

MOVARE

IT Beheer

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

14-7-2023

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 129	In het kader van de hoge security-eisen die opdrachtgever stelt aan opdrachtnemer stelt opdrachtnemer voor deze eis te wijzigen in "De Opdrachtnemer treft voorzieningen die de Beschikbaarheid van de Digitale Leer- en Werkomgeving veiligstellen in lijn met Tier 3 classificatie.". Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.
2	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 126	Opdrachtgever spreekt over het mee kunnen kijken op de devices van leerlingen. Kan opdrachtgever aangeven of men enkel wenst mee te kijken op de browser van de leerling of dat op het gehele device meegekeken moet kunnen worden?	We willen minimaal meekijken in de browser.
3	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 109	Deze eis is ongebruikelijk in het IT beheer. Opdrachtnemer vraagt opdrachtgever om deze eis te schrappen en onder te brengen bij de huidige partij (Scherponline). Gaat u hiermee akkoord?	Eis 106 tot en met 111 komen te vervallen.
4	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 105	Is de aanname juist dat alles rondom domeinnamen bij inschrijver komt te liggen en de inhoud en het CMS bij de huidige partij (Scherponline) komt te liggen?	Opdrachtgever gaat ervan uit dat u eis 106 bedoeld. Zie het antwoord op vraag 3.
5	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 100	Deze eis impliceert dat alle (vervangingen van) accesspoints, firewalls en overige netwerkcomponenten in het aanbod dienen te zijn opgenomen. Kan opdrachtgever specificeren hoe deze eis geïnterpreteerd moet worden?	hardware die nodig is om het netwerk te ontsluiten voor opdrachtnemer (zoals de firewall) wordt door opdrachtnemer geleverd als onderdeel van de prijs. Wifi netwerken worden door opdrachtgever betaald.

6	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 88	Hoe heeft opdrachtgever op dit moment Eduroam ingericht?	Movare heeft een EduRoam-oplossing waarbij de authenticatie via de Kennisnetdienst "geteduroam" loopt. Geteduroam is ondertussen een deel geworden van de uitgebreidere dienst "Entree Federatie". Entree federatie gebruikt Azure Active Directory als Identity provider voor Eduroam. Aan de Wifi-controller kant is een centrale FreeRadius-server in de lucht gebracht. Hierop is de SSID "eduroam" gekoppeld. De FreeRadius server draait in het datacenter InterConnect Eindhoven. In Azure AD is een Enterprise application aangemaakt met de naam "Entree Federatie Productie".
7	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 80	Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer gebruikt waar technisch mogelijk geen algemene accounts." Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtnemer dient ten alle tijde aan te kunnen tonen wie welke wijziging heeft aangebracht. Wanneer het niet technisch mogelijk is om niet met een algemeen account te werken, dan dient de Opdrachtnemer alle wijzigingen te loggen.
8	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 69	Dienen de licenties voor de online back-up onderdeel te zijn van het aanbod?	Licenties voor de online back-up dienen onderdeel te zijn van het aanbod.
9	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 69	Wat verstaat opdrachtgever onder gebruikers?	Voor een definitie van Gebruiker zie Definities.
10	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 69	Bedoelt opdrachtgever hier een DPIA of een pentest mee?	Hiermee wordt een pentest bedoeld.
11	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 66	Om dit te bewerkstelligen is er een aanvulling op de basis A3 licenties nodig. Is Opdrachtgever bereid om aanvullende defender plan 2 licenties aan te schaffen?	Dat is akkoord.
12	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 65	Opdrachtnemer kan alleen voldoen aan deze eis wanneer de Fortigate routers worden opgenomen in een Fortimanager met de juiste licenties (Security profiles + Fortimanager/FortiAnalyzer) en er een FortiCare licentie wordt afgenomen. We gaan er vanuit dat deze licenties worden aangeschaft door opdrachtgever, gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord.

