

**Aanbesteding:** IT-Beheer  
**Aanbestedende Dienst:** Protestantse Theologische Universiteit (PThU)  
**Referentie:** 20230821/PThU/PS

**Toelichting:**

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Arbit 2022 Artikel 43.3

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat alleen dan kopieën worden vervaardigd dan wel in gebruik genomen na overleg met de opdrachtnemer, zodat een eventuele controle door de BSA (Business Software Alliance) positief kan worden afgesloten.

**Antwoord:**

Ja, dat kunnen wij bevestigen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Arbit Artikel 17.5

**Vraag:**

Gegadigde is van mening dat een boete in verhouding moet staan met de uitvoering van de werkzaamheden. Wij stellen voor om het bedrag aan te passen naar 10.000. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Nee, wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Een boete dient niet in verhouding/relatie te staan tot de werkzaamheden maar tot de mogelijke gevolgen van die werkzaamheden. Die gevolgen kunnen in dit geval veel groter zijn qua omvang dan de waarde van de opdracht. Vandaar dat wij geen aanpassingen doorvoeren.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
3 Arbit 2022 Art.

**Vraag:**

De raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van 4 jaren. Artikel 12.7 gaat over de initiële looptijd van de overeenkomst heen (5 jaren) en is daarom volgens de aanbestedingswet niet gewenst. Bent u bereidt om dit artikel aan te passen naar de initiële looptijd van de raamovereenkomst? Zo niet kun tu dit dan toelichten?

**Antwoord:**

Onze overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar en deze overeenkomst staat in de prioritering boven de ARBIT-2022. We hoeven het artikel uit de ARBIT-2022 derhalve niet aan te passen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
4

**Onderwerp:**

Arbit 2022 Artikel 11.2

**Vraag:**

Acceptatie binnen 30 dagen na oplevering van de prestatie is erg lang, gezien de scope van dit traject. Gegadigde stelt voor om bij het vormgeven van het transitieplan afspraken te maken over (deel)opleveringen en acceptatie van de prestaties en artikel 11.2 te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee kunt u uw antwoord toelichten?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord. Hoewel we het werken met deelopleveringen gezien de scope van het project van harte aanmoedigen en eigenlijk met het oog op samenwerking en duurzame relatie zelfs vanzelfsprekend vinden, is het denkbaar dat een opvolgende deellevering een probleem in een eerdere levering aan het licht brengt. Op eenzelfde manier is niet uit te sluiten dat na volledige oplevering nog zaken over het hoofd gezien blijken die acceptatie van de prestatie in de weg staan.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
5

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad/Bijlage 2.1. Overeenkomst/ Arbit 2022 artikel 26

**Vraag:**

U geeft aan dat de geraamde waarde over de gehele looptijd op 820.000 euro wordt geschat. Dat is gemiddeld 102.000 per jaar. Een aansprakelijkheid van

1.250.000 per jaar is ruim 12 maal de contractwaarde en is vanuit het oogpunt van de gegadigde disproportioneel te noemen. Gaat u akkoord met bijstellen van dit bedrag naar 500.000 exclusief btw per gebeurtenis en 1.500.000 exclusief btw per jaar? Zo niet kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

Nee, wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Net als bij een boete dient ook de aansprakelijkheid niet in verhouding/relatie te staan tot de werkzaamheden maar tot de mogelijke gevolgen van die werkzaamheden. Die gevolgen kunnen in dit geval veel groter zijn qua omvang dan de waarde van de opdracht. Vandaar dat wij geen aanpassingen doorvoeren.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 3.2 democratieoverzicht en Bijlage 4.2 prijzenoverzicht

**Vraag:**

U geeft aan in Bijlage 3.2 dat inschrijver verantwoordelijk is voor het opstellen van het transitieplan. De gegadigde is van mening dat de in het prijzenoverzicht genoemde initiële inrichten van beheer een raming moet bevatten om te komen tot de daadwerkelijk opgeleverde omgeving. Inschrijver mist in het plan van aanpak een onderdeel om een roadmap-migratie en-of transitie plan aan PThU voor te stellen waarop de initiële kosten op kunnen worden gebaseerd. Kunt u aangeven wat u verstaat onder initiële inrichting en hoe kan de leverancier dit transparant aan PThU voorleggen?

**Antwoord:**

Het programma van eisen beschrijft de initiële inrichting en geeft een beeld van de aard en omvang van de migratie, aanvullende informatie wordt bovendien in deze nota van inlichtingen verstrekt. Zoals in het programma van eisen staat toegelicht moet een migratieplan in samenspraak met de huidige leverancier en de PThU worden opgesteld. Zodoende is een eenzijdig opgesteld transitieplan van inschrijver voor ons niet van toegevoegde waarde en bieden we ook niet de gelegenheid dit in te dienen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 17 Paragraaf 4.1.12

**Vraag:**

In dit artikel wordt er gesproken over data migratie. Moet er ook een user migratie plaatsvinden naar de nieuwe tenant ?

**Antwoord:**

Ja, er moet ook een user-migratie plaatsvinden naar de nieuwe tenant.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz14 Paragraaf 4.1.9.1

**Vraag:**

Maakt PhtU reeds gebruik van een wachtwoord manager?  
Wie zal tijdens de looptijd van het contract de licentiekosten dragen?

**Antwoord:**

De PThU gebruikt op dit moment geen wachtwoordmanager, op incidenteel gebruik van individuele medewerkers na. De PThU zal eventuele licentiekosten van die wachtwoordmanager dragen, maar pas na acceptatie van de voorgestelde oplossing en instemming met de bijbehorende kosten.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
9

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 12 Paragraaf 4.1.7.4

**Vraag:**

Bij virtuele computers zijn meerdere inrichtingen en configuraties mogelijk die mogelijk additionele kosten met zich meebrengen. Kunt u aangeven welke configuratie PThU wenst?

Welke Microsoft365 licentie is PThU voornemens aan te schaffen?

**Antwoord:**

PThU is in het bezit van A3 licenties. Vanwege het kostenaspect in relatie tot het verwacht aantal gebruikers van virtuele desktops geven wij de voorkeur aan Windows 365.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
10 Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 11 Paragraaf 4.1.7.3

**Vraag:**  
Kunt u toelichten wat de reden is dat PThU een voorkeur heeft voor de Extend Support van Chrome en FireFox?

**Antwoord:**  
De voorkeur van de PThU gaat uit naar deze versies van browsers om te voorkomen dat zeer regelmatig browserupdates moeten worden geïnstalleerd. De PThU is van mening dat extended support/long term support versies een goede balans bieden tussen veiligheid en beheersbaarheid maar staat open voor andere ideeën hierover.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
11 Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 9 Paragraaf 4.1.7

**Vraag:**  
Maakt PHtU gebruik van uniforme hardware? Kunt u aangeven welke types er op dit moment in scope zijn?  
Hoe gaat PHtU om met hardware die niet voldoen aan de veiligheids criteria zoals die door SurfNet zijn opgesteld?

**Antwoord:**  
We zijn voornemens om iedere medewerker te voorzien van een Windows of Mac laptop. Voor Windows een i5/i7 gen 13 en voor Macbook minimaal een M1. Wanneer een gastgebruiker of een medewerker of een student een BYOD gebruikt zal deze via een aparte VLAN alleen gebruik kunnen maken van een windows365 virtual PC. PThU is voornemens om andere hardware niet toe te staan, dit moet in het securitybeleid verder worden uitgewerkt.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
12 Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 9 Paragraaf 4.1.6

**Vraag:**

Is PHtU voornemens om de functioneel beheer van Teams bij de inschrijver te beleggen?

**Antwoord:**

Ja, de PHtU is voornemens om het functioneel beheer van Teams bij de inschrijver te beleggen

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 6 Paragraaf 4.1.5.1

**Vraag:**

Er is expliciet aangegeven dat de fysieke bekabeling en netwerkpoorten geen onderdeel uitmaakt van deze aanbesteding. Echter onder punt 3 wordt gesteld dat inschrijver verantwoordelijk is voor de werking van SURF. Punt 1 impliceert dat de fysieke connectiviteit eindigt bij de inrichting van de switches en het routing gedeelte en het inrichting van de VLAN's door een, door PHtU later te beslissen, 4e partij.

Is de inschrijver verantwoordelijk voor de patchkabels tussen de switches en routers?

Is de inschrijver verantwoordelijk voor de levering en onderhoud van hardware voor de router naar het internet en de wifi punten?

**Antwoord:**

De PThU is voornemens de onder 4.1.5.1.3 genoemde diensten van SURF af te nemen. Voor een aantal van deze diensten geldt dat toegang wordt verleend op basis van de door leverancier gegenereerde gebruikersnamen en wachtwoorden. Voorbeeld: Dat er WiFi is is een verantwoordelijkheid van SURF, dat de WiFi toegankelijk is voor medewerkers, studenten en bezoekers is een verantwoordelijkheid van leverancier.

Van een vierde partij voor inrichting van de VLANs is geen sprake.

Inrichting en onderhoud zijn een verantwoordelijkheid van inschrijver. Dat geldt eveneens voor het aanbrengen van patchkabels tussen switches en routers, en voor de levering en het onderhoud van genoemde hardware. De bekabeling van de patchkast naar de netwerkpoorten zal tijdens de verbouwing van het pand door de aannemer worden verzorgd. De daadwerkelijk patching verzorgt de inschrijver. Dat geldt zowel voor de patching van de netwerkpoorten als voor de patching van de AP's en de router.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 3 Paragraaf 4.1.4.3

**Vraag:**

In het plaatje onder 4.1.4.3. en 4.1.4.4 wordt steeds ADFS gebruikt voor (een deel) van de authenticatie. Kan PHtU aangeven welke applicaties expliciet afhankelijk zijn van ADFS?

**Antwoord:**

Het is de wens van de PThU om bij de inrichting van het nieuwe landschap te authenticeren tegen Azure AD, zodat onze gebruikers met één account via SSO op de verschillende systemen kunnen inloggen. Op dit moment gebruikt een aantal van onze systemen ADFS/SAML (dit zijn Pure, Osiris, Blackboard, SURFconext) en ADFS/LDAP (dit zijn Intranet en Studentnet). Wij hebben niet de technische kennis om te beoordelen wat hiervoor nodig is qua servers/rollen. Wel ondersteunen deze systemen, inclusief Intranet /Studentnet, OpenID en/of SAML. De PThU verwacht in het implemetatietraject advies voor een (kosten)efficiënte oplossing met dien verstande dat eventuele incidentele of structurele kosten zijn verdisconteerd in het prijzenblad.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 3 Paragraaf 4.1.4.2

**Vraag:**

Wanneer is PHtU van plan een keuze te maken voor de middleware voor de koppeling tussen IAM en Osiris en HR2Day?  
Kan de inschrijver zich hierop richten bij de beantwoording en uitvoering?

**Antwoord:**

Keuze voor de leveranciers van de middleware wordt naar verwachting voor het einde van kalenderjaar 2023 gemaakt. Die keuze is uiteraard van invloed op de wijze waarop die koppeling tot stand kan komen. Niettemin verwacht de PThU van de leveranciers van de middleware én de inschrijver dat zij hier in onderlinge afstemming gedetailleerdere invulling aan geven.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen blz 3 Paragraaf 4.1.4.2

**Vraag:**

Zijn de huidige bronnen zoals genoemd onder 4.1.4.2. (Osiris en HR2Day) gekoppeld aan de huidige IT leverancier, zo ja op welke methode?

**Antwoord:**

HR2Day is op moment van schrijven nog níet in gebruik bij de PThU; dit wordt per 1 januari 2024 het HRM-systeem van de PThU. Het is dus nog niet gekoppeld aan welk ander systeem dan ook, dus ook niet aan die van de huidige IT-leverancier. Koppeling wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van voornoemde middlewareleverancier en inschrijver.

Osiris is als volgt gekoppeld aan systemen van huidige IT-leverancier: inloggen op Osiris (voor studenten en medewerkers) geschiedt middels SAML SSO inlog tegen authenticatiesysteem van IT-leverancier. In Osiris worden voorts, op dit moment handmatig, user accounts van huidige IT-leverancier ingevoerd voor medewerkers en studenten. Dit gebeurt ten behoeve van eerder genoemde authenticatie en de user accounts worden doorgezet naar de leeromgeving van de PThU.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van eisen

**Vraag:**

Is het huidige PHtU (e-mail)domein in gebruik bij de huidige IT leverancier?

**Antwoord:**

Ja, de PThU is eigenaar van het (e-mail)domein en het domein is op dit moment in gebruik bij de huidige IT-leverancier. Het domein moet dus overgaan naar de nieuwe IT-infrastructuur.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Algemeen dataconsumptie

**Vraag:**

Is PHTU in staat om inzage te geven van de huidige data consumptie van de volgende onderdelen: Teams, Outlook, Sharepoint en Andere data locaties

**Antwoord:**

Volgens opgave huidige IT-leverancier:

Mailboxen: 560 mailboxen, samen 300 GB.

OneDrive: 340 Onedrives, samen 610 GB.

Persoonlijke netwerkschijf: 142 stuks, samen 348 GB

SURFdrive: onbekend

Gedeelde netwerkschijf: gegevens hierover kon onze huidige IT-leverancier niet op tijd aanleveren. We hopen dit in de tweede vragenronde te kunnen aanvullen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
rol latende partij

**Vraag:**

Hoe ziet de rol van de huidige (latende) leverancier eruit in het transitieplan en voor de datamigratie ?

**Antwoord:**

Zoals in artikel 4.1.12.1 van het programma van eisen staat genoemd stellen inschrijver, huidige leverancier en PThU in onderlinge samenwerking en afstemming een transitieplan op. Rolverdeling maakt daar als vanzelfsprekend deel van uit.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Exitplan

**Vraag:**

Is PThU in het bezit van een geaccordeerd exitplan?

**Antwoord:**

Uitgangspunt is dat de Vrije Universiteit, de huidige IT-dienstverlener van de PThU, IT-diensten levert totdat de PThU is uitgehuisd. Gesprekken over hoe die ontvlechting er op IT-gebied uit komt te zien, worden op dit moment op hoofdlijnen gevoerd. Een concreet, gedetailleerd transitieplan wordt echter pas opgesteld in samenwerking tussen de huidige en nieuwe leverancier, en de PThU. Duidelijk is wel dat die ontvlechting op IT-vlak relatief overzichtelijk is. Doordat de PThU overstapt naar een volledig nieuwe, eigen omgeving beperkt de 'exit' zich hoofdzakelijk tot de migratie van data en beperkte usergegevens.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Algemeen transitie

**Vraag:**

Worden lopende incidenten/service requests/problemen binnen het huidige ticketing systeem meegenomen naar het nieuw in te richten systeem ? Zo ja, wordt er van de inschrijver verwacht hier een plan van aanpak voor op te stellen

**Antwoord:**

Nee, lopende incidenten en/of service requests en/of problemen binnen huidige ticket systeem hoeven niet mee te worden genomen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
22

**Onderwerp:**  
Algemeen gebruikervaring

**Vraag:**

Hoe ervaren eindgebruikers op dit moment hun huidige werkplek ?

