

Bijlagen: OO Emmen Nvl1 Foto 1 2022-04-21

OO Emmen Nvl1 Foto 2 2022-04-21

	Betreft	Vraag	Antwoord
1	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 7	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe het huidige wifi netwerk er uit ziet? Welk type hardware en welke aantallen?	WiFi: Aerohive. Op alle locaties hebben we wifi. Voor de gasten is een gastenwifi ingesteld met ww voor alle locaties hetzelfde. Na invoering M365 willen we gaan invoeren dat medewerkers met eigen user-id en wachtwoord inloggen. En voor leerlingen zal het wifi wachtwoord gepusht moeten gaan worden 2022-2023.
2	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 19	Voldoen de patchkasten aan de standaard om uit te rollen binnen intune?	Nee
3	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 9	Opdrachtgever gaat er vanuit dat zij niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor eventuele consequenties (downtime) die voortvloeien uit het aanpassen van instellingen door ICT-coördinatoren. Akkoord?	Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor downtime als vanuit OOE coördinatoren een verkeerde instelling is gedaan.
4	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 9	Welke instellingen zouden ICT coördinatoren aan willen passen?	ICT coördinatoren mogen geen instellingen aanpassen, ze mogen alleen wachtwoorden verschaffen aan gasten en collega's. Wel mogen de ICT coördinatoren benaderd worden om voor de opdrachtnemer op locatie acties uit te voeren.
5	Algemeen	Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel windows devices er momenteel in gebruik zijn?	Ongeveer 476
6	Algemeen	Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel iPads er momenteel in gebruik zijn?	129. Huidig aantal iPads wordt niet standaard uitgebreid. iPhones wel. Deze worden via Apple Schoolmanager beheerd. Deze devices worden ook gekoppeld aan Intune.
7	Algemeen	Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel Chromebooks er momenteel in gebruik zijn (die binnen de scope van de aanbesteding vallen)?	Op basis van 1 op 3 leerlingen in de bovenbouw en 1 op 5 leerlingen in de onderbouw (totaal 4.400 leerlingen).
8	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 36	De aanschaf van hardware valt buiten de scope van de aanbestede opdracht. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de aanschaf van de genoemde devices ook buiten de scope valt. Akkoord?	Dat is correct, Opdrachtnemer bestelt namens OO-Emmen als SPOC conform eis 37 wel devices bij de door OO-Emmen gecontracteerde partijen na akkoord op de offerte door Opdrachtgever die bij die gecontracteerde partijen door Opdrachtnemer is opgevraagd. Er wordt dus via Opdrachtnemer besteld, niet bij Opdrachtnemer.
9	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 13	Met welk HRM-systeem dient een koppeling gemaakt te worden?	HR2Day

