

#	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bestek/beschrijvend document	Eisen ten aanzien van de opdracht punt 18	Impliceert de opdrachtgever hiermee dat er ook een backup voorziening ingeregeld dient te worden voor Microsoft Office 365 en welke bewaartermijn wilt u hierbij aanhouden?	Op dit moment is een backupvoorziening niet nodig, en hoeft niet in de aanbidding te worden opgenomen. Het staat u vrij om een bij om een aanbidding te doen als optie. Dit leidt niet tot een voorkeursbehandeling in de beoordeling.
2	Eisen en criteria	Geschiktheidseisen	In het kader van veiligheidsnormen vraagt de inschrijver zich af waarom er geen geschiktheidseisen is opgenomen ten aanzien van ISO 27001. Kunt u hier een toelichting op geven?	ISO27001 is bewust niet gevraagd om kleine partijen de kans te geven mee te dingen naar de opdracht.
3	Eisen en criteria	3.2 Geschiktheidseisen	In het kader van kwaliteitsnormen (70% van de beoordeling) vraagt de inschrijver zich af waarom er geen geschiktheidseisen is opgenomen ten aanzien van ISO 9001. Kunt u hier een toelichting op geven?	ISO9001 is bewust niet gevraagd om kleine partijen de kans te geven mee te dingen naar de opdracht.
4	Aanbestedingsprocedure	hoofdstuk 5 van het document 'Scala ICT Beheer Aanbestedingsdocument 2019-03-21'	Kunt u aangeven of het mogelijk is de huidige Microsoft tenant over te nemen? Of moet er een volledige nieuwe tenant worden ingericht?	De huidige tenant wordt niet overgenomen. Uitgangspunt is dat de inschrijver de huidige tenant blijft gebruiken. Scala realiseert voor u alle benodigde rechten.
5	Bestek/beschrijvend document	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	De inschrijver vraagt zich af waarom u afwijkt van de marktconforme looptijd van 4 jaar. Kunt u dit toelichten?	Scala wil de mogelijkheid hebben door te gaan met een goed presterende leverancier en een slecht presterende leverancier op te zeggen. De overeenkomst is geen raamovereenkomst. Er zijn daarom geen beperkingen aan de looptijd.
6	Bestek/beschrijvend document	Licenties Office 365	Kunt u aangeven of het mogelijk is de huidige Microsoft tenant over te nemen? Of moet er een volledige nieuwe tenant worden ingericht?	De huidige tenant wordt niet overgenomen. Uitgangspunt is dat de inschrijver de huidige tenant blijft gebruiken.
7	Bestek/beschrijvend document	Algemeen	Kunt u een overzicht van de huidige gebruikte applicaties verstrekken?	Dit wordt in de aangeleverde documenten toegevoegd.
8	Bestek/beschrijvend document	Overzicht Locaties en ICT apparatuur	U geeft aan per locatie de aantal aanwezige ICT voorzieningen weer. Ter aanvulling ontvangen wij graag een gedetailleerd technisch overzicht (CMDB) van de digitale werkplekken, smartboards, printers, accesspoints, switches en routers.	In de aangeleverde documenten zijn overzichten opgenomen.
9	Eisen en criteria	Bijlages	Kan aanbestedende dienst aangeven of de huidige Wi-Fi installatie en internetverbindingen op de diverse schoollocaties naar wens en behoren functioneert en tevens over voldoende capaciteit beschikt om aan de aangegeven kwalitatieve eisen te voldoen met betrekking tot het gebruik van online media en webapplicaties?	De huidige Wifi installatie voldoet naar behoren. Uiteraard blijft het noodzakelijk de installatie te controleren, en zullen klachten van gebruikers pro-actief worden opgepakt. Voor aanvang van uw dienstverlening wordt het aantal gebruikte laptops uitgebreid, en zal tevens een mogelijke uitbreiding van het wifi netwerk zijn gerealiseerd.
10	Eisen en criteria	5.3, pag. 24	Kan de Aanbestedende dienst aangeven uit hoeveel leden het beoordelingsteam bestaat en wat de achtergrond of functie is van ieder lid?	zie antwoord 4.
11	Eisen en criteria	4.2, pag. 22, vraag 5	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om ook bij deze vraag het maximaal aantal pagina's uit te breiden naar 3, zodat een volledig beeld kan worden gegeven van de gevraagde informatie. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Nee.
12	Eisen en criteria	4.2, pag. 22, vraag 4	Om een goed onderbouwd plan uit te werken waarbij ook wordt ingegaan op alle gevraagde deelonderwerpen, verzoekt Inschrijver de Aanbestedende dienst om het maximaal aantal pagina's voor deze vraag uit te breiden naar 3. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Nee.
13	Eisen en criteria	4.2, pag. 22, vraag 3	Inschrijver dient hier een voorbeeld SLA toe te voegen. Inschrijver veronderstelt dat deze niet wordt beoordeeld. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Alleen het deel van de SLA dat ziet op de beschikbaarheid van monteurs wordt beoordeeld.

14	Eisen en criteria	4.2, pag. 21, vraag 2	In eis 38 is het volgende opgenomen: 'Het Voip netwerk is gebaseerd op eindapparatuur van Mitel, Mitel Dect en Gigaset Pro. Uitgangspunt is dat het Voip netwerk met deze apparatuur blijvend wordt beheerd. Vervanging is alleen aan de orde als daarvoor een winstgevende businesscase kan worden gemaakt.' Inschrijver interpreteert hier dat de omgeving zoals deze nu is ingericht opgenomen moet worden overgenomen. Het is dan niet duidelijk wat de Aanbestedende dienst bij de uitwerking van deze vraag toegelicht wenst te krijgen. 1. Is het de bedoeling dat er wordt uitgewerkt hoe een nieuwe business case vormgegeven kan worden? Zo ja, kan de Aanbestedende dan aangeven wat afschrijvingstermijnen zijn, de initiële investering is, of er een centrale aanwezig is en wat de aanschaf data zijn? 2. Indien er geen nieuwe business case uitgevraagd wordt, kan de Aanbestedende dienst dan concreet aangeven wat zij van Inschrijver verwacht bij de uitwerking van deze vraag en wat de doelstellingen zijn bij overname van de huidige omgeving?	Het Voip netwerk kan in deze aanbesteding buiten beschouwing worden gelaten. Aanbestedende dienst stelt voor dat u in de beantwoording aangeeft of u Voip kunt leveren in algemene bewoordingen. Een mogelijke businesscase kan in een later stadium worden gerealiseerd.