13	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 58	SSO-koppelingen met partijen als Gynzy, Schoolpoort, Canon en eWise zijn niet vanzelfsprekend en wellicht ook niet ondersteund door de betreffende partijen. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe deze SSO-koppelingen nu zijn ingericht?	Voor Canon en eWise geldt dat deze in AZURE zijn ingericht op basis van SAML. Voor Gynzy en Schoolpoort zie het antwoord op vraag 14.
14	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 58	Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er, mits technisch mogelijk, koppelingen (SSO) worden gerealiseerd met AFAS, Google, Microsoft, Canon, eWise, ParnasSys, Gynzy, Schoolpoort, DLWO en Basispoort." Gaat u hiermee akkoord?	De aanvulling is akkoord mits de technische mogelijkheid niet beperkt wordt door opdrachtnemer maar door de (leveranciers van de) via SSo te ontsluiten applicaties.
15	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 36	Opdrachtgever vraagt bij prioriteit A een hersteltijd van <8 uur. Inschrijver heeft het verzoek om deze aan te passen naar 1 werkdag. Graag uw akkoord.	Het voorstel om de hersteltijd te verruimen naar 1 werkdag is niet akkoord. Opdrachtgever is wel akkoord om de hersteltijd voor prioriteit A te verhogen naar "10 Werkuren".
16	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 34	Een medewerker naar de betreffende locatie van opdrachtgever sturen heeft alleen zin als er ook een fysieke oplossing verwacht wordt, niet als er na 15 minuten nog gewacht wordt op een softwarematige oplossing of reactie van derden. Graag zouden wij de eis aanpassen naar: "Als ondersteuning op afstand niet binnen 15 minuten leidt tot oplossing van een probleem dient ook bij een voor de hand liggende fysieke oplossing een medewerker van Opdrachtnemer op locatie te komen om het probleem op te lossen." Gaat u hiermee akkoord?	Wanneer handmatige handelingen ter plekke moeten plaatsvinden, dan dient Opdrachtnemer ondersteuning op locatie te leveren wanneer het niet lukt om het probleem binnen 15 minuten op afstand te verhelpen.
17	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 32	Het is gebruikelijk dat er eerst sprake is van een responsetijd voordat de hersteltijd gaat lopen. Indien u namelijk buiten kantoor tijden een melding doet, gaat de hersteltijd al lopen. Opdrachtnemer vraagt u daarom deze eis aan te passen. Wij doen hierin het volgende voorstel: AA < 15 minuten, A < 4 uur, B < 1 werkdag en C < 2 werkdagen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.

18	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 29	Het is voor inschrijver geen enkel probleem om als SPOC richting leveranciers te fungeren. Hierbij houdt zij zich aan de response- en afhandeltijden 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 met als toevoeging dat de Opdrachtnemer in deze gevallen een inspanningsverplichting heeft om de geldende response en afhandeltijden van de betreffende leverancier te bewaken.
19	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 21	Onze ervaring leert dat 2 minuten in de wacht staan erg kort is. Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2,5 minuten in de wacht staan" Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
20	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 21	Opdrachtgever vraagt een bereikbaarheid van de servicedesk van 07:30 - 17:30 uur. Is opdrachtgever ook akkoord met hetzelfde aantal uren bereikbaarheid, echter van 07:00 - 17:00 uur? De ervaring van opdrachtgever leert dat 07:00-07:30 in het PO frequenter voorkomt dan 17:00 - 17:30. Graag uw reactie.	Opdrachtgever gaat er mee akkoord wanneer de servicedesk bereikbaar is tussen 07:30 uur en 17:00 uur.
21	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 9	Het implementeren van het ICT beheer van de school op één dag is geen probleem. Wel zouden wij graag zien dat de training niet op dezelfde dag gevolgd hoeft te worden. Daarom stellen wij voor om eis 9D aan te passen naar "De medewerkers van de school een training hebben ontvangen over het gebruik van de DLWO, binnen een in samenspraak met de school overeengekomen termijn". Gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de training zo kort mogelijk wordt gegeven op de migratie, in de regel is dat op de dag van migratie tenzij de projectgroep instemt met een ander moment.
22	Inhoud	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1	Opdrachtnemer gaat er vanuit dat deze down-time alleen geldt voor de beschikbaarheid binnen het servicevenster. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord.

23	Inhoud	1.12 Kritische Prestatie Indicatoren	Opdrachtgever spreekt over een gemiddeld cijfer wat behaald dient te worden en een maximale afwijking daarvan. In hoeverre kan Opdrachtgever garanderen dat de personen die de enquêtes invullen volledig op de hoogte zijn van alle gemaakte afspraken binnen deze aanbesteding? Enkel dan is het volgens Inschrijver mogelijk een objectief oordeel te vellen of Opdrachtnemer levert conform de gestelde eisen om daar vervolgens een cijfer aan te koppelen. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	Cijfers worden gegeven door functionarissen die de afspraken kennen.
24	Inhoud	1.4.5 Security	Opdrachtgever verwijst in het beschrijvend document en in haar eisen verschillende keren naar het Normenkader. Op dit moment staat het Normenkader nog in de steigers en is nog niet volledig duidelijk welke implicaties de implementatie heeft op schoolbesturen. Daardoor is het niet mogelijk om een inschatting te maken van de werkzaamheden die opdrachtnemer hiervoor moet uitvoeren. Daarom stelt opdrachtnemer voor om te eisen dat opdrachtnemer verantwoordelijk is dat haar EIGEN producten en diensten voldoen aan het Normenkader per eind 2027 en daarnaast verantwoordelijk is voor het adviseren van MOVARE in het adopteren van het Normenkader. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
25	Inhoud	1.4.3 Provisioning	ParnasSys kiest er bewust voor om hun capaciteit overdag in te zetten voor provisioning en niet voor het bijwerken van mutaties. Daarom kiezen zij voor nachtsynchronisatie en is het verwerken van mutaties binnen 1 uur technisch niet mogelijk. Inschrijver stelt voor de eis aan te passen naar "Mutaties in ParnasSys dienen binnen 1 werkdag geautomatiseerd te worden verwerkt in het IMS." Gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat mutaties in ParnasSys binnen 1 uur na ontvangst van ParnasSys geautomatiseerd worden verwerkt in het IMS (zie ook eis 85).