**Antwoord:**

De eindgebruikers vinden stabiliteit en gemak in de werkplekken die de Vrije Universiteit. Als 'bijzondere faculteit' van de Vrije Universiteit lift de PThU 'als vanzelf' mee op de onderhouds- en innovatieslagen van de leverancier. Anonimiteit en een gebrek aan

eigenheid vormen de keerzijde van deze constructie. Wat voor een grote universiteit logisch en passend is, is dat niet altijd voor de PThU. Dat merken ook de eindgebruikers, bijvoorbeeld in de vriendelijke maar anonieme helpdeskondersteuning of complexe procedures voor het verlenen of uitbreiden van toegang. Daar komt bij dat de geleverde hardware voor de werkplekken (hoofdzakelijk dekstops) niet aansluit op gangbare hybride werkpraktijk. Adequate facilitering op dit vlak wordt nog gemist.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
23

**Onderwerp:**  
Algemeen inspoelen/uitrol

**Vraag:**

Welke middelen en processen worden op dit moment gebruikt om alle werkplekken voorzien van operating system, applicaties en patches ?

**Antwoord:**

Deze vraag is niet relevant, dit is een greenfield oplevering.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**  
Algemeen IAM

**Vraag:**

Welke processen zullen straks door IAM worden ondersteund ?  
Zijn deze processen al beschreven en zo ja kunt u de beschrijving delen?

**Antwoord:**

Deze processen zijn nog niet volledig omschreven, onder andere omdat het nieuwe HR systeem nog niet in gebruik is. Hier volgen de processen die sowieso via IAM zullen moeten plaatsvinden:

- inloggen
- accounts aanmaken (indiensttreding, inschrijving student)
- accounts updaten,
- toekennen, updaten en dichtzetten van rechten tot systemen (bijv. Teams)
- accounts dichtzetten (uit dienst, uitschrijving student)
- na bereiken verwijdertermijn ook verwijderen van accounts/gegevens
- logging (bijv. van wijzigingen in bovenstaande processen)

- registratie van toegekende hardware (bijv. laptop van medewerker)

Mogelijk behoort ook fysieke toegang tot de twee nieuwe panden in Utrecht, middels pasjes, tot deze IAM processen, maar de PThU heeft hier nog geen beslissing over genomen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
Algemeen securitynormen

**Vraag:**

Welke securitynormen zijn van toepassing op het infrastructuur en applicatielandschap van het PThU (ISO, NEN etc.)

**Antwoord:**

De PThU wil met de toekomstige leverancier toewerken naar een IT-landschap en infrastructuur die voldoen aan het SURF toetsingskader 3. Daarnaast verwacht de PThU dat de leverancier voldoet aan de genoemde ISO27001 eis.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Algemeen

**Vraag:**

Beschikt het PThU op dit moment over een eigen security en compliancy beleid ?

**Antwoord:**

Nee, de PThU valt nu onder het security- en compliancybeleid van de huidige IT-leverancier. Daarom is in de aanbestedingsdocumenten ook opgenomen dat de PThU dit, samen met inschrijver, wil gaan ontwikkelen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

27

Algemeen

**Vraag:**

Is PThU in het bezit van een eigen Azure tenant?

Gegadigde neemt aan dat de kosten voor wat betreft Azure voor rekening komen van de opdrachtgever. Is deze aanname juist?

**Antwoord:**

Ja, de PThU in het bezit van een eigen Azure tenant. Ja, uw aanname is juist dat de kosten voor wat betreft Azure voor rekening komen van de opdrachtgever.

**Perceelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Microsoft licenties

**Vraag:**

1. Kan de aanbestedende dienst informatie geven over Microsoft licenties die momenteel in gebruik zijn.

- Type licenties(indien mogelijk ook per type gebruiker, leering /medewerker)

- Aantallen per type licentie

- verwacht de aanbestedende dienst ook dat inschrijver de licenties levert?

**Antwoord:**

Het betreft hier een campuslicentie, dus geldt onderstaande alle medewerkers. Microsoft basispakket gebruikerslicenties medewerkers

Microsoft 365 Education A3

Microsoft Office 365 A3

Microsoft Windows 10 Education A3 \*

Microsoft Enterprise Mobility + Security A3 (EM+S):

Microsoft Intune for Education

Microsoft Azure Active Directory Premium P1

Microsoft Azure Information Protection Premium P1

Microsoft Advanced Threat Analytics

Microsoft Minecraft Education Edition

Server & Client Access Licenses (Enterprise)

Microsoft Productivity Server Licenses (Exchange, SharePoint, Skype for Business) \*\*

Microsoft Productivity Server Client Access Licenses (Exchange, SharePoint, Skype for Business) \*\*  
Microsoft Windows Server Client Access Licenses  
Microsoft System Center Configuration Client Management Licenses  
Microsoft System Center Endpoint Protection  
Extra toegevoegd aan het basispakket

Microsoft Defender for Office 365 Plan 1  
Microsoft Remote Desktop Services  
Microsoft Virtual Desktop Access  
Microsoft Imagine

\*) De Windows Education licentie in deze overeenkomst is, net als in andere Volume Licensing programma's van Microsoft, een upgrade licentie. Dit houdt in dat de programmatuur alleen mag worden gebruikt indien de desbetreffende pc is voorzien van een geldige, onderliggende licentie. Nieuwe pc's moeten dus altijd worden aangeschaft met een kwalificerende OEM licentie. Voor de educatieve sector geldt een Windows Home Edition ook als kwalificerende onderliggende licentie.

\*\*) On-premises gebruik niet toegestaan voor bibliotheken en musea.

#### Student Use Benefits

De afname van het basispakket voor medewerkers vindt plaats op basis van medewerkers. Deze geeft ook recht op zogenaamde Student Use Benefits (SUB). SUB zijn gratis gebruikerslicenties voor studenten in de verhouding 1 medewerker = 10 SUB. Gegeven de verhoudingen tussen medewerkers en studenten is de verwachting dat alle studenten op deze manier kunnen worden bediend. Let op: de SUB moeten door je instelling separaat besteld worden.

SUB bevatten gebruikerslicenties voor:

Microsoft 365  
Microsoft Azure Active Directory Premium (AADP) Plan 1  
Microsoft Defender for Office 365 Plan 1  
Microsoft Enterprise Mobility+Security (EM+S)  
Microsoft Minecraft Education  
Microsoft Office 365  
Microsoft Virtual Desktop Infrastructure (VDI)  
Extra toegevoegd aan studenten licenties in basispakket:

Microsoft Windows Client Access Licenses  
Microsoft Remote Desktop Services (current users)

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Oplevering

**Vraag:**

Kan de inschrijver uitgaan van een greenfield oplevering van de nieuwe locatie?

**Antwoord:**

Ja, de inschrijver kan uitgaan van een greenfield oplevering van de nieuwe locatie.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Oplevering/prijzenblad

**Vraag:**

Zijn de onderdelen vermeld in demarcatie overzicht onder de kolom inrichten IT infrastructuur onderdeel van het prijzenblad(rij inrichting beheer)? Of kan inschrijver er van uitgaan dat dit later is project wordt opgepakt.

**Antwoord:**

We gaan er vanuit dat inschrijver kosten voor die werkzaamheden offreert als onderdeel van de regel 'inrichting, beheer, eenmalig vast bedrag' op het prijzenblad.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
Infrastructuur

**Vraag:**

Kan aanbestedende dienst een overzicht geven van de huidige infrastructuur.

\* Aantal servers(fysiek en virtueel)

\* Aantal SAN en/of NAS

\* Aantal switches

- \* Aantal desktop(fysiek en virtueel), laptops en thinclients
- \* Aantal UPS-en
- \* Aantal Firewalls
- \* Aantal Accespoints(WiFi)
- \* Aantal tablets/telefoons die in beheer genomen moeten worden
- \* Omvang van de huidige data die gebackupped moet worden?

**Antwoord:**

De huidige infra is niet ter zake doende, het gaat immers om een greenfield oplevering. Firewall en AP's zijn buiten scope van deze aanbesteding.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
Transistieplan

**Vraag:**

Is er een overzicht van de huidige inrichting t.b.v. het transitieplan?

**Antwoord:**

Nee, maar dat is ons inziens ook niet nodig omdat wij een nieuw IT-landschap willen. De transitie beperkt zich tot een datamigratie en een (beperkte) usermigratie.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
4.1.10 - punt 2

**Vraag:**

Is er een overzicht van het aantal meldingen die de studenten hebben ingeschoten per maand/jaar?

**Antwoord:**

Tussen 3 januari 2022 en 31 oktober 2022 ontving onze huidige IT-leverancier in totaal 97 eerstelijns meldingen van onze gebruikers (zowel

studenten als medewerkers). Extrapolerend zou op jaarbasis dit rond de 116 meldingen zijn geweest (97 plus 1/6e). Daar dit een regulier jaar was, zonder grote IT-wijzigingen of storingen, valt redelijkerwijs te verwachten dat dit ook zou gelden voor het nieuwe IT-landschap - na de overgangsfase natuurlijk.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
4.1.3 Kwaliteit dienstverlening – punt 6

**Vraag:**

Kan aanbestedende dienst aangeven of een standaard Service Level Agreement voldoet aan een calamiteiten plan? Ofwel wat verstaat de aanbestedende dienst onder een calamiteit?

**Antwoord:**

Onder calamiteit verstaan we in de context van deze aanbesteding alle situaties die zich ongepland, onvoorzien en zonder uitdrukkelijke toestemming van de PThU voordoen waarbij (delen van) het primair proces (onderwijs, onderzoek, valorisatie) of de bedrijfsvoering worden verstoord.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
4.1.5.1 - punt 3

**Vraag:**

Op welke wijze gaat aanbestedende dienst SURFdrive en SURFresearchdrive gebruik maken naast Microsoft Sharepoint?

**Antwoord:**

Dat is op moment van schrijven nog niet bekend. De PThU heeft sowieso nog geen definitieve keuze gemaakt óf de diensten SURFdrive en SURFresearchdrive worden afgenomen en dus ook niet hoe die zouden worden ingezet. Voor een meer algemene indruk van de functionaliteit van SURFdrive en SURFresearchdrive verwijzen wij naar de website van SURF.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
4.1.5.1 - punt 4

**Vraag:**

Voldoet een uitgebreide garantie ook waarbij de Vendor de diverse onderdelen kan leveren met de daarbij behorende SLA qua oplostijden?

**Antwoord:**

Ja, een uitgebreide garantie voldoet ook indien de leverancier de diverse onderdelen kan leveren met de daarbij behorende SLA qua door ons aangegeven oplostijden.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
4.1.6. - bullit point 5

**Vraag:**

Er wordt gevraagd om een sharepoint omgeving buiten M365, ons is niet duidelijk wat hiermee wordt gevraagd.

Klopt het dat de aanbestedende dienst een nieuwe Sharepoint omgeving wilt inrichten buiten de bestaande Sharepoint omgeving?

**Antwoord:**

Er wordt in het PvE niet om een Sharepointomgeving buiten de bestaande omgeving gevraagd, maar om een plek om datasets in op te slaan (bijvoorbeeld in Sharepoint, maar zie ook antwoord op vraag 163) die buiten M365 om versleuteld zijn. De versleuteling vindt dus buiten M365 plaats, niet de opslag.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
4.1.9. punt 1&2

**Vraag:**

Moet dit onderdeel zijn van de gehele maandelijkse beheerprijs of kan inschrijver uitgaan van een project die later gestart zal worden.

**Antwoord:**

We nemen aan dat inschrijver 4.1.9.1.1 en 4.1.9.1.2 bedoelt en zien de inspanning uit deze artikelen als onderdeel van de opzet en inrichting van het nieuwe landschap. Zo beschouwd is dit geen onderdeel van de vaste maandelijkse beheerprijs, maar onderdeel van de eenmalige inrichtingskosten. Inspanningen die nodig zijn om aan beleid en/of normenkader te blijven voldoen worden beschouwd als onderdeel van het standaard beheer.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
4.1.9.1 punt 5

**Vraag:**

Wat is de definitie van regelmatig en zijn deze controles en scans onderdeel van de maandelijkse beheerprijs?

**Antwoord:**

Wat in deze context regelmatig is, is naar mening van de PThU primair ter beoordeling aan de inschrijver. Deze is immers als beste op de hoogte van de frequentie die voor dergelijke controles gangbaar, veilig en verantwoord is. Controles worden verondersteld te zijn inbegrepen bij de maandelijkse beheerprijs.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
end-to-end

**Vraag:**

Welke definitie gebruikt de aanbestedende dienst voor end-to-end monitoring?

**Antwoord:**

De PThU verstaat onder end-to-end monitoring het volgende:

Systeemprestaties: Het monitoren van de hardware en software die de dienst ondersteunen.

Netwerkprestaties: Het bewaken van de connectiviteit tussen verschillende

delen van het systeem.

Toepassingsprestaties: Het controleren van de prestaties van de individuele toepassingen die deel uitmaken van de dienst.

Dataflow: Het volgen van de gegevens als ze door het systeem bewegen, van invoer tot uitvoer.

Foutdetectie en -herstel: Het snel identificeren en oplossen van problemen om de impact op de gebruiker te minimaliseren.

Beveiliging: Het monitoren van het IT-landschap op beveiligingsrisico's en -bedreigingen.

Compliance: Zorgen dat het systeem voldoet aan alle wettelijke en contractuele vereisten.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
4.1.9.1 - punt 7 ww manager

**Vraag:**

Verwacht de aanbestedende dienst dat inschrijver een dergelijke dienst levert en dit opneemt in de maandelijkse beheerprijs?

**Antwoord:**

De PThU gebruikt op dit moment geen wachtwoordmanager, op incidenteel gebruik van individuele medewerkers na. De PThU zal eventuele licentiekosten van die wachtwoordmanager dragen, maar pas na acceptatie van de voorgestelde oplossing en instemming met de bijbehorende kosten.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
IAM

**Vraag:**

Kunt u aangeven of er op dit moment reeds IAM-koppelingen zijn gerealiseerd vanuit bestaande 2 bronsystemen?

**Antwoord:**

HR2Day is op moment van schrijven nog níet in gebruik bij de PThU; dit wordt per 1 januari 2024 het HRM-systeem van de PThU. Het is dus nog niet gekoppeld aan welk ander systeem dan ook, dus ook niet aan die van de huidige IT-leverancier. Koppeling wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid van voornoemde middlewareleverancier en inschrijver.

Osiris is als volgt gekoppeld aan systemen van huidige IT-leverancier: inloggen op Osiris (voor studenten en medewerkers) geschiedt middels SAML SSO inlog tegen authenticatiesysteem van IT-leverancier. In Osiris worden voorts, op dit moment handmatig, user accounts van huidige IT-leverancier ingevoerd voor medewerkers en studenten. Dit gebeurt ten behoeve van eerder genoemde authenticatie en de user accounts worden doorgezet naar de leeromgeving van de PThU.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**  
Huidig IAM beheer

**Vraag:**

Gegadigde leest dat IAM bij PThU op dit moment vooral gewoon beheer van account(mutaties) in AAD betreft, kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Ja, dit kunnen wij bevestigen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
Huidige inrichting disaster recovery

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoe de disaster recovery momenteel is ingeregeld, zowel technisch als procedureel? Welke onderdelen dienen in beoogde DR-oplossing worden meegenomen?