10	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 13	Met welke LAS dient een koppeling gemaakt te worden?	Esis en Parnassys
11	Paragraaf 1.2	“Opdrachtnemer is Single Point of Contact voor alle leveranciers die door Opdrachtgever als ICT gerelateerde leverancier worden beschouwd “ Is er op dit moment een lijst met leveranciers beschikbaar? Zo ja, kan die ter beschikking worden gesteld?	Zie hiervoor eis 4 voor een initieel overzicht. Deze lijst zal wijzigen gedurende de looptijd van de overeenkomst, en wijzigt mogelijk ook (gedeeltelijk) tussen het moment van publiceren van deze Nota en sluiten van overeenkomst.
12	Paragraaf 4.1	Eis 2 “Leerlingen werken zowel via Microsoft als via Google” Er wordt aangegeven dat er ook leerlingen via Google werken. Kunt u uitleggen wat hiermee wordt bedoeld en of het beheer hiervan binnen scope van de aanbesteding valt?	Op dit moment werken de meeste leerlingen middels een Chromebook. Deze Chromebooks zullen langzaam uitgefaseerd worden. Daarnaast leasen veel scholen Chromebooks bij stichting Snappet. Om deze leerlingen in te kunnen laten loggen dienen zij een account te hebben bij Google. Deze worden door de lokale ICT coördinatoren beheerd op locatie niveau. De bovenschoolse ICT'ers beheren samen met de ICT leverancier het totale platform van Google. Door Chromebooks te gaan vervangen voor Windows device zullen er ook steeds meer leerlingen gaan werken binnen M365.
13	Paragraaf 4.1	Eis 13 “Handelingen (invoeren van informatie door middel van de benodigde koppelingen) hoeven maar één keer uitgevoerd te worden. Indien hiervoor systemen gekoppeld moeten worden (o.a. LVS/LAS, HRM systeem), zorgt Opdrachtnemer hiervoor” oAanname is dat het hier (voornamelijk) gaat om het aanmaken, muteren en verwijderen van gebruikers. Klopt deze aanname? oValt het koppelen van deze systemen binnen de scope van deze aanbesteding? oZo ja, kan er worden aangegeven welke systemen dit betreft?	- Correct - Correct, deze dient ook verdisconteerd te zijn in de op te geven tarieven. - Zie hiervoor antwoord op vraag 9 en 10. Ter verduidelijking. We willen dmv Single Sign On vanuit onze M365 omgeving in kunnen loggen bij bijv HR2Day. Merces is als leverancier verantwoordelijk voor ons HR2Day systeem (user id en ww om daar in te loggen).
14	2.16	2.16 : Er wordt gesproken over bijlage 6: Applicatie landschap. Kunt u bijlage 6 publiceren of aangeven om welke bijlage dit gaat?	Op dit moment is er geen concreet overzicht van het applicatielandschap, deze zinssnede is per abuis blijven staan. De volgende applicaties worden in ieder geval binnen OO-Emmen gebruikt: Cito, M365, Adobe, Google Workspace, Basispoort, Esis, Parnassys, Gynzy en Snappet (niet uitputtend).
15	M365 data	Wordt er op dit moment een backup oplossing gebruikt voor de M365 data (Exchange/Sharepoint/Onedrive/Teams)	Ja dat klopt, onze huidige leverancier is verantwoordelijk hiervoor. Dit zal beheerd moeten worden door de nieuwe leverancier.
16	Incidenten, changes en service requests	Inschrijver wenst meer inzage te krijgen in het aantal incidenten, changes en service requests per maand. Kan dit worden aangeleverd?	Incidenten: 50 gemiddeld per maand. Service verzoeken: 100 gemiddeld per maand
17	Paragraaf 4.1	Eis 37 “Opdrachtnemer bestelt zelf bij de aangewezen leverancier(s) van OO-Emmen de gevraagde devices of netwerkcomponenten na akkoord op de offerte door OO-Emmen” Op welke wijze vindt de facturatie plaats van nieuw bestelde devices of netwerkcomponenten?	Facturatie geschiedt direct van de betreffende leverancier naar OO-Emmen conform de afspraken die er binnen die overeenkomsten zijn gemaakt.

18	Paragraaf 4.1	Eis 34 : “Opdrachtnemer sluit alle reeds aanwezige devices aan op het netwerk. Ook de nieuwe devices worden door Opdrachtnemer aangesloten op het netwerk indien gewenst door Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt geen voorwaarden of minimale configuratie eisen aan bestaande aan te sluiten hardware anders dan de eisen voor beheer via M365” Uitgangspunt is dat de omgeving en alle devices veilig moeten zijn. Mogen er wel eisen gesteld worden aan de configuraties met betrekking tot security aspecten?	Ja, in overleg samen te stellen
19	Paragraaf 4.1	Eis 19 “ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor overzichtelijke, nette en veilige patchkasten op locatie(s) van OO-Emmen” Betekent dit dat alle patchwerkzaamheden ook door opdrachtnemer gedaan moeten worden?	Correct.
20	Paragraaf 4.1	Eis 9. “De instellingen van het netwerkbeheer zijn door een ICT-coördinator van OO-Emmen op afstand te wijzigen” Kan er uitgelegd worden wat hiermee wordt bedoeld?	Zie ook het antwoord op vraag 4.
21	Paragraaf 4.1	Eis 4: Urgentie 6 Bij een verzoek tot aanpassing is de impact en de benodigde tijd soms niet op voorhand in te schatten. Dit geldt met name voor niet standaard changes. Wordt er onderscheid gemaakt tussen standaard changes en niet-standaard changes? Zo ja, wat is dan de impact op de response- en afhandeltijden?	Er wordt geen onderscheid gemaakt in niet standaard changes en standaard changes.
22	Paragraaf 1.2	“Opdrachtnemer voorziet in beheer en onderhoud van M365” Zijn alle gebruikers en functionaliteiten ondergebracht in één M365 tenant?	Correct.
23	Paragraaf 1.2	“Opdrachtnemer voorziet ook in technisch applicatiebeheer” Is er een applicatie lijst beschikbaar? Zo ja, kan die ter beschikking worden gesteld.	Zie het antwoord op vraag 14.
24	4.1 devices punt 40	Kunt u dit punt verduidelijken? De pilotschool moet einde zomervakantie klaar zijn. Maar het volledige project moet ook voor 28 augustus of herfstvakantie afgerond zijn. Deze termijnen lijken een overlap te hebben?	Wanneer inschrijver eerder klaar is met de implementatie van de pilotschool (inclusief eventuele problemen en restpunten), kan al in de zomervakantie worden gestart met de rest van de scholen. Uiterlijk in de herfstvakantie (22 okt t/m 30 okt 2022) dienen alle scholen volledig geïmplementeerd te zijn.
25	4.1 devices punt 30	Wordt dit op dit moment ondersteunt door de gebruikte software van de leerlingen?	De software die we voor leerlingen gebruiken dient ondersteunt te worden. (Technisch applicatie beheer)
26	4.1 helpdesk punt 27	Door deze eis kan de verwachte afhandeltijd overschreden worden als opdrachtgeven niet tijdig reageert. Is het mogelijk om na gunning nadere afspraken te maken over de afhandeling van deze meldingen, zodat de SLA tijden niet vervuild raken?	De eis blijft zoals deze is. Op het moment dat gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat Opdrachtgever niet tijdig reageert bij serviceverzoeken die reeds afgehandeld zijn naar oordeel van Opdrachtnemer, wordt bekeken wat een praktische werkwijze is. Uitgangspunt is dat er geen serviceverzoeken worden 'afgemeld' zonder dat dit volgens Opdrachtgever zo is.

