

Nota van inlichtingen 1		d.d.: 20 april 2021	
Deze nota van inlichtingen maakt hiermee integraal onderdeel uit van het aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding voor ICT vernieuwing, beheer en onderhoudsdiensten.			
Vraag	Betreft	Vraag	Antwoord
Categorie: Aanbestedingsleidraad			
1	Hoofdstuk 2	"De patchkasten van de scholen dienen geoptimaliseerd te worden. Dit door het toevoegen en vervangen van switches inclusief configuratie en labels, aanpassen van de bekabeling en het aanpassen van de technische documentatie " Indien hier geen informatie over is, kan dit voor de nieuwe Opdrachtnemer een enorme klus worden waar veel extra uren in gaan zitten. Dit terwijl de huidige leverancier dit natuurlijk wel eenvoudig kan uitdraaien. Bijvoorbeeld om nu te kijken welke pc komt uit op welk poortje van de switch. Omdat de huidige leverancier hier een enorm voordeel kan creëren vragen wij om deze prijs buiten de aanbesteding te houden. Tenzij u kunt bevestigen dat de huidige leverancier niet inschrijft.	De huidige leverancier komt niet dagelijks, wekelijks of maandelijks op de locaties. Zij hebben, de patchkasten niet ingericht, dit is nog door Heutink gedaan, en hebben geen weet van welke PC uitkomt op welk poortje van de switch. Naar ons oordeel is er dan ook geen voordeel voor de huidige leverancier. De huidige leverancier heeft wel aangegeven dat in het bijgebouw van de openbare basisschool de Vlinder een switch moet worden vervangen. Dit is tijdens de schouw op 8 en 9 april ook toegelicht. Tijdens de schouw hebben alle gegadigden kennis kunnen nemen van de toestand in de patchkasten, van de switches en overige ICT voorzieningen op de scholen. Deze schouw is georganiseerd om voor de gegadigden een gelijk speelveld te creëren.
2	K1 Plan van Aanpak	K1. "Plan van aanpak. Hoe wordt omgegaan met on premise applicaties die nog geen SaaS vervanging kennen." Eerder wordt in de beschrijving gemeld dat slechts en alleen Cito LVS beschouwd moet worden als een On Premise applicatie. Kunt u aanleveren welke applicaties er dan nog meer als On Premise genoteerd moeten worden zodat wij hier met de inschrijving rekening kunnen houden?	Dat is correct. Alleen Cito LVS draait momenteel als On Premise applicatie.
3	Hoofdstuk 2	Inzicht in de problematiek van het huidige netwerk. Kan de Inschrijver een lijst ontvangen met type verstoringen. Graag zouden wij willen vernemen wat de top 3 ergernissen zijn van het huidige netwerk. De huidige leverancier heeft hierop een voorsprong, zij weten welke problemen er spelen en wat de wensen zijn van de scholen. Kan de Aanbestedende dienst deze delen met de Inschrijvers?	Vrijwel alle gevallen van ergernis zijn toe te schrijven aan de huidige server omdat deze verouderd is en de hoeveelheid devices niet meer kan trekken. In de top 3 staan ergernissen die allen betrekking hebben op traagheid. Veel gehoorde klachten zijn: documenten die langzaam openen, YouTube filmpjes die steeds stilstaan en langzaam Internet.
4	Hoofdstuk 2	Het huidige concept is ons niet helemaal duidelijk, kan de Aanbestedende Dienst hier meer informatie over verschaffen? Het lijkt erop dat OOW gebruikt maakt van thinclients die connecten naar een Windows Server (TS). Kan de Aanbestedende Dienst dit bevestigen? Wordt dit ook toegepast op de werkplekken van de Digitale schoolborden? Wordt er gebruikt gemaakt van roming profile ?	OOW maakt geen gebruik van thinclients, maar van NUCS (Next Unit of Computing), dit zijn kleine, maar volwaardige desktopcomputers. Op de werkplekken van de touchscreens staan laptops. Roaming profiles staat uit.
5	Hoofdstuk 2	Beschikt OOW over een eigen Microsoft O365 Tenant? Hangen hier de scholen onder of hebben zij ook een eigen Tenant?	Ja: O2SV.onmicrosoft.com, de scholen hangen hier onder.
6	Hoofdstuk 2	Werkt de huidige netwerkleverancier gratis mee aan de migratie of moet Inschrijver rekening houden met extra kosten?	Ja, de huidige netwerkleverancier werkt hier gratis aan mee.
