

Te fuseren besturen

Infrastructuur- en netwerkbeheer

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

5-9-2023

Bijlagen: **te fuseren besturen aanvulling Nvl 1 2023-09-05**
Te fuseren besturen Infrastructuur- en netwerkbeheer Prijzenblad 2023-09-05

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	4.3 Prijs	De uitvraag bevat geen informatie over wat er gemigreerd moet worden. Inschrijver gaat ervan uit dat werkzaamheden i.h.k.v. de fusie (bijvoorbeeld samenvoegen tenant omgevingen) niet onder de migratieprijs vallen en dat dit enkel de migratie werkzaamheden betreft. <u>Graag uw bevestiging.</u>	De opdracht wordt uitgebreid met de migratie van de Tenant. Zie aanvulling in separaat document.
2	4.3 Prijs	Kunt u verduidelijken wat u als verschil ziet tussen een junior/senior medewerker en een uurtarief strippenkaart? Betreft dit dezelfde werkzaamheden?	De medewerker die wordt ingezet op basis van een strippenkaart dient 90% van alle vragen van een school te kunnen beantwoorden / oplossen. Het is aan inschrijver te bepalen wat voor medewerker dat is en welk tarief daarmee gemoeid is.
3	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 84	U vraagt bij een medewerker om de voortang en inhoud van een leerling in te kunnen zien. Dit is echter geen onderdeel van een DLWO maar van methode software en vanuit AVG oogpunt niet wenselijk. Graag uw reactie.	Het overzichtelijk dashboard kan vervallen in het DLWO.
4	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 84	U benoemt het realiseren van een SSO koppeling. Inschrijver heeft het verzoek om hier aan toe te voegen: indien technisch mogelijk.	Akkoord, mits de technische beperking niet ontstaat bij de mogelijkheden van (systemen van) opdrachtnemer.
5	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 84	U benoemt hier niet webbased applicaties. Kunt u verduidelijken welke applicaties u gebruikt die niet webbased zijn?	Op dit moment is dat alleen LOVS van Cito dat op een enkel school lokaal draait. Dit komt op korte termijn ook te vervallen nu Cito de software ook webbased aanbiedt en scholen gaan overstappen.
6	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 84	Opdrachtgever spreekt over het mee kunnen kijken op de devices van leerlingen. Kan opdrachtgever aangeven of men enkel wenst mee te kijken op de browser van de leerling of dat op het gehele device meegekeken moet kunnen worden?	Meekijken op de browser is afdoende.
7	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 81-82	U vraagt om maandelijkse rapportages en overzichten m.b.t. de prestaties van de servicedesk en beschikbaarheid van het netwerk. Opdrachtnemer is van mening dat dit buitenproportioneel veel werk is voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever om dit door te nemen. Gaat u ook akkoord met eens per 3 maanden?	Dat is akkoord.
8	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 76	Kan opdrachtnemer de huidige JAMF omgeving overnemen?	Ja, dat is mogelijk.
9	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 76	U noemt een specifieke tool voor het beheren van de iPads. Klopt het dat u deze tool wilt, of mag opdrachtnemer ook een functioneel vergelijkbare tool aanbieden?	Ja, een vergelijkbare tool mag ook.
10	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 74 en 75	Inschrijver doet haar uiterste best om hieraan te voldoen, echter is zij hiervoor niet verantwoordelijk indien de WIFI leverancier een storing heeft. Inschrijver wil hier graag het volgende aan toevoegen: indien dit binnen de scope van de opdracht valt.	Dat is akkoord.
11	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 7	Kunt u verduidelijken hoeveel ICT medewerkers dit betreft?	We gaan uit van 1 á 2 personen per locatie. Dus 20-40 personen.
12	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Kunt u daarnaast aangeven wat de gewenste situatie is in de toekomst m.b.t. printen?	Momenteel zijn er 3 verschillende contracten met bijbehorende apparaten en printsoftware. In de toekomst willen we naar 1 gezamenlijke cloudbased follow me printoplossing.
13	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Kunt u verduidelijken of de huidige printoplossingen cloudbased zijn?	Zie antwoord 14
14	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Kunt u verduidelijken van welke printoplossing u momenteel gebruikt maakt?	Edu-Ley: Xerox workplace cloud. Samenwijs: Canon met Uniflow Boom: via intune
15	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 62	Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer gebruikt waar technisch mogelijk geen algemene accounts." Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord 4.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 60	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe het huidige Wifi netwerk er uit ziet? Inschrijver heeft het verzoek om een lijst te ontvangen met merken en type AP's, firewall, switches en welke aantallen.	Edu-Ley: Aruba Wifinetwerk (108 AP's) Samenwijs: Ubiquiti / Unifi (ongeveer 60 AP's) Boom: Xtreme networks aerohive (ongeveer 90 AP's)
17	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 60	Bent u bereid om in de toekomst te investeren om de hardware binnen de nieuwe stichting uniform te maken?	Ja, maar pas als bestaande hardware is afgeschreven.