26	Inhoud	1.4.2 Hardware	Oprachtnemer gaat er vanuit dat u hier doelt op de softwarematige installatie van de hardware. Graag uw akkoord.	Ja.
27	Inhoud	1.4.2 Hardware	Kan opdrachtnemer de huidige JAMF omgeving overnemen?	Ja.
28	Inhoud	1.4.2 Hardware	U noemt een specifieke tool voor het beheren van de iPads. Klopt het dat u deze tool wilt, of mag opdrachtnemer ook een functioneel vergelijkbare tool aanbieden?	Een vergelijkbare tool is toegestaan.
29	Inhoud	1.3.4 Security	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de huidige back-up is ingericht? En is deze back-up overdraagbaar aan de nieuwe beheerpartij?	De back-up bevat OneDrive (zowel gegevens als de bijbehorende metagegevens), SharePoint, Exchange Online, Microsoft Teams (excl. chats). Deze back-up is niet overdraagbaar.
30	Inhoud	1.3.3 Werkplekken	Mogen wij aannemen dat alle huidige software op de devices remote te verwijderen is?	Nee.
31	Inhoud	1.3.2 Provisioning	In de afbeelding op p.11 stelt opdrachtgever dat er één leerlingdomein is voor alle leerlingen binnen MOVARE. Hoe wordt nu omgegaan met dubbele namen binnen de stichting?	Bij dubbele namen krijgt het account wat laatst toegevoegd is een cijfer als toevoeging.
32	Inhoud	1.3.2 Provisioning	Bedoelt u met de afbeelding op p.11 dat u te allen tijde wilt inloggen met een herleidbaaraccount op de devices en niet met een gastaccount?	Ja.
33	Inhoud	1.3.2 Provisioning	Het gebruiken van powershell scripts is maatwerk en geeft een risico dat de koppeling niet meer werkt bij bijvoorbeeld updates. Oprachtnemer adviseert dan ook om het gebruik van powershell scripts niet toe te staan, maar een gereguleerde koppeling met de tooling van IJK te eisen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.

34	Inhoud	1.3.1 IT Infrastructuur	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe het huidige Wifi netwerk er uit ziet? Welk type hardware (merken en type AP's, firewall, switches en PoE-switches) en welke aantallen?	Binnen MOVARE zijn er 3 verschillende merken ap's in omloop. Er zijn locaties met Aerohive ap's, locaties met Ruckus (R310) ap's en locaties met Aruba (IAP-305/IAP-505) ap's met een PoE switch van Zyxel. Firewall is niet van toepassing. Wanneer aantallen niet bekend zijn enkel de types vermelden
35	Inhoud	Definities	"het gebruik van woorden zoals "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "omvattende" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot". Deze tekstinterpretatie zorgt ervoor dat de aanbesteding geen sluitend geheel vormt. Daarom verzoekt opdrachtnemer om deze lijst sluitend te maken. Zo voorkomen we onduidelijkheden na gunning. Graag uw reactie.	Het is mogelijk dat in de toekomst de situatie verandert. Het is niet mogelijk om uitputtend vast te leggen wat er allemaal gebeurt binnen de organisatie van Opdrachtgever.
36	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 12, paragraaf 1.4.1	Kan de AD een lijst met type switches, firewalls, ap's aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 34. Voor de firewalls geldt dat deze door Opdrachtnemer geleverd dient te worden.
37	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 13, paragraaf 1.4.3	"Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er koppelingen (SSO) worden gerealiseerd met o.a. AFAS, Google, Microsoft, Canon, eWise, ParnasSys, Gynzy, Schoolpoort, DLWO en Basispoort. Het onderhouden van koppelingen is onderdeel van de opdracht." Gaat de AD akkoord om deze eis aan te passen naar "indien technisch mogelijk"?	zie het antwoord op vraag 14.
38	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 34, paragraaf 1.4.75 F	Dit is geen geboden functionaliteit van Autopilot/Intune op dit moment – om een zogenaamde 'bloatware' vrije installatie van windows te kunnen faciliteren, dient aanbestedende dienst deze optie mee te bestellen bij de aanschaf van nieuwe apparatuur. Gaat AD akkoord dat dit bij toekomstige bestellingen afgedwongen wordt?	Ja.

