordt het bovenstaande mogelijk gemaakt gedurende de looptijd van het contract". Bepaald Perceel 1 wat in perceel 2 moet worden uitgevoerd/geïmplementeerd? Klopt deze aanname?	Deze aanname klopt.	-	X	-
150	Eisen en criteria	Offerteaanvraag, PvE T1	PvE T1: ongestoorde werking van SaaS componenten. ON kan alleen verantwoordelijk zijn voor het deel wat zich in eigen de invloedssfeer bevindt (tot aan internet). Kan deze eis aangepast worden?	Deze eis wordt aangepast: opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor zaken die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen. Maar opdrachtnemer heeft wel een zorgplicht hierin.	-	-	-
151	Eisen en criteria	Offerteaanvraag, PvE T2	De opdrachtnemer van perceel 1 zorgt voor een ongestoorde werking van Surfnets internet, Surfconext, Surfcert, Surfnets DDoS mitigation, Surfnets lichtpaden en Surfnets internet pinnen. ON kan alleen verantwoordelijk zijn voor het deel wat zich in eigen de invloedssfeer bevindt (tot aan internet). Kan deze eis aangepast worden?	Zie vraag 150.	-	-	X

152	Eisen en criteria	Offerteaanvraag, PvE T7	T7: ongestoorde en veilige werking BYOD systemen: ON heeft geen invloed op werking van BYOD behalve toegang tot Internet realiseren. Kan deze eis aangepast worden?	Zie vraag 150.	X	-	-
153	Eisen en criteria	Offerteaanvraag, PvE T36	PvE T36: hoe ziet aanbestedende dienst een separate test omgeving van het Intranet in O365? Kan aanbestedende meer duidelijkheid geven uit welke componenten het intranet zal bestaan (vanuit O365/Azure gezien)?	Dat is in overleg met opdrachtnemer nog nader te bepalen.	-	-	-
154	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 10a en 10b	zijn de aangeleverde lijsten een overzicht van applicaties door ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk in gebruik of is er onderscheid in applicaties? Zo ja, kan aanbestedende dienst dit toelichten.	Er is een onderscheid; bijlage 10a en 10b hebben betrekking op ROC Leeuwenborgh. Uiteindelijk (bij fusie) zullen alle applicaties geleidelijk gezamenlijk gebruikt gaan worden.	-	-	-
155	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, perceel 2	Kan opdrachtgever inzage geven in het afschrijvingstermijn van de netwerkkaparaatuu van Arcus? Valt het vervangen van deze apparatuur binnen scope indien de apparatuur vernieuwd moet worden? Moet inschrijver hier rekening mee houden in het prijzeninvulformulier?	De afschrijftermijn bij Arcus College is in principe 7 jaar. Het vervangen van de apparatuur valt niet binnen de scope van de opdracht.	-	X	-
156	Eisen en criteria	Offerteaanvraag, PvE D7	Bijlage 11 in het bestek betreft een verouderd model. Kan aanbieder uitgaan van bijgaande versie 3.0 die is bijgewerkt voor de AVG?	Zie vraag 33.	-	-	-
157	Bestek/beschrijvend document	Offerteaanvraag, perceel 2	Klopt de interpretatie dat naast het vernieuwen van de netwerk infrastructuur van Arcus ook na afloop van het NaaS contract de vernieuwing van de netwerk structuur van ROC Leeuwenborgh in scope van perceel 2 van deze aanbesteding valt?	Ja, uiteindelijk wel.	-	X	-
158	Aanbestedingsprocedur e	Procedure	Gezien de complexiteit en omvang van de aanbesteding in samenhang met de onduidelijkheid in de stukken vraagt inschrijver de aanbestedende dienst een twee vragenronde op te nemen. Het opnemen van een tweede vragenronde geeft niet alleen inschrijver ruimte verduidelijking naar de eerste NvI te verschaffen, maar zorgt anderzijds ook voor een kwalitatief betere aanbieder die daadwerkelijk bij de wensen en eisen van de aanbestedende dienst aansluit. Indien aanbestedende dienst dit niet overweegt had inschrijver graag gemotiveerd waarom?	Zie vraag 99.	-	-	-
159	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 12 SLA	Zowel in de offerteaanvraag als in bijlage 12 (SLA) spreekt de aanbestedende dienst over de aanwezigheid van minimaal 32 uur op een aangewezen locatie voor de afstemming van operationele zaken. Is de aanname correct dat dit op 1 locatie is voor zowel Leeuwenborgh als Arcus of geldt deze eis voor iedere zelfstandige entiteit individueel?	Zie vraag 43.	-	-	X
160	Contractvoorwaarden	Bijlage 11 Bewerkersovereenkomst	Aanbestedende dienst heeft in bijlage 11 haar bewerkersovereenkomst gepresenteerd, dit betreft een verouderde versie. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst deze bijlage te herzien en een verwerkersovereenkomst te presenteren die in overeenstemming is met alle geldende wet- en regelgeving. Graag wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld na het presenteren van de verwerkersovereenkomst in de gelegenheid gesteld additionele vragen te stellen. Indien aanbestedende dienst hier niet mee akkoord is ontvangt inschrijver graag een motivatie waarom niet?	Zie vraag 33.	-	-	-
161	Bestek/beschrijvend document	Extra functionaliteiten	Op pagina 10 van de offerteaanvraag spreekt de aanbestedende dienst onderaan de pagina over extra gewenste functionaliteiten (vervolg op p. 11). Het is inschrijver niet duidelijk wat de aanbestedende dienst hiermee bedoeld. Op welke extra functionaliteiten doelt aanbestedende dienst hier en hoe dient inschrijver dit te zien ten aan zien van het prijzeninvulformulier (meer specifiek tabblad optioneel)? Graag ontvangt inschrijver een duidelijke toelichting.	Gedurende de duur van de overeenkomst kunnen er aanvullende diensten - in relatie tot de gevraagde dienstverlening - benodigd zijn die binnen de aanbestedingsgrenzen van opdrachtgever afgenomen zouden kunnen worden. In het tabblad bent u vrij om deze eventuele additionele diensten te vermelden.	X	X	X

