

Morgenwijzer

ICT Beheer

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

15-12-2022

Bijlage Prijzenblad 15-12-2022

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen	Wat zijn de functies van de leden van het beoordelingsteam?	De functies van de beoordelaars zijn directeur bedrijfsvoering, ICT beleidsadviseur en schooldirecteur.
2	5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen	Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat uit 3 tot 4 beoordelaars. Daarnaast is een procesbegeleider aanwezig.
3	4.3 Prijs	In het prijzenblad (bij onderdeel 1) vraagt u om een prijs voor "Implementatie, migratie en transitiekosten inclusief datacenter eenmalig". In het aanbestedingsdocument lezen we echter niets over een datacenter. Kunt u dit onderdeel van het prijzenblad om die reden toelichten?	Datacenter is inderdaad niet van toepassing, dit komt dus te vervallen.
4	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht (Vraag 3)	"Middels welke stappen de implementatie en migratie plaatsvindt, waarbij enkele scholen in de cloud en andere scholen deels on premise werken" Betekent bovenstaande dat uw scholen nog met servers werken? Zo ja, (1) hoeveel locaties betreft het, (2) staat er nog data op de servers en (3) dient die data te worden gemigreerd?	Er is geen lokale opslag of fileserver meer aanwezig op de scholen, er wordt nog wel gewerkt met een zogenaamde cloudbox voor printer en beheerfunctionaliteit.
5	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht (Vraag 1)	Om situatie 2 goed in te kunnen schatten, willen we graag weten hoe iPads en Chromebooks op dit moment worden beheerd (MDM). Kunt u dit toelichten?	Dit gebeurt middels Jamf en Google Admin. De Windows machines worden beheerd middels intune.
6	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht (Vraag 1)	Als we het goed begrijpen, gaat er in situatie 2 een school weg bij de Morgenwijzer (en dus niet andersom). Kunt u dit bevestigen?	Dat is inderdaad de situatie in die casus.

7	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4j/4n/4o)	De levering van hardware valt buiten de scope van de opdracht. Kunt u toelichten hoe eis j, n en o in verhouding staan tot die scope?	De hardware wordt afgeleverd bij de opdrachtnemer die de hardware opslaat, installeert en uitlevert aan de scholen.
8	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4o)	Aangezien wij als opdrachtnemer geen hardware leveren, kunnen we deze eis niet plaatsen. Kunt u deze eis toelichten?	De hardware wordt niet ingekocht bij opdrachtnemer. Distributie geschiedt wel via opdrachtnemer.
9	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4j)	Kunt u bevestigen dat alle hardware die u inkoopt met Windows Autopilot wordt geleverd?	Nee, dit kan niet bevestigd worden, maar kan wel als eis meegenomen worden bij toekomstige aanbestedingen van hardware. Dit wordt na gunning in overleg bepaald.
10	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4h)	Kunt u een overzicht van alle aanwezige hardware (merk en type) publiceren?	1043 Windows apparaten, 701 Chromebooks, 1934 Ipads. Detailoverzichten kunnen na gunning verstrekt worden.
11	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4e)	“Licenties worden door Opdrachtnemer aangeschaft bij APS IT diensten.” We gaan ervan uit hier ‘Opdrachtgever’ in plaats van ‘Opdrachtnemer’ moet staan, aangezien wij als opdrachtnemer geen licenties kunnen en mogen aanschaffen (het bestuur is namelijk contractant met APS IT-diensten). Kunt u dit bevestigen?	Het klopt dat Opdrachtgever contractant is van APS IT-diensten. Opdrachtnemer moet echter het aantal benodigde licenties bijhouden en tijdig doorgeven en is verantwoordelijk voor het beheer van de licenties.
12	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4c)	Van welke cloudomgeving maken uw leerlingen nu gebruik?	Leerlingen werken met Microsoft365 of in Google Workspace. Dit is per school verschillend.
13	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 4a)	Kunt u toelichten hoe de werkplek van leerkrachten en de werkplek van leerlingen in de huidige situatie is ingericht?	Medewerkers werken Morgenwijzer breed onderling samen in Microsoft 365. Op sommige scholen werken medewerkers met leerlingen samen in Google Workspace.
14	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 2c)	Wat is uw definitie van ‘internetaansluitingen’?	Het beheren van de aansluitingen van internetproviders en als contactpunt optreden richting deze partijen bij storingen of andere vraagstukken.