27	4.1 werkplekbeheer punt 19	Is het netjes en veilig maken van de patchkasten onderdeel van de transitie of kan dit als apart project worden opgepakt. Onze ervaring is dat patchkasten over het algemeen niet netjes zijn en er veel werkzaamheden nodig zijn om dit op orde te brengen. Vaak is er aanvullend materiaal nodig zoals nieuwe patchkasten, rangeerpanelen, stekkerdozen, eventuele UPS-en en bekabeling. Valt het aanschaffen van dit materiaal buiten de scope van de opdracht? Indien onderdeel van de opdracht, kunt u gedetailleerder beschrijven wat u onder netjes en veilig verstaat en dit als aparte post op het prijzenblad toevoegen?	Is een onderdeel van de transitie en mag later in de tijd worden opgepakt. Patchkasten hoeven niet voor herfstvakantie netjes te zijn. Materialen worden door opdrachtnemer iom opdrachtgever besteld, kosten van materialen zijn voor opdrachtgever. Nette patchkast is overzichtelijk en gelabeld en zonder allerlei doorlusacties.
28	Paragraaf 4.1 werkplekbeheer punt 9, aanpassen instellingen door	Dienen wij hier "medewerker opdrachtnemer" te lezen ipv "ICT-coordinator"? Indien dit niet het geval is, welke instellingen voor netwerkbeheer zou een ICT-coordinator willen wijzigen?	Zie antwoord op vraag 4.
29	Paragraaf 1.2.8 uptime	ICT gerelateerde leveranciers kunnen invloed hebben op de uptime, dit voorzien we met name voor de leverancier van de verbindingen. Zijn storingen door deze derden ook van invloed op de genoemde uptime eisen? Indien ja, heeft OO-Emmen dan in haar SLA afspraken met deze derden geborgd dat de uptime eisen gegarandeerd worden? Opdrachtnemer voorziet situaties waarin de uptime eisen buiten haar schuld om niet gehaald worden, maar opdrachtnemer hier mogelijk toch op afgerekend wordt met eventuele boetes als gevolg.	Storingen van Vodafone/Ziggo (leverancier verbindingen) zijn niet van invloed op de uptime voor Opdrachtnemer. Wel wordt van Opdrachtnemer verwacht om een pro-actieve houding te hebben richting VodafoneZiggo om de verbinding in de lucht te houden/krijgen.
30	Paragraaf 1.2.6 tussentijds opzeggen	Kunt u een verdere uitleg van de tussentijdse opzegging geven? Wij interpreteren in de tekst dat OO-Emmen de mogelijkheid heeft om op ieder gewenst moment en zonder opgave van redenen op te zeggen. Welke minimale termijn wordt aangehouden door opdrachtgever? Naar onze mening is dit niet proportioneel en past het niet binnen de visie om op partner niveau met elkaar samen te werken. Wij stellen voor om minimaal voorwaarden met elkaar af te spreken die kunnen leiden tot een tussentijdse opzegging.	Er is geen minimale contractduur, in theorie zou die zes maanden kunnen zijn. Het is niet het doel van Opdrachtgever om de overeenkomst op te zeggen, maar zij kan niet in de toekomst kijken. Op het moment dat de markt of haar behoefte dusdanig verandert, of er onoverkomelijke verschillen zijn wil Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om de overeenkomst te beëindigen en opnieuw de markt op te gaan. Opdrachtgever zal niet lichtzinnig omgaan met het opzeggen van de overeenkomst en altijd eerst in gesprek treden om te kijken welke mogelijkheden er zijn.
31	Paragraaf 1.2 SPOC naar leveranciers	Om een realistische prijs te kunnen hanteren is het van belang om te weten naar hoeveel en welke ICT gerelateerde leveranciers wij kan als SPOC dienen op te treden. Kan er een lijst worden aangeleverd?	Zie het antwoord op vraag 11.
32	4.3	Prijsonderdeel 2 (Projecten naast reguliere bovengenoemde werkzaamheden) weegt voor 10% mee in de totale beoordeling. Dat is in onze ogen een veel te zware weging voor dit onderdeel, omdat 99% van de wensen van een school zijn afgedekt door uw Programma van Eisen (en dus afgedekt zijn door prijsonderdeel 1 dat voor 20% meetelt). Om die reden stellen we een weging van maximaal 2 punten voor prijsonderdeel 2 en maximaal 28 punten voor prijsonderdeel 1 voor. Gaat u daarmee akkoord, zodat u een realistische uitvraag doet?	Niet akkoord, geen wijziging van weging.