**Antwoord:**

Dit weten wij op dit moment niet, omdat wij nu onder het IT-security en compliancy beleid van de huidige leverancier vallen. Dit is ook waarom we met de toekomstige leverancier naar naar het SURF toetsingskader niveau 3

willen gaan werken. Wij verwachten dus ook van inschrijvers dat zij ons helpen om geheel nieuw beleid mbt disaster recovery op te stellen, als onderdeel van het SURF toetsingskader niveau 3.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**  
Surf security classificatie

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de Surf security classificatie in het kader van deze aanbesteding een streven is voor de ICT omgeving van PThU en niet op het eigen netwerk van gegadigde.

**Antwoord:**

Ja, het SURF toetsingskader is het streven van de PThU voor haar IT-omgeving. Het SURF toetsingskader hoeft niet te gelden voor inschrijver, want daarom is voor hen de ISO27001 eis opgenomen in de aanbestedingsleidraad.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
Netwerk op dit moment

**Vraag:**

Kunt u aangeven of op dit moment alle netwerk componenten redundant zijn uitgevoerd en of de firmware naar het laatste patch level is bijgewerkt?

**Antwoord:**

Dit kunnen wij niet aangeven omdat onze huidige IT-leverancier dit voor ons doet voor de huidige locaties. Voor alle duidelijkheid: er speelt een verhuizing naast het de noodzaak van het inrichten van een nieuw IT-landschap. Er moet dus een geheel nieuw netwerk worden ingericht op de voor ons nieuwe locaties op Janskerkhof in Utrecht. Daarom denken we dat de vraag niet relevant is.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Huidige architectuur

**Vraag:**

Kunt u een aangeven wat de huidige inrichting/architectuur van het netwerk is, kunt u hiervan een gedetailleerd overzicht beschikbaar stellen?

**Antwoord:**

Dit is naar onze mening niet relevant, want het betreft een greenfield oplevering van de nieuwe omgeving.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Scope met betrekking tot de fysieke werkplek

**Vraag:**

Kunt u aangeven of het beheer van de fysieke werkplek inclusief het aansluiten van werkplekken en randapparatuur op locatie een onderdeel is van de scope die u uitvraagt?

**Antwoord:**

Ja, beheer van de fysieke werkplek alsmede het aansluiten van werkplekken en randapparatuur op de locatie vallen binnen de scope van deze aanbesteding.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Scope scherp stellen van de vaste jaarlijks te beprijzen diensten

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat activiteiten, projecten en rapportages welke worden opgesteld en uitgevoerd in het kader van de eerste 5 elementen uit 4.1.9.1 van het Programma van eisen geen onderdeel zijn van de prijs die u gegadigden vraagt in te vullen in cellen E7, E8, D9 en D 10 van het prijzenblad.

**Antwoord:**

Nee, we nemen aan dat inschrijver 4.1.9.1.1 en 4.1.9.1.2 bedoelt en zien de

inspanning uit deze artikelen als onderdeel van de opzet en inrichting van het nieuwe landschap. Zo beschouwd is dit geen onderdeel van de vaste maandelijkse beheerprijs, maar onderdeel van de eenmalige inrichtingskosten. Inspanningen die nodig zijn om aan beleid en/of normenkader te blijven voldoen worden beschouwd als onderdeel van het standaard beheer.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de tarieven die u uitvraagt op het prijzenblad in cellen E7, E8, D9 en D10 slechts betrekking hebben op beheersdiensten van gegadigden en dat systeemsoftware, overige licenties Microsoft en software waarmee functionaliteiten geboden worden aan gebruikers geen onderdeel zijn van de prijzen die in de genoemde cellen dienen te worden ingevuld.

**Antwoord:**

Nee, dat kunnen wij niet bevestigen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad geeft u in cel A1 aan dat het tarieven op het prijzenblad slechts betrekking hebben op het eerste jaar, kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Ja, dat klopt voor het vergelijken van de verschillende inschrijvingen. Voor de overige jaren zijn de tarieven (met uitzondering van de inrichting) eveneens van toepassing.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**  
Kwaliteitsvraag Duurzaamheid en social return

**Vraag:**

In 8.1.4 geeft u op pagina 18 aan dat u “Duurzaamheid en social return” beoordeelt door vast te stellen in welke mate de doelstellingen en inspanningen aansluiten bij de aard van de PThU-organisatie. Kunt u de aard, de missie en de visie van uw organisatie nader toelichten?

**Antwoord:**

Een beschrijving van de aanbestedende dienst vindt u in hoofdstuk 3 van de aanbestedingsleidraad. Verder is veel informatie over de PThU terug te vinden op de website. Voor de missie en visie verwijzen wij in het bijzonder naar <https://www.pthu.nl/over-pthu/organisatie/missie-en-visie/>.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**  
Kwaliteitsvraag IT-beveiliging

**Vraag:**

In 8.1.2 op pagina 17 geeft u aan dat u de concrete gevolgen van deze voorstellen zal beoordelen. Kunt u nader toelichten welke voorstellen u bedoelt?

**Antwoord:**

Hiermee wordt bedoeld op de tweede alinea van genoemde paragraaf. Hier wordt inschrijver gevraagd te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de samenwerking met de PThU bij naleving en verbetering van het IT-beveiligingsbeleid. In de beoordeling wordt onder meer gekeken hoe inspanningen op dit gebied zichtbaar en merkbaar worden voor de eindgebruiker.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Gunningscriterium kwaliteit

**Vraag:**

Op pagina 16 licht u toe dat middels een plan van aanpak de gunningscriteria beantwoord dienen te worden. Alleen voor deze specifieke criteria is een

beoordelingskader gegeven en een fictieve aftrek, kunt u bevestigen dat elementen in het plan van aanpak van inschrijvers buiten de vier gunningscriteria niet meegenomen worden in de beoordeling, u heeft hier immers geen waarde aan toegekend en geen beoordelingsaspecten voor opgesteld.

**Antwoord:**

Wij begrijpen uw vraag niet. Kunt u deze bij de 2e vragenronde verduidelijken aan de hand van een aantal concrete voorbeelden van buiten de gunningscriteria?

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Financiële draagkracht

**Vraag:**

Op pagina 13 stelt u dat om te onderbouwen dat voldaan wordt aan de financiële draagkracht een jaarrekening overlegt kan worden. Gegadigde is onderdeel van een groter concern waarbij slechts een geconsolideerde jaarrekening wordt opgesteld. Kunt u instemmen met het overleggen van de geconsolideerde jaarrekening ter onderbouwing van de financiële draagkracht?

**Antwoord:**

Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. Op pagina 13 van de aanbestedingsleidraad wordt ook aangegeven dat ook een verklaring van de bank of de accountant over de financiële positie volstaat.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Artikel 5.3 ARBIT

**Vraag:**

1. Artikel 5.3 ARBIT Gegadigde begrijpt de wens vanuit de aanbestedende dienst om de mogelijkheid te hebben om een controle/audit uit te voeren. Gegadigde is van mening dat de mogelijkheid tot één controle/audit per contractjaar afdoende is en enkel indien zich een duidelijke en onderbouwde aanleiding heeft voorgedaan. Daarbij wenst gegadigde op te nemen dat de aanbestedende dienst gegadigde ten minste 30 (dertig) kalenderdagen voor

aanvang van de controle/audit schriftelijk in kennis stelt. Ook mag de controle/audit de normale bedrijfsactiviteiten van gegadigde niet onredelijk verstoren. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst de mogelijkheid tot het uitvoeren van een controle/audit te beperken tot maximaal eenmaal per contractjaar én enkel met een onderbouwde aanleiding. Graag uw akkoord?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met uw voorstel voor maximaal één (1) audit per contractjaar én een onderbouwde aanleiding daarvoor, maar verwachten in voorkomend geval dat de gevraagde informatie of noodzakelijke controle binnen maximaal 14 dagen kan worden verstrekt of uitgevoerd.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Artikel 7.2 ARBIT

**Vraag:**

Bij de dienstverlening is het mogelijk dat Gegadigde gebruik dient te maken van derde programmatuur van Softwarefabrikanten.

Software fabrikanten dragen voor "standaard software" nimmer het eigendom over, maar verschaffen enkel een gebruiksrecht. Een gebruiksrecht ziet toe op het recht dat de aanbestedende dienst verkrijgt om gebruik te maken van de software van de softwarefabrikant. De aanbestedende dienst mag de software gebruiken, maar wordt géén eigenaar van de software, het eigendom blijft berusten bij de softwarefabrikant. Gegadigde vermoedt dat u onder dit artikel ook niet verstaat dat het eigendom van de software overgaat, maar dat er enkel een gebruiksrecht verschaft wordt. Graag uw bevestiging? Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om artikel 7.2 ARBIT buiten toepassing verklaren.

**Antwoord:**

Nee, dat klopt. Wij verwachten niet dat het eigendom van de software naar ons overgaat, maar dat wij een gebruiksrecht krijgen. Met deze bevestiging hoeven wij artikel 7.2 uit de ARBIT-2022 niet buiten toepassing te verklaren. Deze Nota van Inlichtingen staat in de prioritering boven de ARBIT-2022.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

58

Artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) ARBIT

**Vraag:**

3. Artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) ARBIT Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht in sommige gevallen als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten. Echter, verlangt u onder artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) van de ARBIT bijvoorbeeld wel van een leverancier een garantie dat deze de Prestatie tot vijf (5) jaar na datum van acceptatie/levering kan onderhouden. Een dergelijke garantie ligt bij de eigenaar/maker van de software, in deze; de softwarefabrikant. Immers, de softwarefabrikant heeft toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan derhalve bijvoorbeeld onderhoud plegen. Gegadigde heeft op geen enkele wijze toegang tot de licenties c.q. gebruiksrechten en kan de garanties als omschreven in artikel 12.3, 12.7 en 44 onder a) van de ARBIT niet zonder meer afgeven. Derhalve verzoeken wij u akkoord te gaan met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende softwarefabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA).

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met de garanties zoals die geboden worden door de desbetreffende softwarefabrikanten welke zijn vastgelegd in de toepasselijke licentie, onderhouds- en contractvoorwaarden (EULA).

**Percelen:** P1 IT-Beheer**Beantwoord op:** 12 sep. 2023**Label:** Contract**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Artikel 13.3 ARBIT

**Vraag:**

4. Artikel 13.3 ARBIT De correcte afhandeling van de levering van onderhoud, support en ondersteuning wordt door gegadigde verzorgt. Echter, artikel 13.3 van de ARBIT behelst voornamelijk verdergaande verplichting dan enkel levering. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht in sommige gevallen als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten, om de licenties c.q. gebruiksrechten en het onderhoud, support en ondersteuning daarop aan de aanbestedende dienst door te leveren.

Gegadigde is geen eigenaar of maker van de licenties c.q. gebruiksrechten. De softwarefabrikant heeft toegang tot de broncode van de licenties c.q. gebruiksrechten en dient derhalve te voorzien in het daadwerkelijke onderhoud, support en ondersteuning daarop. Gegadigde zal de

aanbestedende dienst ondersteunen in het contact met de softwarefabrikant in het geval van onderhoud, support en ondersteuning van de licenties c.q. gebruiksrechten. Echter, het daadwerkelijke onderhoud, support en de ondersteuning op de licenties c.q. gebruiksrechten wordt verzorgd door de desbetreffende softwarefabrikant onder de toepasselijke licentie- en onderhoud- en contractvoorwaarden. Gegadigde zal de toepasselijke licentie- en onderhoud- en contractvoorwaarden ter beschikking stellen. Derhalve verzoeken wij u enkel een inspanningsverplichting op te nemen om op correcte wijze te faciliteren dat u van de desbetreffende softwarefabrikant het juiste onderhoud, support en ondersteuning geleverd krijgt.

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met uw voorstel enkel een inspanningsverplichting op te nemen om ons op correcte wijze te faciliteren dat wij van de desbetreffende softwarefabrikanten het juiste onderhoud, support en ondersteuning geleverd krijgen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Artikel 15.1 ARBIT

**Vraag:**

Facturering van “standaard software” geschiedt bij levering van de Prestatie. Gegadigde koopt namelijk alle gebruiksrechten c.q. licenties direct in bij een softwarefabrikant en ontvangt hier tevens direct een factuur over. Bij facturatie na acceptatie zou dit betekenen dat de gegadigde zou moeten gaan voorfinancieren. Voorfinanciering is geen wenselijke situatie voor gegadigde en hier kunnen wij dan ook niet mee akkoord gaan. Facturatie dient derhalve direct na levering van de Prestatie plaats te vinden. Om verwarring tegen te gaan verzoeken wij u om de zinsnede “of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum” te verwijderen. De betalingstermijn van 30 kalenderdagen begint (zoals normaliter) te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

De voorwaarden voor facturering zoals vermeld in onze aanbestedingsleidraad en ons programma van eisen zijn inderdaad leidend. Omdat onze aanbestedingsleidraad en programma van eisen in de prioritering staan boven de ARBIT-2022 hoeven wij op uw voorstel geen akkoord te geven.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
61 Artikel 16.1 en 16.3 ARBIT

**Vraag:**

De verplichting tot het afgeven van een kredietinstellingsgarantie in relatie tot deze opdracht is disproportioneel. Gegadigde acteert in de uitvoering van de onderhavige opdracht als intermediair en is in de dienstverlening richting de aanbestedende dienst afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten, om de licenties c.q. gebruiksrechten en het onderhoud, support en ondersteuning daarop aan de aanbestedende dienst door te leveren. Het afgeven van een kredietinstellingsgarantie, met het oog op de onderlinge verhouding, zou een onevenredige zwaarte en risico vormen voor gegadigde. Derhalve verzoeken wij u met klem dit artikel buiten toepassing te verklaren. Graag uw akkoord?

**Antwoord:**

De kredietinstellingsgarantie is alleen van toepassing op de dienstverlening zoals deze door uzelf als leverancier wordt uitgevoerd. Omdat deze dienstverlening waaronder onderhoud en beheer over het algemeen jaarlijks vooruit door ons wordt betaald, lopen wij hier als opdrachtgever een risico mee. Om u wat betreft de garantie toch tegemoet te komen, stellen wij voor deze onderhouds- en beheerkosten maandelijks vooruit te betalen, waarbij de kredietinstellingsgarantie dan achterwege kan blijven vanwege de kleinere financiële omvang en het beperkte risico.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
62 Artikel 19.7

**Vraag:**

7. Artikel 19.7 Artikel 19.7 van de ARBIT benoemt dat Gegadigde de Aanbestedende Dienst informeert zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk (lees: een inbreuk op een IT-systeem die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van, of de ongeoorloofde toegang tot, doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte (persoons)gegevens of het ontbreken van toegang tot verwerkte (persoons)gegevens). Gegadigde sluit in het kader van dit artikel graag aan bij de terminologie zoals opgenomen in artikel 33 van de AVG, immers dat Gegadigde de Aanbestedende Dienst zonder onredelijke vertraging zal informeren zodra hij

kennis heeft genomen van een Inbreuk. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met de toevoeging &apos;zonder onredelijke vertraging&apos;.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Artikel 17.5 ARBIT

**Vraag:**

Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Wij willen u verzoeken om artikel 17.5 ARBIT te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.