15	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 2b)	Wat verstaat u onder 'ICT-systeem'?	Het geheel aan informatievoorzieningen en netwerkinfrastructuur (verbindingen, configuraties, etc.) dat nodig is om gebruikersapparatuur zoals omschreven in de eis probleemloos te kunnen gebruiken.
16	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht (eis 2)	Kunt u een overzicht publiceren van alle netwerkkapparatuur (inclusief merk en type)?	Dit kan na de gunning verstrekt worden.
17	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	De overeenkomst heeft een looptijd van 10 jaar met een opzegtermijn van 3 maanden. Kunt u bevestigen dat u, alvorens u de overeenkomst tussentijds opzegt, opdrachtnemer altijd in de gelegenheid stelt om eventuele tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst (die ten grondslag liggen aan het tussentijds opzeggen van de overeenkomst) te herstellen?	Ja, dat kan bevestigd worden.
18	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	De overeenkomst heeft een looptijd van 10 jaar met een opzegtermijn van 3 maanden. Kunt u toelichten om welke redenen en onder welke voorwaarden u de overeenkomst zou kunnen opzeggen?	In de basis zou dit kunnen voorkomen indien overeengekomen afspraken niet (tijdig) worden nagekomen. Het zou kunnen dat zich andere situaties voordoen waarin Opdrachtgever de mogelijkheid moet hebben de overeenkomst op te zeggen.
19	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	De overeenkomst heeft een looptijd van 10 jaar met een opzegtermijn van 3 maanden. We stellen voor om in elk geval een initiële looptijd van 4 jaar te hanteren (daar gaat u zelf ook vanuit in het prijzenblad). Op die manier zijn we verzekerd van een lange termijnrelatie. Ook kunnen we op basis daarvan een betere calculatie maken van de aan te bieden prijzen. Graag uw akkoord.	Door een looptijd van 10 jaar te eisen, laten we zien dat we gaan voor een lange termijn relatie. De opzegtermijn is in de basis alleen bedoeld om het contract te verbreken bij wanprestatie zie v/a 18.
20	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (buiten scope)	Het daadwerkelijk aanschaffen van netwerkcomponenten, anders dan het opvragen van offertes als SPOC, valt buiten de scope van de opdracht. We verwachten echter wel dat wij daar als opdrachtnemer een actief adviserende rol bij krijgen, bijvoorbeeld over welk merk wordt aangeschaft. Kunt u dit bevestigen?	Opdrachtnemer wordt geconsulteerd t.a.v. de benodigde eisen m.b.t. de aanbesteding van hardware. Het uitvragen van merken is hierbij niet toegestaan volgens de Europese aanbestedingsregels.

21	1.2.1 Doelstelling van de opdracht (punt 4)	Wat bedoelt u met het beheren van alle type hardware en MS365? Aangezien u verwijst naar paragraaf 5.1, zijn we ook benieuwd hoe we omgaan met het beheren van Chromebooks en iPads. Graag uw toelichting.	Onder hardware verstaan we ook het beheer van Chromebooks en Ipads middels MDM oplossingen. Met beheer van MS365 bedoelen we het applicatiebeheer van deze omgeving, dus het beheren van accounts, de technische en functionele inrichting en gebruikersondersteuning.
22	1.2 Aan te besteden opdracht	Valt het WiFi-beheer onder het netwerkbeheer en dus binnen de scope van de opdracht?	Ja.
23	Bijlage beheer - ICT omgeving	Kan opdrachtgever verduidelijken welk merk en type accesspoints zij gebruikt?	Er wordt gebruik gemaakt van het merk Unifi.
24	4.3 Prijs	Opdrachtgever stelt dat prijsindexering staat gemaximaliseerd op 5 % per jaar. Gezien de huidige inflatiecijfers van het CBS is opdrachtnemer van mening dat deze eis niet proportioneel is, gezien zij ook geconfronteerd wordt met hogere kostprijzen. Opdrachtnemer verzoekt u om deze eis te laten vervallen.	Niet akkoord, de eis blijft gehandhaafd.
25	4.3 Prijs	Verwacht opdrachtgever inzet van inschrijver op locatie (bijvoorbeeld in de vorm van technische detachering)? Indien ja: moet dit inbegrepen zijn in de leerlingprijs?	Dat is aan de inschrijver of opdrachtnemer om te bepalen. Het is in ieder geval niet de bedoeling om technische detachering af te nemen. Voor Opdrachtgever is het allerbelangrijkste dat scholen maximaal ontzorgd worden, maatwerk geleverd krijgen en niet zelf aan het werk moeten om ICT gerelateerde zaken op te lossen.
26	4.3 Prijs	Wat verstaat opdrachtgever onder de installatie van nieuwe devices? Dienen hier de prijzen voor het leveren, afvoeren en wipen van hardware ook onder te vallen? Of dienen deze kosten verdisconteerd te zijn in de leerlingprijs?	Dat is inderdaad onderdeel van de werkzaamheden, zie ook de antwoorden op vragen 7 en 8. De prijzen dienen onderdeel te zijn van de inschrijving. De wijze van verdisconteren is aan de inschrijver.