15	Eisen en criteria	4.2, pag. 20, vraag 1	Vanuit eis 4.1 eis 3 op pag. 16 en kwaliteitsvraag 1 komt naar voren dat Aanbestedende dienst groot belang hecht aan het optimaal benutten en beveiligen van de internetverbindingen en het netwerk op de diverse schoollocaties. Vanuit haar expertise adviseert opdrachtnemer dan ook om de verplichting op te nemen dat er bij het uitvoeren van de dienstverlening gebruik gemaakt wordt van hoogstaande beveiligingsapparatuur en -software die beschikken over de mogelijkheden om het internet verkeer actief te monitoren op ongewenste software (lees: te scannen op virussen en spyware), ongewenste toegangspogingen te detecteren en te blokkeren alsmede het complete datanetwerk proactief te scannen op veiligheidssissues en succesvolle inbraakpogingen te detecteren en hierover te rapporteren om zodoende de gevolgschade hiervan te minimaliseren. Neemt de Aanbestedende dienst dit voorstel over?	Deze aanbeveling wordt <u>niet</u> overgenomen. De huidige inrichting van het netwerk is gebaseerd op Windows Defender, dit biedt volgens de huidige inzichten voldoende bescherming.
16	Eisen en criteria	4.1, pag. 18 eis 39	Inschrijver veronderstelt dat er in deze eis sprake is van een beschrijving en dat er Opdrachtnemer i.p.v. Opdrachtgever wordt bedoeld. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Nee, Opdrachtgever voorziet in hardware en in garantie, reparatie en service daarop.
17	Eisen en criteria	4.1, pag. 18 eis 38	Is de Aanbestedende dienst er zich van bewust dat Mitel enkel door gecertificeerde resellers beheerd mag worden en dat er slechts enkele partijen in de markt zijn die over deze certificering beschikken waardoor er dus een groot aantal geschikte partijen mogelijk onwenselijk worden uitgesloten?	Omdat het een eis ten aanzien van de opdracht betreft kunnen inschrijvers een onderaannemer inzetten om aan de eis te voldoen.
18	Eisen en criteria	4.1, pag. 18 eis 30	Inschrijver stelt voor om hier onherstelbare defecte netwerkcomponenten aan toe te voegen. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Dit is akkoord, met dien verstande dat hardware wordt aangeschaft via de DAS van Inkoopmeesters. Inschrijver brengt wel advies uit over de te vervangen hardware.
19	Eisen en criteria	4.1, pag. 18 eis 27	Gaat de Aanbestedende dienst ermee akkoord dat deze eis enkel van toepassing is op kritische netwerkcomponenten die van invloed zijn op de complete beschikbaarheid van de IT omgeving?	Dit is akkoord.
20	Eisen en criteria	4.1, pag. 18 eis 25	Inschrijver veronderstelt dat de Aanbestedende dienst hier doelt op de software die draait op de hardware en netwerkcomponenten zoals drivers en firmware. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Ja.
21	Eisen en criteria	4.1, pag. 17 eis 22	De Aanbestedende dienst vereist hier openingstijden van 7.30 tot 17.30. Nu dit geen marktconforme openingstijden zijn en eventuele wijzigingen hiervan in de organisatie een sterk onnodig prijsopdrijvend effect heeft, stelt inschrijver voor om deze tijden aan te passen naar van 8.00 tot 17.00 uur. Neemt de Aanbestedende dienst dit voorstel over?	Een eis is openingstijden van 8:00 - 17:00. Een wens is openingstijden van 7:30 - 17:30. Dit is juist om docenten voor aanvang en na afloop van lesdagen alle problemen te laten oplossen.
22	Eisen en criteria	4.1, pag. 17 eis 18	Vanuit de omschrijvingen geeft Aanbestedende dienst indirect aan de beveiliging, privacy en het voldoen aan geldende regel- en wetgeving van hoog in het vaandel te hebben staan. Bij het werken binnen Office 365 is het dan ook van belang om te weten dat Microsoft geen back-ups maakt; enkel de mogelijkheid biedt om binnen 30 dagen een vorige versie terug te zetten. Opdrachtnemer adviseert vanuit haar expertise dan ook om de verplichting op te nemen om een additionele back-up te verzorgen met een minimale bewaartermijn van 1 jaar op basis van dagelijkse back-ups. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Op dit moment is een backupvoorziening niet nodig, en hoeft niet in de aanbieding te worden opgenomen. Het staat u vrij om een bij een aanbidding te doen als optie. Dit leidt niet tot een voorkeursbehandeling in de beoordeling.
23	Eisen en criteria	4.1, pag. 17 eis 13	Om de Aanbestedende dienst ervan te laten verzekeren dat de leverancier ook echt voldoet aan alle gestelde wettelijke minimale eisen t.a.v. bescherming van persoonsgegevens en dit ook kan aantonen, adviseert Inschrijver de Aanbestedende dienst om een minimale ISO 27001 en NEN7510 certificering uit te vragen. Neemt de Aanbestedende dienst dit voorstel over?	Nee.

24	Eisen en criteria	4.1, pag. 17 eis 11	Inschrijver veronderstelt dat indien de internetfilter op een later moment wordt toegepast, dat Inschrijver hiervoor separaat kosten in rekening kan brengen. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Internetfiltering dient in de inschrijfprijs te worden opgenomen.