162	Bestek/beschrijvend document	Perceel 2	Op pagina 11, passage perceel 2 spreekt de aanbestedende dienst uit dat inschrijver verantwoordelijk is voor een ongestoorde werking van de ICT knooppunten. Deze verantwoordelijkheid kan inschrijver niet op voorhand nemen zeker gezien momenteel over de hardware een aanbesteding loopt (zie: p. 8 separate aanbesteding). Kan aanbestedende dienst aangeven hoe zij de invulling hiervan in gedachten heeft? Inschrijver zou graag meer willen weten over de te dragen verantwoordelijkheid, zeker gezien inschrijver niet betrokken is bij de selectie van de nieuwe hardware leverancier.	Zaken die in beheer zijn genomen door opdrachtnemer is deze verantwoordelijk. Voor overige zaken in relatie tot de aanbestede diensten heeft opdrachtnemer een zorgplicht.	-	X	-
163	Bestek/beschrijvend document	Perceel 3	Op pagina 11, passage perceel 3 spreekt de aanbestedende dienst uit dat inschrijver verantwoordelijk is voor een ongestoorde werking van de werkplek in relatie tot perceel 1 en 2. Het is inschrijver niet duidelijk hoe de aanbestedende dienst dit graag ziet. Inschrijver kan zomaar in perceel niet genodigd zijn voor perceel 1 en 2. De onderliggende hardware is ook niet geselecteerd door inschrijver evenals de oplossingsrichting van de huidige omgeving. Inschrijver zou graag meer willen weten over de te dragen verantwoordelijkheid, zeker gezien inschrijver niet betrokken is bij de selectie van de nieuwe hardware leverancier.	Zie vraag 162.	X	-	-
164	Bestek/beschrijvend document	Additionele diensten	Op pagina 12 spreekt de aanbestedende dienst uit dat zij zorg draagt voor bijvoorbeeld de software licenties. De daarop volgende alinea is inschrijver niet geheel duidelijk. Er staat: "De onderwijsinstelling(en) wil de ICT services die zich richten op ter beschikking stellen en beheer van verwerking, opslag en verbindingen (in de meest brede zin des woords) zoveel mogelijk als dienst inkopen. Breed betekent in dit geval dat alle voorzieningen in en rondom bijvoorbeeld de: provisioning; conn..." Betekent dit dat inschrijver in het tabblad optioneel van het prijzenformulier additionele diensten dient op te nemen ten aanzien hetgeen genoemd in de passage?	Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de softwarelicenties. Opdrachtgever wil daarnaast zo veel mogelijk volgens het principe van 'as a service' afnemen. Inschrijver kan in dat kader additionele diensten aanbieden (binnen de aanbestedingsregels).	X	X	X
165	Bestek/beschrijvend document	SLA	Op pagina 14 voorlaatste alinea wordt gesproken over het feit dat opdrachtgever bepaalt wat onder een calamiteit/grote verstoring wordt verstaan. Inschrijver kan zich hiermee niet verenigen, te meer inschrijver de omgeving in dat geval beheert en dus meer zicht heeft op de impact. Inschrijver stelt voor dit in samenspraak te doen met opdrachtgever.	Opdrachtgever bepaalt de prioriteit.	X	X	X
166	Bestek/beschrijvend document	Rapportage	Op pagina 15 wordt gesproken over een rapportage op tactisch niveau, inschrijver is in dezen afhankelijk van de input van de winnaars van de percelen 2 en 3. Hoe gaat de aanbestedende dienst om met de andere opdrachtnemers in het geval zij meerder malen na laten tijdig de benodigde informatie voor het tactisch (management) rapport op te leveren?	Van de opdrachtnemer voor perceel 1 verwachten wij integrale rapportages zoals gevraagd. Indien overige opdrachtnemers niet tijdig aanleveren is dat een zaak tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer van het betreffende perceel.	-	-	X
167	Bewijslast	ISAE 3402	Betreft de eisen ten aanzien van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid zie ook pagina 31 en de rectificatie dd. 10 augustus jl. Het is inschrijver niet duidelijk waarom de eis ten aanzien van ISAE 3402 is komen te vervallen, inschrijver acht het een relevante toets van bekwaamheid die de volwassenheid van een organisatie aantoont. Gezien de complexiteit en de omvang van de opdracht vraagt inschrijver deze aanpassing te heroverwegen. Dan wel toe te lichten waarom deze is komen te vervallen?	Nee, deze wijziging wordt niet herzien.	-	-	-