27	4.3 Prijs	Indien de huidige leverancier beduidend minder transitie werkzaamheden moet uitvoeren verzoekt inschrijver u om het component transitiekosten uit de beoordeling van het prijzenblad te houden i.v.m. het creëren van een level playing field.	Niet akkoord, het blijft belangrijk om op basis van total cost of ownership te beoordelen. De weging van het prijzenblad wordt echter wel aangepast. De kosten van de implementatie worden nu afgezet tegen de maximale contractduur van 10 jaar in plaats van tegen een duur van 4 jaar. De kosten wegen daardoor minder zwaar mee in het totaal.
28	4.3 Prijs	Kan opdrachtgever verduidelijken of de huidige leverancier soortgelijke transitie werkzaamheden moet uitvoeren? Dit in het kader van het creëren van een level playing field.	De huidige leverancier moet logischerwijs inderdaad minder transitie werkzaamheden uitvoeren. Dat is echter niet weg te nemen door Opdrachtgever.
29	4.3 Prijs	Opdrachtgever beschrijft hier transitiekosten van een datacenter. Kan zij aangeven wat er draait in het datacenter?	Dit is niet van toepassing. Deze passage vervalt.
30	KW 3 / PVE - 4h	Opdrachtgever vraagt opdrachtnemer om alle devices op te nemen in het netwerk. Opdrachtnemer benoemt tevens dat een aantal scholen al in de cloud werkt. Kan opdrachtgever verduidelijken hoeveel devices nog opgenomen moeten worden in de omgeving?	Zie het antwoord op vraag 10.
31	KW 3	Wat verstaat u onder DNS beheer? Is onze aanname correct dat dit het beheer van domeinnamen betreft?	Ja, dat is correct.
32	KW 3	Opdrachtgever geeft in de deelvraag aan dat een deel van de scholen in de cloud werkt en een andere groep deels on premise. Kan AD aangeven wat er lokaal draait?	Zie het antwoord op vraag 4.
33	KW 3	Opdrachtgever geeft in de deelvraag aan dat een deel van de scholen in de cloud werkt en een andere groep deels on premise. Kan AD aangeven hoeveel scholen reeds in de cloud werken?	Zie het antwoord op vraag 4.
34	KW 2	Opdrachtgever vraagt een omschrijving van de dataveiligheid. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe haar ICT-omgeving nu beveiligd is?	Nee, dit kan om beveiligingsredenen niet gedeeld worden.
35	PVE - 5	De overeenkomst gaat op 01-03-2023 in, de migratie moet eind zomervakantie 2023 afgerond zijn. Kan opdrachtgever verduidelijken wanneer van opdrachtnemer verwacht wordt dat zij start met migratie werkzaamheden?	Dat is afhankelijk van het plan van aanpak van Opdrachtnemer. Het is belangrijk dat de werkzaamheden tijdig zijn afgerond.
36	PVE - 5	De periode zomervakantie staat enkel met xx beschreven. Om onduidelijkheden te voorkomen, kan opdrachtgever aangeven welke periode zij hiervoor beschikbaar stelt?	De scholen zijn in overleg alleen nog open in de eerste of laatste week van de zomervakantie.

37	PVE - 5	Opdrachtgever geeft aan dat de implementatie van de eerste school tegen het einde van de zomervakantie afgerond dient te zijn. De volledige implementatie geschiedt ook in de zomervakantie. Bedoelt opdrachtgever hier wellicht dat de eerste school voor de start van de zomervakantie afgerond moet zijn? Graag uw toelichting.	De laatste school dient tegen het einde van de zomervakantie afgerond te zijn.
38	PVE - 4 o	Opdrachtgever vraagt om nieuwe hardware gebruiksklaar te leveren. Kan opdrachtgever verduidelijken om welke type hardware het gaat?	Het gaat om laptops, desktops, Ipads, Chromebooks.
39	PVE - 4 o	Opdrachtgever vraagt om nieuwe hardware gebruiksklaar te leveren. Inschrijver acht het in het kader van duurzaamheid niet wenselijk om voor enkele devices een levering in te plannen. Inschrijver gaat ervan uit dat leveringen gebundeld worden tot een vast aantal per jaar. Kunt u dit toelichten?	Leveringen kunnen niet altijd gebundeld worden, en dienen per stuk geleverd te worden zonder enige vertraging. Als Opdrachtgever mogelijkheden tot bundelen ziet dan zullen deze uiteraard worden gebundeld, maar dit is niet altijd mogelijk.
40	PVE - 4j	Opdrachtnemer gaat ervan uit dat de verantwoordelijkheid voor het leveren van correcte devices ligt bij leverancier. Kunt u dit bevestigen?	Het ligt eraan wat u bedoelt met leverancier. De leverancier van hardware is verantwoordelijk voor de correcte levering aan opdrachtnemer ivm installatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor correcte levering van hardware aan scholen.
41	PVE - 4 j	Is de leverancier van de hardware verantwoordelijk voor het aanleveren van de hardware bij inschrijver?	Ja, dat is correct, zie het antwoord op vraag 40.
42	PVE - 4h	Opdrachtgever vraagt opdrachtnemer om alle nieuwe devices op te nemen in het netwerk. Kunt u een schatting geven welke aantallen u verwacht aan te schaffen voor de komende 4 jaar? Kunnen wij ervan uitgaan dat dit de 600 stuks zijn uit het prijzenblad?	Dit zijn naar schatting 400-600 stuks per jaar.
43	PVE - 4g	Kan opdrachtgever verduidelijken of zij al beschikt over Intune? Zo ja: hoe veel Windows devices staan hier al in en hoe zijn ze geconfigureerd?	Ja er wordt Intune gebruikt voor Windows devices. Zie voor aantal het antwoord op vraag 10.
44	PVE - 4g	Kan opdrachtgever verduidelijken of zij al beschikt over een Google beheer console? Zo ja: hoe veel Chromebooks staan hier al in en hoe zijn ze geconfigureerd?	Ja, zie voor aantal het antwoord op vraag 10.