**Antwoord:**

Nee, wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Een boete dient niet in verhouding/relatie te staan tot de werkzaamheden maar tot de mogelijke gevolgen van die werkzaamheden. Die gevolgen kunnen in dit geval veel groter zijn qua omvang dan de waarde van de opdracht. Vandaar dat wij geen aanpassingen doorvoeren.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Artikel 26.2 ARBIT

**Vraag:**

9. Artikel 26.2 ARBIT De mogelijke aansprakelijkheid wordt beperkt in artikel 26.2 ARBIT. Echter, wordt de aansprakelijkheid slechts beperkt per

gebeurtenis, de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen is niet vastgelegd. Gegadigde kan zich niet verzekeren tegen schade voor onbeperkt aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. Een voor de aanbestedende dienst gebruikelijke beperking van de aansprakelijkheid in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang is €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Wij zouden graag zien dat de aansprakelijkheid wordt beperkt in zoverre dat dit gebruikelijk is bij soortgelijke opdrachten binnen uw sector tot een bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Dit eveneens in lijn met het gestelde in de aanbestedingsstukken en de concept Overeenkomst. Graag uw akkoord?

**Antwoord:**

Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. De aansprakelijkheid zoals beschreven in onze aanbestedingsleidraad en overeenkomst en waarnaar u verwijst is inderdaad leidend. Onze aanbestedingsdocumenten staan qua prioritering hoger genoteerd dan de ARBIT-2022 en prevaleren derhalve boven de voorwaarden zoals omschreven in de ARBIT-2022.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Artikel 26.4 onder c en d) ARBIT

**Vraag:**

10. Artikel 26.4 onder c en d) ARBIT Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. In deze uitvraag geldt dit temeer nu gegadigde fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en de eindgebruiker (de aanbestedende dienst) onder toepasselijkheid van de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden vanuit de softwarefabrikant. Gegadigde verzoekt deze bepalingen buiten toepassing te verklaren zodat aansprakelijkheid op grond van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten wordt gelimiteerd door het maximum zoals genoemd in 26.3 ARBIT. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting en eventueel een alternatief voorstel te doen (bijvoorbeeld door opnemings van een (acceptabel) maximum aansprakelijkheidsbedrag) dat recht doet aan de

positie van partijen en dat eveneens in lijn is met de concept Overeenkomst. Graag uw reactie?

**Antwoord:**

Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. De aansprakelijkheid zoals beschreven in onze aanbestedingsleidraad en overeenkomst en waarnaar u verwijst is inderdaad leidend. Onze aanbestedingsdocumenten staan qua prioritering hoger genoteerd dan de ARBIT-2022 en prevaleren derhalve boven de voorwaarden zoals omschreven in de ARBIT-2022.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
66

**Onderwerp:**  
Artikel 38 t/m 41 ARBIT

**Vraag:**

Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat deze bepalingen niet volledig van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de aanbestedende dienst dit niet kan bevestigen, verzoekt gegadigde om dit toe te lichten.

**Antwoord:**

Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Omdat er in onze aanbestedingsdocumenten geen sprake is van de in artikel 38 t/m 41 genoemde leveringen hoeven we de genoemde artikelen niet buiten toepassing te verklaren.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
67

**Onderwerp:**  
Artikel 43 ARBIT

**Vraag:**

12. Artikel 43 ARBIT De omvang, strekking en duur van het gebruiksrecht wordt vormgegeven door de licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden van de betreffende softwarefabrikant. Gegadigde fungeert in sommige gevallen als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren. De licenties c.q. gebruiksrechten worden over het algemeen verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en eindgebruiker (aanbestedende dienst), of in ieder geval onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht

verbonden voorwaarden. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel van de aankoop van de software. Door middel van licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind) gebruiker van de licenties c.q. gebruiksrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruiksrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruiksrechten simpelweg niet gebruikt worden. Uiteraard zal gegadigde, in geval van gunning, bij het aanbieden van een nadere offerte de van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende softwarefabrikant meesturen naar de aanbestedende dienst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende softwarefabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement)?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende softwarefabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement).

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**  
Artikel 47.1 ARBIT

**Vraag:**

13. Artikel 47.1 ARBIT De aanschaf van het gebruiksrecht op een licentie geeft geen recht op de broncode van de software. Gegadigde is geen eigenaar van de broncode. De softwarefabrikant is eigenaar van de broncode en de rechten en plichten die daarmee gepaard gaan. De broncode omvat de verzameling van alle door de softwarefabrikant geschreven computer codes voor het desbetreffende product. Derhalve kan gegadigde nimmer aan de omschreven Escrow verplichting voldoen. Graag verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren.

**Antwoord:**

Nee, wij verklaren dit artikel niet buiten toepassing. U dient als leverancier afspraken te maken over uw toegang tot de broncode. U bent met die leverancier in contact en u moet in staat zijn aan te tonen dat u afdoende escrow-afspraken heeft met uw leverancier. Daarin zijn wij inderdaad geen partij.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
69 Bijlage 2.1 Overeenkomst – artikel 1

**Vraag:**

Graag een bevestiging dat u per abuis de ARBIT 2018 hebt vermeld en dat dit zal worden bijgewerkt naar de ARBIT 2022.

**Antwoord:**

Ja, dat is correct. Wij hebben hier een verkeerde vermelding opgenomen en zullen deze in de definitieve overeenkomst aanpassen naar ARBIT 2022.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
70 Bijlage 2.1 Overeenkomst – artikel 4.1

**Vraag:**

De algemene (inkoop-)voorwaarden van gegadigde en derde partijen zijn uitdrukkelijk niet van toepassing verklaard op onderhavige aanbesteding en de daaruit voortvloeiende raamovereenkomst. Echter, in sommige gevallen is het mogelijk dat de Aanbestedende dienst als onderdeel van de dienstverlening licenties c.q. gebruiksrechten dient af te nemen, waarbij u niet ontkomt aan de desbetreffende licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden. Gegadigde fungeert in sommige gevallen als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de aanbestedende dienst te leveren. De licenties c.q. gebruiksrechten worden over het algemeen verstrekt middels een directe overeenkomst tussen de softwarefabrikant en eindgebruiker (aanbestedende dienst), of in ieder geval onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. De licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden maken integraal onderdeel van de aankoop van de software. Door middel van licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind) gebruiker van de licenties c.q. gebruiksrechten. Om gebruik te mogen maken van de licenties c.q. gebruiksrechten dienen voorafgaand aan het gebruik de toepasselijke licentie-, onderhoud- en contractvoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de licenties c.q. gebruiksrechten simpelweg niet gebruikt worden. Uiteraard zal gegadigde, in geval van gunning, bij het aanbieden van een nadere offerte de van toepassing zijnde voorwaarden van de desbetreffende softwarefabrikant meesturen naar de aanbestedende dienst.

Gaat de aanbestedende dienst akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende softwarefabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement)?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met de licentie- en contractvoorwaarden vanuit de desbetreffende softwarefabrikant, waaronder de EULA (End User License Agreement).

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**

Bijlage 2.1 Overeenkomst – artikel 7.1 lid K

**Vraag:**

Gegadigde merkt op dat u in artikel 7.1( sub K) een vrijwaring wenst te ontvangen van Gegadigde. Gegadigde ontvangt daarom graag een bevestiging dat vrijwaring zal plaatsvinden conform artikel 9 van de Overeenkomst. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Ja, dit is akkoord met vrijwaring conform artikel 9 van de overeenkomst.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
72

**Onderwerp:**

Bijlage 4.1 Programma van Eisen – Inleiding

**Vraag:**

Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule voldoet niet aan het proportionaliteitsvereiste van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en is als zodanig disproportioneel te noemen. Het hanteren van een boeteclausule naast een aansprakelijkheidsclausule resulteert namelijk in een onevenredig risico voor de winnende Inschrijver bij de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast is een boeteclausule in welke hoedanigheid dan ook niet wenselijk voor een prettige en strategische samenwerking tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver. Wij willen u dan ook graag wijzen op de inhoud van artikel 3.9d uit de Gids Proportionaliteit. Ook is het naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding

van schade. De aanbestedende dienst heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. Wij willen u verzoeken u om dit artikel te laten vervallen. Indien de aanbestedende dienst deze bepalingen niet buiten toepassing verklaart, verzoekt gegadigde om een toelichting.

**Antwoord:**

Het hanteren van een boete is niet disproportioneel te noemen. Dit is ook niet strijdig met artikel 3.9d van de Gids Proportionaliteit. Er is namelijk geen sprake van een ongelimiteerde boete. Anders dan een schadevergoeding is het ingeval het verbeurd raken van een boete niet noodzakelijk om de geleden schade en de aansprakelijkheid aannemelijk te maken. Vanuit dit oogpunt is een boeteclausule van een andere aard dan een aansprakelijkheidsclausule. De hoogte van de boete is bovendien niet bovenmatig te noemen. Het boetebeding is opgenomen voor die situaties waarin de leverancier een zodanige wanprestatie zou leveren dat de PThU gedwongen is een nieuwe aanbesteding te doen om over een goed functionerend IT-landschap te kunnen beschikken. Gerelateerd aan de kosten die deze omstandigheid voor de PTHU zou meebrengen is een boeteclausule van € 30.000 niet onevenredig hoog. Op uw verzoek het op de boeteclausule betrekking hebbende artikel te laten vervallen kunnen wij derhalve niet ingaan.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
73

**Onderwerp:**  
20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**

Beschikt opdrachtgever over een overzicht van de te migreren data, hoeveel mappen, hoeveel data etc? Zo, ja kan dit worden gedeeld? Zo, nee wat verwacht opdrachtgever in deze van inschrijver?

**Antwoord:**

Volgens opgave huidige IT-leverancier:

Mailboxen: 560 mailboxen, samen 300 GB.

OneDrive: 340 Onedrives, samen 610 GB.

Persoonlijke netwerkschijf: 142 stuks, samen 348 GB

SURFdrive: onbekend

Gedeelde netwerkschijf: gegevens hierover kon onze huidige IT-leverancier niet op tijd aanleveren. We hopen dit in de tweede vragenronde te kunnen aanvullen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 74      **Onderwerp:** 20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**

Heeft opdrachtgever een mapping waar data naar toe moet worden gemigreerd? B.V. fileshare project schijf X moet worden overgezet naar Teams kanaal X met rechten XYZ? Zo, ja kan die worden gedeeld? Zo, nee wat verwacht opdrachtgever in deze van inschrijver?

**Antwoord:**

De opdrachtgever heeft momenteel geen specifieke mapping. De inrichting van Teams gebeurt in samenwerking met de opdrachtnemer. We verwachten van de inschrijver een actieve bijdrage aan dit migratieproces. Zie PvE 4.1.12. Zie ook antwoord op vraag 73 en 154 over (omvang van) datamigratie.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 75      **Onderwerp:** 20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**

Opdrachtgever beschikt over een huidige M365 tenant, kan opdrachtgever delen welke zaken al zijn ingericht? Dient deze inrichting verder te worden behouden?

**Antwoord:**

Ja, we beschikken over een eigen tenant maar die is leeg.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**      **Onderwerp:**

76 20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**

Graag ontvangt inschrijver een overzicht van het aantal laptops, desktops, virtuele computers en hun besturingssystemen.

**Antwoord:**

De PThU kan op dit moment alleen de schatting geven die al in het PvE staat, in 4.1.5.1 punt 2.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**

Is inschrijver voornemens om de huidige laptops en desktops te vernieuwen bij deze migratie?

**Antwoord:**

Dat is de PThU technisch gezien níet: huidige laptops en desktops zijn en blijven het eigendom van huidige IT-leverancier. Zoals ook vermeld in PvE is PThU voornemens om nieuwe laptops en desktops aan te schaffen, zie: PvE 4.1.7.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**

Is het mogelijk laptops en desktop gedurende de opzet van de nieuwe infrastructuur opnieuw te installeren waarbij rekening mee moet worden gehouden dat profielen van gebruikers en instellingen worden gewist?

**Antwoord:**

Dat is precies de bedoeling: de PThU is voornemens om nieuwe laptops en desktops aan te schaffen, zie: PvE 4.1.7. Er kan dus een schone installatie van laptops en desktops plaatsvinden.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
79 20230730 Bijlage 4.1 Programma van eisen IT-Beheer v1.0, 4.1.2 pagina 2

**Vraag:**  
Beschikt opdrachtgever over bepaalde wettelijke eisen en normen waarmee met de inrichting van IT-beveiliging dient te worden rekening gehouden?

**Antwoord:**  
Zoals in de documentatie staat toegelicht wil de PThU gaan voldoen aan het SURF toetsingskader niveau 3. Dat normenkader is dan ook leidend bij de inrichting van de IT-beveiliging.  
Verder is de PThU gehouden aan verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en dient de universiteit zorg te dragen voor vroegtijdige signalering van cyberdreigingen en - indien deze zich voordoen - adequate reactie hierop. Zie in die context ook vraag 40.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
80 4.1.4.1 pagina 3

**Vraag:**  
In relatie naar de virtuele computers, waar bevinden deze zich nu en van welke technologie wordt gebruik gemaakt? Kan opdrachtgever een overzicht genereren van de hoeveelheid servers

**Antwoord:**  
Hiervoor zijn geen on premise servers aanwezig. We gebruiken nu AVD via de huidige IT-leverancier, voor het toekomstige IT-landschap gaat de voorkeur uit naar Windows365. Er is geen behoefte aan virtuele servers, alleen aan virtuele werkstations tbv BYOD

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
81 4.1.4.1 pagina 3

**Vraag:**

is het de wens van opdrachtgever dat de virtuele computer omgeving wordt ondergebracht in Azure?

**Antwoord:**

Hiervoor zijn geen on premise servers aanwezig. We gebruiken nu AVD via de huidige IT-leverancier, voor het toekomstige IT-landschap gaat de voorkeur uit naar Windows365. Er is geen behoefte aan virtuele servers, alleen aan virtuele werkstations tbv BYOD

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**  
4.1.4.1 pagina 4

**Vraag:**

Hoeveel AD accounts zijn er? Zijn deze nog onderverdeeld tussen de verschillende rollen (student/docent/hoogleraar/onderzoeker etc). Maakt opdrachtgever gebruik van Group Policies? Zo, ja kan hier een overzicht van worden weergegeven?

**Antwoord:**

Actieve AD Accounts: naar schatting 300 studenten en 150 medewerkers . Deze zijn alleen onderverdeeld als student of medewerker, geen verdere verdeling. Naar onze mening is het niet nodig om de group policies, als die gebruikt worden door huidige IT-leverancier, te delen want wij gaan naar een greenfield oplevering.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
4.1.4.1 pagina 4

**Vraag:**

Hoe wordt omgegaan met printers? Hoeveel zijn er? Wat voor soort printers en welke dienen terug te komen in de nieuwe omgeving?

**Antwoord:**

De bedoeling is dat in de nieuwe omgeving een beperkt aantal multifunctionals beschikbaar zijn om te printen, scannen en kopiëren. Het precieze aantal en de verdeling over beide locaties moet nog worden

bepaald, maar vooralsnog lijkt dit zich tot twee a drie mfp's te beperken. Deze apparatuur wordt geleverd door een nog te contracteren derde partij.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**  
4.1.4.2 pagina 4

**Vraag:**

Hoeveel mail data is aanwezig welke dient te worden overgezet? Zijn er Public Folders aanwezig? Zo, ja hoeveel? Zijn er PST-bestanden aanwezig? Zo ja, waar bevinden die zich en moet deze data worden gemigreerd?