168	Bewijslast	ISO	Betreft de eisen ten aanzien van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid zie ook pagina 31. Inschrijver begrijpt dat kwaliteit voor de aanbestedende dienst hoog in het vaandel staat, echter zou het veel logischer zijn ISO 20000 te toetsen in plaats van ISO 9001. Deze houding komt voort uit navolgende: ISO 9001 ziet toe op kwaliteitsmanagement in zijn algemeen, ISO 20000 daarentegen ziet toe op IT Service Management (ITSM) processen waar de dienstverlening in onderhavige aanbesteding over gaat. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst nogmaals kritisch te kijken naar de eisen ten aanzien van ISO 9001 en eventueel ISO 20000 alsnog op te nemen dan wel te vervangen voor ISO 9001. Graag ontvangt inschrijver een denkbeeld en houding ten aanzien van dit standpunt.	De eis m.b.t. ISO 9001 wordt niet gewijzigd.	-	-	-
169	Eisen en criteria	Beantwoording gunningscriteria	Gunningscriteria perceel 1, 2 en 3 de beantwoording is beperkt tot x-aantal pagina enkelvoudig A4. Mag inschrijver eventuele afbeeldingen en figuren hier van aftrekken? Of tellen deze mee in de pagina A4 telling?	Zie vraag 77. Eventuele afbeeldingen en figuren zijn inbegrepen in dit maximum aantal van 5 pagina's.	X	X	X
170	Eisen en criteria	Plafondbedrag perceel 1	Het plafondbedrag ten aanzien van de dienstverlening in perceel 1 met een maximum van 175.000,00 excl. btw per jaar is ten aanzien van hetgeen gevraagd naar mening van inschrijver niet voldoende inschrijver vraagt aanbestedende dienst het bedrag te herzien.	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	-	-	X
171	Eisen en criteria	Plafondbedrag perceel 2	Het plafondbedrag ten aanzien van de dienstverlening in perceel 2 met een maximum van 100.000,00 excl. btw per jaar is ten aanzien van hetgeen gevraagd naar mening van inschrijver niet voldoende inschrijver vraagt aanbestedende dienst het bedrag te herzien.	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	-	X	-
172	Eisen en criteria	Plafondbedrag perceel 3	Het plafondbedrag in perceel 3 ten aanzien van de notebooks, werkstations en mobiele telefoons van respectievelijk 3,50 en 2,00 excl. btw per eenheid per maand is ten aanzien van hetgeen gevraagd naar mening van inschrijver niet voldoende inschrijver vraagt aanbestedende dienst de bedragen te herzien.	Deze plafondbedragen blijven ongewijzigd.	X	-	-
173	Eisen en criteria	Plafondbedragen algemeen	Betreft de prijzeninvulformulieren; is de aanname correct dat transitie (implementatie) kosten niet mee tellen voor de plafondbedragen?	Deze aanname klopt.	X	X	X
174	Eisen en criteria	Prijzeninvulformulieren	Betreft de prijzeninvulformulieren; in alle drie de formulieren zijn opmerkingen ter informatie opgenomen het is inschrijver niet duidelijk hoe zij deze dient te lezen? Hier wordt zelfs over “inclusief hostingtarief” gesproken. Inschrijver vraagt de aanbestedende dienst deze passage nader toe te lichten, zodat inschrijver in een gedegen inschrijver kan voorzien.	Het betreft hier niet de hosting van een derde partij, maar de - eventuele - hostingkosten voor de inschrijver zelf.	X	X	X
175	Eisen en criteria	Programma van eisen, overig, eis T36 pagina 55	Wat is de status van de intranet omgeving? Wat is de verkozen oplossing? Door wie wordt deze omgeving ontworpen, ingericht en geïmplementeerd?	De technologie is op basis van Office 365; de intranet omgeving betreft een separate aanbesteding.	X	-	-
176	Eisen en criteria	Prijzeninvulformulieren	Betreft de prijzeninvulformulieren; het formulier bevat een derde tabblad genoemd “Optioneel” welke prijzen en optionele diensten verwacht de aanbestedende dienst hier? Hoe weegt aanbestedende dienst dit tabblad? En welke eenheden dient inschrijver te hanteren? Kortom, het is inschrijver niet duidelijk wat de aanbestedende dienst van inschrijver verwacht ten aanzien van dit tabblad. Graag ontvangt inschrijver dan ook verduidelijking over.	Zie voorblad van het prijsinvulformulier.	X	X	X
177	Bewijslast	Verificatievergadering	Verificatievergadering; inschrijver is bekend met dergelijke trajecten. Hoe lang duurt deze verificatiefase en hoe past deze in de afgegeven planning?	De verificatiegesprekken vinden plaats na de eerste beoordeling en voor de voorlopige gunning. <u>Overigens:</u> het verificatiegesprek vindt plaats op maandag 1 oktober, locatie: Sittard, aanvang 13:00. Gelieve hiermee rekening te houden.	X	X	X

178	Bewijslast	Verificatievergadering	Verificatievergadering; inschrijver is bekend met dergelijke trajecten. De aanbestedende deinst geeft aan dat aangeleverde bewijzen niet ouder dan 3 maanden mogen zijn. Diverse KPI's worden over lange termijnen opgebouwd, het zou dan ook niet logisch zijn inschrijver de beoordelen op de prestaties die hij in de afgelopen 3 maanden geleverd heeft. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst deze termijn te herzien.	Deze bewijsstukken hebben betrekking op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden (zie ook paragraaf 5.2 en 5.3).	X	X	X
179	Bewijslast	Verificatievergadering	Verificatievergadering; inschrijver is bekend met dergelijke trajecten. Indien aanbestedende dienst wenst vast te houden aan de periode van 3 maanden, vanaf welk moment gelden de drie maanden terug in de tijd ter verificatie van de KPI dan?	Zie vraag 178.	X	X	X
180	Bestek/beschrijvend document	Eis T3	Betreft eis T3: Hier staat het volgende “De opdrachtnemer van perceel 1 verzorgt met zijn centraal ICT knooppunt de netwerk- en datacenter diensten. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van Surfcumulus.” Is de aanname correct dat inschrijver Surfcumulus diensten moet kunnen leveren? Zo ja dan is dit een beperking waarmee inschrijver zich niet kan verenigen, sterker nog dit beperkt de markt aanzienlijk en is dat niet in de geest van een openbare aanbesteding. Graag ontvangt inschrijver hier een toelichting op.	Deze aanname is niet correct.	-	-	X
181	Bestek/beschrijvend document	Eis T6	Betreft eis T6: Inschrijver had graag meer zicht op de huidige omgeving en hetgeen momenteel aanbesteed wordt (pagina 8). Van wie is de huidige hardware? Tot op welk niveau wordt de “nieuwe” configuratie geleverd? Hoe is de rol van inschrijver in relatie tot perceel 2 en de op te leveren nieuwe omgeving uit de lopende besteding?	De betreffende hardware is van Arcus College en Zuyd Hogeschool. De nieuwe aanbesteding is de verantwoordelijkheid van Arcus College en Zuyd Hogeschool.	-	X	-
182	Bestek/beschrijvend document	Eis T16	Betreft eis T16: is de aanname correct dat de huidige werkplek voldoet aan de eisen gesteld in T16? Zo nee, waar schort de huidige oplossing nog aan?	Deze aanname is correct.	-	-	-
183	Bestek/beschrijvend document	Eis T17	Betreft eis T17 (punt 7): in het kader van de nieuwe wet- en regelgeving kan inschrijver deze gegevens niet zomaar verstrekken. Kan inschrijver ervanuit gaan dat de aanbestedende dienst zelf de nodige juridische voorzieningen treft die voldoen aan de privacy wetgeving, zodat inschrijver aan deze vraag kan voldoen?	Daar kunt u van uitgaan.	-	-	-
184	Bestek/beschrijvend document	Perceel 3 ev (pagina 28)	Mag inschrijver voor de invulling van perceel 3 gebruik maken van de eerstelijns servicedesk van aanbestedende dienst?	Ja, in overleg met opdrachtgever, maar onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.	X	-	-
185	Eisen en criteria	Eis T21	Betreft eis T21: is de aanname correct dat 2FA nog niet volledig ingericht is? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting	Deze aanname is correct.	-	-	-
186	Eisen en criteria	Eis T22	Betreft eis T22: is de aanname correct dat dit dezelfde eis is als T4? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Nee, deze 2 eisen vullen elkaar aan.	-	-	-
187	Eisen en criteria	Eis T34	Betreft eis T34: is de aanname correct dat de kosten voor het realiseren van de SSO koppeling opgenomen dienen te worden in de projectkosten van de aanbidding van perceel 1? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Deze aanname is niet correct; dit zijn bestaande koppelingen welke door opdrachtnemer in beheer dienen te worden genomen.	-	-	-