7	Hoofdstuk 2	Zijn alle wachtwoorden mbt de active componenten straks beschikbaar?	Ja.
8	Hoofdstuk 2	Zijn de licenties van de wifi in eigendom van de stichting?	De vaste internetverbindingen die er liggen van Ziggo, zijn door de gemeente afgesloten voor de scholen. Deze internetverbindingen kunnen opgezegd worden met een opzegtermijn van één maand. De fallback lijnen zijn in eigendom van de huidige leverancier. De contracten daarvoor lopen nog tot 1 januari 2022. Daarna dienen deze verbindingen overgenomen te worden in de nieuwe overeenkomst voor ICT beheer.

9	Hoofdstuk 2	In de aanbesteding staat dat de gemeente Westerwolde de opdrachtgever is. Kunt u aangeven of stichting haar eigen licenties onder het brinnummer van de school inkoopt of loopt dit via de gemeente?	Dat klopt. Er is geen sprake van een losse stichting. De scholen vallen direct onder de gemeente Westerwolde. De gemeente vormt het bestuur van de scholen. De licenties worden ingekocht via APS-IT. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van een bovenschoolse module waarin jaarlijks per school de hoeveelheid leerlingen en personeel wordt opgegeven. Op basis hiervan worden de licenties berekend en verlengd.
10	Hoofdstuk 2	Om duidelijkheid te krijgen van het huidige netwerk, waardoor we een betere prijs kunnen afgeven voor de migratie, vragen wij om een overzicht van de huidige licenties die afgenomen worden bij APS-IT diensten?	De standaard licenties die scholen afnemen voor gebruik van O365, servers en werkplekken. Daarnaast is er een losse licentie voor de virusscanner ESET.
11	Hoofdstuk 2	Aanbestedende Dienst spreekt over een NUC computer. Deze devices kunnen verschillende configuraties hebben in portfolio. Bepalend is hier welk OS is hierop geïnstalleerd. Kan de aanbestedende dienst per NUC het OS specificeren?	Elke NUC draait op Windows 10 education. In de toekomst dienen deze onder Intune /EMS en AutoPilot te worden ondergebracht.
12	Hoofdstuk 2	Er wordt gesproken over laptops in bijvoorbeeld laptop karren. Kan de Aanbestedende Dienst een inventarisatie van de devices aanleveren met hierin opgenomen OS, ingezet als thinclient of fatclient?	Er wordt geen gebruik gemaakt van thinclients, alle laptops draaien op windows 10. Op openbase basisschool Op d'Esch wordt gewerkt met 40 Chromebooks, zoals ook weergegeven in bijlage 9.
13	Hoofdstuk 2	Indien er gebruik gemaakt wordt van thinclients op de werkplekken van de leerlingen, wordt de browser dan gestart op de lokale server of gebruikt men hier de browser van de werkplek. Specifieke: als men bv YouTube start draait deze dan op de client of of de lokale server?	Er worden geen thinclients gebruikt. Deze vraag is daarom niet van toepassing.
14	Hoofdstuk 2	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken op welk platform de lokale werkplekken draaien. Wordt er gebruikt gemaakt van een fatclient concept of alleen een thinclient?	Er wordt alleen gebruik gemaakt van fatclients in de vorm van laptops, NUCS en desktops. Op één school worden Chromebooks gebruikt. Zie hiervoor ook de beantwoording van vraag 12.
15	2 Opdrachtschrijving	Op pagina 9 schrijf u het volgende: "Onze leraren willen graag zorgeloos lesgeven. Wij zoeken een partner die kennis en ervaring heeft in primair onderwijs en die onze ICT-omgeving begrijpt." Wij merken op dat bovenstaande niet helemaal strookt met uw uitvraag. Uw uitvraag lijkt namelijk gericht op een zakelijke dienstverlener in plaats van een onderwijskundige dienstverlener. Bovendien is de uitvraag voor (circa) 605 leerlingen zeer uitgebreid. Wij verzoeken u dan ook om uw uitvraag te wijzigen conform de huidige situatie die in tegenstelling tot de gewenste situatie wel gebruikelijk is: "In de huidige situatie wordt een vast bedrag per leerling betaald voor het ICT beheer, eerste en tweedelijns support. Hieronder valt o.a.: antivirus beveiliging op werkplekken en servers, monitoring op afstand, onbeperkte ondersteuning servicedesk, online back-up van servers, installatie van updates en patches voor werkplekken en servers, on site ondersteuning waar nodig en adviesgesprekken over de ICT infrastructuur."	De opdrachtschrijving is helder omschreven in de uitvraag, de huidige situatie is ook helder omschreven. De opdrachtschrijving wordt niet aangepast aan de huidige situatie. Een ICT partner met ervaring en referenties in het primaire onderwijs heeft onze voorkeur.