25	Eisen en criteria	4.1, pag. 16 eis 11	Zoals zowel in het bestek als in het beleidsplan (hoofdstuk 9) is aangegeven een goede beveiligingsoplossing onmisbaar voor de Aanbestedende dienst. Om ervoor te zorgen dat er ook echt een beheeroplossing geleverd gaat worden die aansluit op deze behoefte en aansluit op de huidige wetgeving, adviseert Inschrijver de Aanbestedende om hiervoor minimale eisen op te nemen. Daarom adviseert Inschrijver om minimaal te vereisen dat Inschrijver een firewall levert die bescherming biedt t.a.v. datalekken, virussen en spyware. Deze reden dat Inschrijver deze minimale eis adviseert is dat de Aanbestedende dienst er dan van verzekerd is dat de Aanbestedende dienst er dan van verzekerd is dat deze bescherming dan geldt voor het gehele netwerk, ongeacht wat er op het netwerk draait.	Iedere locatie heeft op dit moment de beschikking over een Draytek router waarop de firewall functionaliteit aanwezig is. Vooralsnog achten wij dat voldoende.
26	Eisen en criteria	4.1, pag. 16 eis 1	In deze eis staat opgenomen dat de leverancier dient te zorgen voor de gehele netwerkinfrastructuur. Inschrijver veronderstelt dat de Aanbestedende dienst hier enkel doelt op het beheer, monitoring en signalering en dat de kosten voor aanschaf, vervanging en onderhoud van deze producten voor rekening zijn van de Aanbestedende dienst en geen onderdeel zijn van de uitvraag. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Dat is correct.
27	Eisen en criteria	1.2, pag. 6	In plusdienst 1 vraagt de Aanbestedende dienst structureel schoolbezoek uit. Kan de Aanbestedende dienst een indicatie afgeven van het aantal scholen waar dit van toepassing zou kunnen zijn?	Dat is nog niet bekend en kan gedurende de looptijd variëren.
28	Eisen en criteria	Algemeen	Kan de Aanbestedende dienst aangeven door welke partij het ICT-beheer momenteel wordt uitgevoerd?	Voor ICT Beheer: Kresco www.kresco.nl Voor Voip en netwerkbeheer: Voicetronics www.voicetronics.nl Voor Sharepoint en Intune: APS IT diensten https://www.apsitdiensten.nl/consultancy
29	Bestek/beschrijvend document	leerlingadministratie systeem	Welk leerling administratie systeem gebruikt Scala?	Esis van Rovict
30	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument par 4.1. eis 15	Is het aanmaken en beheren van gebruikers in O365 een taak voor Scala alleen?	Nee, in principe worden accounts door Scala aangemaakt, maar een terugval op onze leverancier is wenselijk.
31	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument pag 18 eis 29	Kunt u een overzicht van de printers geven, en of deze printen via de cloud ondersteunen?	Dit zijn Canon iR-ADV C5535 printers, die worden geleased. Het is onbekend of er op deze printers cloud functionaliteit aanwezig is.
32	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument pag 18 eis 27	Geldt deze eis alleen voor componenten die aangeschaft zijn bij opdrachtnemer of ook voor componenten die bij derden zijn aangeschaft? Indien het laatste, zijn de componenten dan aangeschaft met een garantievorm om aan deze eis te kunnen voldoen?	Het geldt voor alle componenten die defect zijn en daardoor een probleem veroorzaken.
33	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument pag 17 eis 18	Een backup van de Office 365 omgeving wordt door Microsoft zelf al verzorgd. Echter deze voldoet niet aan de gevraagde oplostijden. oplossing van derde partijen hebben een sterk prijs opdrijvend effect. wilt u de O365 uitsluiten van de backup die gevraagd wordt?	Op dit moment is een backupvoorziening niet nodig, en hoeft niet in de aanbidding te worden opgenomen. Het staat u vrij om een bij om een aanbidding te doen als optie. Dit leidt niet tot een voorkeursbehandeling in de beoordeling.
34	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument par 4.1.	In paragraaf 4.1 wordt gesproken op verschillende plaatsen over 'de ICT omgeving'. Bedoelt u hiermee, de netwerkinfrastructuur, de Office 365 omgeving en de aanwezige Apple en Windows hardware?	Ja.
35	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument pag 17 eis 15	Bedoelt u met het toewijzen van rechten op het gebruik het aanschaffen van licenties?	Ja, onder andere.
36	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument pag 17 eis 11	Moet de prijs van het te leveren filter al in de prijs zijn inbegrepen? Indien ja, wat verstaat u dan onder 'adequate' content filtering, welke eisen stelt u aan het filter?	Ja, dat dient filtering te zijn die adequaat is voor de doelgroep (leerlingen in het PO).
37	Eisen en criteria	aanbestedingsdocument pag 16 eis 6	Kunt u een overzicht geven van de huidige on-premise en cloud applicaties die worden gebruikt?	In de aangeleverde documenten zijn aanvullende overzichten opgenomen.
38	Bestek/beschrijvend document	Voorstel concept overeenkomst	Daar Inschrijver ook zelfstandig softwareoplossingen ontwikkelt ziet Inschrijver graag bij Artikel 8 de toevoeging dat IE-rechten toe blijven behoren aan de Opdrachtnemer.	Zie algemene inkoopvoorwaarden artikel 24.3.

39	Bestek/beschrijvend document	Voorstel concept overeenkomst	Inschrijver stelt de volgende aanvullingen voor op de Arovedi clausules t.a.v. aansprakelijkheid: (lid 1) De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar contractuele verplichtingen is beperkt tot vergoeding directe schade tot maximaal het totaal aan vergoedingen (excl. BTW) dat de Opdrachtgever in één jaar aan Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst voldoet. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade meer bedragen dan EUR 500.000 (vijfhonderd duizend Euro). (lid 2) De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verband houdende met vernieuwing, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. (lid 3) De in lid 1 en lid 2 genoemde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de Opdrachtnemer. (lid 4) Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan bij Opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.	De voorwaarden ten aanzien van aansprakelijkheid worden niet aangepast.