45	PVE - 4g	Kan opdrachtgever verduidelijken of u al beschikt over een Apple School Manager? Zo ja: hoe veel Ipads staan hier al in en hoe zijn ze geconfigureerd (per school/tenant)?	Er wordt gebruikt gemaakt van Jamf, zie voor aantal het antwoord op vraag 10.
46	PVE - 4e	Inschrijver kan licenties wel toekennen, maar deze niet aanschaffen voor opdrachtgever. Dit kan enkel door een tekenbevoegd persoon van de school gebeuren. Graag uw akkoord dat deze eis vervalt.	Scholen dienen ontzorgd te worden, na ondertekening dient opdrachtnemer de licenties namens opdrachtgever aan te schaffen en toe te kennen. Zie ook het antwoord op vraag 11.
47	PVE - 4d	Opdrachtgever vraagt functioneel applicatiebeheer van M365 waarbij de huidige inrichting leidend is. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de huidige inrichting er uit ziet?	Nee, dit kan pas na de gunning inzichtelijk gemaakt worden. Voor de inschrijving kan worden uitgegaan van een standaard inrichting.
48	PVE - 4 b/c	Kan opdrachtgever aangeven welk bronsysteem er gebruikt wordt, voor zowel medewerkers als leerlingen?	Er wordt gewerkt met Azure AD en ParnasSys.
49	PVE - 4	Opdrachtgever vraagt om het beheren van 'alle type hardware'. Kunt u dit specificeren?	Gebruikersdevices (laptops, desktops, Ipads, Chromebook, digiborden etc), Randapparatuur (switches, routers, etc) en Copiers.
50	PVE - 2h	Inschrijver gaat ervan uit dat opdrachtgever nu al gebruikmaakt van een soortgelijk systeem. Kunt u verduidelijken welke componenten u op dit moment monitort?	Nee, dat is niet mogelijk en niet relevant om een inschrijving te kunnen doen.
51	PVE - 2h	Inschrijver gaat ervan uit dat opdrachtgever nu al gebruikmaakt van een soortgelijk systeem. Kunt u verduidelijken welk systeem u nu gebruikt?	Nee, dat is niet mogelijk en niet relevant om een inschrijving te kunnen doen.
52	PVE - 2h	Inschrijver gaat ervan uit dat 24/7 hier enkel geldt voor monitoring van het netwerk en dat oplossen van storingen valt binnen het servicewindow van 08:00 - 17:00 uur. Kunt u dit bevestigen?	In principe wel, maar bij extreme verstoringen moet hier wel van afgeweken kunnen worden.
53	PVE - 2g	Kan opdrachtgever verduidelijken op welke wettelijke eisen AVG zij hier doelt?	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de verantwoordelijkheden die voortvloeien uit de AVG ten aanzien van hun rol als verwerker.
54	PVE - 2f	Kan opdrachtgever verduidelijken wat zij verstaat onder voldoende veiligheidsmaatregelen?	Opdrachtnemer dient een BIV-classificatie uit te voeren en op basis hiervan passende maatregelen te nemen. Zie hiervoor ook bijlage 2 van de model verwerkersovereenkomst van het privacy convenant.

55	PVE - 2c	Doelt opdrachtgever hier op het beheren van de internetaansluiting of op het beheer van de router?	Het beheren van de router, maar ook het oplossen van problemen met de aansluiting i.o.m. de internetprovider.
56	PVE - 2. b	Om te kunnen bepalen of het ICT-systeem interoperabel is met bestaande devices: Kan opdrachtgever verduidelijken welke merken en type digitale schoolborden, telefonie, randapparatuur en copiers zij heeft?	Digiborden: Smart, Ctouch, Predia. Telefonie: Siemens Accesspoints: Unify Copiers: Canon
57	PVE - 2	Indien verwacht wordt dat we het wifi beheer uitvoeren: kan opdrachtgever verduidelijken hoe de inrichting is? Welk type accesspoints hangen er? Zijn licenties overdraagbaar?	Zie het antwoord op vraag 56. Na gunning kan er een inventarisatie plaatsvinden van de inrichting.
58	PVE - 2	Begrijpt inschrijver correct dat zij ook verantwoordelijk is voor het wifi beheer?	Ja, dat is correct.
59	PVE - 1c	Opdrachtgever vraagt een grote SPOC rol uit. Om een inschatting te kunnen maken van deze functie is inschrijver benieuwd naar het aantal (jaarlijkse) wijzigingen of toevoegingen aan deze lijst. Kunt u dit alvast delen?	Het aantal leveranciers op deze lijst zal niet muteren, wel kunnen de leveranciers wijzigen. Er moet uitgegaan worden van 10-15 leveranciers.
60	PVE - 1c	Opdrachtgever vraagt een grote SPOC rol uit. Is opdrachtgever bereid om de lijst met leveranciers reeds te delen voor gunning? Indien nee, is opdrachtgever bereid om te delen hoeveel leveranciers er op deze lijst staan?	Zie het antwoord op vraag 59.
61	PVE - 1c	Inschrijver gaat ervan uit dat derde leveranciers eenzelfde of scherpere SLA hebben om de afhandeltijden te behalen. Is dit correct?	Dat is correct.
62	PVE - 1c	Het is voor inschrijver geen enkel probleem om als SPOC richting leveranciers te fungeren. Hierbij houdt zij zich aan de responsetijden zoals vermeld. Inschrijver wil hierbij wel vermelden dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor de reactie en afhandeltijd van leveranciers. Graag uw akkoord	Dat is akkoord.
63	KPI - tevredenheid contactpersonen	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de contactpersonen op de hoogte zijn van de afspraken in de aanbesteding en het contract? Alleen dan kan er een representatieve enquête worden gehouden.	Dat is akkoord.
64	KPI - tevredenheid contactpersonen	Kan aanbestedende dienst specificeren welke functies de contactpersonen hebben?	Dat zijn ict-ers van de scholen.