18	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 58	Inschrijver heeft het verzoek om deze eis aan te passen gezien de mogelijke reikwijdte hiervan in de toekomst. Inschrijver heeft de volgende toevoeging: Inschrijver is verantwoordelijk voor het oplossen van kwetsbaarheden met veel impact én die binnen de scope van de opdracht vallen. Graag uw akkoord.	Het oplossen van kwetsbaarheden binnen de door opdrachtnemer ingezette voorzieningen is altijd onderdeel van de opdracht.
19	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 57	Het monitoren van security issues is een erg breed onderwerp. Er speelt momenteel veel op het gebied van veiligheid in het onderwijs, o.a. het normenkader en Plan Veilig. Dit betekent dat de security score tijdens het contract zeer waarschijnlijk moet worden bijgesteld. De impact op de realisatie hiervan is momenteel nog niet bekend. Daarnaast is het palet aan veiligheidsissues nog een stuk breder dan enkel de security score van Azure en willen we ons hier niet tot limiteren. Na gunning maken we hier graag nadere afspraken met u over. Gezien de (nog onvoorziene) impact op de kosten heeft inschrijver het verzoek om toekomstige realisatie kosten buiten de scope van deze aanbesteding te houden. Graag uw akkoord.	Dat is akkoord, mits later wordt onderbouwd hoe kosten zijn opgebouwd en hoe ze zich verhouden tot kosten die andere besturen maken om aan het normenkader en Plan Veilig te voldoen.
20	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 57	De reikwijdte van deze vraag is erg groot. Om wat meer duidelijkheid te krijgen in uw wensen hieromtrent; kunt u verduidelijken hoe dit nu is ingericht?	Nog niet.
21	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 54	Kunt u bevestigen dat de kosten voor (voorraad van) netwerkcomponenten bij opdrachtgever liggen?	Nee, kosten worden betaald als netwerkcomponenten worden geleverd.
22	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 52	Kunt u verduidelijken hoe de bestaande koppelingen zijn opgebouwd en wat ze precies doen?	Afas: provisioning van medewerkers (deze koppeling is momenteel nog niet aanwezig bij de 3 stichtingen), ParnasSys: provisioning van leerlingen én SSO koppeling Azure t.b.v. inlog medewerkers. De rest gewoon SSO koppelingen.
23	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 52	Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er, mits technisch mogelijk, koppelingen (SSO) worden gerealiseerd met XXX" Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord 4.
24	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 50	Kunt u verduidelijken welke applicaties dit betreft?	Het gaat onder andere om Afas, Parnassys en andere systemen die in het onderwijs en de opvang gangbaar zijn.
25	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 5	Inschrijver doet de aanname dat u met 'wenst' doelt op toekomstige werkzaamheden op nacalculatie. Is dit correct?	Ja, tenzij u in een antwoord op een open vraag anders aanbiedt.
26	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 47	Wat verstaat u onder de 'complete configuratie'? Inschrijver gaat ervan uit dat dit enkel softwarematig is, is dat correct?	Ja.
27	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 30	Opdrachtgever vraagt bij prioriteit A een hersteltijd van <8 uur. Inschrijver heeft het verzoek om deze aan te passen naar 1 werkdag. Graag uw akkoord.	Dat is akkoord, als een verstoring zich om 10.00 uur voordoet dient hij de volgende werkdag om 10.00 uur verholpen te zijn.
28	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 30	Het is gebruikelijk dat er eerst sprake is van een responsetijd voordat de hersteltijd gaat lopen. Indien u namelijk buiten kantoortijden een melding doet, gaat de hersteltijd al lopen. Opdrachtnemer vraagt u daarom deze eis aan te passen, inclusief een responsetijd. Wij doen hierin het volgende voorstel voor de responsetijden: AA < 15 minuten, A < 4 uur, B < 1 werkdag en C < 2 werkdagen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, het is opgelost met het antwoord op vraag 27. In gevallen van AA prioriteit is een hersteltijd van 4 uur essentieel.
29	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 30	Inschrijver gaat ervan uit dat met het servicevenster wordt bedoeld op de openingstijden van de servicedesk. Is dat correct?	Zie eis 13.
30	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 27	Bent u bereid om voor deze werkzaamheden een toetscombinatie in te drukken om het automatische installatieproces te starten?	Alleen wanneer het niet meer is dan dit. Wanneer een herinstallatie hierna niet automatisch start, dient het door inschrijver te worden opgelost.
31	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 22	Het is voor inschrijver geen enkel probleem om als SPOC richting leveranciers te fungeren. Hierbij houdt zij zich aan de response- en afhandeltijden zoals vermeld. Inschrijver wil hierbij wel vermelden dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor de reactie en afhandeltijd van leveranciers. Graag uw akkoord	Dat is akkoord.
32	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 2	U vraagt om de dienstverlening af te stemmen met en op de ICT-organisatie van Opdrachtgever. Kunt u verduidelijken wat u hiermee bedoelt?	Opdrachtgever heeft bepaalde werkwijzen en procedures en daaraan dient de dienstverlening van opdrachtnemer aangepast te worden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 2	U benoemt hier 'alle kosten m.b.t. AVG zijn onderdeel van de opdracht'. Het is voor inschrijver niet in te schatten welke kosten hieraan verbonden zijn omdat én niet duidelijk is wat de huidige situatie is én wat dit in de toekomst met zich meebrengt. Inschrijver heeft dan ook het verzoek om dit concreter op te stellen. Graag uw reactie.	Het kan niet zo zijn dat na gunning kosten boven water komen vanwege privacy maatregelen omdat daarmee geen rekening gehouden is bij inschrijving. De prijs voor implementatie en de prijs per leerling / medewerker dient inclusief het voorzien in alle privacy maatregelen te worden aangeboden.