39	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 35, paragraaf 1.4.87	<p>Kan AD aangeven welke applicaties hiermee worden bedoeld? Daarnaast garandeert geeft Microsoft aan bij mutaties, zoals bijvoorbeeld het blokkeren van accounts, het maximaal 24 uur kan duren voordat deze mutatie actief wordt.</p> <p>Gaat AD daarom akkoord met het aanpassen/laten vervallen van deze eis en zich te confirmeren aan de vanuit het Microsoft platform gehanteerde (technische) periode en termijnen?</p>	<p>Dat is niet akkoord. De eis betreft de tijd die Opdrachtnemer benodigd voor het doorvoeren van de wijziging.</p> <p>Met Applicaties worden de applicaties bedoeld zoals gedefinieerd in Definities.</p>
----	--------	--	---	--

40	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 13, paragraaf 1.4.3	<p>"Als ondersteuning op afstand niet binnen 15 minuten leidt tot oplossing van een probleem dient ook een medewerker van Opdrachtnemer op locatie te komen om het probleem op te lossen."</p> <p>Indien AD verwacht dat dit voor elk type incident, onafhankelijk van de van toepassing zijnde prioriteit (impact en urgentie) van de storing uitgevoerd gaat worden, leidt dit tot aanzienlijke kostenverhogingen en is het ook niet haalbaar om de beschreven dienstverlening voor het aangegeven plafondbedrag uit te voeren.</p> <p>Gaat AD daarom akkoord met het laten vallen van deze eis ten aanzien van verzoeken met een prioriteit anders dan AA en enkel waarbij de oorzaak van de storing realistisch/objectief gezien te verhelpen is door een bezoek op locatie en de andere, in het RASCI-tabel vermelde, betrokkenen aangeduid als Responsible en Accountable niet in staat zijn om de benodigde handelingen uit te voeren, al dan niet voorzien van begeleiding en instructie vanuit opdrachtgever, om te voldoen aan de van toepassing zijnde SLA oplostijden?</p>	Zie vraag 16.
----	--------	---	--	---------------

41	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 37, paragraaf 1.4.111	<p>De functionaliteit zoals hier beschreven wordt in de eerste 4 punten is functionaliteit als onderdeel van een Content Management Systeem (CMS) wat gebruikt wordt voor een website – dit wordt echter niet uitgevraagd.</p> <p>Daarnaast vraagt AD in eis 108 en 109 uit dat opdrachtnemer zorg moet dragen voor de registratie van nieuwe domeinen en verhuizing van bestaande domeinen – de noodzaak om zelf clienten en domeinnaamhouders aan te kunnen maken vervalt hiermee dus.</p> <p>Daarom het verzoek om eis 111 te laten vervallen om te voorkomen dat een dergelijk klein onderdeel van de totale uitvraag tot een aanzienlijke beperking van de potentiële inschrijvers leidt?</p>	Zie antwoord vraag 3
42	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 32, paragraaf 4.1.64	Kan de AD bevestigen dat er nieuwe firewalls per locatie aangeschaft gaan worden en dat deze packet inspection uitvoert van al het verkeer? Is dit onderdeel van de huidige uitvraag of wordt dit in een apart aanbesteding uitgezet?	firewalls worden voorzien door Opdrachtnemer en dienen onderdeel te zijn van het aanbod van de Opdrachtnemer.
43	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 30, paragraaf 4.1.44	<p>Opdrachtnemer heeft reeds meer dan 15 jaar uitgebreide ervaring in het patch- en updatebeheer van Windows omgevingen – het is niet realistische om binnen 1 werkdag dit te realiseren waarbij ook nog een grondige gebruikerstests uitgevoerd zijn ten aanzien van de potentiële nadelige impact van een patch op eindgebruikers en dus in te boeten aan kwaliteit.</p> <p>Gaat AD ermee akkoord om dit aan te passen naar minimaal 2 werkdagen om de kans op negatieve impact op de beschikbaarheid van de DLWO te minimaliseren.</p>	Akkoord.

44	Contract	Movare IT Beheer Document - blz 14. Paragraaf 1.4.4	<p>"De beheerpartij kan nieuwe apparaten op afstand installeren of bestaande apparaten herinstalleren. Het is belangrijk dat bij de (her)installatie van een apparaat er geen bloatware achterblijft en dat het proces eenvoudig kan worden uitgevoerd. "</p> <p>Dit is geen geboden functionaliteit van Autopilot/Intune op dit moment – om een zogenaamde 'bloatware' vrije installatie van windows te kunnen faciliteren, dient aanbestedende dienst deze optie mee te bestellen bij de aanschaf van nieuwe apparatuur. Gaat AD dan ook akkoord hiermee en zal hij dit bij toekomstige bestellingen afdwingen.</p>	Zie het antwoord op vraag 38.
45	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 15, paragraaf 1.7	<p>Inschrijver is van mening dat gezien het formaat van AD er met deze eis partijen worden uitgesloten die een track record hebben in het primair onderwijs. Gaat AD ermee akkoord dat deze eis wordt aangepast waarbij het minimaal aantal scholen wordt aangepast naar 17?</p>	Ja.
46	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 15, paragraaf 1.7	<p>Inschrijver is van mening dat gezien het formaat van AD er met deze eis partijen worden uitgesloten die een track record hebben in het primair onderwijs. Gaat AD ermee akkoord dat deze eis wordt aangepast waarbij het minimaal aantal scholen wordt aangepast naar 17?</p>	zie antwoord 45.
47	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 28, paragraaf 1.2	<p>Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat alle kosten ten aanzien van de benodigde licenties en support voor het correct kunnen beheren van de (netwerk)apparatuur en alle kosten ten aanzien van de benodigde Microsoft omgeving en licenties door de AD afzonderlijk bekostigd worden en dus niet binnen het plafondbedrag vallen?</p>	Nee, Microsoft Office 365 licenties worden betaald door Opdrachtgever maar licenties voor netwerkapparatuur die door opdrachtnemer voorzien wordt, wordt betaald door Opdrachtnemer.