**Antwoord:**

Zie vraag 73 voor overzicht, voor zover aanwezig, van omvang mailboxen, public folders. Huidige IT-leverancier kan PST bestanden aanleveren. Deze moeten inderdaad worden gemigreerd, zie vraag 153.  
“

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
85

**Onderwerp:**  
4.1.4.2 pagina 4

**Vraag:**

Welke Microsoft 365 licenties zijn aanwezig? Graag ontvangen wij een overzicht

**Antwoord:**

Het betreft hier een campuslicentie, dus geldt onderstaande alle medewerkers. Microsoft basispakket gebruikerslicenties medewerkers  
Microsoft 365 Education A3  
Microsoft Office 365 A3  
Microsoft Windows 10 Education A3 \*  
Microsoft Enterprise Mobility + Security A3 (EM+S):  
Microsoft Intune for Education  
Microsoft Azure Active Directory Premium P1  
Microsoft Azure Information Protection Premium P1  
Microsoft Advanced Threat Analytics  
Microsoft Minecraft Education Edition

Server & Client Access Licenses (Enterprise)  
Microsoft Productivity Server Licenses (Exchange, SharePoint, Skype for Business) \*\*  
Microsoft Productivity Server Client Access Licenses (Exchange, SharePoint, Skype for Business) \*\*  
Microsoft Windows Server Client Access Licenses  
Microsoft System Center Configuration Client Management Licenses  
Microsoft System Center Endpoint Protection  
Extra toegevoegd aan het basispakket

Microsoft Defender for Office 365 Plan 1  
Microsoft Remote Desktop Services  
Microsoft Virtual Desktop Access  
Microsoft Imagine

\*) De Windows Education licentie in deze overeenkomst is, net als in andere Volume Licensing programma's van Microsoft, een upgrade licentie. Dit houdt in dat de programmatuur alleen mag worden gebruikt indien de desbetreffende pc is voorzien van een geldige, onderliggende licentie. Nieuwe pc's moeten dus altijd worden aangeschaft met een kwalificerende OEM licentie. Voor de educatieve sector geldt een Windows Home Edition ook als kwalificerende onderliggende licentie.

\*\*) On-premises gebruik niet toegestaan voor bibliotheken en musea.

#### Student Use Benefits

De afname van het basispakket voor medewerkers vindt plaats op basis van medewerkers. Deze geeft ook recht op zogenaamde Student Use Benefits (SUB). SUB zijn gratis gebruikerslicenties voor studenten in de verhouding 1 medewerker = 10 SUB. Gegeven de verhoudingen tussen medewerkers en studenten is de verwachting dat alle studenten op deze manier kunnen worden bediend. Let op: de SUB moeten door je instelling separaat besteld worden.

SUB bevatten gebruikerslicenties voor:

Microsoft 365  
Microsoft Azure Active Directory Premium (AADP) Plan 1  
Microsoft Defender for Office 365 Plan 1  
Microsoft Enterprise Mobility+Security (EM+S)  
Microsoft Minecraft Education  
Microsoft Office 365  
Microsoft Virtual Desktop Infrastructure (VDI)  
Extra toegevoegd aan studenten licenties in basispakket:

Microsoft Windows Client Access Licenses  
Microsoft Remote Desktop Services (current users)

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
86

**Onderwerp:**  
4.1.4.3 pagina 4

**Vraag:**

Zijn de software leveranciers beschikbaar voor, tijdens en na de migratie om eventueel support te leveren om de door hun geleverde applicaties, of om vragen te beantwoorden?

**Antwoord:**

Ja, de software leveranciers zijn beschikbaar voor de door u vermelde activiteiten.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
87

**Onderwerp:**  
4.1.4.3 pagina 4

**Vraag:**

Welke server componenten verwacht opdrachtgever welke opnieuw dient te worden opgebouwd in de nieuwe Azure omgeving? Is hiervan een overzicht met een technische beschrijving? Graag ontvangen wij die

**Antwoord:**

Wij verwachten geen server componenten die opnieuw dienen te worden opgebouwd in de nieuwe Azure omgeving.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**  
4.1.5.2 pagina 7 en 4.1.6 pagina 9

**Vraag:**

Van welke telefonie oplossing en digibord oplossingen worden gebruik gemaakt? Valt de inrichting van telefonie buiten de aanbesteding?

**Antwoord:**

Zoals te lezen is in het PvE, 4.1.6 (telefonie) en 4.1.5.1 punt 2 (digiborden), heeft de PThU op dit moment nog geen nieuwe oplossingen aangeschaft

voor telefonie en digiborden. Hierover kan dus nog geen extra informatie worden verschaft. Het correct laten aansluiten van de nog aan te schaffen digiborden (PvE 4.1.7.3) en het mogelijk aansluiten van telefonie (zie PvE 4.1.6) zijn wel onderdelen van de aanbesteding.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
4.1.6 pagina 9

**Vraag:**

Dient de inrichting en mogelijke tooling voor Governance mee te worden genomen in de aanbidding?

**Antwoord:**

Zoals in het PvE staat toegelicht dienen bij het opzetten van het nieuwe IT-landschap procedures voor data- en applicatietoegang te worden opgezet en ingericht. Zie bijvoorbeeld 4.1.7.2.8 bullet 8, 4.1.9.1.5 bullet 9 of 4.1.11.1.1. Daarbij leunt de PThU sterk op de functionaliteit van M365. Indien inschrijver op basis van zijn expertise inschat dat daarvoor - gelet op de aard en omvang van de PThU-organisatie - extra tooling nodig is, buiten de in het PvE genoemde, dient deze te worden meegenomen in de aanbidding.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**  
4.1.7 pagina 10

**Vraag:**

Mogen deze desktops worden vervangen voor thin clients welke connecteren naar Windows Cloud PC?

**Antwoord:**

Voor alle duidelijkheid: deze aanbesteding gaat niet over de aanschaf van deze hardware. De PThU draagt zelf zorg voor de aanschaf van de hardware, inclusief deze computers (waar overigens een thin client inderdaad voor wordt overwogen).

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

PvE blz 16 punt 8 en blz 19 par 4.1.17

**Vraag:**

Aanbestedende dienst eist dat ondersteuning plaats vindt door mensen die vloeiend Nederlands spreken en schrijven. Wij zijn een internationale organisatie met kenniscentra in Nederland maar ook buiten Nederland. Om u de allerbeste kwaliteit te leveren en u naar volle tevredenheid te kunnen bedienen, kan het voorkomen dat wij, om bijvoorbeeld snel een probleem op te kunnen lossen, een beroep doen op Engelstalige specialisten. Wij geloven dat het beheersen van de Nederlandse taal door een specialist niet in alle gevallen betekent dat opdrachtgever dan ook de beste service krijgt. Omdat opdrachtgever de beste service verdient, willen wij vragen akkoord te gaan dat wij in uitzonderlijke gevallen een beroep doen op Engelstalige specialisten, uiteraard met ondersteuning van onze Nederlandstalige collega's indien gewenst. Graag uw akkoord.

**Antwoord:**

Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. De PThU eist niet alleen dat de ondersteuning plaatsvindt door mensen die vloeiend Nederlands en Engels spreken, maar ook dat die ondersteuning vanuit Nederland plaatsvindt. Die eis is enerzijds ingegeven door de wens van de PThU om met de inschrijver een samenwerking op te bouwen die 'voelt' alsof inschrijver de interne ICT-automatiseringsafdeling van de PThU, anderzijds door de ervaring dat in sommige gevallen gebruikers contact opnemen met de helpdesk op het moment dat de gevoelde spanning rond het gebruik van IT-voorzieningen aanzienlijk is en het voeren van een gesprek in het Engels die spanning alleen maar verhoogt.

Als inschrijver voor het verhelpen van het probleem terugvalt op Engelstalige specialisten, is dat op zichzelf prima maar laat de eisen ten aanzien van ondersteuningstaal en locatie onverlet. Inzet van aan Nederlandssprekende 'intermediair' tussen eindgebruiker en specialist wijst de PThU in deze context uitdrukkelijk van de hand.

**Percelen:** P1 IT-Beheer**Beantwoord op:** 12 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

20230730 Bijlage 4.2 Prijzenoverzicht v1.0

**Vraag:**

Dit excel sheet mag niet worden aangepast door de aanbiedende partij echter het vak E10 verekend niet de bedragen, is dit correct.

**Antwoord:**

Een terechte opmerking maar deze fout is al hersteld met een nieuwe versie van de Bijlage 4.2 Prijzenoverzicht v1.1 die te downloaden is via TenderNed.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

20230730 Bijlage 4.2 Prijzenoverzicht v1.0

**Vraag:**

In de excel sheet maakt u een scheiding tussen de medewerkers en studenten. Respectievelijk 100, 300 studenten.

Wat gaan de studenten nu krijgen. U beschrijft een profiel voor de studenten wat ze standaard aan software krijgen, echter u schrijft ook in het PVE dat de studenten beschikken over een BYO device. Of is de software bundel alleen bedoeld voor de 10 computers op de locatie die gebruikt kunnen worden door de studenten?

**Antwoord:**

Ter verduidelijking van wat de studenten horen te krijgen:

De studentenversie van de PThU-software is inderdaad alleen toegankelijk via de studentendesktops op locatie.

Studenten krijgen géén toegang tot de virtuele desktops en krijgen ook géén toegang tot de studentenversie van de PThU-software op hun BYOD apparaat. Wel krijgen studenten toegang tot de "student use benefits" van de M365 licentie van de PThU waaronder Onedrive, Office programma's, email en mogen zij dit op hun BYOD apparaten installeren en gebruiken. Alleen op een klein aantal desktops op locatie bij de PThU krijgen studenten toegang tot de studentenversie van de PThU-software, zoals omschreven in PvE 4.1.7.1 punt 6 en 4.1.7.3 punt 2.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

20230730 Bijlage 3.1 SURFaudit Toetsingskader Informatiebeveiliging v2.3

**Vraag:**

In de stukken staat er aangegeven dat de inschrijver voldoet aan de SURF-toetsingskader niveau 3, dit lijkt op de excel sheet erg overeen te komen met

de ISO normering 27001 die wij bezitten.  
Kan worden gesteld wanneer er aan de norm 9001/27001 wordt voldaan er ook aan dit toetsingkader wordt voldaan?

**Antwoord:**

Nee, dat kan niet. Zie ook vraag 25. De PThU wil met de toekomstige leverancier toewerken naar een IT-landschap en infrastructuur die voldoen aan het SURF toetsingskader 3. Daarnaast verwacht de PThU dat de leverancier voldoet aan de genoemde ISO27001 eis.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
95

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 12.2. Beoordeling Prijs en Kwaliteit via 'Gunnen op waarde'

**Vraag:**

Indien u niet bereid bent om de weging van de kwalitatieve gunningscriteria aan te passen zoals in onze vorige vraag voorgesteld, verzoekt gegadigde u om dit onderbouwd toe te lichten.

**Antwoord:**

Nee, wij gaan onze maximale kwaliteitswaardes niet herzien. Het soort samenwerking dat ons voor ogen staat is grotendeels gevat in de eisen en KPI's die we in het PvE hebben geformuleerd en zodoende geen onderwerp van onderhandeling. De vraag is dus primair wie dat het 'goedkoopste' kan. Tegelijkertijd realiseert de PThU zich dat het werken aan zo'n samenwerkingsrelatie een inspanning van beide partijen vraagt. Die inspanning is naar verwachting beperkter als de inschrijver er blijk van geeft de PThU goed aan te voelen. Dat wordt getoetst en gewaardeerd in de gunningscriteria.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
96

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 12.2. Beoordeling Prijs en Kwaliteit via 'Gunnen op waarde'

**Vraag:**

Gegadigde merkt op dat de maximale monetaire kwaliteitswaarde voor ieder kwalitatief gunningscriterium erg klein is in verhouding tot de inschrijfprijs

op het prijzenblad. Gegadigde wijst aanbestedende dienst erop dat op deze manier een inschrijver die een zo laag mogelijke prijs indient, maar slechts met minimaal noodzakelijke opneemt in de kwalitatieve gunningscriteria, meer kans maakt om de opdracht te winnen dan een dienstverlener die een reëlere prijs hanteert en wel de maximale inspanningen levert voor de kwalitatieve criteria. Derhalve verzoekt gegadigde u de maximale monetaire kwaliteitswaardes te herzien, waarbij een maximale score in totaal minimaal 50% van de verwachte inschrijfprijs uit uw voorbeeld (€ 230.000,-) vertegenwoordigt.

**Antwoord:**

Nee, wij gaan onze maximale kwaliteitswaardes niet herzien.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

97

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 4.1.10 Ondersteuning gebruikers

**Vraag:**

Werken studenten uitsluitend met laptops die door PThU aan hen zijn verstrekt? Of werken zij ook met eigen apparatuur (BYOD)?

**Antwoord:**

Qua laptops werken studenten uitsluitend met hun BYOD apparaten. Wel hebben studenten toegang een beperkt aantal studentendesktops. Zie ook antwoord op vraag 93.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Programma van Eisen 4.1.10 Ondersteuning gebruikers

**Vraag:**

U vraagt eerstelijns ondersteuning voor zowel medewerkers als studenten. Hoeveel meldingen verwacht u dat er op basis van eerdere ervaringen, door beide groepen op jaarbasis ingediend gaan worden bij de eerstelijns ondersteuning?

**Antwoord:**

Tussen 3 januari 2022 en 31 oktober 2022 ontving onze huidige IT-leverancier in totaal 97 eerstelijns meldingen van onze gebruikers (zowel

studenten als medewerkers). Extrapolerend zou op jaarbasis dit rond de 116 meldingen zijn geweest (97 plus 1/6e). Daar dit een regulier jaar was, zonder grote IT-wijzigingen of storingen, valt redelijkerwijs te verwachten dat dit ook zou gelden voor het nieuwe IT-landschap - na de overgangsfase natuurlijk.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
99

**Onderwerp:**  
Bijlage 2.1 Overeenkomst Artikel 1

**Vraag:**

Gegadigde merkt op dat u in de overeenkomst verwijst naar de ARBIT 2018, terwijl de ARBIT 2022 is toegevoegd als bijlage bij de stukken. Gegadigde neemt aan dat waar u in deze aanbesteding naar de ARBIT 2018 verwijst, de ARBIT 2022 bedoeld wordt. Is deze aanname juist?

**Antwoord:**

Antwoord: Ja, deze aanname is juist. Verder zullen wij de juiste verwijzing naar de ARBIT 2022 opnemen in de overeenkomst.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
100

**Onderwerp:**  
ARBIT 2022 76.2

**Vraag:**

Binnen de standaard KPI's van gegadigde leggen wij vast dat minimaal 90% van de meldingen binnen de gestelde termijn wordt afgehandeld. Hierbij is de reactietijd bij de hoogste prioriteitswaarde (kritiek) de reactietijd 'direct'. Wanneer er eenmalig pas na 10 minuten wordt gereageerd, is volgens deze bepaling direct sprake van het overschrijden van een fatale termijn. Gelet op de verstrekende gevolgen van de overschrijding van een fatale termijn, is deze bepaling naar de mening van gegadigde te hard geformuleerd en niet acceptabel. Bent u derhalve bereid bepaling 76.2 in relatie tot deze opdracht buiten beschouwing te laten? Indien niet, ontvangen wij graag een toelichting waarom u deze wil handhaven.