65	KPI - tevredenheid contactpersonen	Inschrijver stelt voor om deze KPI per kwartaal uit te voeren. Het kan voorkomen dat contactpersonen in een maand geen of nauwelijks contact hebben gehad met Inschrijver. In dit geval is een cijfer per maand geen representatief resultaat. Daarnaast lijkt een maandelijks enquête onder medewerkers een overdadige last voor deze medewerkers. Graag uw akkoord voor eens per kwartaal.	Dat is akkoord.
66	1.1 - bijlage ontbreekt	Bijlage 1 ontbreekt in de stukken van de uitvraag. Zou u deze nog aan willen leveren?	Dit is een verschrijving, er is geen aparte bijlage met meer informatie over de scholen.
67	ISO 27001 certificering	In Hoofdstuk 3.3 punt 7 wordt een ISO 27001-certificering gevraagd. Nu zijn er bedrijven wellicht nog bezig met deze certificering, en deze worden onbedoeld uitgesloten. Kunt u dit aanpassen naar: "de ISO 27001 certificering dient maximaal een jaar na gunning afgerond te zijn"?	De aanpassing is akkoord, ter aanpassing is een rectificatie van de publicatie op TenderNed uitgevoerd en is de inschrijfdeadline met twee dagen verruimd naar 26-01-2023 voor 23:59 uur.
68	Aanbestedingsbrief	In Artikel 2.12.2 staat als onderdeel van de inschrijving "aanbiedingsbrief (optioneel)". In de verdere documentatie wordt hier niet over geschreven. Kunt u aangeven wat hiermee bedoeld wordt?	U mag een begeleidend schrijven toevoegen aan uw inschrijving. Dit document wordt wel gelezen door de procesbegeleider maar niet inhoudelijk beoordeeld door de beoordelaars. Het toevoegen van de aanbestedingsbrief is niet verplicht.
69	Offertes aanvragen	Artikel 1.2.1 vermeld: "Buiten de scope van de opdracht: • Het daadwerkelijk aanschaffen van eindgebruikers hardware zoals laptops en chromebooks bij Opdrachtnemer, anders dan het opvragen van offertes als SPOC. • Het daadwerkelijk aanschaffen van netwerkcomponenten, anders dan het opvragen van offertes als SPOC". Is het inderdaad de bedoeling dat opdrachtnemer offertes gaat uitvragen voor Morgenwijzer als onderdeel van de dienstverlening?	Dat zou een mogelijkheid kunnen zijn.
70	Verduidelijking inrichten werkplekken	In Artikel 1.2.1 onder sub. 4 staat: "Opdrachtnemer richt werkplekken in (met hardware) en beheert alle type hardware en MS365". Kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat hier met het inrichten van werkplekken bedoeld wordt het installeren en instellen van de software, en niet het ter plaatse aansluiten?	Dat is correct.
71	Verwijzing aanpassen	In Artikel 1.2 staat: "Deze opdracht wordt nader omschreven in het programma van eisen in par. 5.1". Par. 5.1 gaat echter over vormvereisten. Kunt u dit aanpassen naar de juiste paragraaf?	Hier wordt inderdaad verkeerd verwezen, bedoeld wordt het programma van eisen in paragraaf 4.1.

72	Bijlage 1 mist	In Artikel 1.1 wordt verwezen naar “bijlage 1”. Deze bevindt zich niet bij de documenten. Kunt u deze toevoegen?	Dit is een verschrijving, er is geen aparte bijlage met meer informatie over de scholen.
73	Omschrijving gevraagde werkzaamheden binnen contract	De omschrijving van werkzaamheden en verantwoordelijkheden is vrij open gesteld door opdrachtgever. Kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat onderstaande lijst minimaal deel uitmaakt van de werkzaamheden binnen de opdracht/ beheerprijs naast de in de aanbesteding vermelde werkzaamheden? Lijst: - Multifactor authentication (MFA) beheer/ onderhoud/ ondersteuning - Meekijken op Chromebooks en Windows apparaten in één app, waarbij leerkrachten met 1 klik hun groep openen en alle leerlingen van de groep in één overzicht staan, ongeacht of ze werken op een Windows apparaat of op een Chromebook - Printen vanaf ieder device in de door opdrachtgever gekozen printoplossing - Wifi beheer/ onderhoud - Router beheer/ onderhoud - Switches beheer/ onderhoud - VLAN beheer/ onderhoud - Office 365 beheer/ onderhoud/ beveiliging (phishing, ransomware, malware) - Beheer Chromebooks - Beheer iPads - Beheer Windows devices - Advisering over de technische maatregelen die voortkomen uit DPIA's die opdrachtgever uitvoert - Wijzigingen n.a.v. DPIA's - SSO oplossingen - Internet-filtering op basis van DNS op alle internetverbindingen en netwerken - Domeinnaam beheer (DNS) voor alle domeinen van Morgenwijzer - Onbeperkt support op locatie door een deskundige medewerker - Ondersteuning van de privacy officer bij incidenten in de beheerde omgeving(en) (logs, controles, rapportage)	Ja dat is correct