48	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 26, paragraaf 4.1.1	AD eist een zeer hoge beschikbaarheid waarbij ook zaken benoemd worden waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen. Gaat AD daarom akkoord dat dit als beperkende factor opgenomen wordt, lees: de beschikbaarheid valt enkel onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer indien deze hierop objectief gezien, en zoverre technisch mogelijk, invloed op kan uitoefenen.	Dat is akkoord.
49	Inhoud	Bijlage 07 MOVARE IT Beheer Identity Management	AD geeft aan dat mutatie van medewerkers vanuit AFAS Online, via de Ijk Software en Service naar de Office 365 Azure AD tenant van AD gesynct moeten worden – aansluitend staat er weer een blokje met een pijl voor Afas Online wat een loop zou veroorzaken. Kan AD bevestigen dat met de laatste rij aan blokjes binnen dit document een SSO koppeling met de eerder genoemde systemen bedoeld wordt (IMS en Office 365/Azure AD)? Graag anders wat meer tekstuele toelichting hoe dit document 'gelezen' moet worden.	Ja dit betreft een SSO koppeling.
50	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 36, paragraaf 1.4.105	Gaat de AD akkoord dat is deze eis aangepast wordt mits de configuratie van de werkplek dit aan kan, aangezien dit afhankelijk is van de capaciteit van de computer?	Niet akkoord. De hardware die Opdrachtgever gebruikt is gangbaar voor het primair onderwijs. Opdrachtgever gaat er van uit dat de hardware voldoet.
51	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 36, paragraaf. 1.4.101	Kan AD aangeven dat deze scheiding nu al actief en is op de locaties en dat de apparatuur aanwezig is die ondersteund moet worden (switches>AP's>routers/firewalls)?	Deze scheiding is nog niet actief. De aanwezige switches ondersteunen VLAN waardoor deze scheiding naar de mening van de Opdrachtgever wel mogelijk is.

52	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 36, paragraaf 1.4.99	<p>Dit is niet realistische zonder dat er vanuit de fabrikanten van de desbetreffende hardware hiertoe centraal te mogelijkheid geboden wordt - anders wordt het manueel werk voor alle van toepassing zijn apparaten van eindgebruikers.</p> <p>Gaat AD daarom akkoord met de toevoeging dat de hardware over de mogelijkheid moet beschikken om dit via een vanuit de fabrikant beschikbaar gesteld platform, waarover de opdrachtnemer kosteloos kan beschikken, te kunnen uitvoeren?</p>	Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat firmware die niet op afstand kan worden bijgewerkt buiten de scope van deze eis valt.
53	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 36, paragraaf 1.4.96	<p>Dit is sterk afhankelijk van de apparatuur van de eindgebruikers in combinatie met de vanuit de fabrikant van het gebruikte OS geadviseerde adviezen ten aanzien van de specificaties van de apparatuur – Gaat AD akkoord met toevoegen van deze eis ten aanzien van de capaciteit van de hardware?</p>	Zie antwoord op vraag 50.
54	Proces	Movare IT Beheer Document - blz 33, paragraaf 4.1.65	Gezien het feit dat de overige rapportages per kwartaal door opdrachtnemer aangeleverd moeten worden, gaat AD ermee akkoord dat deze in rapportages in dezelfde kadans meegaan?	Dat is niet akkoord.
55	Proces	Movare IT Beheer Document - blz 33, paragraaf 4.1.72	Gezien het feit dat de overige rapportages per kwartaal door opdrachtnemer aangeleverd moeten worden, gaat AD ermee akkoord dat deze in rapportages in dezelfde kadans meegaan?	Dat is niet akkoord.
56	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 32, paragraaf 4.1.63	Kan opdrachtnemer er vanuit gaan dat alle technische inrichtingen voor de werking van Eduroam al actief zijn en actief blijven?	Zie antwoord op vraag 6.