**Antwoord:**

Nee, wij zijn hier niet toe bereid. De KPI's zoals geformuleerd in ons programma van eisen staan in prioriteit boven hetgeen hierover in de ARBIT-

2022 is vastgelegd en zijn derhalve leidend.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 101  
**Onderwerp:** ARBIT 2022 73.2

**Vraag:**

De bepaling in artikel 73.2 kan zeer belemmerend uitpakken indien een ondersteuning of programma niet langer ondersteund of uitgefaseerd wordt en Curio deze onverkort wenst te gebruiken. Gegadigde stelt derhalve voor dat in dat geval de haalbaarheid van dit artikel zorgvuldig wordt getoetst, alvorens dit leidt tot een verplichting voor leverancier. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, wij gaan akkoord met de toetsing van de haalbaarheid van dit artikel, voordat dit leidt tot een verplichting voor leverancier.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 102  
**Onderwerp:** ARBIT 2022 8.5

**Vraag:**

In artikel 8.5 van de ARBIT wordt geen afbakening gemaakt voor de vrijwaring. De huidige tekst leidt ertoe dat alle aanspraken van derden op grond van een inbreuk op het intellectueel eigendomsrecht gevrijwaard zijn. Gegadigde stelt voor om hier & voor de in het kader van de uitvoering van de Opdracht gebruikte Programmatuur& aan deze bepaling toe te voegen in relatie tot de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Volgens ons is die afbakening al afdoende geregeld via onze overeenkomst die qua prioriteit hoger staat in de rangorde dan de ARBIT-2022.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
103

**Onderwerp:**  
Virtuele computers

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.4, pag. 12, Zijn de virtuele computers voor medewerkers persoonlijke werkplekken? Dienen deze actief te blijven zolang het medewerkersaccount actief is ?

**Antwoord:**

Ja, de PThU wil dat onze medewerkers gebruik kunnen maken van persoonlijke virtuele werkplekken die bewaard moeten worden zolang de account van de medewerker actief is.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Backup

**Vraag:**

“PvE, par. 4.1.9.2, pag. 15, “Uitvoering van back-up heeft een minimale impact op de performance van de productieomgeving. Voor de back-up moet een retentietijd gehanteerd worden van een (1) jaar met per dag een herstelmoment (bewaard op een gescheiden, air-gapped omgeving).”

Kan i.p.v. een air-gapped omgeving ook worden volstaan met een immutable backup vault ?

**Antwoord:**

Ja, met een immutable backup vault kan worden volstaan.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
105

**Onderwerp:**  
Off-site backup

**Vraag:**

“PvE, par. 4.1.9.2, pag. 15, Er dient wekelijks een veilige off-site back-up te worden gemaakt.

Aangezien de primaire hosting van de data reeds in de cloud plaats vindt, voldoet een andere geografische locatie van hetzelfde cloud platform ook als

off-site?"

**Antwoord:**

Ja, een andere geografische locatie van hetzelfde cloud platform voldoet ook als off-site?

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
106

**Onderwerp:**  
Backup

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.9.2, pag. 15, Inschrijver voert een dagelijkse back-up uit van alle verleende diensten. Is dit inclusief Microsoft365 data ?

**Antwoord:**

Ja, dit is inclusief Microsoft365 data.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
107

**Onderwerp:**  
Wachtwoordmanager

**Vraag:**

"PvE, par. 4.1.9.1, pag. 15, Inschrijver levert, beheert en onderhoudt een wachtwoordmanager, waarbij toegang gekoppeld is aan AD, zodat medewerkers op een veilige manier wachtwoorden kunnen delen (bijvoorbeeld binnen een afdeling) en ook weer, bij verlaten van de PThU, automatisch toegang verliezen.  
Dienen eventuele licentiekosten voor deze wachtwoordmanager in de prijs te worden opgenomen en worden deze separaat berekend ?"

**Antwoord:**

De PThU gebruikt op dit moment geen wachtwoordmanager, op incidenteel gebruik van individuele medewerkers na. De PThU zal eventuele licentiekosten van die wachtwoordmanager dragen, maar pas na acceptatie van de voorgestelde oplossing en instemming met de bijbehorende kosten.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
108

**Onderwerp:**  
Beveiligingscontroles

**Vraag:**

"PvE, par. 4.1.9.1, pag. 14, Inschrijver voert regelmatig controles (bijvoorbeeld een pentest) uit of laat deze uitvoeren om eventuele kwetsbaarheden in het landschap te signaleren en weg te nemen. Een overzicht van deze controles en de frequentie levert inschrijver op bij ingebruikname van de infrastructuur.

Welke frequentie wordt door aanbestedende partij hier vereist ?"

**Antwoord:**

Wat in deze context regelmatig is, is naar mening van de PThU primair ter beoordeling aan de inschrijver. Deze is immers als beste op de hoogte van de frequentie die voor dergelijke controles gangbaar, veilig en verantwoord is. Controles worden verondersteld te zijn inbegrepen bij de maandelijkse beheerprijs.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
109

**Onderwerp:**  
Beveiliging

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.9, pag. 14, IT-Beveiliging/Privacy: Bedreigingsdetectie en -respons: verwacht u in de opdracht een aanbieding voor een SOC/SIEM-oplossing? Dit betreft per definitie een uitgebreid en complex domein. Om u een passende aanbieding te kunnen doen vragen wij u om een nadere toelichting op uw wensen op dit onderdeel.

**Antwoord:**

Wat de PThU op dit gebied verwacht staat toegelicht in het PvE 4.1.9.1. Hoe daar passend en adequaat invulling aan wordt gegeven is ter beoordeling aan de leverancier. Zie daarvoor ook het antwoord op vraag 40.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
110

**Onderwerp:**  
Firewalls

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.8, pag. 13, Verwacht u tevens onderhoud op firewalls?

**Antwoord:**

De coöperatie SURF zal het onderhoud op de firewalls van de PThU verrichten.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Systemen met MFA

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.4, pag. 13, "Inschrijver zal ook verantwoordelijk zijn voor het beheren van IP-whitelisting en MFA voor toegang tot specifieke systemen". Welke systemen worden hier bedoeld ?

**Antwoord:**

De taken voor inschrijver die hier bedoeld worden zijn het aanleveren en waar nodig up to date houden van de benodigde lijsten IP-adressen en/of het tot stand brengen en onderhouden van MFA inlog:

1) allereerst voor de systemen Osiris en HR2Day (dit dient tijdens de implementatie van de IT-infrastructuur te geschieden).

2) voor de systemen Exact Online en Blue10 (dit mag na de implementatiefase worden opgeleverd).

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Eigendom apparatuur

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.3, pag. 12, Inschrijver is verantwoordelijk voor het correct aansluiten op printers, digiborden, webcams/headsets ten behoeve van videobellen voor alle werkplekken: dus ook drivers, etc. Mag inschrijver er vanuit gaan dat het hier om apparatuur gaat welke eigendom is van PThU ?

**Antwoord:**

De PThU is eigenaar van de genoemde webcams/headsets. Het is verder nog

onbekend of de PThU printers en digiborden gaat aanschaffen of leasen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
113

**Onderwerp:**  
Werkzaamheden op locatie

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.3, pag. 12, Inschrijver is verantwoordelijk voor het correct aansluiten op printers, digiborden, web-cams/headsets ten behoeve van videobellen voor alle werkplekken: dus ook drivers etc. Is het voor u een optie dat inschrijver verantwoordelijk is voor de structurele (bulk) situaties en dat er bij incidentele situatie een beroep gedaan kan worden op medewerkers van PThU?

**Antwoord:**

Nee. De term 'structurele (bulk)situaties' suggereert dat er met een regelmatig voorspelbaar interval grotere hoeveelheden digiborden, printers enz. moeten worden aangesloten. Dat ligt na oplevering van landschap en infrastructuur niet in de lijn der verwachting. Daarmee is dus altijd sprake van 'incidentele situaties'. Ook voor die situaties blijft inschrijver verantwoordelijk. Niettemin wil de PThU hierbij de redelijkheid en billijkheid niet uit het oog verliezen. Klussen verzamelen of een keer zelf een headset aansluiten als de hoeveelheid werk het toelaat is denkbaar, maar zulks ter beoordeling aan de PThU.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
114

**Onderwerp:**  
Ondersteuning

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.3, pag. 12, Inschrijver is verantwoordelijk voor het ondersteunen van medewerkers en studenten bij het gebruik van de (virtuele) desktops en laptops, inclusief software zoals hierboven omschreven. Inschrijver zoekt naar de kaders van deze bepaling. Welke vormen van ondersteuning verwacht u? Verwacht u naast technische ondersteuning bijvoorbeeld functionele ondersteuning op applicaties?

**Antwoord:**

Ja, die verwachten we. We verwachten algemene vragen over accounts, het

instellen ervan op apparaten, inloggen, het gebruik van M365, digiborden, printers, en het gebruik van Windows/MAC OS. Ook algemene gebruikersvragen zijn te verwachten. Echter, specifieke vragen over bepaalde systemen waarvoor PThU zelf het beheer heeft (zoals vermeld in PvE, 4.1.4.3, punten 1 en 2) vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Als zulke vragen gesteld worden, hoeft de inschrijver deze niet te beantwoorden. Wel is het belangrijk dat deze vragen snel worden herkend en doorgestuurd naar PThU of, indien nodig, naar een andere leverancier. Dit betekent ook dat als studenten vragen hebben over deze specifieke systemen, ze worden doorverwezen naar een andere leverancier.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
115

**Onderwerp:**  
Software

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.3, pag. 11, Dient deze software voor medewerkers zowel op Windows als macOS te worden aangeboden of alleen indien dit mogelijk is ?

**Antwoord:**

Al deze software dient op zowel Mac als Windows computers te kunnen worden gebruikt. Overigens zijn alle genoemde programma's dus ook beschikbaar in Windows en Mac versies.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
116

**Onderwerp:**  
Reserve laptop

**Vraag:**

"PvE, par. 4.1.7.3, pag. 11, "Inschrijver zorgt ervoor dat ten minste één (1) laptop en één (1) desktop op voorraad zijn om bij uitval een apparaat binnen één (1) werkdag te kunnen vervangen"  
De laptop is kwestie dient een Windows laptop te zijn (en dus geen macOS) ?

**Antwoord:**

De PThU wil dat zowel een Windows laptop als een Mac laptop snel vervangbaar is, dus van beide typen apparaten moet één (1) laptop op

voorraad zijn.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**  
IMAC-proces

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.2, pag. 10, Het IMAC-proces. Is het voor u een optie dat inschrijver verantwoordelijk is voor de structurele (bulk) situaties en dat er bij incidentele situatie een beroep gedaan kan worden op medewerkers van PThU?

**Antwoord:**

Nee. De term 'structurele (bulk)situaties' suggereert dat er met een regelmatig voorspelbaar interval grotere hoeveelheden digiborden, printers enz. moeten worden aangesloten. Dat ligt na oplevering van landschap en infrastructuur niet in de lijn der verwachting. Daarmee is dus altijd sprake van 'incidentele situaties'. Ook voor die situaties blijft inschrijver verantwoordelijk. Niettemin wil de PThU hierbij de redelijkheid en billijkheid niet uit het oog verliezen. Klussen verzamelen of een keer zelf een headset aansluiten als de hoeveelheid werk het toelaat is denkbaar, maar zulks ter beoordeling aan de PThU.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
118

**Onderwerp:**  
Devices en besturingssysteem

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7, pag. 9, Laptops worden alleen verstrekt aan personeel (+/- 80-100 medewerkers). Graag ontvangen wij een overzicht van de werkplekken met een duiding van het besturingssysteem (Windows, Mac OS).

**Antwoord:**

Deze verdeling is nog niet bekend.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

119

**Onderwerp:**

Aantal poorten per switch

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.5.1, pag. 2, Hoeveel poorten wordt verwacht dat de uitgevraagde 4 switches hebben? Tevens hoeveel APs en andere apparaten die stroom van de switch verwachten (dit ivm Power over Ethernet capaciteit).

**Antwoord:**

Onbekend, De wifi oplossing zal zoals het er nu uitziet geleverd worden door SURF, de hoeveelheid AP's zal bepaald worden op basis van de schouw die gedurende de verbouwing van het pand zal plaatsvinden. Er zullen WEL poorten beschikbaar moeten zijn, maar het is nog onduidelijk hoeveel.

**Percelen:**

P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:**

12 sep. 2023

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Accountprovisioning

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.4.3, pag. 4, Is van de onder punt 1 genoemde systemen ook al bekend of deze geautomatiseerde accountprovisioning ondersteunen ?

**Antwoord:**

Ja, alle in 4.1.4.3 punt 1 genoemde systemen ondersteunen automatische accountprovisioning.

**Percelen:**

P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:**

12 sep. 2023

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

121

**Onderwerp:**

Netwerkdiensten

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.4.2, pag. 4, "Toegang krijgen tot netwerkdiensten (zowel bekabeld als draadloos)". Welke netwerkdiensten worden hier bedoeld ?

**Antwoord:**

Hiermee wordt toegang tot het netwerk en het internet bedoeld.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
122

**Onderwerp:**  
Datamigratie

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.2, pag. 2, Onderdeel van de dienstverlening is "implementatie en verzorging van datamigratie". Kan inschrijver er vanuit gaan dat dit de migratie van data uit de huidige omgeving naar de nieuwe omgeving betreft en dat naast deze data er niets uit de huidige omgeving gemigreerd dient te worden ?

**Antwoord:**

Dit zal hoofdzakelijk een datamigratie zijn inderdaad, maar ook wat IAM-gegevens zoals useraccounts en emailadressen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
123

**Onderwerp:**  
Plan van aanpak verbetering

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.19.1, pag. 21, Indien er binnen een periode van zes (6) maanden na de start de uitvoering van het hiervoor genoemde plan van aanpak meer dan twee (2) KPI's onder de aangegeven beoordelingsnorm scoren, behoudt de PThU zich het recht voor passende maatregelen te treffen en/of de overeenkomst eenzijdig te beëindigen. Inschrijver is een voorstander van een planmatige aanpak om KPI's naar een hoger niveau te brengen en werkt daar uiteraard graag aan mee en/of neemt hierin graag de lead. Inschrijver is echter van mening dat de sanctie van het eenzijdig beëindigen van de overeenkomst disproportioneel is. Het betreft hier immers een gezamenlijk inzet naar een doel waarbij invloed van beide partijen relevant is. Het gaat hier immers niet over prestatiegaranties op de bestaande situatie. Derhalve stelt inschrijver voor om de sanctie van het eenzijdig beëindigen van de overeenkomst te laten vervallen en, zoals ook u aangeeft, hier passende maatregelen voor de treffen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, wij gaan niet akkoord met het laten vervallen van de sanctie tot eenzijdige beëindiging. Deze sanctie is niet disproportioneel omdat de KPI's van toepassing zijn op de prestaties van u als leverancier en niet op onze gezamenlijke prestatie, deze KPI's gemeten worden over een langere periode en u een meer dan redelijke termijn wordt geboden om de te kort schietende prestaties te verbeteren. Daarnaast behouden we ons onder meer maar niet uitsluitend het recht voor passende maatregelen te treffen. Ook dat kan niet gezien worden als disproportioneel.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** 124  
**Onderwerp:** Engelse taal

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.17, pag. 19, Alle medewerkers van inschrijver en hun onderaannemers beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift. Met betrekking tot de Engelse taal voor alle medewerkers acht inschrijver deze eis niet realistisch. Gaat u akkoord met de bepaling dat de servicedesk voorziet in medewerkers die de Engelse taal in woord en geschrift beheersen?