		- Instructietraining voor nieuwe ict-coördinator - Garantieafhandeling - Onbeperkte toegang tot de helpdesk - Ondersteuning bij het aanvragen van licenties bij APS IT diensten - Gecertificeerde afvoer van datadragers - SPOC - Het waarborgen van beveiligingsmaatregelen die door opdrachtgever opgelegd worden zoals MFA, wachtwoordbeleid, schermbeveiliging. - Hardwareoverzicht incl. begroting	
74	Hardwareoverzicht	Welk detail-niveau verwacht opdrachtgever van een overzicht met Hardware? Moet dit uitgesplitst per locatie, hoeveel jaar vooruit moet de begroting in dit overzicht zitten en moet alle door opdrachtnemer beheerde hardware in dit overzicht staan?	Het overzicht moet uitgesplitst worden per locatie en alle beheerde hardware bevatten. De begroting moet minimaal 4 boekjaren kunnen omvatten.
75	Overzicht hardware tbv o.a begroting	Opdrachtgever vraagt om een overzicht met Hardware op basis waarvan de begroting kan worden gemaakt. Welke eisen stelt opdrachtgever aan dit overzicht? Moet dit overzicht altijd actueel geraadpleegd in één integrale klantweergave kunnen worden?	Dat is correct.
76	Uptime	Artikel 1.2.8: "Uptime van het netwerk, 99% van de tijd op werkdagen op kantoor tijden van 08.00 en 18.00 uur.". Verwacht opdrachtgever dat de toegang tot systemen zoals Microsoft 365 blijven functioneren bij een storing in het dashboard van opdrachtnemer?	Ja, systemen van de leveranciers mogen niet tot verstoringen leiden van Microsoft 365.
77	ISO	Artikel 3.3 bullet 6 wordt een ISO 9001/20000-certificering vereist. Genoemde ISO-certificering gaat alleen over interne processen van opdrachtnemer en niet over de dienstverlening richting opdrachtgever. Wilt u dit aanpassen naar: Het leveren van de gevraagde dienstverlening aan opdrachtgever conform ISO9001.	Dat is helaas niet mogelijk. De eis m.b.t. ISO9001 komt te vervallen. Ter aanpassing is een rectificatie van de publicatie op TenderNed uitgevoerd en is de inschrijfdeadline met twee dagen verruimd naar 26-01-2023 voor 23:59 uur.
78	Certificering	In hoofdstuk drie spreekt Opdrachtgever over ISO certificeringen die vereist worden van Opdrachtnemer. Het vereisen van deze certificeringen kan een te grote beperking zijn waardoor onbedoeld partijen worden uitgesloten van deze aanbesteding. Wil u deze eis laten vallen?	ISO9001 komt te vervallen, maar ISO27001 niet. Wel wordt deze eis verruimd naar certificering binnen een jaar na gunning.

79	Beheeromgevingen	Kan de opdrachtgever duidelijkheid verschaffen over de huidige gebruikte beheeromgevingen zodat de inschrijver mogelijke migratiekosten hiervoor kan beramen?	Er wordt gebruik gemaakt van Intune, Jamf, Google Admin.
80	Te beheren apparatuur	Bijlage “Morgenwijzer ICT beheer ICT omgeving”: In deze bijlage wordt het document ‘Morgenwijzer ICT beheer ICT omgeving.pdf’ meegeleverd. Dit document wordt, buiten de bijlagelijst in 2.16, nergens benoemd in het aanbestedingsdocument zelf. Moet opdrachtnemer ervan uitgaan dat alle apparaten inclusief netwerkkapparatuur zoals accesspoints, routers en switches, opgenomen in deze bijlage, één op één volledig beheerd moeten gaan worden? Dit om te voorkomen dat opdrachtnemer de bestaande “up-to-date” netwerkkapparatuur gaat vervangen voor zijn “eigen” apparatuur omdat de huidige apparatuur buiten de beheermogelijkheden van de opdrachtnemer valt (en opdrachtgever dus voor extra kosten komt te staan).	Ja de huidige apparatuur moet beheerd kunnen worden.
81	Aanschaf en leveren hardware	4o - Opdrachtnemer levert de nieuwe hardware gebruiksklaar af en haalt de oude, afgeschreven hardware op en voert deze af en laat deze (gecertificeerd) opschonen of vernietigen. Het aanschaffen en leveren valt buiten de scope van de opdracht. Is AD bereid deze eis te laten vallen?	Het aanschaffen valt buiten de scope, maar het installatiegereed maken en afleveren bij de juiste locaties niet.
82	Nachtelijke updates	4l - Updates van software/applicaties vinden buiten schooltijden, bij voorkeur 's nachts plaats. Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor het updaten. Grote wijzigingen in besturingssystemen worden in overleg uitgerold. Laat AD de devices 24/7 aanstaan zodat deze eis van updates 's nachts uitgevoerd kan worden?	Als dat moet dan kan dit in overleg plaatsvinden.
83	Registratiegegevens	4j - Opdrachtnemer zorgt in het geval van een nieuwe medewerker (of leerling, wanneer gewenst) voor dat er een nieuwe laptop geregeld is bij de leverancier van Opdrachtgever, en dat deze laptop zodanig is ingericht en geïnstalleerd dat de medewerker of leerling hier direct mee aan de slag kan. Levert AD voor levering van het device de benodigde gegevens aan om het apparaat te kunnen registreren in Microsoft Endpoint manager, Google Workspace en het IOS MDM-systeem?	Ja dat wordt aangeleverd.
84	Aan te sluiten hardware	4i - Opdrachtnemer stelt geen voorwaarden of minimale configuratie-eisen aan bestaande aan te sluiten hardware anders dan de eisen voor beheer via M365. Doelt AD met beheer via M365 op Microsoft Endpoint manager?	Dat kan, maar is niet noodzakelijk.