57	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 32, paragraaf 4.1.61	Indien er op dit moment gebruikt gemaakt wordt van netwerkkapparatuur die niet in staat is dit centraal in te regelen, is dit onnodig bewerkelijk. Gaat AD er daarom mee akkoord met de eis dat deze apparatuur vanuit de fabrikant de mogelijkheid moet bieden om dit centraal te beheren en coördineren?	Dat is niet akkoord. Opdrachtgever merkt op dat alle switches cloud-switches zijn.
58	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 13, paragraaf 1.4.3	Gaat AD ermee akkoord om dit aan te passen naar 'indien hiermee de score onder de 7 uitkomt'? Indien namelijk de score van een 9,0 naar een 8,4 gaat zou dit tot een dergelijke situatie leiden terwijl een 8,4 nog steeds een erg hoge beoordeling is.	Dit is niet akkoord.
59	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 13, paragraaf 1.4.3	"Het aanmaken, wijzigen of blokkeren van medewerker accounts gebeurt automatisch via de koppeling met AFAS, maar onder verantwoordelijkheid van de ICT-beheerder." Gaat de AD er vanuit dat accounts van medewerkers ook geautomatiseerd doorgevoerd en gemuteerd worden naar ParnasSys door middel van een HR-koppeling?	Nee.
60	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 13, paragraaf 1.4.3	"Mutaties in Office365 dienen binnen 1 uur geautomatiseerd te worden verwerkt in het IMS voor zowel medewerkers (AFAS) als leerlingen (ParnasSys). " De gekoppelde systemen kunnen enkel gebruik maken van een nachtelijke synchronisaties. Gaat de AD akkoord dat de verwerking van de mutaties binnen 1 uur zodra deze vanuit de externe systemen beschikbaar zijn?	Zie het antwoord op vraag 25.
61	Inhoud	Bijlage 07 - MOVARE IT Beheer Identity Management	In dit document staan pijlen vanuit Office 365 naar Afas Insite, Afas Online en ProActive. Vertegenwoordigen deze pijlen een SSO koppeling en zo ja ligt deze er al, of hebben deze pijlen een andere functie?	Zie antwoord op vraag 49.

62	Inhoud	Movare IT Beheer Document - blz 12, paragraaf 1.4.1	Kan de AD bevestigen dat alle patchkasten op slot kunnen?	Ja.
63	Inhoud	Eis 70	Is AD bereid om een aanvullende licentie af te nemen om aan de eisen van back-up te voldoen? Microsoft 365 levert standaard GEEN back-up. Microsoft adviseert elke organisatie om een externe back-up in te regelen. Via APS IT diensten kan hiervoor een licentie worden afgenomen	Nee, licenties voor de back-up die door Opdrachtnemer voorzien wordt, worden betaald door Opdrachtnemer.
64	Inhoud	Eis 61	Is AD bereid de eis te wijzigen in: rapporteren van essentiële updates? Het vastleggen en rapporteren over firmwareversies heeft weinig zin en is ook onuitvoerbaar. Wat beoogt AD met deze eis?	Opdrachtgever is akkoord om de eis 61 te beperken tot essentiële updates.
65	Inhoud	Eis 58	Is AD bereid de eis aan te vullen met: indien technisch mogelijk	Zie antwoord op vraag 14.
66	Inhoud	Eis 50	Kan AD hier aan toevoegen: incidenten die buiten de invloedssfeer van inschrijver liggen worden hierbij niet meegeteld.	Dat is akkoord.
67	Inhoud	Eis 33	Autopilot / Endpoint manager stelt gebruikers in staat om (met aanwijzingen van een support medewerker van inschrijver) zelf een installatie of herinstallatie te doen waardoor de tijd van "niet kunnen werken" bekort wordt. Een gebruiker hoeft dan niet te wachten op een medewerker van inschrijver. Het juist functioneren blijft een verantwoordelijkheid van inschrijver. In overleg met de medewerker of AD wordt gekozen voor de meest efficiënte manier om devices te installeren of te herinstalleren. Is AD bereid deze eis aan te passen?	Dat is niet akkoord.

68	Inhoud	Eis 32	(zie ook eis 27) AD eist dat Tijdregistratie van incidenten die per email gemeld worden automatisch gestart wordt. De herkomst van een email van AD (en andere klanten van inschrijver) is vaak niet duidelijk. Iedere medewerker mailt met @movare.nl. Voor inschrijver begint dan de grote puzzel: wie is deze medewerker? op welke school werkt deze medewerker? In veel gevallen is de omschrijving van een incident incompleet en moet inschrijver extra informatie vragen aan de melder. Dit werkt vertragend en frustrereert de melder. Melden via een portaal kent deze nadelen niet. Inschrijver vraagt AD deze eis te wijzigen.	Meldingen via portaal zullen de standaard zijn. Daarmee niet akkoord.
69	Inhoud	Eis 27	Inschrijver vraagt aan AD om de eis te wijzigen in: Incidenten moeten door alle medewerkers van Opdrachtgever in ieder geval telefonisch en/of gemeld kunnen worden in het support portaal. De reden is dat bij meldingen via email de herkomst niet altijd helder is wat vertragend werkt bij het oplossen van incidenten. Het melden via een portaal heeft als voordeel dat de medewerker de voor het oplossen vereiste gegevens direct doorgeeft zoals: locatie, computernummer e.d. Het melden via het portaal heeft ook als voordeel dat tickets direct inzichtelijk zijn voor de ICT coördinator of de bovenschools ICT coördinator. (Zie ook eis 30)	Zie het antwoord op vraag 68.
70	Inhoud	Eis 17	Wat zijn de standaardtarieven?	De door inschrijver opgegeven tarieven door diverse soorten medewerkers.
71	Inhoud	Eis 8	Een pilot kan door de verschillende koppelingen mogelijk invloed hebben op de hele organisatie omdat IDM en synchronisaties van systemen op het hoogste niveau worden ingeregeld. Inschrijver zal alles doen om hieraan te voldoen maar het moet technisch uitvoerbaar zijn. Is AD bereid bovenstaande toe te voegen aan de eis?	Dat is niet akkoord. Het moet mogelijk zijn om een school separaat van andere scholen te migreren.