16	2.1 Huidige situatie	Is er altijd 4G aanwezig? Kunt u dat garanderen?	Ja.
17	2.1 Huidige situatie	Kunt u aangeven om welke reden ervoor is gekozen om met een 4G backup te werken?	De 4G wordt ingezet als uitwijk bij uitval van de netwerkverbindingen waarover internetverkeer wordt gereguleerd. Ze fungeren als local breakout.
18	2.1 Huidige situatie	Op pagina 8 schrijft u: "Op elk protocol is een bandbreedte van minimaal 10 MB/s op het WiFi netwerk. Opdrachtnemer dient een WiFi plan op te stellen en een voor- en nameting uit te voeren." Wat bedoelt u met dat protocol? Wat betekent 'elk protocol'?	In afwijking van hetgeen gesteld in eis 23 en 24, gelden de volgende eisen: Elke band binnen de WiFi (dus zowel de 2,4ghz, de 5ghz en eventueel de 6ghz) dient minimaal 200mb/s aan te bieden aan de individuele devices. Het interne netwerk waar de WiFi points aan zijn verbonden dient minimaal 100 mb/s te zijn. De centrale internet toegang die via het interne netwerk beschikbaar wordt gesteld dient minimaal 500 mb/s te zijn zonder overboeking. De local break outs moeten voldoen aan de huidige criteria. Opdrachtnemer dient een netwerktopologie overzicht inclusief verbindingssnelheden en bandbreedtes toe te voegen aan de beantwoording. Opdrachtnemer dient een WiFi plan op te stellen en een voor- en nameting uit te voeren.
19	2.2 Gewenste situatie	De opdracht omvat onder andere 'Internetverbindingen voor de scholen' en 'Voice Over IP telefonie'. Aangezien het in het primair onderwijs niet gebruikelijk is om deze onderdelen op te nemen binnen de scope van de opdracht, stellen wij voor dat de Inschrijver aan wie de onderhavige opdracht wordt gegund u ondersteunt bij het contracteren van een partij voor de voornoemde onderdelen en gedurende de looptijd van de overeenkomst als SPOC optreedt richting deze partij. Bent u bereid om ons voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, dat is niet akkoord. We houden vast aan de huidige scope, waarbij één opdrachtnemer de regie pakt en het vaste aanspreekpunt is. Het is aan de inschrijver om ervoor te kiezen dienstverlening zelf in te richten of middels een onderaannemer in te richten. De afspraken zoals gesteld in bijlage - Aanbestedingsvoorwaarden gelden hierbij. De inschrijver is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De inschrijver is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

20	2.2 Gewenste situatie	De opdracht omvat onder andere 'Internetverbindingen voor de scholen'. In het primair onderwijs is het niet gebruikelijk om 'Internetverbindingen voor de scholen' in de scope van een ICT-aanbesteding op te nemen. Bovendien is dit een zeer kostenverhogende dienst. Wij adviseren u 'Internetverbindingen voor de scholen' buiten de scope te laten. Neemt u ons advies over?	Dit is niet akkoord. Zie ook de beantwoording op vraag 19.
21	2.2 Gewenste situatie	Gaat u ermee akkoord dat Inschrijver in plaats van fallback lijnen een hoge uptime garanderen? Zo nee, waarom niet?	Nee, omdat de ervaring leert dat ook met de garantie van een hoge uptime de fallback lijnen meerdere malen zijn aangesproken.
22	2.2 Gewenste situatie	De opdracht omvat onder andere 'Voice Over IP telefonie'. In het primair onderwijs is het niet gebruikelijk om 'Voice Over IP telefonie' in de scope van een ICT-aanbesteding op te nemen. Bovendien is dit een zeer kostenverhogende dienst. Wij adviseren u 'Voice Over IP telefonie' buiten de scope te laten. Neemt u ons advies over?	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 19.