34	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 12	Onze ervaring leert dat 2 minuten in de wacht staan erg kort is. Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2,5 minuten in de wacht staan" Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
35	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 12	Opdrachtgever vraagt een bereikbaarheid van de servicedesk van 07:30 - 17:30 uur. Is opdrachtgever ook akkoord met hetzelfde aantal uren bereikbaarheid, echter van 07:00 - 17:00 uur? De ervaring van opdrachtgever leert dat 07:00-07:30 in het PO frequenter voorkomt dan 17:00 - 17:30. Graag uw reactie.	Dat is akkoord.
36	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 11	Inschijver gaat ervan uit dat Microsoft en Google licenties worden aangeschaft door opdrachtgever en geen onderdeel zijn van de opdracht. Is dat correct?	Ja.
37	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1	U benoemt hier een back-up. Kunt u aangeven welke back-up momenteel gebruikt wordt?	Edu-Ley: Synology Samenwijs: Microsoft 365 van dropsuite Boom: Avepoint
38	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1	Eis 1 doet vermoeden dat alle down-time van hardware, multifunctionals en de internetverbinding binnen de beschikbaarheid valt. Inschrijver gaat ervan uit dat het wegvallen van beschikbaarheid buiten onze invloedssfeer buiten de scope van de aanbesteding vallen. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Ja.
39	1.2 Aan te besteden opdracht	Kan aanbestedende dienst een indicatie geven van de hoeveelheid data die gemigreerd moet worden?	Edu-Ley: ongeveer 5TB in M365 Samenwijs: onbekend, maar naar alle waarschijnlijkheid vergelijkbaar met de andere stichtingen. Boom: ongeveer 3TB in M365
40	1.2 Aan te besteden opdracht	Kan aanbestedende dienst verduidelijken of mail van docenten ook gemigreerd moet worden?	Ja, deze moet ook gemigreerd worden.
41	1.2 Aan te besteden opdracht	Kan aanbestedende dienst verduidelijken waar data van medewerkers en leerlingen momenteel staat?	Deze staat in Onedrive en Sharepoint
42	1.2 Aan te besteden opdracht	Kan aanbestedende dienst verduidelijken of data van leerlingen ook gemigreerd moet worden?	Ja, wanneer een school dit wenst, moet deze ook gemigreerd worden.
43	1.2 Aan te besteden opdracht	Kan aanbestedende dienst verduidelijken van hoeveel medewerkers data gemigreerd moet worden?	Ongeveer 650
44	1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren	Opdrachtgever spreekt over een gemiddeld cijfer wat behaald dient te worden en een maximale afwijking daarvan. In hoeverre kan Opdrachtgever garanderen dat de personen die de enquetes invullen volledig op de hoogte zijn van alle gemaakte afspraken binnen deze aanbesteding? Enkel dan is het volgens Inschrijver mogelijk een objectief oordeel te vellen of Opdrachtnemer levert conform de gestelde eisen om daar vervolgens een cijfer aan te koppelen. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	Degenen die een cijfer geven zijn op de hoogte van de afspraken en zijn uitstekend in staat dat te doen.
45	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u verduidelijken hoe de Apple devices nu beheerd worden?	Edu-Ley: Jamf Samenwijs: jamf Boom: Jamf
46	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u verduidelijken hoeveel Apple devices er beheerd moeten worden?	Edu-Ley: ongeveer 85 Samenwijs: ongeveer 500 Boom: 30
47	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u verduidelijken hoe de Windows devices nu beheerd worden?	Edu-Ley: Intune Samenwijs: Intune Boom: Intune
48	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u verduidelijken hoeveel Windows devices er beheerd moeten worden?	Edu-Ley: Ongeveer 650 Samenwijs: Ongeveer 200 Boom: Ongeveer 440
49	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u verduidelijken hoe de Chromebooks nu beheerd worden?	Edu-Ley: Google Workspace Samenwijs: Google Workspace Boom: Google Workspace
50	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u verduidelijken hoeveel Chromebooks er beheerd moeten worden?	Edu-Ley: Ongeveer 1300 apparaten Samenwijs: Ongeveer 200 apparaten Boom: Ongeveer 750 apparaten
51	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u aangeven wat de wensen zijn voor inrichting van de tenant?	Zie hiervoor de eisen t.a.v. de opdracht.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u aangeven hoe de huidige tenants zijn ingericht?	Nee, deze vraag is niet eenvoudig te beantwoorden met 3 verschillende tenants.
53	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 23	Kunt u bevestigen dat er al sprake is van 1 'gefuseerd' AFAS account op het moment van migratie?	Ja, dat is het uitgangspunt.
54	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 60	Kunt u bevestigen dat de huidige wifi componenten overdraagbaar zijn naar inschrijver?	Ja, deze zijn overdraagbaar.