33	4.2	Kwaliteitsvraag 3 Wat verstaat u onder 'DNS-beheer'?	Beheer van de DNS records. Deze zijn nu ondergebracht bij een partner, echter mogen naar een andere. (Opdrachtnemer b.v.). Opdrachtgever onderzoekt graag welke mogelijkheden er (bij Opdrachtnemer) zijn.
34	4.1 – Eis 19	Worden alle patchkasten afgesloten voor de locatiegebruikers en zijn de sleutels alleen met goedkeuring van ons te verkrijgen?	De patchkasten zijn op dit moment niet afgesloten. Nadat de patchkasten netjes en veilig gemaakt zijn, kunnen we dit wel realiseren.
35	4.1 – Eis 19	We verzoeken u foto's beschikbaar te stellen van alle huidige patchkasten. Die zijn nodig om de impact op de migratie te berekenen.	Er zijn twee foto's beschikbaar, de zichtbare patchkast is wel typerend voor de rest.
36	4.1 – Eis 10	Wat is uw definitie van 'netwerkomgeving'?	Met Netwerkomgeving toegang en beheer krijgen tot andere opslagapparaten (zoals een pc, router, Printers, e.d.) in hetzelfde netwerk, zowel bedraad als onbedraad.
37	4.1 – Eis 9	Wat bedoelt u met 'de instellingen van het netwerkbeheer'?	Zie antwoord op vraag 4.
38	4.1 – Eis 8	Hoeveel machines moeten nog gemigreerd worden naar Microsoft Endpoint/Intune bij aanvang van de opdracht?	Alle machines die nu in gebruik zijn zullen voor ingangsdatum nieuwe overeenkomst gemigreerd zijn. Hierna zal er af en toe een nieuw device moeten worden toegevoegd.
39	4.1 – Eis 2	Hebben de locaties die werken met Google een Google Workspace For Education-omgeving met gebruikersaccounts?	Er is inderdaad een Google Workspace For Education account.
40	3.3	"Een ISO 20000 certificaat of een ISO9001 certificaat . Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is. Inschrijver bewijst dat hij aan voorgestelde maatregelen voldoet conform artikel 2.96 lid 2 AW." We verzoeken u een gelijkwaardig eigen handboek met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem (gebaseerd op ISO9001) te accepteren. Gaat u daarmee akkoord, zodat u geen marktpartijen onnodig uitsluit?	Niet akkoord.
41	1.2.6	De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van zes maanden. We verzoeken u hieraan toe te voegen: "Niet zonder vooraf goed afgestemde ontbindende voorwaarden." Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 30.
42	1.2	Bullet 5 Worden alle overige benodigde licenties ook door Opdrachtgever aangeschaft?	Ja, licenties worden door OOE zelf aangeschaft.
43	1.2	Bullet 3 We verzoeken u het volgende toe te voegen aan bullet 3: "Uitsluiting voor hardware die niet door Opdrachtnemer is geleverd en hardware die buiten de door de fabrikant opgegeven garantietermijn valt." Gaat u daarmee akkoord?	Niet akkoord. "Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werkend houden van het gehele netwerk", dus dan dient er vanuit Opdrachtnemer advies te komen voor aanschaf nieuwe hardware. Zie ook antwoord op vraag 18.

44	1.2	Bullet 2 Wat is de rol van de functioneel applicatiebeheerder van Opdrachtgever en hoe zou de samenwerking met deze persoon eruitzien in de ogen van de Opdrachtgever?	De functioneel beheerder zorgt ervoor dat iedereen binnen de organisatie op een goede manier met de applicatie kan werken. Dat betekent dat hij verantwoordelijk is voor het beheer van de bestaande functionaliteiten en de uitrol van nieuwe functionaliteiten. Indien nodig in overleg met de Opdrachtnemer.
----	-----	--	--