23	2.2 Gewenste situatie	Tijdens de schouw hebben we geconstateerd dat de wifi niet toekomstbestendig is (lees: onvoldoende dekking en capaciteit). U geeft echter aan zorgeloos te willen werken. Kunt u aangeven hoe we dat kunnen garanderen, aangezien we de wifi een-op-een dienen over te nemen?	Van de leverancier wordt verwacht dat een voor- en nameting wordt gedaan. Op basis van de voormeting dient er een WiFi plan te worden opgesteld. Mogelijk blijkt uit de voormeting dat een deel van het wifi netwerk vervangen dient te worden om toekomstbestendig te zijn. Van de leverancier wordt verwacht dat meegedacht wordt met de gewenste situatie van OOW om te komen met een passende oplossing. Wij wensen aan de voorkant inzicht te hebben in alle kosten die gedurende de looptijd van de overeenkomst komen. Deze kosten dienen opgenomen te worden in de all-in prijsstellingen. De eenmalige kosten voor de vervanging van de WiFi dienen dan ook in de eenmalige migratiekosten opgenomen te zijn. In de all-in prijs per leerling per maand, dienen ook alle kosten opgenomen te zijn voor eventuele aanpassingen aan de netwerktopologie gedurende de looptijd van de overeenkomst.
24	Pagina 8	Een werkende internetverbinding is voor het onderwijs belangrijk. Op alle basisscholen is een vaste verbinding aanwezig. Voor de vaste verbinding heeft OOW een aparte overeenkomst met Ziggo zonder tussenkomst van de ICT dienstverlener. Deze huidige overeenkomsten met Ziggo lopen nog. Nadat deze overeenkomsten aflopen, zullen de internetverbindingen ondergebracht worden bij de nieuwe leverancier vanuit deze aanbesteding. Kan opdrachtgever aangeven wat de einddatum van de Ziggo verbindingen zijn en of deze verbindingen nog worden gedeeld met anderen waarmee rekening moet worden gehouden bij een overgang naar de nieuwe situatie. Kan opdrachtgever specificeren wat de minimale verbinding eisen zijn en of er een differentiatie mag zijn tussen de 7 locaties.	Voor meer inzicht in de huidige internetverbindingen, zie de beantwoording op vraag 8 en vraag 18. De scholen hebben een eigen internetverbinding. Er zijn een aantal scholen die onderdeel zijn van een multifunctioneel gebouw en daar aan een derde betalen voor de internetverbinding. Dit betreffen de Clockeslach en op d'Esch. Ook de contracten daar kunnen met een opzegtermijn van één maand worden opgezegd. De nieuwe contracten die voor de scholen tot stand komen t.a.v. de WiFi hoeven niet gedeeld te worden met anderen.
25	Pagina 8	"Deze fallback lijnen zijn qua abonnement, firewall e.d. geheel in het beheer van de ICT dienstverlener. De abonnementen lopen nog tot 1 januari 2022. Na die datum dient er een nieuw contract afgesloten te worden via de ICT dienstverlener met minimaal dezelfde snelheid als in de huidige situatie zijnde 240 MB." Kan opdrachtgever de definitie van 240 MB verduidelijken snelheid van verbindingen wordt over het algemeen aangeduid in Mbps, Mbit/s Mb/s graag zouden wij een verduidelijking zien over de gevraagde snelheid van de fallback lijn. Kan opdrachtgever specificeren wat de minimale verbinding eisen zijn en of er een differentiatie mag zijn tussen de 7 locaties.	Zie hiervoor ook de beantwoording vraag 18. Van de inschrijver wordt gevraagd als onderdeel van het Plan van Aanpak (K1) een plaatje aan te leveren van de netwerktopologie- en internet bandbreedte met overboekingskengetallen.
26	Pagina 8	"Op elk protocol is een bandbreedte van minimaal 10 MB/s op het WiFi netwerk. Opdrachtnemer dient een WiFi plan op te stellen en een voor- en nameting uit te voeren." Kan opdrachtgever specificeren op basis van welke gegevens deze meting gedaan dient te worden. Bijvoorbeeld met hoeveel verbonden devices dient rekening gehouden te worden en moet deze meting alleen gedaan worden op de 3 locaties waar de klachten zijn of dient de meting op alle OOW locaties gedaan te worden. Kan opdrachtgever specificeren op basis van welke protocollen deze snelheden moeten worden behaald. Op voorhand een prijs afgeven zonder meting is ook koffiedik kijken.	Zie hiervoor ook de beantwoording vraag 18. In bijlage 9 is een overzicht van de aanwezige hardware bijgevoegd. Voor het WiFi plan dient rekening te worden gehouden met alle hardware zoals in bijlage 9 gedeeld. De voor- en nameting en het WiFi plan dienen op alle locaties uitgevoerd te worden.