55	De opdrachtgever kan security testen extern laten uitvoeren. Opdrachtnemer is verplicht hierbij volledige medewerking te verlenen. De eventuele uitkomsten van kwetsbaarheden dienen te worden opgelost door de opdrachtnemer (de kosten hiervoor zijn voor opd	Security is onderhevig aan veranderingen – het is daarom niet realistisch om al hierop te moeten calculeren richting de toekomst toe. Gaat AD ermee akkoord dat inschrijver de kosten niet hoeft te dragen als zij voorafgaand aan het beveiligingsonderzoek (proactief) aan AD hebben gemeld dat 1 of meerdere van de onderzochte onderdelen vervangen/aangepakt moeten worden?	Zie antwoord 19.
56	Kwaliteitsvraag 3	In kwaliteitsvraag 3 sub d vraagt u inschrijvers om toe te lichten hoe inschrijvers aansluiten bij opdrachtgever. Kunt u nader toelichten wat inschrijvers hier dienen uit te werken, omdat veel onderwerpen al in de andere subvragen worden behandeld?	De vraag is hoe u zich gaat aanpassen op werkwijzen en procedures van opdrachtgever. Daarbij hoeft u geen concreet antwoord te geven maar dient u aan te geven hoe u inventariseert, adviseert en aanpast.
57	Meekijkfunctie, software installatie en communicatie	Daar de DLWO zich met name binnen de webbrowser afspeelt, gaat AD ermee akkoord dat deze functie zich beperkt tot enkel de webbrowser op devices door door Opdrachtnemer beheerd worden, en dus niet op prive devices en het communiceren zich beperkt tot het versturen van berichten aan de gebruiker. Indien niet, waarom niet?	Dat is akkoord.
58	Maandelijkse rapportage met alle AA en A incidenten.	Gezien de bewerkelijkheid om dit maandelijks uit te voeren, en het feit dat er dus dat Opdrachtnemer hier niet altijd invloed op heeft, is dit een erg bewerkelijk proces om dit maandelijks te doen. Ervaring leert ons daarbij ook nog eens dat hier vaak niets mee gedaan wordt. Gaat AD er daarom mee akkoord om dit 3-maandelijks te doen als voorbereiding voor de kwartaaloverleggen waarbinnen deze zaken toch al aan bod komen?	Zie antwoord 7.
59	Na installatie met Autopilot bevatten de apparaten geen voor geïnstalleerde software.	Dit is enkel technisch te realiseren indien de apparaten met een zogenaamde bloatware-vrije installatie worden uitgeleverd. Gaat AD er daarom mee akkoord om deze randvoorwaarde op te nemen?	Ja.
60	Verkeer op het LAN dient onderling afgeschermd te worden	Gaat AD ermee akkoord om hierbij de randvoorwaarde op te nemen dat dit enkel te realiseren is indien de netwerkapparatuur hier technisch ook de mogelijkheid toe heeft en deze te vervangen indien dit niet het geval is? Indien niet, waarom niet?	Ja.
61	Opdrachtnemer is verplicht alle hardware up to date te houden qua firmware, updates, etc	Gaat AD ermee akkoord dat hierbij de randvoorwaarde opgenomen wordt dat Opdrachtnemer dit enkel doet indien de desbetreffende apparatuur de ondersteuning biedt om de firmware centraal bij te werken? Indien dit namelijk manueel uitgevoerd dient te worden is dit niet realistisch gezien de hoeveelheid devices waarover dit gaat. Indien niet, waarom niet?	Ja.
62	De gebruiker dient binnen 30 seconden de beschikking te hebben na het inloggen.	Gaat AD ermee akkoord dat dit ook samenhangt met de kwaliteit en performance waarover het devices dient te beschikken waarmee de gebruiker aanmeld en daarom de randvoorwaarde opgenomen wordt dat de gebruikte devices dienen te voldoen aan de door de fabrikant van de software geadviseerde capaciteitsvereisten? Indien niet, waarom niet?	Ja.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Het blokkeren van niet-actieve gebruikers	Gaat AD ermee akkoord dat dit enkel te hanteren is op door Opdrachtnemer beheerde devices en dus niet af te dwingen is op bijvoorbeeld prive apparaten? Indien niet, waarom niet?	Ja.
64	Opdrachtgever verzorgt de updates en verslaggeving van alle netwerkcomponenten en werkplekken ten aanzien van o.a. firmware	Gaat AD ermee akkoord dat hierbij de randvoorwaarde opgenomen wordt dat Opdrachtnemer dit enkel doet indien de desbetreffende apparatuur het ondersteuning om dit centraal uit te voeren, controleren en rapporteren? Indien dit namelijk manueel uitgevoerd dient te worden is dit niet realistisch gezien de hoeveelheid devices waarover dit gaat. Indien niet, waarom niet?	Ja.
65	Opdrachtgever beschikt over administrator account	Gaat AD ermee akkoord dat, indien een verstoring, hack of datalek aan de systemen te herleiden is tot wijzigingen die (in)direct met behulp van deze administrator accounts veroorzaakt zijn geheel en compleet voor het risico van AD zijn? Indien niet, waarom niet?	Ja.
66	Een probleem mag maximaal 3 keer voorkomen	Gaat AD ermee akkoord dat dit niet van toepassing is indien de oorzaak van het probleem buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt? Indien niet, waarom niet?	Ja.