85	Toevoegen nieuwe devices	4 - Opdrachtgever sluit alle reeds aanwezige devices aan op het netwerk. Ook de nieuwe devices worden door Opdrachtnemer aangesloten op het netwerk indien gewenst door Opdrachtgever. Is OG bereid om als eis toe te voegen dat het installeren van nieuwe devices (Windows, Chromebooks, iPads) uitgevoerd dient te worden middels ZTE (Zero Touch Enrollment)? Voor Windows is dat Microsoft Endpoint manager, voor Chromebooks middels een Chrome upgrade licentie en voor iPads DEP (Device Enrollment Program).	Nee, deze eis wordt niet overgenomen.
86	Beveiliging	4g - Er is géén certificering nodig van gebruikersdevices om deze in het netwerk te kunnen installeren en te kunnen beheren door Opdrachtnemer. Alle devices zijn dus direct in het netwerk aan te sluiten en te installeren. Veel consumentenapparatuur voldoet niet aan de eisen voor beveiliging. Bijvoorbeeld omdat een device geleverd wordt met een Windows 10 home licentie of omdat er geen TPM (Trusted Platform Module) in zit die noodzakelijk is om encryptie toe te passen (Bitlocker). Is AD bereid om de adviezen van opdrachtnemer over te nemen voordat nieuwe apparatuur wordt aangeschaft?	Ja dat wordt in afstemming met opdrachtnemer gedaan.
87	Licenties	4e - Licenties worden door Opdrachtnemer aangeschaft bij APS IT diensten. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever jaarlijks van een overzicht van actieve licenties en gebruikers op basis waarvan het juiste aantal licenties bepaald kan worden. Als opdrachtnemer een beter/voordeliger licentie kan aanbieden dan APS IT diensten (geheel of gedeeltelijk), is AD dan bereid de licentie bij opdrachtnemer aan te schaffen?	Ja dat is mogelijk en gewenst.
88	Toekennen van rechten	4d - Opdrachtnemer voorziet in functioneel applicatiebeheer van M365, waaronder het beheren van accounts (de huidige inrichting is hierbij leidend). Heeft AD zelf ook een rol in het toekennen van rechten binnen de Microsoft tenant?	Nee, dat is belegd bij opdrachtnemer.

89	Inlog	4c - Leerlingen kunnen locatieonafhankelijk (in verband met thuis lessen volgen) inloggen op een persoonlijk leerlingaccount met een eenvoudige inlog (bijvoorbeeld plaatjes). Moet de leerling ook via deze eenvoudige inlog direct ingelogd zijn in bijvoorbeeld basispoort of Microsoft Apps?	Ja, bij voorkeur is dit mogelijk.
90	Minimumeisen apparatuu	OG legt terecht een claim voor wat betreft het nemen van beveiligingsmaatregelen bij ON. Oude devices vormen een beveiligingsrisico. Gaat AD akkoord met onderstaande minimumeisen voor apparatuur? Chromebooks moeten binnen de Auto Update Expiration-datum (AUE) vallen zoals deze door Google wordt gehanteerd; Windows devices moeten vanuit de fabrikant geschikt zijn voor Windows 10 en voorzien zijn van een licentie om beheerd te kunnen worden in Microsoft Endpoint manager; Apple devices moeten minimaal geschikt zijn voor iPadOS 13, iOS 11, macOS 10.13, tvOS 11. Apparatuur die EOL (end of life) is wordt op kosten van AD vervangen.	Deze eisen zullen na gunning in overleg met de opdrachtnemer worden bepaald.

91	Werkplekken	4. Opdrachtnemer richt werkplekken in (met hardware) en beheert alle type hardware en MS365. AD heeft een overzicht meegestuurd met aantallen en type beheerde devices. Hoe worden de ruim 1900 IOS devices momenteel beheerd? Kan AD ook aangeven welke soorten IOS devices het betreft? Kan AD aangeven of de ruim 700 Chromebooks in 1 Google domein worden beheerd of dat de Chromebooks allemaal zijn ingeschreven in losse Google domeinen? Kan AD aangeven wat de verdeling van de ruim 1000 Windows devices is (laptop/desktop/ops)? Kan AD aangeven of de Windows devices op dit moment worden beheerd in Endpoint Manager? Kan AD aangeven wat het merk / type van de 185 Access Points zijn? Is de huidige Wi-Fi infrastructuur inclusief licenties overdraagbaar of is er sprake van een WAAS (Wi-Fi as a service) / lease constructie? Draagt AD de kosten voor een nieuwe site survey (nul meting) als dat nodig is? Draagt AD de kosten voor aanleg en aanschaf van nieuwe apparatuur als blijkt dat de Wi-Fi infrastructuur niet aan de gestelde eisen voldoet (capaciteit/beveiligingseisen)?	IOS devices betreffen Ipad's. Google Chromebooks worden in 1 domein beheerd. Beheer Windows devices verloopt via Intune. Wifi is in eigendom van Opdrachtgever. Site survey kosten worden door Opdrachtgever gedragen. Als blijkt dat opdrachtnemer niet met Unify Wifi apparatuur kan werken, dan zijn de kosten voor vervanging na gunning voor opdrachtnemer.
92	Meekijken	3d - De helpdesk van Opdrachtnemer kan [als] beheerder [van] devices middels één toestemmingsklik het device overnemen of met de gebruiker meekijken. Op welke devices moet ON mee kunnen kijken? Is AD bereid toe te voegen: indien technisch mogelijk?	Eens met toevoeging, het gaat om met name Windows laptops en desktops.
93	Patchkasten	2i - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de patchkast en bedrading binnen de school periodiek wordt gecontroleerd en eventuele storingen worden voorkomen. Voldoen de huidige patchkasten en installaties aan de geldende normen voor elektrotechnische installaties? Draagt AD de kosten voor het technisch op orde brengen van de patchkasten zodat opdrachtnemer vanuit de optimale situatie zijn controles kan doen?	Het is onbekend of patchkasten voldoen. Opdrachtgever draagt evt. kosten voor op orde brengen.