**Antwoord:**

Als inschrijver voor het verhelpen van het probleem terugvalt op specialisten die uitsluitend Nederlands spreken, is dat op zichzelf prima maar laat de eisen ten aanzien van ondersteuningstaal en locatie onverlet. Inzet van aan Engelssprekende 'intermediair' tussen eindgebruiker en specialist wijst de PThU in deze context uitdrukkelijk van de hand.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** 125  
**Onderwerp:** Rapportage

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.13, pag. 18, De Beheerder ICT van de PThU ontvangt per maand op de vijfde werkdag na beëindiging van de maand per e-mail de digitale managementinformatie op basis van de in dit programma van Eisen gepresenteerde KPI's (zie eis 4.1.19). Gaat u ook akkoord met een digitaal dashboard wat door u op eigen initiatief te raadplegen is?

**Antwoord:**

Wanneer dit de juiste, actuele gegevens bevat, is dit akkoord.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

SPoC partijen

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.10, pag. 16, Inschrijver fungeert als single point of contact: graag ontvangen wij een overzicht van relevante partijen en hun rol waarvoor inschrijver het SPoC moet vormen.

**Antwoord:**

Deze lijst is nog niet bekend, omdat de PThU nog bezig is om hardware aan te schaffen. Tot de relevante partijen zullen sowieso de volgende organisaties behoren: SURF (vanwege hun (internet)diensten), de toekomstige leverancier(s) van laptops, desktops, de leverancier van printers, de leverancier van digiborden. Mocht de PThU besluiten dit aan te schaffen, zal een leverancier van telefonie ook een van de relevante partijen zijn. De rollen zijn voor de hand liggend gezien de diensten/apparatuur die ze leveren: afhandeling van defecte apparatuur, troubleshooten van een storing etc.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

127

**Onderwerp:**

Boete

**Vraag:**

PvE, par. 4.1, pag. 1, In dat geval is een direct opeisbare boete van € 30.000 van toepassing. Inschrijver is van mening dat een dergelijke boete niet in verhouding staat tot de opdracht. Met het voldoen aan de uitsluitingseisen, geschiktheidseisen, referentie en de kwalitatieve beantwoording van uw vragen laat inschrijver zien te goeder trouw te zijn en over de juiste competenties beschikt. Inschrijver snapt de intentie van uw bepaling maar stelt voor om bij aanvang van de opdracht separate afspraken te maken over consequenties bij niet-presteren. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De boeteclausule staat in die zin wel in verhouding tot de opdracht dat deze

verbeurd raakt indien sprake zou zijn van het leveren van een dusdanige wanprestatie - ook al voldoet inschrijver in beginsel aan de voor gunning voorwaardelijk gestelde kwaliteitseisen - dat de PThU genoodzaakt zou zijn een nieuwe aanbesteding te doen om opnieuw een functionerend IT-landschap te kunnen inrichten. De hoogte van de boeteclausule is gekoppeld aan het risico dat de PThU loopt. In dit licht is een clause van €30.000 overigens niet buiten proportioneel te noemen. De PThU is daarom niet bereid eerst na het besluit van gunning te onderhandelen met een leverancier over de hoogte van een te verbeuren boete.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
128

**Onderwerp:**  
Gedragen als de interne ICT-automatiseringsafdeling

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 5.2, pag. 9, De PThU verwacht van inschrijver de rol van een ICT-partner die: zich gedraagt als de interne ICT-automatiseringsafdeling van de PThU. Deze stelling roept beelden op bij inschrijver waarbij de dienstverlening sterk uiteen kan lopen van incidentele ondersteuning op locatie tot intensieve zorg met een vaste medewerker op locatie. Of deelname aan interne processen van PThU in het kader van effectieve informatie-uitwisseling. Er zijn uiteenlopende keuzes mogelijk met aanzienlijke prijsconsequenties. Kunt u een beeld schetsen van uw verwachtingen zodat wij hierop een passend aanbod kunnen doen?

**Antwoord:**

Volgens ons geven het PvE, hoofdstuk 3 van de aanbestedingsleidraad en de keuze van de gunningscriteria bij elkaar een goede indruk van de benodigde en verwachte samenwerking. Uw voorstel over de verdere invulling daarvan zien wij graag tegemoet.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
129

**Onderwerp:**  
Integraties

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 5.2, pag. 9, Inschrijver moet in staat zijn om deze technologieën te ondersteunen en te integreren met andere systemen die bij de PThU in gebruik zijn. Inschrijver heeft kennis van en ervaring met de

door u gevraagd systemen en de integratie hiervan. Voor een passende aanbieding die recht doet aan de door ingeschatte opdrachtwaarde is het van belang dat we een gedetailleerd beeld hebben van de daadwerkelijke opdracht. Welke integraties wenst u binnen de aanbestedingsopdracht gerealiseerd te zien en welke zouden tijdens de contractfase, eventueel als meerwerk, gerealiseerd kunnen worden? Graag ontvangen wij hierop aanvullende informatie.

**Antwoord:**

Tijdens de implementatiefase dienen integraties met de systemen die genoemd worden in het PvE, onder 4.1.4.3 punt 1, gerealiseerd te worden. De systemen genoemd onder punt 2 van PvE 4.1.4.3 kunnen ook tijdens de contractfase gerealiseerd worden.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
130

**Onderwerp:**  
IAM

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 5.2, pag. 9, U noemt Azure Active Directory voor Identity en Access Management (IAM). In het begrippenkader van inschrijver gaat IAM veel verder dan gebruikersauthenticatie met behulp van Azure Active Directory. Kunt u de intenties verder toelichten? Volstaat in de opdracht de implementatie en het beheer van Azure Active Directory of verwacht u aanvullende IAM-functionaliteiten? Zo ja, welke functionaliteiten?

**Antwoord:**

De PThU wil ook gebruik maken SSO, MFA, en voor specifieke systemen conditional access (zie antwoord op vraag 111). Voor andere IAM processen, zie antwoord op vraag 24.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
131

**Onderwerp:**  
Verbetermogelijkheden

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 8.1.3, pag. 17, De PThU ziet een rol voor de inschrijver in het aanwijzen van voor de PThU relevante

verbetermogelijkheden die nieuwe functionaliteit met zich meebrengt. Om te kunnen bepalen wat voor PThU relevant is, is het van belang dat we ons hier doorlopend mee bekendmaken. Welke mogelijkheden biedt u inschrijver voor wat betreft deelname aan voor u interne afdelingen/processen?

**Antwoord:**

Deze vraag is onmogelijk algemeen en sluitend te beantwoorden en zal in de samenwerking verder invulling moeten krijgen. De PThU is wel benieuwd wat voor voorstelling bij en ervaring hiermee de inschrijver heeft en leest hier graag meer over in de inschrijving.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

132

**Onderwerp:**

Training medewerkers en studenten

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 8.1.2, pag. 17, Inschrijver zoekt de balans tussen een zo volledig mogelijke invulling van uw wensen met betrekking tot bijvoorbeeld het trainen van medewerkers en studenten en de daaraan gerelateerde kosten. Kunt u aangeven of u een persoonlijke training verwacht of dat we kunnen volstaan met bijvoorbeeld een video-instructie of documentatie?

**Antwoord:**

Deze vraag is onmogelijk algemeen en sluitend te beantwoorden en zal in de samenwerking verder invulling moeten krijgen. De PThU is wel benieuwd wat voor voorstelling bij en ervaring hiermee de inschrijver heeft en leest hier graag meer over in de inschrijving.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

133

**Onderwerp:**

Helpdeskondersteuning

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 8.1.1, pag. 16, Niettemin is er bij de PThU een sterke behoefte aan helpdeskondersteuning die voelt als een verlengstuk van de eigen organisatie, zodat eindgebruikers geen onnodige drempel voelen om contact op te nemen. Betreft de helpdeskondersteuning uitsluitend medewerkers of ook studenten? Aanvullende zijn we benieuwd naar wat we

zouden moeten doen om het contact laagdrempelig te houden. Volstaat bijvoorbeeld de beschikbaarheid van een selfservice portaal zodat eindgebruikers altijd en overal hun vraag kunnen stellen?

**Antwoord:**

Helpdeskondersteuning betreft zowel medewerkers als studenten. Over de wijze waarop inschrijver vorm en inhoud wil geven aan het laagdrempelig contact lezen we graag meer in de inschrijving.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
134

**Onderwerp:**

Medewerking huidige IT-dienstverlener

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 5.1, pag. 9, De huidige omgeving draait bij de Vrije Universiteit. Kunnen wij er vanuit gaan dat de huidige IT-dienstverlener volledige medewerking geeft aan de migratie naar een nieuwe situatie?

**Antwoord:**

Ja. De huidige IT-leverancier is op de hoogte van ons vertrek en wil volledig meewerken aan de ontvlechting.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
135

**Onderwerp:**

Huidige IT-landschap

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad, par. 5.1, pag. 9, In de zinsnede wordt gesteld “een digitale ontvlechting van de huidige IT-dienstverlener (de Vrije Universiteit)”. Kunt u inzicht geven in het huidige IT-landschap en welke systemen en applicaties in de huidige situatie worden gebruikt?

**Antwoord:**

Zie ook PvE 4.1.4. Met betrekking tot IT-ontvlechting geldt dat de PThU nu de volgende zaken afneemt van huidige IT-leverancier: email, opslag op netwerkschijven (gedeeld en individueel), opslag in OneDrive, gebruik van Teams voor (video)bellen, IAM diensten (inclusief user accounts), netwerktoegang, internet en SURFdrive. De genoemde user accounts bieden

onze gebruikers ook toegang tot diensten die níet door huidige IT-leverancier worden aangeboden, namelijk de diensten genoemd in PvE 4.1.4.3.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 136  
**Onderwerp:** Transitieteam

**Vraag:**  
Aanbestedingsleidraad, par. 12.1, pag. 24, Lid transitieteam: kunt u de rollen en verantwoordelijkheden van het transitieteam toelichten?

**Antwoord:**  
Deze vraag is naar onze mening niet relevant voor deze aanbesteding. Meer in het algemeen kan gezegd worden dat het transitieteam de verhuizing naar Utrecht en de samenvoeging van de Groningse en Amsterdamse locaties begeleidt en coördineert.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** 137  
**Onderwerp:** Virtuele computers

**Vraag:**  
Programma van eisen - 4.1.7.1 - Medewerkers gebruiken BYOD apparaten welke gebruik kunnen maken van de virtuele computers om op afstand te kunnen werken. Om hoeveel virtuele computers gaat het?

**Antwoord:**  
Het aantal virtuele desktops is nog niet bekend. Medewerkers kunnen kiezen uit een Windows of Mac laptop, als beiden niet voldoen mag BYOD. Het exacte aantal virtuele computers kennen we op dit moment nog niet. Onze beste schatting komt neer op zo'n 10-15 virtuele werkplekken.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

138

Servicedesk

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.10 - Is de aanname correct dat de servicedesk niet fysiek op locatie aanwezig hoeft te zijn? Of is het wenselijk dat er een minimale bezetting op locatie nodig is bijv. 1 of een aantal keren per week?

**Antwoord:**

Die aanname is correct: het is geen eis dat de servicedesk fysiek op locatie moet zijn, maar fysieke aanwezigheid (in wat voor vorm dan ook) zou veel kunnen bijdragen aan de klanttevredenheid (zie ook gunningscriterium 8.1.1). De PThU is dan ook geïnteresseerd in hoe inschrijvers hierover denken.

**Percelen:** P1 IT-Beheer**Beantwoord op:** 12 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

139

**Onderwerp:**

Beschikbaarheid ruimte voorraad

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.7.3 - Is er op locatie een ruimte die gebruikt kan worden om de voorraad op te slaan die aangehouden moet worden?

**Antwoord:**

Ja, in overleg

**Percelen:** P1 IT-Beheer**Beantwoord op:** 12 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

140

**Onderwerp:**

(virtuele) servers

**Vraag:**

Programma van eisen - algemeen - Vanuit de tekeningen en het PVE wordt niet uitgesloten dat er eigen (virtuele) servers aanwezig zijn. Kan PThU aangeven dat dit juist is of anders specificeren welke servers ook overgezet moeten worden naar de nieuwe infrastructuur?

**Antwoord:**

Er zijn geen servers.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
141

**Onderwerp:**  
CMDB

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.7.2 -8 - Is het opzetten en proactief bijhouden van een CMDB voorbehouden aan alleen locatiegebonden apparatuur en apparaten die verstrekt worden aan de medewerkers (company owned devices) of valt hier ook nog andere apparatuur onder?

**Antwoord:**

Dit geldt alleen voor Company owned devices.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
142

**Onderwerp:**  
Kosten Azure

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.4.3 - Worden er op dit moment kosten gemaakt voor Azure? Zo ja, kunt u een indicatie geven van deze kosten?

**Antwoord:**

Ja, er worden op dit moment kosten voor Azure gemaakt. De hoogte van de kosten is naar onze mening in de context van deze aanbesteding niet relevant. Eventuele extra kosten voor het gebruik van Azure worden in principe betaald door opdrachtgever als daar een noodzaak toe is en uitsluitend na overleg met en toestemming van de PThU.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
143

**Onderwerp:**  
24/7 support

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.3 - Is het juist dat het buiten kantorenuren benaderen van de 27\*7 support voorbehouden is tot de primaire

contactpersonen en een vervanger?

**Antwoord:**

Ja, dit is juist.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

144

**Onderwerp:**

Overzicht onderaannemers

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad - 5.2 - Is er een overzicht van welke onderaannemers PthU gebruik maakt in de ondersteuning?

**Antwoord:**

Als hier de IT-ondersteuning aan gebruikers (medewerkers en studenten) wordt bedoeld, dan heeft de PThU geen andere (onder)aannemers dan huidige IT-leverancier. Wel heeft de PThU natuurlijk zelf (via functioneel beheer) contact met externe leveranciers, zoals genoemd in 4.1.4.3 punten 1 en 2.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

145

**Onderwerp:**

Ontvlechten IT infrastructuur

**Vraag:**

Aanbestedingsleidraad - 5 - Is de veronderstelling juist dat het onvlechten van de IT infrastructuur alleen vanuit de VU zal plaatsvinden? Of is dit voor de locatie Groningen anders?