67	Beschikbaar maken, toekennen of wijzigingen van een netwerkprinter	AD geeft aan dat dit binnen 2 werkdagen gerealiseerd moet worden. Aangezien het vervangen van printers bij scholen vaak een traject is wat samen gaat met aanbestedingen, en het vaak niet alleen printers maar MFPs' betreft, is het niet realistisch om dit binnen 2 werkdagen te realiseren voor wat betreft nieuw beschikbaar te maken printers die eerst in de werkomgeving opgenomen moeten worden – dit betreft vaak projecten en dus niet-standaard wijzigingen. Gaat AD er daarom mee akkoord om het beschikbaar maken van een netwerkprinter hier te laten vervallen? Indien niet, waarom niet?	Het gaat in deze eis om bestaande netwerkprinters.
68	(her)installaties van devices is een taak van Opdrachtnemer	Om een herinstallatie via Autopilot/Intune te starten, dient het device via een bedrade netwerkaansluiting en (in het geval van laptop) met een adapter op de stroomvoorziening aangesloten te worden – deze fysieke handelingen kunnen niet op afstand uitgevoerd worden. Gaat AD er daom mee akkoord dat de fysieke handelingen die hiervoor benodigd zijn door een medewerker van de school uitgevoerd worden?	Ja.
69	Alle benodigde licenties en kosten die Opdrachtnemer maakt voor de invulling van de opdracht, dienen door Opdrachtnemer gedragen worden.	Het is gebruikelijk dat alle kosten voor het gebruik van de Microsoft omgeving gedragen worden door de scholen/stichtingen zelf – gaat AD er dan ook mee akkoord dat deze kosten door henzelf gedragen worden?	Ja.
70	Opdrachtgever ontwikkelt in samenwerking met AD het IT en security beleid	Afhankelijk van de vereisten die hierin door Opdrachtgever gesteld worden, is het niet te overzien wat hieraan werkzaamheden mee gemoeid zijn. Daarom het verzoek om op te nemen dat de hiermee gemoeide kosten op nacalculatie basis verrekend mogen worden tegen de in de aanbesteding opgenomen tarieven.	Zie antwoord 25.
71	Opdrachtnemer dient alle kosten voor het voldaan aan de AVG te dekken.	Regel- en wetgeving is onderhevig aan veranderingen – het is daarom niet realistisch om al hierop te moeten calculeren richting de toekomst toe. Verzoek aan AD om toe te spitsen dat dit van toepassing is op de huidige AVG wetgeving en bij veranderingen hierin naar alle redelijkheid en billijkheid in gezamenlijk overleg bepaald wordt welke kosten door wie gedragen worden.	Zie antwoord 33.
72	AD geeft aan dat er een bepaalde uptime garantie gegeven moet worden door Opdrachtnemer.	Gaat AD ermee akkoord dat hierbij de downtime die veroorzaakt wordt buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer uitgesloten wordt? Indien niet, hoe ziet AD dan dat Opdrachtnemer hierop invloed kan uitoefenen als bijvoorbeeld de internetprovider een storing heeft of een laptop een hardware defect heeft?	Ja.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	KPI's - AD geeft aan dat het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid niet meer dan 0.5 mag dalen ten opzichte van de score over de vorige periode	Gaat AD ermee akkoord dat dit aangepast wordt naar een heel punt onder voorwaarde dat hiermee de score niet onder de 7 komt? Indien namelijk in een periode ervoor een 8.7 gescoord is en de periode erna een 8.1, dan is het naar onze mening nog steeds een hele goede score.	Nee.
74	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren van de lokale netwerken en de aansluiting op de WAN-verbindingen. De voorzieningen daarvoor (met uitzondering van databekabeling, routers en WAN-verbindingen) worden als dienst geleverd.	Voor het correct functioneren van het lokale netwerk zijn onder andere netwerkswitches en access points nodig. AD stelt dat alle voorzieningen die hiervoor nodig zijn als dienst moeten worden geleverd maar mag inschrijver ervan uitgaan dat alle benodigde apparatuur buiten de scope van de opdracht valt?	Netwerkkomponenten die nodig zijn om opdrachtnemer zijn werk te laten doen (router, firewall) zijn onderdeel van de opdracht en de prijs. Netwerkkomponenten achter de router zijn voor kosten van opdrachtgever.
75	Opdrachtnemer voert preventief updates uit van alle netwerkcomponenten en werkplekken	Is AD bereid deze eis aan te passen naar 'mits de apparatuur nog ondersteund wordt vanuit de fabrikant en hier nog actuele (beveiligings)updates voor uit worden gebracht.	Ja.