27	Pagina 8	Gezien de keuze voor een Azure cloud oplossing, worden back-up procedures onnodig geacht. Dringende advies van opdrachtnemer is om ondanks dat het om een cloud omgeving gaat toch te voorzien in een backup Microsoft staat alleen voor het operationeel houden van de infrastructuur maar maakt (los van een snapshot) geen data backups van de klant omgevingen.	Databackups moeten worden hersteld in de originele omgeving. Niemand heeft de beschikking over de originele omgeving van Sharepoint behalve Microsoft. De afgelopen jaren is het altijd "terugzet acties" mbv een backup op twee handen te tellen. De kosten, technische uitdagingen en niet passend in SaaS strategie staan niet in verhouding tot de risico's en opbrengsten.

28	Pagina 10	Uitzondering hierop betreft Cito LVS, deze software is nog lokaal op de fysieke server geïnstalleerd. Naar verwachting gaat deze software volgend jaar over naar SaaS. De tussentijdse oplossing voor deze Cito LVS dient opgenomen te zijn in de aanbidding. " Kan opdrachtgever specificeren welke voorwaarden er zijn voor het draaien van de LVS software. Gaat het hierom alleen de software of maakt LVS gebruik van een database omgeving.	Zowel de software als de database staan op de server.
29	Pagina 11	"Huidige AD binnen het Azure domein plaatsen zodat er een hybride situatie ontstaat waarbij de AAD wordt beheerd" Kan opdrachtgever specificeren wat de basis voor deze hybride omgeving? Er wordt gesteld dat de huidige fysieke servers komen te vervallen ergo moet de VPS server in de lucht blijven en met welk doel? Is dit een tijdelijke situatie of moet dit voor de hele contractperiode?	Nee, alleen de noodzakelijke servers moeten in de lucht blijven. AAD kent minder functionaliteit dan AD. Daarom wordt er vaak gekozen voor een AD die de AAD beheert (hybride omgeving). Ook die AD kan in het Azure platform worden gehost.
30	Hoofdstuk 2	Er wordt gesproken over het benodigd zijn van Microsoft 365 (A3 en A5) licenties. Verwacht u dat inschrijver deze licenties levert? In onze ervaring worden deze licenties meestal via een derde partij afgenomen, waarbij meerdere licenties gericht op het onderwijs worden afgenomen.	Deze licenties worden aangeschaft via APS-IT. Dit wordt door de bovenschoolse ICT'er geregeld.
31	Hoofdstuk 2	Welke VoIP techniek / centrale wordt er momenteel gebruikt? Draagt de huidige leverancier de gegevens van het beheerportaal over?	Dit is momenteel op basis van Volping. De huidige leverancier zal de benodigde gegevens overdragen.
32	Hoofdstuk 2	Is er een centrale beheeroplossing van het draadloos netwerk en zo ja is dit een fysieke of SaaS oplossing en draagt de huidige beheerder de gegevens van de beheeroplossing over?	Het beheer vindt plaats vanuit een centrale SaaS-omgeving en de fysieke beheermodules op een aantal locaties zijn hierin geïntegreerd. De huidige beheerder zal de gegevens van de beheeroplossing overdragen.
33	Hoofdstuk 2	U geeft hier aan dat er in 2020 ongeveer 150 contactmomenten zijn geweest. Om een goede inschatting te kunnen maken ontvangen we graag meer informatie over de bestede tijd, per onderdeel uitgesplitst.	Dit betreft incidenten registratie gebaseerd op de oude systeemarchitectuur. Sommige incidenten hebben geleid tot een problem/change, de meeste zijn binnen de normen opgelost. Verdere informatie lijkt ons irrelevant daar de nieuwe systeemarchitectuur fundamenteel afwijkt van de bestaande.
34	Hoofdstuk 2	Kunt u aangegeven waarom de internetverbinding bij de aanbieder ondergebracht dient te worden? Bent u tevreden over de verbindingen van Ziggo op dit moment? Wat gebeurt er indien uw huidige verbindingen goedkoper blijken te zijn dan de aangeboden verbindingen?	OOW wil graag een Single point of contact (SPoC) in geval van verstoringen. Leverancier dient middels oproepen een en integrale oplossing te binnen bij een verstoring. Als de keten niet werkt heeft OOW namelijk weinig aan deeloplossingen.
35	Hoofdstuk 2	Kunt u aangegeven wanneer de verbindingen van Ziggo expireren? Inschrijver heeft geen directe invloed op prijzen in de toekomst. Is het daarom akkoord om de huidige verwachte prijzen aan te bieden	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 18.
36	Hoofdstuk 2	U noemt hier een aantal keer snelheden van verbindingen als MB, mogen we er vanuitgaan dat dit het aantal Mbit per seconde betreft? Gaat het dan om download- en upload snelheid? Ons inziens is het eisen van een dergelijke uploadsnelheid niet realistisch en worden daarmee de meeste marktpartijen uitgesloten.	Dit is inderdaad Mbit per seconde. Uploadsnelheden dienen minimaal 10% van de gevraagde downloadsnelheden te zijn.