40	Bestek/beschrijvend document	Voorstel concept overeenkomst	In artikel 1.3 dient een derde bullet point te worden toegevoegd met daarin vermeld: de onderhavige overeenkomst aanbesteding beheer ICT & netwerk.	In het artikel staat dat de overeenkomst prevaleert boven alle andere documenten. Dat is afdoende.
41	Bestek/beschrijvend document	Open vragen	Klopt de aanname dat een voorbeeld SLA als bijlage mag worden meegeleverd en dan ook geen onderdeel uitmaakt van de maximale beantwoordingsruimte?	Dat is correct.
42	Bestek/beschrijvend document	Open vragen	Inschrijver wil de maximaal toegestane beantwoordingsruimte graag naar eigen inzicht over de verschillende vragen kunnen verdelen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Nee.
43	Eisen en criteria	Eis 43	Gaat Aanbestedende Dienst ermee akkoord om mee te gaan in de standaard jaarfacturatie?	Nee.
44	Eisen en criteria	Scope	Maakt een startportaal voor medewerkers en een DLWO voor leerlingen onderdeel uit van de uitvraag?	Als dat nodig is om aan de eisen te voldoen wel.
45	Bestek/beschrijvend document	Scope - eis 20 en 41	Inschrijver merkt op dat door de uitvraag heen verschillende diensten worden gevraagd. Kan Aanbestedende Dienst een sluitende definitie verstrekken van de gewenste 'ICT-omgeving'?	De ICT omgeving is de gehele netwerkinfrastructuur inclusief alle eindgebruikershardware. Het gaat daarbij om alle componenten en diensten die ongestoord ICT gebruik mogelijk maken.
46	Eisen en criteria	Eis 34	Inschrijver vraagt om geplande onderhoudsvakken buiten de meting te laten. Dit vindt uiteraard alleen buiten schooltijden plaats.	Onderhoudstijdvakken, mits buiten werktijden en minimaal 2 weken vooraf aangekondigd kunnen buiten beschouwing gelaten worden bij het vaststellen van de beschikbaarheid.
47	Eisen en criteria	Eis 34	Wat is de periode waarover de uptime moet worden gemeten? Inschrijver gaat standaard uit van een kalenderjaar.	Dat is correct.
48	Eisen en criteria	Eis 34	Inschrijver gaat uit dat deze eis betrekking heeft op de producten en diensten van Inschrijver zelf. Diensten van derden (zoals Microsoft Office) vallen hier buiten daar Inschrijver hier geen directe invloed op uit oefent.	Dat is correct, waarbij de gehele fysieke netwerkinfrastructuur binnen locaties, inclusief de daarbij benodigde software, onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer valt.
49	Eisen en criteria	Eis 31	Kan Aanbestedende Dienst een overzicht overleggen van de huidige wi-fi inrichting, inclusief een overzicht van de in gebruik zijnde Wi-fi componenten wat betreft merk, type en leeftijd?	Dit overzicht is opgenomen in de reeds aanwezige aangeleverde documenten. Het gehele wifi netwerk is gebaseerd op Unify cloud. Eventuele accesspoints van andere merken zijn voor aanvang van uw dienstverlening vervangen.
50	Eisen en criteria	Eis 30	Kan Aanbestedende Dienst een overzicht overleggen van de in gebruik zijnde netwerkcomponenten wat betreft merk, type en leeftijd?	In de aangeleverde documenten zijn aanvullende overzichten opgenomen.
51	Eisen en criteria	Eis 30	Het vervangen van netwerkcomponenten is voor Inschrijvers een niet te calculeren gegeven daar het niet duidelijk is wat de huidige situatie is bij Aanbestedende Dienst. Bovendien kent het contract een minimale looptijd van slechts 6 maanden. Het is in theorie mogelijk dat Inschrijver alles vervangt en Aanbestedende Dienst het contract vervolgens opzegt. Inschrijver vraagt dan ook om de aanschaf van hardware buiten scope te plaatsen.	Dat is akkoord.

52	Eisen en criteria	Eis 28	Inschrijver merkt op dat verschillende problemen een verschillend urgentieniveau kennen. Door ieder probleem dezelfde maximale oplostijd toe te kennen krijgen Prio 1 storingen (netwerk down) een relatief ruime deadline, terwijl een simpele Prio 4 storing (traagheid bij mail archiveren) veel sneller dan regulier moet zijn opgelost. Per saldo maakt dit de service veel kostbaarder. Inschrijver vraagt om een onderverdeling in urgentieniveaus en stelt voor hier de verdeling zoals beschreven in hoofdstuk 6 uit 'De informatievoorziening van Scala 2018-2023' aan te houden. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
53	Eisen en criteria	Eis 27	Inschrijver merkt op dat een regulier service window 9 uur bedraagt. Voorstel is de tijd waarbinnen een component moet worden vervangen dan ook te verruimen naar 9 werkuur.	Dat is akkoord.
54	Eisen en criteria	Eis 27	Kan Aanbestedende Dienst toelichten wat voor componenten Inschrijver op voorraad dient te houden?	Alle componenten die, als zij defect gaan, een probleem kunnen veroorzaken.
55	Eisen en criteria	Eis 26	Inschrijver neemt aan dat hoofdstuk 6 uit de 'De informatievoorziening van Scala 2018-2023' leidend is met betrekking tot de gewente inzet en opleiding voor de twee eigen ICT-medewerkers van Aanbestedende Dienst. Kan Aanbestedende Dienst deze aanname bevestigen?	Dit is correct.
56	Eisen en criteria	Eis 26	Inschrijver begrijpt dat twee eigen ICT-medewerkers van Aanbestedende Dienst onderdeel gaan uitmaken van de serviceorganisatie. Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat het startniveau is van deze medewerkers, zijn zij bijvoorbeeld nu al werkzaam als ICT-beheerder?	Ja, beide medewerkers zijn werkzaam als ICT beheerder. Een medewerker is gefocussed op hardware en werkplekbeheer, de tweede medewerker is gefocussed op de ondersteuning van onderwijsgebonden applicaties.