76	Beheer van WiFi apparatuur	Kan AD bevestigen dat zij eigenaar zijn van de WiFi apparatuur, licenties én het beheersysteem wat gebruikt wordt? Met andere woorden; kan inschrijver deze systemen 1 op 1 overnemen zonder te hoeven investeren in nieuwe hardware, licenties of een WiFi controller?	Edu-Ley: Ja Samenwijs: Ja Boom: Ja
77	Aantal Windows devices, Chromebooks en iPads per stichting	Kan AD aangeven hoeveel Windows devices, Chromebooks en iPads er per stichting er aanwezig zijn en per stichting aangeven hoe ieder van deze type devices worden beheerd? (bijv. Intune, Google Workspace en JAMF)	Zie antwoorden 45 tot en met 50.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
78	Microsoft 365 tenant migratie	In de uitvraag komt niet naar voren dat er een expliciete wens is om van de huidige 3 Microsoft tenants te migreren naar 1 Microsoft 365 tenant. Het ontbreken van deze eis laat de ruimte voor inschrijvers om een migratie uit te voeren op de 3 afzonderlijke tenants waarbij er een situatie wordt gecreëerd die niet voldoet aan de wensen van AD. Het vermoeden van inschrijver werd tijdens de schouw bevestigd dat er wel degelijk een wens is om direct naar 1 tenant toe te werken. (Ook in het kader dat er toegewerkt moet worden naar 1 Afas omgeving en 1 Parnassys omgeving tbv de userprovisioning) In het oog van inschrijver is er in de huidige uitvraag onvoldoende rekening gehouden met deze wens en volstaat het simpelweg toevoegen van deze eis i.c.m. het verhogen van het plafondbedrag niet. Het uitvoeren van een dergelijke migratie is een grote exercitie die een grotere impact hebben op de medewerkers. De Microsoft tenants zijn nu op 3 verschillende manieren opgezet en er zal in de nieuwe situatie een samensmelting van alle wensen en eisen bedacht en gerealiseerd moeten worden. Daarnaast moet kritisch gekeken welke data er wel/niet gemigreerd moet worden (Mailboxen, Onedrive, Sharepointe, Teams, OneNote, planner/todo etc.) Het samenvoegen van meerdere organisaties tot 1 organisatie heeft verregaande gevolgen en niet alleen op IT vlak. Inschrijver heeft begrepen dat de 3 besturen de wens hebben om per 01-01-2024 gemigreerd te zijn maar dat de kwaliteit ook belangrijk is. Inschrijver is van mening dat deze 2 in het gestelde tijdsplan onvoldoende samengaan. Inschrijver stelt voor dat AD meer tijd steekt in het opstellen van een duidelijkere uitvraag en hiervoor ook informatie inwint bij een aantal experts. (red. de potentiële inschrijvers) Gaat AD mee in het advies om de aanbesteding tot nader order op te schorten, een marktverkenning op te starten en op basis daarvan een nieuwe uitvraag te formuleren?	Zie antwoord 1.
79	Aanbestedingsdocument, 4.1.7	Opdrachtgever wenst een training van maximaal 3 uur met als doel dat medewerkers de juiste handelingen kunnen verrichten om de kwaliteit van ICT te waarborgen. Wat wordt verstaan met 'de juiste handelingen'? En is hier door opdrachtgever een beleid op geschreven?	Er is geen beleid. ICT medewerkers dienen na de training in staat te zijn de omgeving te gebruiken en kleine problemen op te lossen.
80	Aanbestedingsdocument, 4.1	"Beoordelaars beoordelen samen de gedemonstreerde DLWO's. Het naar oordeel van beoordelaars meest gebruiksvriendelijke DLWO krijgt 20 punten. De overige DLWO's krijgen geen punten." Door bovenstaande beoordelingsmethodiek wordt de inschrijver met de meest gebruiksvriendelijke DLWO onevenredig bevoordeeld en worden overige inschrijvers onevenredig benadeeld. Dat illustreren we graag aan de hand van het volgende voorbeeld. Stel dat de demonstratie van inschrijver A wordt beoordeeld met een 8,5 en inschrijver B met een 8,6. Dan krijgt inschrijver B 20 punten en inschrijver A 0 punten. Dit enorme verschil in punten staat echter niet in verhouding tot het verschil in de werkelijke beoordeling. Bovendien betekent dit dat inschrijvers ondanks een goede beoordeling, slechts 0 van de 20 punten krijgen. We verzoeken u dan ook om bovenstaande beoordelingsmethodiek los te laten en de demonstratie op dezelfde wijze te beoordelen als de overige kwalitatieve gunningscriteria. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, dan ontvangen we graag uw uitgebreide motivering.	Nee, we willen de beoordeling van de DLWO de doorslag laten geven voor gunning. Dat is het deel van de opdracht waarmee veruit de meeste mensen bij opdrachtgever geconfronteerd gaan worden.
81	Aanbestedingsdocument, 4.1	DLWO. Onderdeel 84 Er wordt gesproken over een synchronisatie met OneDrive binnen de DLWO. Hierdoor is de scope van de opdracht voor opdrachtnemer niet helder. Wat is voor opdrachtgever de definitie van een DLWO?	Een DLWO is een omgeving die het voor gebruikers makkelijk maakt hun werk te doen. Via het DLWO moeten onder andere bestanden benaderd kunnen worden die zijn opgeslagen in de onedrive.
