

Ref	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Azure omgeving informatie	Kunt u een uitdraai aanleveren van alle resources, resourcegroepen, services en configuraties in uw huidige Azure omgeving?	In de map met Aanbestedingsdocumenten op TenderNed is een export van de Azure-omgeving bijgevoegd, met kenmerk 'Export WTA - All Resources.xlsx'. Tevens is een export van de resource-groepen opgenomen, met kenmerk "Export WTA - Resourcegroepen.xlsx". Indien inschrijvers meer gedetailleerde informatie denken nodig dan hebben, dan een verzoek om dit specifiek aan te geven.
2	Azure consumptie	U geeft aan dat de Azure omgeving beheerd dient te worden. De kosten voor de Azure omgeving (o.a. consumption), wilt u deze via de aanbieder laten verlopen of neemt u deze rechtstreeks af van Microsoft en geschiedt de betaling ook aan Microsoft?	Het heeft de uitdrukkelijke voorkeur van Aanbestedende dienst om de facturering van de Azure omgeving en soortgelijke kosten te laten verlopen via de Inschrijver.
3	Gibit 2020	De gibit 2020 bevat een aantal artikelen die onder andere niet van toepassing zijn op uw uitvraag of waarbij aansprakelijkheid buiten proportioneel is. Staat u open om deze voorwaarden gezamenlijk te bespreken en een addendum hierop samen te stellen?	In de tweede alinea van paragraaf 2.6 van de Aanbestedingsleidraad valt te lezen dat het proces van de Nota's van Inlichtingen ook gebruikt kan worden voor het verzoeken van wijzigingen op de contractvoorwaarden. Aanbestedende dienst verzoekt de (potentiele) Inschrijver om op die manier zijn bezwaren en of wijzigingsverzoeken in te dienen. Uiteraard staat Aanbestedende dienst ervoor open om tot een zo evenwichtig mogelijke set aan voorwaarden te komen.

4 Verkeerd adres ?	De combinatie van postcode en straat, klopt niet?	Hier heeft een verschrijving plaatsgevonden, de juiste postcode moet zijn: 6827AM, Arnhem. Aanbestedende dienst zal deze wijziging doorvoeren in de volgende versie van de aanbestedingsdocumenten.
5 2.7.4.8 Opslag	van Oldenbarneveldtstraat 117, 2827AM (Stadsteams), 75 medewerkers, 345m2 Momenteel wordt gebruik gemaakt van Back-up van Barracuda, mag opdrachtnemer een nieuwe dienst aanbieden voor de back-up? Evenwel vergelijkbaar danwel beter dan Barracuda?	Er wordt in het Programma van Eisen niet geeist dat de overname 1-op-1 geschiedt voor wat betreft de back-up. Het staat Inschrijvers dus vrij om een alternatieve oplossing aan te bieden, mits deze minstens qua kwaliteit, functionaliteit, informatieveiligheid en privacy minimaal gelijkwaardig is (zie eis A.6 in tabblad 2 van het Programma van Eisen). Zie het verder ook het antwoord op de vraag met referentienummer 214.
6 Microsoft licenties	Microsoft licenties	Het is Aanbestedende dienst niet duidelijk wat Inschrijver heeft bedoeld met deze vraag. Graag de vraag in de volgende Nota van Inlichtingen gedetailleerder uiteenzetten.
7 Migratie tenant	Aanbestedende dienst heeft een eigen Tenant (wijkteamsarnhemnl.onmicrosoft.com), begrijpen wij goed dat deze alleen voor frontofficemedewerkers wordt gebruikt? Kan aanbestedende dienst aangeven op welke Tenant momenteel gewerkt wordt?	De wijkteams (aanbestedende dienst) hebben een eigen tenant, wijktemasarnhemnl.onmicrosoft.com. Deze wordt gebruikt door alle medewerkers van de wijkteams. Daarbij hebben de frontoffice medewerkers van de Connectie via een gastaccount toegang tot deze tenant. Deze gasttoegang is nodig voor een goede dienstverlening vanuit het frontoffice op gebruikersvragen van de medewerkers van de wijkteams.