37	Hoofdstuk 2	Op dit moment lijkt Ziggo de meest voor de hand liggende aanbieder van uw verbindingen. Er zijn geen of weinig andere mogelijkheden op uw locaties. Door het leveren van de internetverbinding onderdeel te laten zijn van deze aanbesteding, sluit u mogelijk alle potentiële inschrijvers die geen partner van Ziggo zijn uit. Daarnaast factureert Ziggo normaalgesproken rechtstreeks aan de klant en niet via de partner, wat ook niet conform uw wens lijkt te zijn. Het lijkt ons wenselijk dat u als opdrachtgever de eigenaar blijft van de verbinding, maar dat opdrachtnemer de verantwoordelijkheid krijgt voor het beheer en contact met de uiteindelijke leverancier van de verbinding. Bijkomend voordeel is dat u eigenaar blijft van de verbinding bij expireren van deze aanbesteding.	OOW neemt een internetdienst af en is daarmee geen eigenaar van de lijnen, maar heeft een gebruikersrecht. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de lijnen beschikbaar komen.
38	Hoofdstuk 2	Bent u op de hoogte van regionale ontwikkelingen m.b.t. het glasvezel initiatief van Glasdraad? Staat u open voor aansluiting op een dergelijk initiatief?	OOW vraagt niet om een soort verbinding maar om een oplossing om haar netwerktopologie zo goed mogelijk te faciliteren. Alle technische mogelijkheden en combinaties van leveranciers zijn daarbij toegestaan zolang OOW maar gebruik kan maken van de gevraagde toegang genoemd in vraag 18 en er voldoende uitwijk is ingeregeld op het moment dat (fysieke verstoringen plaatsvinden).
39	Hoofdstuk 2	U heeft het in pagina 10 over "Het inrichten van de cloud omgeving: aanmaken gebruikers, aanmaken en testen rechtengroepen, aanmaken van policy's, personaliseren van omgeving". In pagina 11 gaat het over het opzetten van een Hybride AAD omgeving. Mag inschrijver hieruit concluderen dat er op basis van het huidige AD naar een Azure Cloud omgeving gemigreerd kan worden?	AAD is het uitgangspunt wetende dat niet alle functionaliteit (beheer, aansluitingen van SaaS diensten) daarop (nog) mogelijk is. Daarom kan en mag er een hybride situatie ontstaan waarbij ook de AD omgeving in Azure is geplaatst.
40	Hoofdstuk 2	U geeft aan dat er switches vervangen dienen te worden. De werkzaamheden hiervoor worden opgegeven als onderdeel van de Cloud migratie. Mag inschrijver er vanuit gaan dat de levering van deze switches buiten de opdracht valt?	Nee, dit dient onderdeel te zijn van de all-in prijs voor de eenmalige migratie.
41	Hoofdstuk 2	Hoe ziet u het afvoeren van de fysieke servers en eventuele toebehoren voor u, stelt u hier eisen aan? Onze manier van werken is om datadragers gecertificeerd te laten vernietigen.	De datadragers dienen gecertificeerd vernietigd te worden.
42	Hoofdstuk 2	Kunt u, in verband met doorlooptijd, aangeven hoe groot (als in aantal GB's) de huidige L-schijf ongeveer is?	Dat verschilt van school tot school. De capaciteit van de L-schijf is 1 Tb.

43	Hoofdstuk 2	Kunt u aangeven hoe de mail op dit moment wordt verzorgd, draait dit bijvoorbeeld op een eigen Exchange server? Zo ja welke versie en welke Cumulatieve Update?	Mail en agendafunctionaliteit wordt door de Exchange Online omgeving voor alle scholen binnen OOW verzorgd.
44	Hoofdstuk 2	U acht het onnodig om back-up procedures in de Azure Cloud omgeving in te richten. Bent u bekend met procedures binnen de Microsoft Azure omgeving? Wij raden aan om alle Azure en Office 365 data apart, buiten uw tenant om, te back-uppen, zeker met de gevraagde oplostijden. Is het akkoord om Office 365 back-up onderdeel te laten zijn van deze aanbesteding en in het Plan van Aanpak toe te lichten hoe inschrijver dit inricht?	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 27.
45	Hoofdstuk 2	Wie draagt er zorg voor het vervangen van het draadloos netwerk op de locaties met problemen?	De partij die de aanbesteding wint.