82	Aanbestedingsdocument, 4.1	DLWO. Onderdeel 84 Om de impact van de migratie helder te hebben: Van welke DLWO(s) maken de besturen op dit moment gebruik?	Edu-Ley: Miloo (Skool) Samenwijs: (Onlineklas) BOOM: Rathoportaal
83	Aanbestedingsdocument, 4.1	Werkplek en gebruikersinterface. Onderdeel 77. Om dit technisch mogelijk te maken, is het noodzakelijk dat Opdrachtgever de apparaten met Autopilot inkoopt, of de hardware hashes beschikbaar stelt aan opdrachtnemer. Is opdrachtgever akkoord om dit toe te voegen aan de eis?	Ja.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	Aanbestedingsdocument, 4.1	Werkplek en gebruikersinterface. Onderdeel 74. Deze eis zou de levering van WiFi apparatuur betekenen. Het leveren van WiFi is voor zover wij kunnen beoordelen geen onderdeel van de Scope. Inschrijver vraag opdrachtgever daarom deze eis te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord?	Het is mogelijk dat opdrachtnemer op enig moment gevraagd wordt wifi te voorzien op een of meer locaties. De eisen gelden in dat geval.
85	Aanbestedingsdocument, 4.1	Werkplek en gebruikersinterface. Onderdeel 71. Kan opdrachtgever bevestigen dat het hier gaat om verschillende WiFi SSID's die met een eigen VLAN ook via het LAN netwerk gescheiden moeten worden afgeleverd op de router?	Ja
86	Aanbestedingsdocument, 4.1	Werkplek en gebruikersinterface. Onderdeel 70. Opdrachtnemer merkt op dat hier de tekst 'worden als dienst geleverd' is opgenomen. Dit betreft ons inziens switches en wifi. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit een omissie betreft en dit deel van de eis geschrapt wordt?	ja.
87	Aanbestedingsdocument, 4.1	Werkplek en gebruikersinterface. Onderdeel 66. De tijdslimiet die geëist wordt is grotendeels afhankelijk van factoren die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen. Namelijk de gebruikte apparatuur en internetverbinding. Zou opdrachtgever deze eis willen schrappen?	Nee, maar als een slechtere prestatie aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt wordt opdrachtnemer er niet aan gehouden.
88	Aanbestedingsdocument, 4.1	Werkplek en gebruikersinterface. Onderdeel 64. Wat bedoelt opdrachtgever met 'ICT-voorziening'?	Medewerkers dienen vanuit huis in de omgeving te kunnen waar hun data is opgeslagen.
89	Aanbestedingsdocument, 4.1	Systeembeheer. Onderdeel 58. Inschrijver wenst hier een toevoeging: Indien de kosten zijn toe te schrijven aan een tekortkoming van de inrichting van de inschrijver welke onderdeel is van de scope van de opdracht, dan zijn de kosten voor opdrachtnemer. Gaat u akkoord met deze toevoeging?	Zie antwoord 18.
90	Aanbestedingsdocument, 4.1	Systeembeheer, onderdeel 55. Inschrijver maakt hieruit op dat opdrachtgever bij meerdere partijen, dan wel niet via een officiële procedure, netwerkcomponenten gaat uitvragen. Dit staat haakt op eis 54, waarin gevraagd wordt aan inschrijver op deze componenten op voorraad te houden. Wij vragen inschrijver beide eisen te heroverwegen en opnieuw aan te bieden.	Zie antwoord 74.
91	Aanbestedingsdocument, 4.1	Systeembeheer, onderdeel 54. Afhankelijk van de bij inschrijver in omloop zijnde verschillende merken, type en leeftijd van componenten is deze eis niet in te calculeren. Inschrijver stelt voor om in overleg met opdrachtgever te bepalen welke componenten op voorraad worden gehouden, op kosten van opdrachtgever. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee. De componenten die opdrachtnemer inzet dienen door hem op voorraad gehouden te worden zodat een school niet dagenlang van ICT verstoken blijft als gevolg van een probleem met een netwerkcomponent van opdrachtnemer.
92	Aanbestedingsdocument, 4.1	Systeembeheer. Onderdeel 50. Welke applicaties betreft dit en welk functioneel beheer wordt hierop verwacht door opdrachtnemer?	Zie antwoord 24.
93	Aanbestedingsdocument, 4.1	Systeembeheer. Onderdeel 48. Wie worden bedoelt met ICT-contactpersonen?	Dat zijn de mensen die binnen het bestuur en de scholen verantwoordelijk zijn voor ICT.
94	Aanbestedingsdocument, 4.1	Wijzigingsbeheer. Onderdeel 38. Aanpassen Contentfilter. Een contentfilter is voor zover wij kunnen beoordelen deel onderdeel van de Scope. Inschrijver vraag opdrachtgever daarom deze zinsnede uit de eis te verwijderen. Gaat u hiermee akkoord?	Het beheer van een eventueel contentfilter is wel degelijk onderdeel van de scope.
95	Aanbestedingsdocument, 4.1	Service, onderdeel 23. AFAS Koppeling. Via welke dienstverlener/partij is deze koppeling op dit moment in gebruik? En wordt dit gebruik voortgezet tijdens de looptijd van dit contract?	Edu-Ley: op dit moment nog geen koppeling actief Samenwijs: op dit moment geen koppeling actief Boom: op dit moment geen koppeling actief
96	Aanbestedingsdocument, 4.1	Service, onderdeel 23. Elke medewerker en leerling heeft een uniek inlogaccount (Microsoft). Zijn deze accounts reeds aanwezig bij het ingaan van de opdracht? Hoe is de verdeling tussen Microsoft en Google accounts?	Deze accounts zijn reeds aanwezig. Naast elk Microsoftaccount, staat een Googleaccount.