**Antwoord:**

Die veronderstelling is juist: de VU is de huidige IT-leverancier voor de twee huidige locaties, zowel in Amsterdam als in Groningen. Natuurlijk zijn er wel andere leveranciers hier indirect bij betrokken: dit zijn de leveranciers, genoemd in PvE 4.1.4.3. , van de diensten die we blijven afnemen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
146

**Onderwerp:**  
IMAC

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.7.2 - Gesproken wordt over het afhandelen van request. Kan PthU een overzicht geven van de verdeling van de requests per aantallen van IMAC. En kan PThU een overzicht verschaffen van overige vragen?

**Antwoord:**

Nee, de enige cijfermatige informatie die we kunnen aanleveren staat vermeld in vraag 98 en 113 en laten in beperkte mate uitspraken over de toekomst toe. Specifiek waar het IMAC betreft is het goed om nog eens te vermelden dat de PThU de overstap maakt van een omgeving die primair op desktops is gebaseerd, naar een hoofdzakelijk laptopgebaseerde omgeving.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
147

**Onderwerp:**  
Levering hardware

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.1 - Welke hardware verwacht PThU dat de inschrijver dient te leveren?

**Antwoord:**

We begrijpen niet op welke hardware u doelt. In 4.1.1 is namelijk geen sprake van levering van hardware.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
148

**Onderwerp:**  
Afronden transitie

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.1 - Is de veronderstelling juist dat bij in beheername op 1/7/24, de transitie naar de nieuwe omgeving heeft plaats gevonden t.a.v. IT infrastructuur en de werkplek?

**Antwoord:**

Ja, met dien verstande dat als gevolg van (vertraging in) de planning van de verbouwing van de nieuwe locatie en de verwachte oplevering van de tweede locatie per september 25 de hardwarematige infrastructuur wellicht later kan/moet worden opgeleverd.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
149

**Onderwerp:**

Virtuele computers

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.7.4 - Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van virtuele Windows computers aan medewerkers om hen op verzoek vanaf een PThU verstrekte laptop of BYOD op een veilige werkomgeving in te loggen en toegang te krijgen tot data van de PThU. Is er ruimte om de inzet van virtuele computers ter discussie te stellen?

**Antwoord:**

Nee, virtuele desktops vormen een vast bestanddeel van het ontwerp dat als basis dient voor het toekomstige IT-landschap

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
150

**Onderwerp:**

24/7 bereikbaarheid

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.3 - Van inschrijver wordt verwacht dat zij 7x24 telefonisch bereikbaar is. Dit nummer zal ook bekend worden gemaakt bij de Beheerder ICT en diens plaatsvervanger. Kunnen gebruikers (docenten, ondersteunend personeel en studenten) dit nummer ook 7x24 bellen?

**Antwoord:**

Nee, gebruikers (docenten, ondersteunend personeel en studenten) kunnen dit nummer niet 7x24 bellen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer

**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
151

**Onderwerp:**  
Technisch en functioneel beheer M365

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.6 - U schrijft: de initiële inrichting van Teams (het aanmaken van Teams voor afdelingen binnen de PThU en het toevoegen van gebruikers) en daarna het beheren ervan (updaten/verwijderen gebruikers etc.). Vraag: zijn deze taken niet binnen het functioneel beheer van de eigen organisatie belegd? Ziet inschrijver het in die zin goed dat er zowel technisch als functioneel beheer op het gebied van M365 uitgevraagd wordt?

**Antwoord:**

Ja, het technisch en functioneel beheer van M365 valt ook onder de taken van de inschrijver.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
152

**Onderwerp:**  
Key-users M365

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.2 - Zijn er key-users op het gebied van M365 aanwezig binnen PThU en zo ja hoeveel en in welke rol?

**Antwoord:**

In de huidige fase van ons project hebben we nog geen specifieke key users aangewezen voor Microsoft 365. De opzet van onze tenant moet worden beschouwd als het initiële stadium van onze M365-implementatie bij de PTHU. We staan aan het begin van onze 'M365 journey', en er is nog veel te ontdekken en te implementeren. Het is belangrijk op te merken dat de universiteit niet van plan is key users aan te wijzen voor taken zoals eerste lijns ondersteuning. Hun primaire rol zal zich richten op het verzamelen van feedback en het enthousiasmeren en informeren van andere gebruikers over de mogelijkheden en voordelen van M365.

Daarnaast zien we de inschrijver als een essentiële partner in dit traject. We verwachten dat de inschrijver een actieve rol zal spelen in het succesvol integreren van M365 binnen onze organisatie, van het bieden van expertise en begeleiding tot het ondersteunen van onze medewerkers tijdens deze transitie. Samenwerken met de inschrijver als partner zal cruciaal zijn om ervoor te zorgen dat M365 optimaal wordt benut en goed landt binnen de PTHU.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
153

**Onderwerp:**  
Datamigratie

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.12 - Bij datamigratie is het van belang om de &apos;van&apos; en &apos;naar&apos; situatie goed te kennen. Kunt u aangeven welke specifieke migraties van bestaande data er bedoeld worden en van &apos;waar in de huidige omgeving&apos; naar &apos;waar in M365&apos;?

**Antwoord:**

Overzicht van -&gt; naar situatie (zie antwoord op vraag 73 voor de hoeveelheid data):

Teams is op dit moment in gebruik bij de PThU maar alléén als overleg/chat /videobelplatform. Er wordt nog geen data in Teams opgeslagen. Wél zal er data vanaf de gedeelde netwerkschijf van de huidige IT-leverancier moeten plaatsvinden naar Teams. Hiervoor moeten dus Teams worden ingericht, en moeten de juiste gebruikers toegang krijgen tot de juiste informatie.

Persoonlijke netwerkschijf: data hiervan zal naar OneDrive moeten worden gemigreerd.

OneDrive zelf is ook in gebruik op dit moment, data hiervan moet dus naar OneDrive worden gemigreerd.

Email: van Exchange Online naar Exchange Online

Daarnaast moeten emailadressen en IAM gegevens (user accounts) worden gemigreerd, zodat gebruikers hun emailadres en inlogaccount behouden.

SURFdrive: mogelijk moet data van Surfdrive ook worden gemigreerd, maar het is nog niet zeker of de PThU SURFdrive zal afnemen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
154

**Onderwerp:**  
Inrichting en beheer

**Vraag:**

Programma van eisen - 4.1.2 - Inrichting en beheer zijn een breed begrip. Kunt u meer in detail aangeven of dit technisch, functioneel of beiden is en mogelijk een takenlijst aanreiken die u hieronder schaaft? Dit mede omdat in de beoordeling van 8.1.3. ook gerefereerd wordt aan het functioneel beheer binnen de eigen organisatie. Een optimale aansluiting daarop vanuit ons aanbod is van belang en overlap waarschijnlijk onwenselijk.

**Antwoord:**

De universiteit beschikt momenteel niet over een interne IT-afdeling. Daarom zal het merendeel van de IT-gerelateerde taken en verantwoordelijkheden worden uitgevoerd door de opdrachtnemer. Er zijn echter enkele specifieke taken en gebieden die buiten de scope vallen, zoals het beheer van Blackboard, Osiris, netwerkbeheer en de Access Points. Voor alle overige IT-gerelateerde zaken, die in de loop van de tijd kunnen voorkomen, rekenen we op de expertise en ondersteuning van de inschrijver. Ondanks dat onze IT-omgeving niet bijzonder complex is, zien we de inschrijver als een essentiële partner in dit traject, vooral gezien het feit dat onze 'M365 journey' nog moet beginnen. We verwachten een actieve rol van de inschrijver in het succesvol integreren van de IT-oplossingen binnen onze organisatie en rekenen op hun begeleiding gedurende het hele proces.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
155

**Onderwerp:**  
Vragen gunningcriteria

**Vraag:**

Pagina 16 - 8.1 - Bij de beantwoording van de gunningcriteria vraagt u om per gunningscriterium eerst de vragen uit het gunningscriterium te herhalen. Bedoelt u met vragen de genoemde beoordelingsaspecten of verwijst u hier naar andere vragen? Zo ja, kunt u dan toelichten naar welke vragen u verwijst?

**Antwoord:**

Nee, u kunt per gunningscriterium volstaan met het nummer en de naam van het gunningscriterium.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

156

Overzicht data

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.12, pag. 17, Er wordt gesproken over verschillende data migraties en bron- en doel platformen. Om een duidelijke inschatting te kunnen maken van de inspanningen ontvangt inschrijver graag een overzicht per onderdeel (o.a. e-mail, homedrive's, groepsschijven) van het huidige platform en het gewenste doel platform voor de benodigde data migraties.

**Antwoord:**

Zie antwoorden op vraag 153 en 73 voor informatie over de omvang en aard van de datamigratie. Voor de verdere inrichting van Teams kijkt de PThU uit naar de samenwerking hiervoor met de uiteindelijke leverancier.

**Percelen:** P1 IT-Beheer**Beantwoord op:** 12 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

157

**Onderwerp:**

Licentiekosten tooling

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.12, pag. 17, Voor de migratie is eventuele tooling benodigd afhankelijk van het huidige platform. Kan opdrachtnemer ervan uitgaan dat deze additionele licentie kosten voor rekening zijn van de opdrachtgever?

**Antwoord:**

Nee, voor zover inschrijver gebruik van deze tooling noodzakelijk acht en hiermee licentiekosten zijn gemoeid, dienen deze te zijn verdisconteerd in cel E7 van het prijzenoverzicht.

**Percelen:** P1 IT-Beheer**Beantwoord op:** 12 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

158

**Onderwerp:**

E-mail systeem

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.12, pag. 17, Wat wordt er nu gebruikt als e-mail systeem voor medewerkers en studenten?

**Antwoord:**

Daarvoor gebruikt de huidige IT-leverancier Exchange Online in Microsoft 365, voor zowel studenten als medewerkers.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 159  
**Onderwerp:** Overzicht software

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.7.3, pag. 11, De profielen en de bijhorende software worden toegelicht in paragraaf 4.1.7.3. Opdrachtnemer wenst graag een complete lijst met software te ontvangen met de versies en onderscheid in doelgroep medewerkers en studenten?

**Antwoord:**

Die lijst is compleet op moment van schrijven. Zoals gezegd gaat de voorkeur uit naar de laatste versie van de software. Onderscheid in doelgroepen (respectievelijk medewerkers en studenten) is al in PvE opgenomen: 4.1.7.3 punt 2.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 160  
**Onderwerp:** Middleware

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.4.2, pag. 4, Er wordt gesteld "Het beheer van de middleware behoort niet tot deze aanbesteding". Waar valt dit beheer dan wel onder? Het beheer van de middleware-oplossing is niet los ingetekend op het demarcatie-overzicht. Hoe ziet inschrijver de demarcatie van het beheer van de middleware, en het beheer van de koppelingen?

**Antwoord:**

Het beheer van de middleware valt buiten de scope van deze specifieke aanbesteding. Hoewel het beheer van de middleware-oplossing niet expliciet is ingetekend op het demarcatie-overzicht, is het onze interpretatie dat dit beheer onder een aparte overeenkomst of contract valt, wellicht onder een andere afdeling of een gespecialiseerde externe partij.

Wat betreft de demarcatie van het beheer van de middleware en het beheer van de koppelingen: gezien het feit dat er 1 of 2 vendors zullen worden gecontracteerd voor het beheer van de koppelingen, zien wij deze vendors als primair verantwoordelijk voor het bouwen, onderhouden en beheren van

de koppelingen. De demarcatie tussen middleware-beheer en koppelingenbeheer zou duidelijk moeten worden gedefinieerd in de respectievelijke contracten om overlappingsen en grijze gebieden te voorkomen.

Het is essentieel dat er duidelijke communicatiekanalen en samenwerkingsmechanismen worden vastgesteld tussen de partij die verantwoordelijk is voor het middleware-beheer en de vendoren die de koppelingen beheren, om een naadloze integratie en efficiënte operatie te waarborgen.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
161

**Onderwerp:**  
Accountprovisioning

**Vraag:**

"PvE, par. 4.1.4.2, pag. 4, Er wordt gesteld ""De PThU kent twee bronnen waarin de gebruikers zijn geregistreerd: het studentadministratiesysteem Osiris en het HR-systeem HR2day. De PThU wil deze twee systemen via een middleware oplossing (mogelijk Power Automate / externe leverancier) koppelen aan Azure AD in M365.""

Inschrijver ziet het provisionen, managen en deprovisionen van accounts en identiteiten als een separaat bedrijfsproces, wat gespecialiseerde tooling vereist om goed beheer en gouvernance op de levenscyclus van gebruikersidentiteiten te doen. Inschrijver wil hiervoor een SaaS product inzetten, om deze kwaliteit te kunnen garanderen. Is het inzetten van een SaaS product ten behoeve van het IDM-proces een oplossing waar PThU in mee kan gaan?"

**Antwoord:**

Waar het de provisioning vanuit HR2Day aan Azure AD betreft is al gekozen voor een middlewareoplossing. Voor wat betreft de koppeling tussen Osiris en Azure AD is de oriëntatie op moment van schrijven gaande. Tegen die achtergrond is ons inziens de inzet van een SaaS-oplossing onwenselijk.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
162

**Onderwerp:**  
Azure server rollen

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.4.4, pag. 5, In de afbeelding wordt het gewenst applicatielandschap weergegeven. Het uitgangspunt dat alle diensten in de cloud worden aangeboden. Kan opdrachtgever aangeven welke servers/rollen zoals ADFS nog dienen te worden gehost als server in de toekomstige Azure IAAS omgeving c.q. diensten die nog niet worden afgenomen als cloud dienst bij leveranciers?

**Antwoord:**

Het is de wens van de PThU om bij de inrichting van het nieuwe landschap te authenticeren tegen Azure AD, zodat onze gebruikers met één account via SSO op de verschillende systemen kunnen inloggen. Op dit moment gebruikt een aantal van onze systemen ADFS/SAML (dit zijn Pure, Osiris, Blackboard, SURFconext) en ADFS/LDAP (dit zijn Intranet en Studentnet). Wij hebben niet de technische kennis om te beoordelen wat hiervoor nodig is qua servers/rollen. Wel ondersteunen deze systemen, inclusief Intranet/Studentnet, OpenID en/of SAML. De PThU verwacht in het implementatietraject advies voor een (kosten)efficiënte oplossing met dien verstande dat eventuele incidentele of structurele kosten zijn verdisconteerd in het prijzenblad.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
163

**Onderwerp:**  
Datasets in Sharepoint

**Vraag:**

PvE, par. 4.1.6, pag. 9, In de opsomming wordt gesteld "De inrichting van een opslaglocatie in SharePoint voor gevoelige data voor losse, individueel en buiten M365 om versleutelde datasets die alleen door specifieke PThU gebruikers te benaderen is". Is het opslaan van deze datasets in SharePoint een eis of staat opdrachtgever ook open voor andere oplossingen ?

**Antwoord:**

De opslag in Sharepoint is geen eis. De PThU staat open voor andere technische oplossingen, zolang aan de gestelde eisen (dus: "opslaglocatie voor gevoelige data voor losse, individueel en buiten M365 om versleutelde datasets die alleen door specifieke PThU gebruikers te benaderen is") wordt voldaan.

**Percelen:** P1 IT-Beheer  
**Beantwoord op:** 12 sep. 2023

|               |        |
|---------------|--------|
| <b>Label:</b> | Inhoud |
|---------------|--------|