72	Inhoud	Eis 21	Is AD bereid de telefonische bereikbaarheid aan te passen van 0730-1700? Gebleken is namelijk dat klanten van inschrijver vrijwel nooit na 1630 bellen. Na 1700 komt jaarlijks slechts een aantal keren voor. Natuurlijk heeft AD wel de mogelijkheid 24/7 online een ticket aan te maken.	Zie het antwoord op vraag 20.
73	Inhoud	Verwijderen accounts	AD eist dat accounts door inschrijver na 3 maanden automatisch worden verwijderd. Is AD bereid deze eis te wijzigen van "verwijderen" in "opschorten"? De opgeschorte accounts kunnen dan door AD zelf periodiek worden verwijderd. Definitief is echt definitief. Opschorten en periodiek verwijderen door AD is veiliger door de extra tussenstap.	Dat is niet akkoord.
74	Inhoud	4.1	Eis 106-111 We verzoeken u te specificeren welke technieken voor de schoolwebsites worden gebruikt. Op basis van de huidige informatie is het namelijk niet duidelijk wat er precies van inschrijvers wordt verwacht inzake de schoolwebsites.	Zie het antwoord op vraag 3.
75	Inhoud	5.3	Kunt u bevestigen dat alle leden van het beoordelingsteam betrokken zijn bij de beoordeling van de 6 kwalitatieve gunningscriteria?	Ja, waarbij de DLWO mede wordt beoordeeld door functionarissen die er in de praktijk mee werken, zoals leerkrachten en directeuren.
76	Inhoud	5.3	Wat zijn de functies van de leden van het beoordelingsteam?	Het zijn mensen actief in de IT ondersteuning, inkoop en onderwijs.
77	Inhoud	5.3	Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam?	Uit 4 tot 6 personen, behalve bij beoordeling van de DLWO.

78	Inhoud	4.2	<p>“Elke beoordelaar beoordeelt individueel de gebruiksvriendelijkheid van de gedemonstreerde DLWO’s.”</p> <p>Geeft iedere beoordelaar per scenario een beoordeling en zo ja, tellen alle 9 scenario’s even zwaar mee? Of geeft iedere beoordelaar een algemene beoordeling?</p>	<p>Beoordelaars beoordelen individueel de gebruiksvriendelijkheid aan de hand van de genoemde scenario’s. Vervolgens wordt in consensus vastgesteld welk DLWO het meest gebruiksvriendelijk is en welk DLWO het op een na gebruiksvriendelijkst is en zo verder.</p>
79	Inhoud	4.2	<p>“Elke beoordelaar beoordeelt individueel de gebruiksvriendelijkheid van de gedemonstreerde DLWO’s.”</p> <p>Wat zijn de scoremogelijkheden voor de beoordeling van de 9 scenario’s?</p>	<p>Zie antwoord 78. Beoordeling van de DLWO’s gebeurt in onderlinge vergelijking omdat dat het meest aansluit bij de beoordelaars.</p>