97	Aanbestedingsdocument, 4.1	Service, deel 16. Hierin wordt opdrachtnemer verantwoordelijk gehouden voor 'het' beheer en onderhoud. Inschrijver ontvangt graag een heldere, eenduidige scope van de onderdelen die hiertoe behoren. Kan opdrachtgever deze verstrekken?	Het beheer en onderhoud zijn beschreven in het document, zoals in de eis is aangegeven.
98	Aanbestedingsdocument, 4.1	Service, deel 12. Opdrachtgever vraagt een bereikbaarheid van de servicedesk van 07:30 - 17:30 uur. Gebruikelijk in de markt is een interval van 0800-1700u. Is opdrachtgever ook akkoord met deze openingstijden? Graag uw reactie.	Dat is akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99	Aanbestedingsdocument, 4.1	Training, deel 11. Hier wordt benoemd dat licenties voor apparaten door opdrachtgever betaald worden. Hier zien wij graag de gebruikerslicentie Microsoft A3 aan toegevoegd. Graag ontvangen wij uw akkoord voor deze toevoeging, of de redenatie waarom er een andere keuze gemaakt wordt?	Zie antwoord 36.
100	Aanbestedingsdocument, 4.1	Wanneer ontvangen inschrijvers een uitnodiging voor de demonstratie?	Na beoordeling van de schriftelijke stukken.
101	Aanbestedingsdocument, 4.1	Algemeen, deel 5. Opdrachtnemer kan deze eis is niet vooraf calculeren (Want de huidige status is onbekend, welk deel wordt aan ons uitbesteed, wat moet nog worden geïmplementeerd, enz.). Wij verzoeken opdrachtgever om deze eis op te nemen als apart onderdeel in het prijzenblad als onderdeel 'Consultancy' of als onderdeel van 'senior medewerker'. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord 25.
102	Aanbestedingsdocument, 4.1	Algemeen, deel 1. De internetverbinding is geen onderdeel van de scope van de opdracht. Zou opdrachtgever dit onderdeel willen schrappen uit de eis?	Dat is correct maar als SPOC wordt opdrachtnemer er wel op aangesproken. Uiteraard is opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de prestaties van de internet provider.
103	Aanbestedingsdocument, 4.1	Algemeen, deel 1. Wat voor back-up wordt hier bedoeld?	De back-up van onder andere de MS365 omgeving.
104	Aanbestedingsdocument, 4.1	Algemeen, deel 1. U dient 99% van de tijd toegang te hebben tot 'de applicaties'. Welke applicaties betreft dit en waar vanuit waar zijn deze benaderbaar?	De applicaties zijn grotendeels webbased. Het gaat om MS365, Afas, Parnassys en dergelijke.
105	Aanbestedingsdocument, 4.1	Algemeen, deel 1. U dient 99% van de tijd toegang te hebben tot 'de data'. Welke data betreft dit en waar is deze data opgeslagen?	In de applicaties zoals genoemd in het vorige antwoord.
106	Aanbestedingsdocument, 1.2.8	Bij het niet realiseren van een gestelde KPI is opdrachtgever gemachtigd 2000,- in te houden op een factuur. Gezien de totale omvang van de opdracht is dit een onevenredig hoog bedrag. Inschrijver vraagt opdrachtgever dit bedrag te verlagen naar 1000,- of te onderbouwen waarom een bedrag van 2000,- gerechtvaardigd is.	2000 is een maximum bedrag. Opdrachtgever zal naar redelijkheid een boete bepalen als dat al aan de orde is.
107	Aanbestedingsdocument, 1.2.8	"Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode. Een score lager dan 7 wordt uitgebreid gemotiveerd." We verzoeken u om de zin "Het cijfer mag niet meer dan 0,5 zakken ten opzichte van de vorige periode" te schrappen. Volgens uw berekening zouden we de KPI namelijk niet halen als we bijvoorbeeld eerst een rapportcijfer 9,1 halen en vervolgens een 8,5, terwijl beide cijfers ruim boven de 7 liggen. Graag uw akkoord.	Nee.
108	Aanbestedingsdocument, 1.2.1	Inschrijver dient het beheer van de infrastructuur (Router, Firewall, Switch, Accesspoint) op zich te nemen. Hiervoor is inzicht nodig in hetgeen beheert dient te worden. 1. Kunt u hiervoor een CMDB aanleveren? 2. En welke apparatuur wordt inclusief configuratie en beheeromgeving overgedragen aan de inschrijver?	1. Dat is afhankelijk van de huidige 3 beheerpartijen hoe zij dit kunnen aanleveren. 2. Dat betreft alle netwerkcomponenten, windows devices inclusief digiborden (Intune), chromebooks (Google Workspace) en iPads (Jamf en Intune).
109	Aanbestedingsdocument, 1.2	Tenantbeheer: Hoeveel tenants moeten worden beheert voor MS365, Google en Jamf?	Zie antwoorden 45 tot en met 52.
110	Aanbestedingsdocument, Algemeen	Inschrijver mist de begrippenlijst die antwoord kan geven op de manier waarop specifieke woorden geïnterpreteerd moeten worden. Graag zien we deze toegevoegd aan het aanbestedingsdocument.	De begrippen staan in Arvodi2018.