188	Eisen en criteria	Eis T36	Betreft eis T36: is de aanname correct dat inschrijver dit ziet als een separaat project? Waar dient dit opgenomen te worden in het prijzenblad en wat verwacht de aanbestedende dienst ten aanzien van de productie en testomgeving van inschrijver? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Dat betreft inderdaad een separaat project.	-	-	-
189	Eisen en criteria	Eis T37	Betreft eis T37: Dient inschrijver de acceptatie omgeving te realiseren op de Surfcumulus omgeving of mag deze ook in een datacenter van inschrijver draaien? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting.	De acceptatie omgeving dient op de Surfcumulus omgeving gerealiseerd te worden.	-	-	-
190	Eisen en criteria	Eis T39	Betreft eis T39: Is de aanname correct dat de huidige werkplekinrichting voldoet aan de eisen die gesteld worden en derhalve als startpunt genomen kan worden voor het aanbieden van de diensten? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Deze aanname is correct.	-	-	-
191	Eisen en criteria	Eis C45	Betreft eis C45: is de aanname correct dat deze eis gelijk is aan eis C46? Zo nee, ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Dat is correct.	-	-	-
192	Eisen en criteria	Eis C45	Betreft eis C45: deze manier van factureren en betalen zorgt ervoor dat inschrijver tenminste 60 dagen op haar vergoeding (gelden) moet wachten, omwille van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening vraagt inschrijver deze eis te herzien en aan te passen naar vooraf factureren. Indien niet akkoord ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord.	-	-	-
193	Bestek/beschrijvend document	Bijlage 3	Betreft bijlage 3 server overzicht ROC: om goed passende aanbieding te kunnen maken heeft inschrijver nog additionele gegevens nodig. Inschrijver vraagt de aanbestedende dienst de lijst aan te vullen met ten minste: •Performance indicatoren storage (IOPS); •Assigned disk space (in aanvulling op used); •Groeiverwachting disk space; •Hypervisor platform; •CPU overcommitment; •Locatie / beherende partij (wel aanwezig in legenda, niet in de sheet).	Dat is o.i. niet relevant; deze diensten worden afgenomen bij Surfcumulus.	-	-	-
194	Eisen en criteria	Eis T19	Betreft eis T19: “Iedere medewerker heeft een persoonlijke documentopslag ruimte.” Wat is de maximum omvang van de persoonlijke documentopslag ruimte?	Dat is o.i. niet relevant; deze diensten worden afgenomen bij Surfcumulus.	-	-	-
195	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Op pagina 2, betreft de beschrijving van de aanbestedende dienst: Wanneer is naar verwachting meer duidelijkheid over de formele doorgang van de fusie? Wat is de beoogde ingangsdatum van de fusie?	Zie vraag 73.	-	-	-
196	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Op pagina 2, betreft de beschrijving van de aanbestedende dienst: “Indien de fusie niet doorgaat kan de uitslag afzonderlijk gebruikt worden door beide onderwijsinstellingen.” Zijn de onderwijsinstellingen op dit moment van plan om, en is het uitgangspunt dat, bij geen doorgang van de fusie de geselecteerde opdrachtnemer(s) te contracteren?	Ja, dat is correct.	-	-	-
197	Bestek/beschrijvend document	Plafondbedrag perceel 1	Het plafondbedrag ten aanzien van de dienstverlening in perceel 1: “Let op: voor deze opdracht is een maximum (jaarlijks) plafondbedrag van € 175.000 excl. BTW vastgesteld (betreft het totaal van onderdeel A t/m F van het prijzenblad van perceel 1) voor de Leeuwenborgh omgeving;”. Geldt er voor de Arcus omgeving ook een maximum plafondbudget?	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	-	-	X
198	Bestek/beschrijvend document	Plafondbedrag perceel 2	Het plafondbedrag ten aanzien van de dienstverlening in perceel 2: “Let op: voor deze opdracht is een maximum (jaarlijks) plafondbedrag van € 100.000 excl. BTW vastgesteld (betreft het totaal van onderdeel B en F van het prijzenblad van perceel 2) voor de Leeuwenborgh omgeving”. Geldt er voor de Arcus omgeving ook een maximum plafondbudget?	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	-	X	-