46	Hoofdstuk 2	U schrijft: "Op de servers wordt per basisschool een NAS drive (2 x 2 TB WD RED) gehuurd als lokale back up oplossing inclusief SonicWall firmware. Het huurcontract van deze NAS drives loopt nog tot 1 januari 2022." Wat wordt er in deze tekst bedoeld met de SonicWall firmware en hoe moeten wij dit zien in relatie met de gehuurde NAS drive voor de lokale back-up?	Voor firmware moet firewall worden gelezen. Voor de vraag rondom de backup zie beantwoording vraag 27.
47	Hoofdstuk 2	Hoe meldt de leerling zich op dit moment aan bij Zuluconnect? Is er een koppeling met het (A)AD nodig?	Ja, Zuluconnect koppelt met AAD. Er wordt op de devices ingelogd als groep, Zuluconnect start automatisch op, de kinderen loggen dan in op Zuluconnect met hun naam.
48	K2 Presentatie	U schrijft over een presentatie en een interview. Verwacht u hier een "PowerPoint-achtige" presentatie, of verwacht u enkel een gesprek waarin u vragen gaat stellen.	De presentatie duurt maximaal 60 minuten en zal bestaan uit toelichting op kennis en ervaring van de organisatie en op kennis en ervaring van de in te zetten functionarissen. Gelieve dit in 'Powerpoint achtige' vorm te presenteren.
Categorie: Prijzenblad			
49	Prijzenblad	Klopt het dat kolom D geen formule bevat? Dit deze kolom handmatig doorgerekend te worden door inschrijver? Er wordt helemaal geen totaal berekend in de groene cel. Alleen de witte cellen dienen immers ingevuld te worden.	Onze excuses. Deze formule ontbrak per abuis. Er is een herziene versie van het prijzenblad bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
50	Prijzenblad	U koppelt de prijs aan het aantal leerlingen. Kunt u, zonder garantie, aangeven wat uw verwachtingen zijn voor de ontwikkeling van het aantal leerlingen voor de duur van de aanbesteding (4 tot 8 jaar)?	Rekening houden met een krimp, zijn dit de verwachte aantallen: 2020: 605 2021: 551 2022: 536 2023: 518 2024: 515 Tot nu toe merken we echter dat deze krimp nog weinig concrete invloed heeft.
51	Prijzenblad	De formule in kolom D is weggefallen, kunt u deze aanpassen?	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 49.
Categorie: Programma van Eisen			
52	Pagina 25	De volgende maximale oplostijden gelden: a. Prioriteit 1 meldingen worden binnen 1 uur opgelost tijdens schooltijden. Hieronder wordt verstaan dat het netwerk niet bereikbaar is. Er kan niet gewerkt worden. b. Prioriteit 2 meldingen worden binnen 2 uur opgelost tijdens schooltijden. Hieronder wordt verstaan dat er wel gewerkt kan worden, maar met gebreken. Bijvoorbeeld een trage internetverbinding. c. Kleine incidenten kunnen in onderling overleg opgelost worden. " Een maximale oplostijd van prio 1 en 2 meldingen is op voorhand niet te borgen omdat de aard van de verstoring niet bekend is. We begrijpen dat er binnen een termijn actie moet worden ondernomen en willen ook wel een reactie tijd afgeven maar oplostijd is ons inziens niet mogelijk.	Er wordt vastgehouden aan de uitgevraagde oplostijden. Wanneer deze tijden tot issue's leiden is het aan de leverancier een fall back naar te leggen zodat er alsnog een oplossing is om continuïteit te waarborgen.
53	Pagina 25	Indien verstoringen niet op afstand opgelost kunnen worden, komt een medewerker ter plaatsen bij de betreffende basisschool. Ook bij on site aanwezigheid gelden de oplostijden uit eis 6. De kosten voor de on site aanwezigheid zijn onderdeel van de all-in prijs conform de prijzenstaat. Hiervoor geldt het zelfde als bij vraag 34, gezien de spreiding van de locaties over Westerwolde is een oplostijd inclusief reistijd niet haalbaar.	Er wordt vastgehouden aan deze eis en de hierbij gestelde oplostijd. Zie ook de beantwoording op vraag 52. Het is aan de leverancier om hier een passende oplossing voor te zoeken.
54	Pagina 26	Op elk protocol is een bandbreedte van minimaal 10 MB/s op het WiFi netwerk. Opdrachtnemer dient een WiFi plan op te stellen en een voor- en nameting uit te voeren. Op basis van welke gegevens dient deze meting gedaan te worden moet hoeveel verbonden devices dient rekening gehouden te worden en moet deze meting alleen gedaan worden op de 3 locaties waar de klachten zijn of dient de meting op alle OOW locaties gedaan te worden.	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 26.