80	Inhoud	4.2	<p>Vraag 6</p> <p>“Het als meest gebruiksvriendelijk beoordeelde DLWO ontvangt 20 punten. Het als op een na meest gebruiksvriendelijk beoordeelde DLWO krijgt 10 punten. Overige DLWO's die gedemonstreerd worden krijgen 0 punten.”</p> <p>Door bovenstaande beoordelingsmethodiek wordt de inschrijver met de meest gebruiksvriendelijke DLWO onevenredig bevoordeeld en worden overige inschrijvers onevenredig benadeeld. Dat illustreren we aan de hand van het volgende voorbeeld.</p> <p>Stel dat de demonstratie van inschrijver A wordt beoordeeld met een 8, inschrijver B met een 8,5 en inschrijver C met een 9. Dan krijgt inschrijver C 20 punten, inschrijver B 10 punten en inschrijver A 0 punten. Dit enorme verschil in punten staat echter niet in verhouding tot het verschil in de werkelijke beoordeling. Bovendien betekent dit dat inschrijvers ondanks een goede beoordeling, slechts 10/20 of zelfs 0/20 punten krijgen.</p> <p>We verzoeken u dan ook om bovenstaande beoordelingsmethodiek los te laten en de demonstratie op dezelfde wijze te beoordelen als de overige</p>	<p>De DLWO is voor veruit de meeste gebruikers de belangrijkste component van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Vandaar dat de beoordeling van de DLWO veel gewicht krijgt en de verschillen tussen DLWO's worden uitvergroot. We passen de wijze van beoordelen niet aan.</p>
81	Inhoud	4.1	<p>Eis 128b</p> <p>We wijzen u erop dat het herinstalleren van hardware volledig losstaat van de DLWO. Het is dan ook niet gebruikelijk om dit binnen de DLWO te doen. Om die reden verzoeken we u deze eis te schrappen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het is akkoord wanneer dit geen onderdeel van de DLWO is maar wel een functie die door de lokale ICT'er eenvoudig softwarematig met een druk op de knop kan worden uitgevoerd.</p>

82	Inhoud	4.1	<p>Eis 106-111</p> <p>We wijzen u erop dat 'IT-beheer' en 'hosting/housing van schoolwebsites' twee verschillende opdrachten te zijn. Het is dan ook niet gebruikelijk om 'hosting/housing van schoolwebsites' op te nemen binnen de scope van een Europese aanbesteding voor IT-beheer in het primair onderwijs. We verzoeken u dan ook om de hosting en housing van de schoolwebsites buiten de scope van de onderhavige opdracht te laten vallen en eisen 106 tot en met 111 derhalve te schrappen, dan wel de opdracht op te delen in percelen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, dan ontvangen we graag uw uitgebreide motivatie voor het clusteren van beide opdrachten.</p>	Zie het antwoord op vraag 3.
83	Inhoud	4.1	<p>Eis 58</p> <p>We verzoeken u de volgende zinsnede toe te voegen aan eis 58: "mits technisch mogelijk". Gaat u daarmee akkoord?</p>	Zie antwoord op vraag 14.
84	Proces	2.4	<p>Volgens de planning vindt de demonstratie plaats op 20 september 2023. Wanneer ontvangen inschrijvers een uitnodiging dan wel afwijzing?</p>	Zo spoedig mogelijk na 1 september.

85	Juridisch	1.10	<p>We merken op dat u kiest voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd. De Gids Proportionaliteit zegt hierover het volgende:</p> <p>“Een contractduur kan niet voor onbepaalde tijd zijn. De markt zou daardoor op slot zitten wat niet goed is voor vernieuwing en innovatie. Ook wordt gezonde concurrentie tussen aanbieders uitgeschakeld. De Gids Proportionaliteit en vaste rechtspraak geven aan dat een contract voor onbepaalde tijd in strijd is met het ‘nuttige effect’ van het aanbestedingsrecht.”</p> <p>Gezien bovenstaande verzoeken we u af te zien van een overeenkomst voor onbepaalde tijd en een maximale looptijd te hanteren. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, dan ontvangen we graag uw uitgebreide toelichting voor het afwijken van de Gids Proportionaliteit.</p>	<p>De GP is een leidraad. In jurisprudentie is onlangs bevestigd dat het sluiten van een overeenkomst voor onbepaalde duur niet in strijd is met de aanbestedingsregels. We sluiten een overeenkomst voor onbepaalde duur maar niet voor altijd. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst te beëindigen maar legt zich nu nog niet vast op een moment waarop dat gaat gebeuren.</p>
86	Inhoud	1.4.5	<p>“MOVARE zal vanaf 2027 moeten voldoen aan het “Normenkader IBP”. Dit houdt in dat de ICT-beheerder er voor zorgt dat het beheer daar aan voldoet.”</p> <p>We wijzen u erop dat het Normenkader op dit moment volop in ontwikkeling is en derhalve nog niet duidelijk is welke kosten het voldoen aan het Normenkader met zich meebrengen. Kunt u om die reden bevestigen dat eventuele kosten voor het voldoen aan het Normenkader voor rekening zijn van Opdrachtgever?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 24.</p>
87	Inhoud	1.4.2	<p>Kunt u per locatie een overzicht verstrekken van de aanwezige accespoints met in elk geval informatie over type, aantallen en leeftijd? Deze informatie is nodig voor de calculatie.</p>	<p>Zie antwoord op vraag 36.</p>

88	Inhoud	1.4.2	Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de inkoop van licenties?	Zie antwoord op vraag 47. Licenties die Opdrachtnemer nodig heeft om zijn werk te doen worden betaald door Opdrachtnemer.
89	Inhoud	1.4.1	Kunt u aangeven welke type switches aanwezig zijn en wat de leeftijd is van die switches? Deze informatie is namelijk nodig voor de calculatie.	Zie antwoord op vraag 36.