199	Eisen en criteria	Prijzeninvulformulier perceel 3	Is de invulling van de optionele velden verplicht? Hoe worden deze bedragen opgenomen in de beoordeling? Hoe dient inschrijver de optionele velden te lezen in het tabblad “Calculatie”? Meer specifiek E1-P3 (regel 50) en regel E2-P3 (regel 54). Graag ontvangt inschrijver een nadere toelichting.	Zie voorblad van het prijsinvulformulier.	X	-	-
200	Eisen en criteria	Plafondbedrag perceel 3	Het plafondbedrag ten aanzien van de dienstverlening in perceel 3: “Let op: voor deze opdracht is een maximum tarief voor het beheer van notebooks en werkstations vastgesteld van € 3,50 excl. BTW per maand en voor het beheer van mobiele telefoons vastgesteld van € 2,00 excl. BTW per maand. Inschrijvingen met hogere tarieven dan vermeld voor het beheer van notebooks, werkstations en mobiele telefoons worden uitgesloten van deze aanbesteding.” Gelden deze maximum tarieven voor beide onderwijsinstellingen?	Dat is correct.	X	-	-
201	Eisen en criteria	Technische Bekwaamheid & Beroepsbekwaamheid	Betreft de eisen ten aanzien van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid zie ook pagina 31. “Bij een combinatie/samenwerkingsverband dienen alle leden van de combinatie/samenwerkingsverband gezamenlijk de eisen conform de instructies te beantwoorden. Indien daarom wordt verzocht, dient bij de verificatievergadering het bewijs te worden overgelegd.” Is de aanname correct dat indien een van de combinanten of leden uit het samenwerkingsverband (bijv. hoofdaannemer) beschikt voldaan wordt aan deze eis? Zo nee, kunt u aangeven waarom alle leden van het samenwerkingsverband moeten voldoen aan de gestelde eisen?	Deze aanname is correct.	X	X	X
202	Eisen en criteria	Prijzeninvulformulier perceel 3	Mag inschrijver ervanuit gaan dat de genoemde aantallen te monitoren devices de minimale te monitoren set betreft? Meer specifiek de genoemde aantallen; 1.000 medewerkerswerkplekken, 700 deelnemerswerkplekken en 100 facet werkplekken ?	Nee, daar kunt u niet van uitgaan. Deze aantallen zijn indicatief en kunnen derhalve fluctueren.	X	-	-
203	Eisen en criteria	Prijzeninvulformulier perceel 3	Het is inschrijver niet duidelijk waarom E5-P3 (regel 69) onderdeel is van perceel 3? Dit betreft volgens inschrijver een onderdeel van perceel 2. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst dit te herzien dan wel te verwijderen uit het prijzeninvulformulier van perceel 3 te verwijderen. Indien niet akkoord ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Zie vraag 138.	X	-	-
204	Eisen en criteria	Perceel 3 ev (pagina 28)	Mag inschrijver ervan uit gaan dat een werkplek design voorhanden is? Meer specifiek mag inschrijver het high level en detail design ontvangen om een zo goed mogelijk aanbieding te kunnen maken? Indien niet akkoord ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Het high level design is beschreven op pagina 20 van de offerteaanvraag. Detail design wordt verwacht door opdrachtnemer te worden gerealiseerd, geïmplementeerd en in beheer te worden genomen.	X	-	-
205	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Graag ontvangt inschrijver een visie document (roadmap) ten aanzien van de ICT organisaties van ROC Leeuwenborgh en Arcus. Inschrijver is gebaat bij het hebben (inzien) van deze stukken om een kwalitatief goede aanbieding te kunnen maken. Indien niet akkoord ontvangt inschrijver graag een toelichting.	In het kader van de fusie is het visie document nog niet beschikbaar.	X	X	X
206	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad	Kan opdrachtgever specificeren wat onder gebruikersondersteuning valt? (Regel 5 P1 Prijzenblad)	Alle gebruikersvragen en ondersteuningsvragen die behoren bij het betreffende perceel.	-	-	X
207	Aanbestedingsprocedure	Provisioning	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat provisioning van accounts geautomatiseerd via IDM verloopt?	Ja.	-	-	X
208	Bestek/beschrijvend document	Provisioning	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat hij in Perceel 1,2,3 voor provisioning van accounts niet verantwoordelijk is?	Nee, daarvoor is opdrachtnemer verantwoordelijk.	-	-	X
209	Bestek/beschrijvend document	Beheer van accounts	Kan opdrachtgever specificeren wat er verstaan wordt onder het beheer van accounts ? (Prijzenblad A1-P1, A2-P1)	Ervoor zorgdragen dat gebruikers van de achterliggende ICT-dienstverlening gebruik kunnen maken.	-	-	X