57	Eisen en criteria	Eis 25	Inschrijver neemt aan dat Aanbestedende Dienst hier doelt op door Inschrijver beheerde hardware. Kan Aanbestedende Dienst deze aanname bevestigen?	Dat is correct.
58	Eisen en criteria	Eis 22	Daar eisen als zogenaamde knock-out criteria gelden stelt Inschrijver voor het service window aan te passen naar de marktstandaard: van 08.00u tot 17.00u. Aangezien Aanbestedende Dienst duidelijk wel waarde hecht aan ruimere openingstijden kan hier meerwaarde aan worden toegekend bij de open vragen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
59	Eisen en criteria	Eis 11	Aanbestedende Dienst geeft aan dat contentfiltering geen standaard onderdeel van de behoefte vormt maar wel geleverd moet kunnen worden wanneer een schoollocatie hier behoefte aan heeft. Inschrijver stelt voor om content filtering hierom als aparte post op te nemen in het prijzenblad.	Nee, contentfiltering dient te worden opgenomen in de inschrijfprijs. Het prijzenblad wordt daarop niet aangepast.
60	Eisen en criteria	Eis 6	Graag ontvangt Inschrijver een overzicht van de in gebruik zijnde on premise applicaties die Aanbestedende Dienst zeker mee wil nemen naar haar nieuwe ICT-omgeving.	In de aangeleverde documenten zijn aanvullende overzichten opgenomen.
61	Eisen en criteria	Eis 33	Beseft Aanbestedende Dienst zich dat de genoemde types uit de bijlage 'Scala AP's 16-01-2019' inmiddels end-of-sale zijn en geen ondersteuning bieden voor 5Ghz? Met oog op de gewenste kwaliteit voor het wifi netwerk is vervanging sterk aan te raden.	Het gehele wifi netwerk is gebaseerd op Unify cloud. Eventuele accesspoints van andere merken zijn voor aanvang van uw dienstverlening vervangen.
62	Eisen en criteria	eis 4 en 5	Begrijpt Inschrijver het goed dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de monitoring en het advies omtrent deze eisen? Indien Aanbestedende Dienst het advies van Inschrijver niet opvolgt kan Inschrijver immers de eisen niet borgen.	Ja.
63	Bestek/beschrijvend document	Concept overeenkomst	Inschrijver vraagt Aanbestedende Dienst de concept overeenkomst na te lopen op jaartallen, daar er momenteel een aantal foutieve jaartallen in lijken te staan.	Er stond 1 typefout in, die is in de nieuwe versie hersteld.
64	Bestek/beschrijvend document	1.2 Aan te besteden opdracht - Plusdiensten	Aanbestedende Dienst vraagt bij plusdienst 1 om een medewerker die elke twee weken twee aansluitende uren inzetbaar is op een locatie. Moeten Inschrijvers de calculatie maken op basis van 1 locatie of voor alle locaties? Gezien het om optionele dienstverlening gaat stelt Inschrijver voor dat de prijzen zijn gebaseerd op de gevraagde dienstverlening voor 1 locatie.	U dient een uurtarief in te vullen waar het gaat om plusdiensten (zie prijzenblad). De prijsvergelijking wordt gemaakt op basis van 200 uur voor plusdienst 1 en 200 uur voor plusdienst 2. Over het werkelijk aantal af te nemen uren is niets te zeggen.
65	Bestek/beschrijvend document	1.2 Aan te besteden opdracht - Plusdiensten	Wat bedoelt Aanbestedende Dienst met 'een medior'? Inschrijver stelt voor dat een minimumniveau qua opleiding wordt gesteld voor de in te zetten medewerkers voor de gevraagde plusdiensten.	een medior medewerker is een medewerker die zelfstandig zijn of haar werkzaamheden kan uitvoeren, eventueel op afstand ondersteund door een specialist of een senior medewerker.
66	Bestek/beschrijvend document	1.2 Aan te besteden opdracht - Plusdiensten	Kan Aanbestedende Dienst concretiseren wat voor type dienstverlening wordt verwacht? Gaat het enkel om technisch beheer op locatie, of ook om training en consultancy op het gebied van ICT-inzet of kennis en competenties van gebruikers?	Het gaat om technisch beheer op locatie.

67	Bestek/beschrijvend document	1.2 Aan te besteden opdracht	Aanbestedende Dienst heeft behoefte aan een echte Office 365 expert. Om de kwaliteit van Inschrijvers te borgen is het raadzaam hiervoor bewijzen te laten overleggen. Gangbare certificeringen zijn bijvoorbeeld de Microsoft Certified Systems Administrator, Managing O365, Developing Microsoft Sharepoint en Microsoft Certified Network Product Specialist.	Dit wordt niet opgenomen in de eisen. Inschrijvers kunnen in de beantwoording op vraag 5 echter aangeven of en over welke certificaten ze beschikken.
68	Bestek/beschrijvend document	Eis 2 en 3	Inschrijver merkt op dat de monitoringssoftware die nodig is om netwerkcomponenten en de internetverbinding te monitoren doorgaans serverbased is en altijd sterk kostenopdrijvend. Vanuit de optiek van Inschrijver staat de prijs niet in verhouding tot te geboden functionaliteit. Inschrijver vraagt de eisen t.a.v. monitoring te laten vervallen, dan wel een aparte post op te nemen in het prijzenblad. In dat laatste geval kan Aanbestedende Dienst voor zichzelf besluiten of de kosten voor actieve monitoring acceptabel zijn en of dit voldoende meerwaarde biedt ten opzichte van het advies en de reeds aanwezige kennis bij Inschrijver.	Inschrijvers kiezen zelf welke zwaarte van monitoring ze inzetten bij Opdrachtgever. Inschrijvers geven de zwaarte van monitoring en de daarmee eventuele gepaarde additionele kosten aan in het antwoord op vraag 1. De basiskosten van monitoring dienen echter verdisconteerd te zijn in de inschrijfprijs.