55	Pagina 26	WiFi heeft minimaal dezelfde snelheid als in de huidige situatie zijnde 240 MB. " Kan opdrachtgever de definitie van 240 MB verduidelijken snelheid van verbindingen wordt over het algemeen aangeduid in Mbps, Mbit/s Mb/s graag zouden wij een verduidelijking zien over de gevraagde snelheid van de fallback lijn.	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 18 en 25.

56	Programma van Eisen	In onze ervaring is het niet mogelijk een oplostijd te garanderen en zeker niet voor 1 of 2 uur. Dit omdat er altijd sprake kan zijn van een externe factor die de oplossing vertraagd. Indien een switch bij defect vervangen moet worden neemt het proces van melden, onderzoeken, aanrijden en vervangen naar verwachting meer tijd in beslag. Gaat opdrachtgever er mee akkoord om hier oplosstreeftijden van te maken. Wellicht is het een optie om de inschrijvers te vragen welke garanties ze kunnen bieden en dit in het plan van aanpak op te nemen. Dat zorgt er voor dat inschrijvers niet worden uitgesloten en juist kunnen scoren met een goede Service Level Agreement.	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 52.
57	Programma van Eisen	U stelt de oplossingsrichting al vast door een Microsoft Azure oplossing uit te vragen. Deze oplossing staat bekend om het flexibele karakter. U krijgt wat u nodig heeft op ieder gewenst moment. Voor de facturatie betekent dit een flexibele structuur op basis van het werkelijke gebruik (zoals opslag, verkeer, runtime van virtuele machines etc.). In uw uitvraag vraagt u echter een vast en voorspelbaar bedrag per maand. Dit strookt niet met de flexibele wijze van Microsoft Azure. Inschrijver loopt daarbij alle risico voor de mogelijke duur van 8 jaar. U loopt het risico dat inschrijvers dit risico in de prijs gaan doorberekenen. Ziet u mogelijkheden om de flexibele werking van Azure te verwerken in het prijzenblad, of om periodiek de gemaakte kosten toe te lichten en eventueel aan te passen?	Wij houden vast aan een vaste prijs per maand per leerling. Opdrachtnemer dient te monitoren op kostenpatronen. Indien de kosten ten aanzien van de cloud omgeving 20% hoger of lager zijn dan de ingeschatte kosten van Opdrachtnemer, wordt in onderling overleg bepaald of de vaste kosten per maand per leerling omhoog of omlaag gaan. Opdrachtnemer dient indien dit zich voordoet, dit te onderbouwen middels nadere specificaties van de kostenpatronen.
58	Programma van Eisen	Deze eis gaat niet in hoe om te gaan met prijsverhogingen vanuit fabrikanten, in het bijzonder Microsoft. Is het mogelijk om in geval van prijsverhogingen, waar inschrijver niet direct invloed op heeft, in gesprek te gaan over het mogelijk doorberekenen van deze prijsverhogingen?	Hiervoor geldt hetzelfde als in de beantwoording van vraag 57.
59	Pagina 28	"Eisen met betrekking tot benodigde certificaten: De Opdrachtnemer dient ISO27001: 2017 gecertificeerd te zijn of gelijkwaardig Hieraan kan op de volgende wijze worden voldaan: een geldig certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, ISO 27001:2017 of gelijkwaardig (u volstaat met het toevoegen van een kopie), op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding. Indien u nog niet dan wel niet meer beschikt over een geldig certificaat maar u zich wel in een certificeringstraject bevindt, kunt u volstaan met een bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt (u volstaat met een beschrijving en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering)". Opdrachtnemer vindt informatiebeveiliging inderdaad erg belangrijk en heeft haar interne processen daarop ook volledig op ingericht. Ons doel is om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie van uw en onze organisatie zeker te stellen. Wij hebben echter (nog) geen ISO27001 certificaat. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat we een duidelijke beschrijving geven hoe wij procesmatig omgaan met het beveiligen van informatie? De uiteindelijke Microsoft oplossing is wel ISO27001 gecertificeerd.	We houden vast aan de huidige eis. Er wordt gevraagd om een ISO27001: 2017 certificaat of de inschrijver dient bezig te zijn met een certificeringstraject. Indien er sprake is van 'bezig zijn met' ontvangen we graag een planning voor dit certificeringstraject.