210	Bestek/beschrijvend document	Pagina 35	Op pagina 35 wordt het plafon bedrag vernoemt van € 175.000 voor de Leeuwenborgh omgeving. In het prijzenblad wordt uitgegaan van beide scholen samen. Kan de aanbestedende dienst toelichten wat de bedoeling is immers in het Prijzenblad wordt er een totaal optelling gedaan?	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	-	-	X
211	Bestek/beschrijvend document	Pagina 35 nieuwe omgeving	Op pagina 35 wordt het plafon bedrag vernoemt van € 175.000 voor de Leeuwenborgh omgeving. in het prijzenblad wordt uitgegaan van beide scholen samen. Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat het hier een totaal nieuwe omgeving/nieuw domein betreft?	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.	-	-	X
212	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad	Hoeveel VPN's dienen er beheerd te worden? (B9-P1)	Het betreft één oplossing met een ongelimiteerd aantal gebruikers.	-	-	X
213	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad	Kan aanbestedende dienst specificeren wat de werkzaamheden zijn bij beheer koppelingen? (C3-P1)	Het zorgdragen voor het technisch beheer van de koppelingen.	-	-	X
214	Bestek/beschrijvend document	Prijzenblad	Beheer Office 365. Kan aanbestedende dienst toelichten en specificeren wat er onder beheer Office 365 valt? A6-P1	Alle gebruikersvragen en ondersteuningsvragen die behoren bij het betreffende perceel.	-	-	X
215	Bestek/beschrijvend document	Transitie Hogeschool Zuyd	Op pagina 9 staat beschreven dat Hogeschool Zuyd. -Er loopt op dit moment een nieuwe aanbesteding met Zuyd Hogeschool, in deze voor wat betreft firewall, core switches en de loadbalancer. Zuyd Hogeschool zal gedurende de transitie naar één netwerk tijdelijk (maximaal 3 jaar) in deze technisch beheer voor haar rekening nemen. Wat dient er te gebeuren wanneer deze 3 jaar zijn verstreken? Wie is er dan verantwoordelijk voor het beheer?	In de loop van deze 3 jaar wordt deze dienst door opdrachtnemer overgenomen.	-	-	X
216	Bestek/beschrijvend document	Ketenverantwoordelijk	De beoogd ICT (kennis) partner is ketenverantwoordelijk voor de ICT dienstverlening en voor onderdelen die daarbuiten vallen heeft deze een zorgplicht. Kan opdrachtnemer aangeven welke onderdelen hier buiten vallen?	Dat is voorhand niet exact aan te geven.	-	-	X
217	Bestek/beschrijvend document	Voorstel beantwoording	Pagina 13: Van de ICT (kennis) partner wordt een voorstel gevraagd voor het in beheer nemen van de bestaande ICT-omgeving waarbij het volgende wordt verwacht van de opdrachtnemer (perceel 1). Waar dient bovenstaand te worden beantwoord? specifiek document ontvangen we graag.	Dat voorstel dient onderdeel te zijn van het plan van aanpak (K1).	-	-	X
218	Bestek/beschrijvend document	Ketenverantwoordelijk	Opdrachtnemer perceel 1 is ketenverantwoordelijk en draagt zorg voor een tijdige oplevering van perceel 2 en 3 zodat voldaan kan worden aan dienstverleningseis 8 (D8). - Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat er eigen resultaat verplichtingen zijn voor de verantwoordelijke van Perceel 2 en 3?	Dat is correct.	-	-	X
219	Bestek/beschrijvend document	Opdrachtnemer Perceel 1	Opdrachtnemer perceel 1 is ketenverantwoordelijk en draagt zorg voor een tijdige oplevering van perceel 2 en 3 zodat voldaan kan worden aan dienstverleningseis 8 (D8). - Mag opdrachtnemer van Perceel 1 er vanuit gaan dat er geen projectmanagement moet worden gedaan tijdens implementatie fase van Perceel 2 en 3?	Van de opdrachtnemer van perceel wordt in dit kader coördinatie verwacht.	-	-	X

220	Bestek/beschrijvend document	CMDB	D11. Opdrachtnemer stelt alle relevante informatie digitaal beschikbaar voor het bijhouden en actualiseren van de CMDB. Opdrachtgever draagt zorg voor de actualisatie van TOPdesk als ITSM-systeem. Kan opdrachtgever aangeven onder welk perceel bovenstaand valt?	Dit valt onder alle percelen; de opdrachtnemer van perceel 1 is hierin ketenverantwoordelijk.	-	-	X
221	Bestek/beschrijvend document	Verantwoordelijkheden Programma van Eisen	Voor opdrachtnemer is het onduidelijk onder welk perceel de eisen zoals deze zijn gemeld zijn in het Programma van Eisen valt. Kan opdrachtgever per eis nummer aangeven onder welk perceel de verantwoordelijkheid hiervoor valt. Dat voorkomt bij de uitvoering op een later moment discussie.	Bij specifieke eisen staat dat vermeld; voor het overige is dat niet aan te geven en betreft het alle percelen.	-	-	X
222	Bestek/beschrijvend document	Functioneel beheer	De opdrachtnemer van perceel 1 configureert de huidige QManage oplossing van Quarantainenet, beheert en zorgt voor een adequate borging van deze oplossing voor eindgebruikers (via LAN en WLAN). Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat Functioneel beheer valt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever?	Ja, deze aannname is correct.	-	-	X
223	Bestek/beschrijvend document	Contract T6	De opdrachtnemer van perceel 2 zorgt voor de overname van de bestaande Network As A Service (NaaS, ROC Leeuwenborgh) overeenkomst (contract). Er wordt gezorgd voor een ongestoorde en veilige werking vanuit het decentrale ICT knooppunt naar het centrale ICT knooppunt waaronder WAN, LAN, WLAN en een juiste afstemming met perceel 1 en 3. Verder verantwoordelijk voor de stabiliteit, performance en snelheid van het WAN, LAN, WLAN (behoudens het functioneren van de databekabeling) binnen de MERs en SERs, (netwerk)componenten en de koppelvlakken naar het WAN- alsmede het WLAN-netwerk. In bovenstaande eis wordt gesproken over een overname van het contract. Graag willen we inzicht in het contract alvorens we dit kunnen overnemen? Vraag: - Kan het contract inzichtelijk worden geplaatst of worden verzonden via TenderNed.	Nee, dit contract wordt niet via TenderNed verzonden. Inschrijver kan deze - op afspraak - inzien bij aanbestedende dienst.	-	-	X
224	Bestek/beschrijvend document	Contract overname	De opdrachtnemer van perceel 2 zorgt voor de overname van de bestaande Network As A Service (NaaS, ROC Leeuwenborgh) overeenkomst (contract). Er wordt gezorgd voor een ongestoorde en veilige werking vanuit het decentrale ICT knooppunt naar het centrale ICT knooppunt waaronder WAN, LAN, WLAN en een juiste afstemming met perceel 1 en 3. Verder verantwoordelijk voor de stabiliteit, performance en snelheid van het WAN, LAN, WLAN (behoudens het functioneren van de databekabeling) binnen de MERs en SERs, (netwerk)componenten en de koppelvlakken naar het WAN- alsmede het WLAN-netwerk. Kan de inhoud van de overeenkomst worden gedeeld via TenderNed / worden verzonden?	Nee, dit contract wordt niet via TenderNed verzonden. Inschrijver kan deze - op afspraak - inzien bij aanbestedende dienst.	-	-	X
225	Bestek/beschrijvend document	Licentie overzicht	Alle voor de dienstverlening benodigde programmatuur, licenties, aanvullende software en/of ICT dienstverlening die de opdrachtnemer voor het leveren van de diensten inzet, dienen onderdeel uit te maken van deze geleverde dienstverlening. Uitzondering hierop zijn alle mogelijke licenties voor programmatuur die via SURFmarket leverbaar zijn aan opdrachtgever, waaronder het gehele Microsoft-portfolio voor desktop, server, tooling en applicatielicenties; deze licenties worden op verzoek van de ON verworven bij SURFmarket door opdrachtgever. Graag ontvangen we een overzicht van het gebruik van de huidige licenties verdeeld over beide omgevingen?	Beide onderwijsinstellingen zijn in dit kader compliant. In de aanbestedingsdocumenten staan de in gebruik zijnde applicaties - voor zover als mogelijk - benoemd.	-	-	X