69	Bestek/beschrijvend document	Scope	Inschrijver neemt aan dat wanneer Aanbestedende Dienst het heeft over 'bekabeling' de scope voor opdrachtnemer zich beperkt tot de aansluitingen op het bekabelde netwerk. De aanleg en de monitoring (het doormeten) van netwerkbekabeling is immers een echt installatie specialisme, wat niet valt onder ICT-beheer.	Dat is correct.
70	Bestek/beschrijvend document	Scope	Inschrijver vraagt om Voip buiten scope van de opdracht te plaatsen. Inschrijver is zelf een van de weinige ICT-dienstleveranciers die wel degelijk Voip oplossingen leveren, maar ook wij werken niet met de genoemde Voip apparatuur. Dit betekent dat (bijna) iedere potentiële Inschrijver gedwongen is om met een onderaannemer te werken.	Het Voip netwerk kan in deze aanbesteding buiten beschouwing worden gelaten. Aanbestedende dienst stelt voor dat u in de beantwoording aangeeft of u Voip kunt leveren in algemene bewoordingen. Een mogelijke businesscase kan in een later stadium worden gerealiseerd.
71	Bestek/beschrijvend document	Scope	Aanbestedende Dienst noemt 'levering van de internetverbinding' verschillende keren binnen- en buiten scope van de opdracht. Gezien Aanbestedende Dienst voor de levering van de internetverbinding een abonnement bij Ziggo heeft lopen neemt Inschrijver aan dat het, voor zover binnen scope van de opdracht, telkens gaat om de dienst Wifi as a Service. Levering van de internetverbinding zelf is gewoon buiten scope. Kan Aanbestedende Dienst deze aanname bevestigen?	ja.
72	Bestek/beschrijvend document	1.2.6. Te sluiten overeenkomst	Met welke contractduur dienen Inschrijvers rekening te houden in calculatie?	De overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur. Dat betekent dat kan worden opgezegd als opdrachtnemer niet (meer) naar behoren levert. Het doel van Scala is om met geschikte leverancier een langdurige samenwerking aan te gaan. U kunt dus calculeren naarmate u vertrouwen heeft in uw eigen dienstverlening.
73	Bestek/beschrijvend document	Huidige situatie	Aanbestedende Dienst spreekt over bestaande Sharepoint sites. Hoe ziet de huidige structuur hiervan eruit en is er ook sprake van een startportaal?	Binnen de tenant zijn site collecties ingericht op basis van klassieke SharePoint sites collecties op basis van een publicerende infrastructuur en site collecties voor Medewerkers / Bestuurskantoor op basis van communicatie (hub) sites in combinatie met moderne team sites. In deze is er sprake van meerdere start portalen op basis van verschillende technologie.
74	Bestek/beschrijvend document	Huidige situatie	Wat is de huidige tenant structuur voor de Office omgeving? Kent iedere school een eigen tenant of is er sprake van een bovenschoolse inrichting met subdomeinen?	Binnen de tenant is sprake van een bovenschoolse inrichting waarbij de domein strategie centraal is afgedongen.
75	Bestek/beschrijvend document	Huidige situatie	Zijn er bestaande SSO-koppeling tussen de Intune omgeving van Aanbestedende Dienst en andere partijen (zoals de huidige beheerpartij)?	Nee
76	Bestek/beschrijvend document	Huidige situatie	Zijn er bestaande SSO-koppeling tussen de O365 omgeving van Aanbestedende Dienst en andere partijen (zoals de huidige beheerpartij)?	Nee
77	Bestek/beschrijvend document	Huidige situatie	Wie is de huidige beheerpartij?	Zie antwoord 28.
78	Bestek/beschrijvend document	per 1.2.2.	Aanbestedende Dienst geeft aan dat het aantal locaties gedurende de looptijd van het contract kan wijzigen. Kan Aanbestedende Dienst aangeven of, en zo ja, welke, wijzigingen nu al bekend zijn op het gebied van fusies, verhuizingen en/of nieuwbouw?	Er zijn momenteel geen wijzigingen bekend.
79	Bestek/beschrijvend document	Aantal schoollocaties	Inschrijver merkt op dat in uitvraag verschillende cijfers worden gegeven qua aantal schoollocaties. Kan Aanbestedende Dienst aangeven met welk aantal fysieke locaties Inschrijver rekening dient te houden in calculatie?	Het gaat om 13 scholen en een bestuurskantoor.
80	Bestek/beschrijvend document	Relatie uitvraag en visiedocument	Het valt Inschrijver op dat de bijlage 'de Informatievoorziening van Scala 2018-2023' op sommige punten afwijkt van, of zich niet doorvertaalt naar de uitvraag. Op welke wijze dient Inschrijver in haar offerte rekening te houden met dit visiedocument?	Het Aanbestedingsdocument prevaleert.
81	Bestek/beschrijvend document	Paragraaf 2.4 Planning	"Bij 2.4 geeft u aan dat de deadline 30 april is terwijl op Tendered wordt gesproken over 1 mei om 10.00 uur. Welke datum dienen wij aan te houden?"	De deadline is 1-5-2019 voor 10.00 uur.

82	Bestek/beschrijvend document	Cito LOVS	a. De nieuwste versie van het administratieprogramma van Cito LOVS heeft de database in de Cloud staan en draait zowel thuis als op school, draadloos of bedraad. Mogen wij aannemen dat u deze nieuwste versie gebruikt of bereid bent deze te gaan gebruiken?	Dit is akkoord.