94	Veiligheidsmaatregelen	2f - Opdrachtnemer beveiligt het netwerk adequaat, en voorziet in voldoende veiligheidsmaatregelen zoals firewalls, spamfilters en dergelijke voor de netwerkomgeving en geeft ook na gunning schriftelijk bij Opdrachtgever aan hoe de beveiliging is opgebouwd en gewaarborgd. ON verwacht dat de vrijblijvendheid om als AD zelf keuzes te maken over de mate van beveiliging steeds meer zal worden ingeperkt. Een normenkader informatiebeveiliging, privacy en Cybersecurity zal in 2023/2024 zijn intrede doen. De invoering kan leiden tot een verhoging van de kosten. Bijvoorbeeld door noodzakelijke aanschaf van betere firewalls of andere technische of inhoudelijke (awareness) beheersmaatregelen. Is AD bereid om daarin te investeren? Wij bedoelen daarmee in betere apparatuur en mogelijk aanvullende licenties.	Opdrachtgever is bereid om te voldoen aan de landelijke normen die worden opgelegd.
95	BYOD	2d - AD eist dat het mogelijk moet zijn om beperkingen in te stellen, zodanig dat het voor gebruikers niet mogelijk is om bepaalde instellingen te wijzigen of specifieke installaties te doen op gebruikersdevices. De mate van beperking is wisselend per gebruikersgroep/school. 2e - Opdrachtnemer voorziet tevens in de mogelijkheid om BYOD toe te passen bij Morgenwijzer. Wens/eis 2e botst met 2d. BYOD betreft eigen devices waar AD en Opdrachtnemer geen grip op hebben. Gaat AD akkoord met het feit dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor het beheer van privé-devices?	Prive-devices hoeven niet door opdrachtnemer beheerd te worden, maar wel gebruik te kunnen maken van bijvoorbeeld internetvoorziening op scholen.
96	Internetaansluitingen en providers	Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheren van de internetaansluitingen en is contactpersoon voor de verschillende internetproviders van de scholen. Van welke internetaansluitingen en providers maakt AD gebruik?	De lijst zal na gunning worden overlegd.
97	Scope van verantwoordelijkheid	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het werkend houden, het beveiligen en monitoren van het gehele netwerk. Opdrachtnemer voorziet daarbij in een ICT-systeem dat interoperabel is met bestaande digitale schoolborden, telefonie (VOIP), randapparatuur (AP's) en copiers. Kan AD aangeven welke merken en oplossingen AD in huis heeft? Specifiek welke digitale schoolborden, welke Access Points en welke copiers?	Zie het antwoord op vraag 56.

98	Geschiktheidseisen mbt technische beroepsbekwaamheid	Opdrachtgever eist ISO 20000/9001 en ISO 27001 of gelijkwaardig. Kan Opdrachtgever aangeven welke maatregelen als gelijkwaardig worden beschouwd? Op welke termijn moet Inschrijver over deze certificering beschikken? Wat zijn geldige redenen om deze certificaten niet op tijd te verwerven?	ISO9001 komt te vervallen, maar ISO27001 niet. Wel wordt deze eis verruimd naar certificering binnen een jaar na gunning. Gelijkwaardige certificeringen zijn volgens artikel 2:96 lid 2 AW alleen toegestaan indien de inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden.
99	Nieuwe relevante ontwikkelingen op ICT-gebied	De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht, met een looptijd van 10 jaar. Het lijkt geen twijfel dat het ICT-landschap voor het onderwijs er in die tijd heel anders uit komt te zien. Zo kunnen we verwachten dat er nieuwe soorten soft- en hardware zullen verschijnen, nieuwe standaarden worden geïntroduceerd en nieuwe eisen vanuit de overheid worden gesteld. Hoe wil AD al deze nieuwe ontwikkelingen verdisconteren in de samenwerking? Hoe worden eventuele kosten verdeeld?	Opdrachtnemer dient mee te groeien met deze ontwikkelingen en het dienstenaanbod hierop af te stemmen zodat dit passend blijft met de behoefte vanuit de gebruikersorganisatie. De kosten hiervoor dienen in het prijsmodel meegenomen te worden.
100	Domeinen	AD gebruikt Chromebooks, Windows en Apple devices. 1. Welke Google domein(en) gebruikt AD? 2. Welke Microsoft domein(en) gebruikt AD? 3. Hebben alle medewerkers en leerlingen een Google en een Microsoft account?	De domeinen worden na gunning gedeeld. Alle medewerkers hebben een MS365 account, voor leerlingen verschilt dit.
101	Digitale bedreigingen	Als een aanvullende licentie benodigd is om situaties als phishing / cryptolocker / ransomware / malware te voorkomen is AD dan bereid om de licentie daarvoor aan te schaffen?	Dat is buiten scope van deze inschrijving.