226	Bestek/beschrijvend document	Eis T16	9. Het gebruik van verschillende besturingssystemen op de onderliggende client (bijvoorbeeld Windows 7/8/10, Google Android, et cetera) mag geen negatieve uitwerking hebben op de gebruikersinstellingen en instellingen per applicatie. Is bovenstaande eis ook van toepassing in de huidige omgeving?	Ja.	-	-	X
227	Bestek/beschrijvend document	Besturingssystemen	9. Het gebruik van verschillende besturingssystemen op de onderliggende client (bijvoorbeeld Windows 7/8/10, Google Android, et cetera) mag geen negatieve uitwerking hebben op de gebruikersinstellingen en instellingen per applicatie. Mag opdrachtnemer uit gaan dat dit alleen van toepassing is op Webbased applicaties? Zo Nee ontvangen we graag een overzicht voor welke applicaties er vanuit leverancier ondersteuning wordt gegeven hiervoor.	Nee, daar kunt u niet van uitgaan. Een overzicht van applicaties is niet voorhanden.	-	-	X
228	Bestek/beschrijvend document	Persoonsniveau	7. Misbruik (gebruik van Internet) moet op persoonsniveau te herleiden zijn. Vraag: - Mag dit volgens de nieuwe regelgeving AVG/GDPR?	Ja.	-	-	X
229	Bestek/beschrijvend document	T25	Servicedesk: - Kan opdrachtnemer specificeren hoeveel medewerkers van opdrachtgever incidenten aanmelden bij opdrachtgever? (T25)	Dat zijn alle medewerkers.	-	-	X
230	Bestek/beschrijvend document	Frequentie overleg	T27 1. De opdrachtnemer (perceel1) dient een senior servicemanager verantwoordelijk te maken voor de integrale Dienstverlening aan opdrachtgever. Kan opdrachtnemer de gewenst overleg frequentie specificeren?	Eén keer per maand (tactisch overleg, zie pagina 15).	-	-	X
231	Bestek/beschrijvend document	Werking MFC T30	Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat alle Multifunctionals correct werken en ingericht zijn?	E.e.a. valt onder de ketenverantwoordelijkheid.	-	-	X
232	Bestek/beschrijvend document	Beschrijving perceel 2	Op pagina 19 schrijft de aanbestedende dienst: "...ongestuurde werking". Wat verstaat de aanbestedende dienst exact onder deze term?	Ervan uitgaande dat u bedoelt: "ongestoorde" bedoelen we volledig operationeel werkend.	-	X	-
233	Bestek/beschrijvend document	C45 en C46 dubbel	Op pagina 57 zijn de eisen dubbel weergegeven C45 en C46	Dat is correct.	-	-	X
234			Pag. 2 Algemeen: "Indien de fusie niet doorgaat kan de uitslag afzonderlijk gebruikt worden door beide onderwijsinstellingen." Hoe moeten we deze zin interpreteren? Welke zekerheid heeft de winnende leverancier dat hij ook daadwerkelijk diensten kan leveren aan ROC-Arcus en ROC-Leeuwenborgh?	Indien de fusie niet doorgaat zullen beide onderwijsinstellingen gebruik maken van de winnende inschrijving.			
235			Pag. 7 Kavel 1: Arcus werkt nog niet volledig onder Regie. Voor Arcus houdt dit in dat er geleidelijk een transitie moet plaatsvinden. E.e.a. moet in de tijd plaats worden. Kunt u hier iets dieper op ingaan? Hoe ziet u dit tijdpad? Welke keuzes moeten door Arcus gemaakt worden? Welke transitie dient plaats te vinden? Dit geeft ons houvast voor het opstellen van de transitieplan.	Dit tijdpad kan mede bepaald worden door het voorstel van inschrijver (transitieplan).			