83	Bestek/beschrijvend document	Cito LOVS	Met de nieuwste versie van Cito LOVS kunt u de programmatuur zowel binnen als buiten de school gebruiken. Voor de toetsomgeving geldt dat Cito aangegeven heeft dat eind 2019 een volledige webbased versie wordt opgeleverd, waarmee u voor de komende jaren gebruik kunt maken van de nieuwste technieken en functionaliteiten zowel binnen als buiten de school. In de tussentijd kunt u uiteraard binnen de school volop gebruik maken van de toetsomgeving. Kunt u instemmen met oplevering van de functionaliteit langs deze weg?	Bij voorkeur rondom de zomer van 2019. U kunt zelf een planning opstellen als antwoord op vraag 4.
84	Bestek/beschrijvend document	algemeen	Begrijpt opdrachtnemer goed dat alle apparatuur die nodig is om het gevraagde beheer te kunnen uitvoeren onderdeel is van de opdracht?	Hardware wordt aangeschaft via het DAS van InkoopMeesters. Opdrachtgever houdt voldoende apparatuur op voorraad om bij storingen vervanging te kunnen doen. Bij aanschaf van nieuwe apparatuur, of vervanging vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om te besluiten welke apparatuur wordt aangekocht.
85	Bestek/beschrijvend document	Pag 8 en 9	Op pag. 8 en 9 zijn een drietal KPI's verder uitgewerkt. Heeft de aanbestedende dienst een doelstelling geformuleerd binnen welke termijn deze 3 KPI's gerealiseerd moeten zijn?	De eerste meting dient plaats te vinden een half jaar na implementatie.
86	Bestek/beschrijvend document	Punt 38	Welk platform gebruikt Scala voor de VoIP telefoons? Zijn dit telefooncentrales op locatie of een hosted oplossing?	Het Voip netwerk kan in deze aanbesteding buiten beschouwing worden gelaten. Aanbestedende dienst stelt voor dat u in de beantwoording aangeeft of u Voip kunt leveren in algemene bewoordingen. Een mogelijke businesscase kan in een later stadium worden gerealiseerd.
87	Bestek/beschrijvend document	Pag 18 punt 28	Hier staat dat alle denkbare problemen binnen 8 werkuren opgelost moeten zijn tenzij Opdrachtnemer geen aantoonbare invloed heeft op de oplossing. Betekent dit dat de aanbestedende dienst geen incidentcategorieën gebruikt waarbij onderscheid wordt gemaakt in een hoge – gemiddelde en lage impact van de storing/probleem op de dagelijkse bedrijfsvoering.	De opvolgtijden in de bijlage "De Informatievoorziening van Scala" zijn van toepassing zoals vermeld op pagina 17 (paragraaf 6.3).
88	Bestek/beschrijvend document	Pag 18 punt 27	Hier staat dat Opdrachtgever in de mogelijkheid voorziet om binnen 8 werkuren defecte componenten te vervangen. Welke componenten worden hier bedoeld?	Zie antwoord 54.
89	Bestek/beschrijvend document	Pag 18 punt 25	Hier staat dat eindgebruikers hardware en netwerkcomponenten door Opdrachtnemer worden geüpdatet. Wat wordt onder deze updates verstaan?	Zie antwoord 20.
90	Bestek/beschrijvend document	Pag 17 punt 18	Wat bedoelt aanbestedende dienst hier precies met een backup van de volledige ICT omgeving?	Op dit moment is een backupvoorziening niet nodig, en hoeft niet in de aanbidding te worden opgenomen. Het staat u vrij om een bij om een aanbidding te doen als optie. Dit leidt niet tot een voorkeursbehandeling in de beoordeling.
91	Bestek/beschrijvend document	Pag 17 punt 12	U verzoekt dat alle medewerkers toegang hebben tot de helpdesk van Opdrachtnemer. Is de aanbestedende dienst net als Opdrachtnemer van mening dat bij voorkeur 1 of 2 personen per locatie contact hebben met de Infodesk/helpdesk om een goed overzicht te kunnen behouden?	Nee, om er voor te zorgen dat de ICT coördinator niet wordt gebruikt als vooruitgeschoven helpdesk is het expliciet de bedoeling dat alle medewerkers rechtstreeks ondersteund kunnen worden.
92	Bestek/beschrijvend document	Pag 17 punt 11	De functionaliteit van het contentfilter moet per gebruikersgroep aangepast kunnen worden waarbij onderscheid wordt gemaakt in onder- midden- en bovenbouw. Geldt deze specificering voor alle scholen van Scala en is er dus geen contentfiltering noodzakelijk op klas/groep (1-8) niveau of individueel niveau?	Nee, zoals beschreven is op dit moment geen sprake van contentfiltering. Echter wil stg. Scala de mogelijkheid hebben om contentfiltering toe te passen. Indien contentfiltering wordt toegepast zal dit per leerjaar plaatsvinden.
93	Bestek/beschrijvend document	Pag. 17 punt 11	Hier staat dat de ICT omgeving veilig moet zijn voor leerlingen. Er wordt nu adequate contentfiltering toegepast maar er wordt geen internetfiltering gebruikt. Kan aanbestedende dienst uitleggen wat onder adequate contentfiltering wordt verstaan?	Zie antwoord 36.
94	Bestek/beschrijvend document	n.a.	Hier staat dat de ICT omgeving veilig moet zijn voor leerlingen. Er wordt nu adequate contentfiltering toegepast maar er wordt geen internetfiltering gebruikt. Kan aanbestedende dienst uitleggen wat onder adequate contentfiltering wordt verstaan?	Zie antwoord 36.
95	Bestek/beschrijvend document	Pag. 16 punt 1	Kan Opdrachtnemer er vanuit uit gaan dat alle licenties die nodig zijn om het gevraagde beheer te kunnen uitvoeren zoals b.v. Office 365 – SharePoint - Intune licenties door Opdrachtgever zelf worden geregeld en bekostigd?	Dit is correct.