236			Pag. 8 Algemeen :ROC-Arcus heeft nu geen NAAS. Hiervoor loopt nu een separate aanbesteding. Waarom valt dit niet onder deze aanbesteding? Hoe verhoudt zich dit tot de transitie in onze vorige vraag?	Om de huidige dienstverlening voor Arcus te borgen, is het noodzakelijk in samenwerking met Zuyd Hogeschool technische componenten opnieuw aan te besteden. Dit geeft ons de ruimte om te komen tot een definitieve oplossing die binnen deze overeenkomst valt.			
237			Pag. 9 Algemeen: idem voor de aanbesteding van ROC-Arcus met Zuyd hogeschool.	Om de huidige dienstverlening voor Arcus te borgen, is het noodzakelijk in samenwerking met Zuyd Hogeschool technische componenten opnieuw aan te besteden. Dit geeft ons de ruimte om te komen tot een definitieve oplossing die binnen deze overeenkomst valt.			
238			Pag. 10 Kavel 1: De ICT kennispartner dient de technische coördinatie voor haar rekening te nemen. Kunt u toelichten (met een voorbeeld) wat u hieronder verstaat en tot hoever de zorgplicht van de leverancier zich uit dient te strekken?	Een voorbeeld in deze: er wordt een nieuwe functionaliteit beschikbaar gesteld aan deelnemers. Deze wordt ondergebracht bij Surfaccumulus. De opdrachtnemer coördineert de werkzaamheden die door de verschillende partijen uitgevoerd dienen te worden om deze functionaliteit werkend op te leveren en in stand te houden.			
239			Pag. 11 Kavel 1: idem voor de term ‘operationeel aansturen’ van de opdrachtnemers van perceel 2	Zie vraag 238.			
240			Pag. 15 Algemeen: meldpuntmedewerkers blijven in dienst van ROC-Leeuwenborgh. Betekent dit ook dat het ROC-meldpunt de 1e en 2e lijn is voor alle ROC-medewerkers en studenten? Hoe ziet dit er uit bij ROC-Arcus?	Het leerwerkbedrijf bij Arcus College verzorgt de 1ste lijns ondersteuning, vergelijkbaar met het meldpunt bij ROC Leeuwenborgh.			
241			Pag. 15 Algemeen: er wordt verwezen naar bijlage 7 voor een afbakening van verantwoordelijkheden. Betekent dit dat voor de onderdelen waar de leverancier voor verantwoordelijk is hij ook de 1e lijns helpdesk dient in te richten?	Nee, de 1ste lijns ondersteuning van opdrachtgever kan acties uitvoeren onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.			
242			Pag. 19 Kavel 3: Voor een BYOD mag geen tarief gerekend worden. Welke dienstverlening dient leverancier aan BYOD's (studenten) te leveren?	Toegang bieden tot achterliggende ict-dienstverlening.			
243			Pag. 30 Algemeen: dienen per perceel alle kerncompetenties via 1 referentie aangetoond te worden? Of mogen per perceel meerdere referenties voor verschillende competenties aangeleverd worden?	Per perceel mogen meerdere referenties voor de verschillende competenties worden aangeleverd.			
244			Pag. 33 Algemeen: transitie dient afgerond te zijn voor 15 januari. De aanbestedingsdata zijn met twee weken verruimd. Wordt daarmee de transitie-einddatum ook verplaatst naar bijvoorbeeld 1 feb?	Nee.			
245			Pag. 35 Kavel 1 en 2: Er wordt gesproken over een plafondbedrag; echter alleen voor ROC-Leeuwenborg. Wat is het plafondbedrag voor ROC-Arcus? (idem voor pag. 37). In de prijzenbijlage lijkt het alsof de prijzen voor ROC-Arcus en ROC-Leeuwenborg “gewoon” bij elkaar geteld worden. Kunt u deze bijlage aanpassen zodat we zeker weten dat we aan de plafondeisen voldoen?	Ten aanzien van de plafondbedragen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt u verwezen naar de opmerking aan het eind van de nota van inlichtingen.			
246			Pag. 49 Kavel 1: hoeveel tijd heeft opdrachtgever nodig om het migratieplan te accorderen?	In het kader van de voortgang van de migratie (per 15 januari 2019) kunt u uitgaan van 1 week.			
247			Pag. 51 Kavel 1, 3: heeft u een overzicht van het aantal devices per operating system? W7 / W8 / W10 / iOS / Android / verdeeld over Arcus en Leeuwenborgh	Zie pagina 7 en 9 van de offerteaanvraag. Over het algemeen wordt gebruik gemaakt van Windows 10 en Windows 7 en voor de telefoons Windows, IOS en Android.			
248			Pag. 53 Kavel 3: kunt u aangeven hoeveel VIP-eindgebruikers actief zijn?	Zie vraag 47; deze eis is komen te vervallen.			

249			Pag. 56 Kavel 2: livestreams en films moeten vloeiend verlopen. Dit kan de QoS beïnvloeden als deze eis tot in extremo gerespecteerd dient te worden. Kunt u deze eis specifiekere formuleren?	Draadloos is de primaire toegang, er is op bepaalde SSID's een limitering aangebracht in de maximale download per eindgebruiker sessie. Om o.a. internet verkeer verder te reguleren dient er tevens op applicatie niveau traffic shaping plaats te vinden, dit om een positieve gebruikerservaring te realiseren (zowel voor wat betreft een instellingen als BYOD).			
250			Kavel 1: ROC-Kan Leeuwenborgh / Arcus een overzicht aanleveren van een recente servicelevelrapportage. Zodat we een indruk krijgen van de stabiliteit van de huidige omgeving. (Aantal en soort tickets, onderverdeeld in incidenten, changes, problems per ROC.)	Nee, deze rapportage wordt niet beschikbaar gesteld.			
251			Kavel 1, 2, 3: Klopt onze aanname dat de dienstverlening aan studenten (telefonisch/elektronisch/persoonlijk) niet via onze servicedesk loopt maar uitsluitend via de meldpunten op de locaties van ROC-Leeuwenborgh / ROC-Arcus en bemenst worden door medewerkers van de respectievelijke ROC's.	Ja, deze aanname is correct.			
252			Bijlage 3 Kavel2: u geeft aan dat u nog legacy systemen heeft. In de tekening staan deze ook in de internet-wolk getekend. Wat is nu het onderscheid tussen de legacy-systemen en de overige cloud-systemen die in de internet-wolk staan getekend?	De legacy-systemen worden t.z.t. uitgefaseerd.			

Opmerking met betrekking tot plafondbedragen:

Het in de offerteaanvraag vermelde plafondbedrag voor perceel 1 van € 175.000,-- excl. BTW voor de Leeuwenborgh - omgeving wordt aangepast naar een plafondbedrag van € 300.000,-- excl. BTW voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk. Een inschrijving met een aanneemsom voor perceel 1 hoger dan € 300.000,-- excl. BTW voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

Het in de offerteaanvraag vermelde plafondbedrag voor perceel 2 van € 100.000,-- excl. BTW voor de Leeuwenborgh - omgeving wordt aangepast naar een plafondbedrag van € 175.000,-- excl. BTW voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk. Een inschrijving met een aanneemsom voor perceel 2 hoger dan € 175.000,-- excl. BTW voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College gezamenlijk wordt uitgesloten van deze aanbesteding.

Overigens: de in te dienen tarieven per gevraagde dienstverlening dienen voor ROC Leeuwenborgh en Arcus College identiek te zijn.

Overigens: opdrachtnemer heeft pas aanspraak op een financiële vergoeding zodra het beheer van het betreffende item en/of dienst volledig is overgenomen door opdrachtnemer.