96	Bestek/beschrijvend document	Pag. 6	Op pagina 6 wordt bij Plusdienst 2 beschreven dat lokale medewerkers van Opdrachtgever ook vervangen moeten kunnen worden. Over welke medewerkers praten we hier dan? Zijn dit medewerkers die ICT diensten voor Scala uitvoeren? Zo ja welke werkzaamheden voeren zij dan uit? Zo nee, over welke medewerkers praten we dan? Directeuren, leerkrachten, onderwijsondersteunend personeel etc...	Het gaat uiteraard om de ICT medewerkers van Scala. Zij voeren beheerswerkzaamheden uit op de ICT omgeving.

97	Bestek/beschrijvend document	Pag. 6	Op pagina 6 staat bij Plusdienst 1 dat verschillende locaties van Opdrachtgever behoefte hebben aan een structureel schoolbezoek van Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst vraagt opdrachtnemer daarvoor tweewekelijks 2 aaneengesloten uren vrij te maken en daarvoor een prijs af te geven. Deze prijs is natuurlijk afhankelijk van het aantal locaties dat deze dienst gaat afnemen. Kan aanbestedende dienst een indicatie geven of het hier om 1-2 of 3-4 of meer dan 4 locaties gaat?	Dat is nog niet bekend en kan gedurende de looptijd variëren.
98	Bestek/beschrijvend document	pag. 6	Op pagina 6 worden een tweetal plusdiensten beschreven. Gaat het bij Plusdienst 1 alleen om technische werkzaamheden of worden hier ook onderwijskundige cq. onderwijs-inhoudelijke diensten bedoeld?	Het gaat om technische beheerswerkzaamheden.
99	Bestek/beschrijvend document	pag 5	Op pag. 5 staat dat er reeds een Intune omgeving is ingericht. Moet deze omgeving worden overgenomen of is het aan de leverancier om dit eventueel anders in te richten wanneer dit om welke reden dan ook efficiënter of effectiever is?	De ingerichte omgeving wordt door inschrijver overgenomen, en indien noodzakelijk door inschrijver en in overleg met opdrachtgever aangepast.
100	Bestek/beschrijvend document	algemeen	In welk tijdvak wilt u de migratie starten en afgerond hebben?	Bij voorkeur rondom de zomer van 2019. U kunt zelf een planning opstellen als antwoord op vraag 4.
101	Bestek/beschrijvend document	Blz 24, 5.3	Welke personen (functies, vaardigheden) hebben zitting in de beoordelingscommissie?	Zie antwoord 4.
102	Bestek/beschrijvend document	Blz 20 punt 43	Is de aanname correct dat facturatie per school start na eindoplevering van die school?	Ja.
103	Bestek/beschrijvend document	Blz 18 punt 30	Dient het vervangen van de netwerkcomponenten en hardware tijdens de contractperiode kosteloos te geschieden of tegen marktconform tarief?	Dit geschied tegen marktconform tarief en valt onder de plusdienst 2: Extra on-site ondersteuning.
104	Bestek/beschrijvend document	Blz. 16 punt 1	U geeft aan dat de inschrijver dient te zorgen voor de "levering van de bijbehorende internetverbindingen". Waar eindigt de verantwoordelijkheid van de leverancier van internetverbinding via het DAS, en begint de verantwoordelijkheid van de inschrijver?	De opdrachtnemer voor de internetverbinding wordt gecontracteerd via het DAS, de realisatie van de aansluiting op de ICT omgeving van de school wordt door opdrachtnemer verzorgd.
105	Bestek/beschrijvend document	Blz. 6 plusdienst 2	Om in te schatten welk type persoon u zoekt voor de "extra on-site ondersteuning" de volgende vraag. U noemt als voorbeeld "vervanging van lokale medewerkers". Doelt u hier op vervanging van de ICT coördinator? Vervanging van een leerkracht? Nog iets anders?	Zie antwoord 96.
106	Bestek/beschrijvend document	Blz 5, 1.2	Om misverstanden te voorkomen. Wij lezen de zin "Het uitgangspunt is dat voor dat het contract ingaat dat na deze aanbesteding volgt" Mogen wij aannemen dat hier wordt bedoeld "voordat het contract ingaat dat naar aanleiding van deze aanbesteding wordt gesloten"?	Het is een beetje onhandig geformuleerd. Het uitgangspunt is dat, voordat het contract dat gesloten wordt naar aanleiding van deze aanbesteding ingaat, alle te beheren apparatuur via Intune beheerd wordt.
107	Bestek/beschrijvend document	Blz 5, 1.2	U schrijft "... Scala [wil] de logische infrastructuur bij dezelfde leverancier onderbrengen". Bedoelt u hiermee: "bij dezelfde leverancier als waar ook de internetverbinding wordt ondergebracht?" Indien het antwoord op deze vraag bevestigend is dan willen wij u erop wijzen dat de inkoop van internetverbindingen op blz. 6 wordt uitgesloten van deze aanbesteding (want via het DAS). Zou u in uw antwoord nadere toelichting willen geven op de scope van deze aanbesteding?	Dezelfde leverancier is hierbij de leverancier die gecontracteerd wordt in deze aanbesteding.
108	Bestek/beschrijvend document	Verwijzing DAS	Door de aanbestedende dienst wordt op pagina 6 gesproken over: Inkoop van hardware en internetverbindingen vindt plaats via het Dynamisch Aankoop Systeem van InkoopMeesters. Kan aanbestedende dienst hiervan de gegevens delen? Hoe deze inkoop gaat verlopen via Dynamisch Aankoop Systeem.	Een behoefte aan hardware en internetverbindingen wordt door Scala, in samenwerking met de via deze aanbesteding te contracteren opdrachtnemer, gespecificeerd. Vervolgens wordt een uitvraag geplaatst in het DAS, vragen worden beantwoord en inschrijvingen worden beoordeeld. Dat beoordelen gebeurt uiteraard niet door de opdrachtnemer die volgt uit deze aanbesteding, tenzij hij niet inschrijft. Na gunning wordt een overeenkomst gesloten voor de levering en vervolgens wordt de levering door de opdrachtnemer die volgt uit deze aanbesteding geïmplementeerd.