8 ANBI	Heeft de stichting een ANBI status?	De stichting heeft geen ANBI-status.
9 2.8.1 Netwerk infrastructuur	Kan opdrachtnemer ervanuit gaan dat het eventueel leveren van o.a. netwerkapparatuur na gunning opgepakt zal worden op project basis en op dit moment geen onderdeel is van de uitvraag? Wanneer dit wel onderdeel is van de uitvraag, zouden wij een plattegrond kunnen krijgen van op de desbetreffende locaties en t.b.v. de WiFi.	Het is inderdaad correct dat werkzaamheden in het LAN-domein als optie in de aanbesteding zijn meegenomen. Derhalve is er verder nog geen informatie aangeleverd. Na gunning zal Aanbestedende dienst besluiten of dit project wel/niet gegund zal worden. Dit geldt overigens niet voor de Internetdiensten en de WLAN-diensten.
10 2.8 Soll	Er wordt gesproken over een cloud werkplek en in de tekening zien wij Microsoft Azure, kunnen wij de aanname doen dat nu, maar ook de SOLL situatie Azure virtual desktop is?	Er wordt geen gebruik gemaakt van de Azure virtual desktop. De cloud werkplek in de IST-beschrijving staat voor de 'Beheerde eindgebruiker apparatuur'. De zin wordt dan: Zowel de op afstand beheerde cloud componenten als de eindgebruiker apparatuur worden vanuit ICT van De Connectie beheerd. In de SOLL situatie worden beide delen door de nieuwe partij beheerd.
11 GIBIT 2020 Artikel 13.3 jo. art. 13.4	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid als geheel te beperken tot een maximale som per jaar, welke samenhangt met de aard en omvang van de opdracht. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid als geheel te beperken tot € 1 miljoen per gebeurtenis en € 1 miljoen per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Aanbestedende dienst is bereid om de aansprakelijkheid te maximeren op 1 miljoen euro per gebeurtenis en maximaal twee gebeurtenissen per jaar. De aanbestedingsstukken zullen in overeenstemming met dit antwoord worden aangepast.

12 GIBIT 2020 Artikel 13.3	Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte - en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Aanbestedende dienst is bereid om indirecte- en gevolgschade uit te sluiten. De aanbestedingsstukken zullen in overeenstemming met dit antwoord worden aangepast.
13 GIBIT 2020 Artikel 4.2 sub i en ii	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst vindt het redelijk dat een oplevertermijn voor de implementatie die in het implementatieplan van de Inschrijver is genoemd als fataal wordt beschouwd. Eveneens vindt Aanbestedende dienst het redelijk om implementatie op basis van wet- en regelgeving (wat in onze optiek niet voor zal komen) als fataal te beschouwen. Alle overige termijnen zijn alleen fataal wanneer dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Aanbestedende dienst zal de genoemde artikelen derhalve niet aanpassen.
14 GIBIT 2020 Artikel 25.4	Generieke beveiligingsprotocollen worden voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn (naar b.v. andere klanten van opdrachtnemer). Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen?	Aanbestedende dienst is bereid om de clause als voorgesteld te wijzigen en zal deze wijziging doorvoeren in de volgende versie van de aanbestedingsdocumenten.

15 GIBIT 2020 Artikel 21.4

Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend.
Vraag: Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?

Aanbestedende dienst is bereid om de clause als voorgesteld te wijzigen en zal deze wijziging doorvoeren in de volgende versie van de aanbestedingsdocumenten.

16 GIBIT 2020 Artikel 20.1

Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?

Aanbestedende dienst is bereid om de clause als voorgesteld te wijzigen en zal deze wijziging doorvoeren in de volgende versie van de aanbestedingsdocumenten.

17 GIBIT 2020 artikel 15.5

Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Vraag: Kunt u artikel 15 lid 5 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?

Aanbestedende dienst hecht groot belang aan geheimhouding, zeker gezien de aard van de werkzaamheden van Aanbestedende dienst. Vanwege de overlap met de aansprakelijkheid is Aanbestedende dienst bereid om artikel 15 lid 5 te laten vervallen en zal dit aanpassen in de volgende versie van de Aanbestedingsdocumenten.

18 GIBIT 2020 Artikel 9.9	In artikel 9.9 bestaat de mogelijkheid om aantoonbare prijsstijging van Derdenprogrammatuur per 1 januari door te belasten mits deze prijsstijging niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst. Voor bepaalde Derdenprogrammatuur (waaronder Microsoft) is het voorgekomen dat gedurende het jaar een prijsstijging van ruim 10% is doorgevoerd. Om prijswijzigingen pas per 01 januari te kunnen doorvoeren, heeft dit een enorme impact voor inschrijvers en is het onredelijk dat dit voor rekening van de inschrijver is. Dit kan een professionele dienstverlener niet van te voren inschatten en ook niet voorzien. Inschrijver stelt dan ook voor om dergelijke prijswijzigingen de eerstvolgende maand door te voeren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst is bereid om de clause als voorgesteld te wijzigen en zal deze wijziging doorvoeren in de volgende versie van de aanbestedingsdocumenten.
19 PVED	Kan Wijkteams Arnhem aangeven hoeveel bandbreedte er momenteel geboden wordt per locatie en of dit in de huidige situatie voldoende is?	Op TenderNed is een overzicht bijgevoegd met kenmerk 'Overzicht locaties netwerkleverancier TNB.xls'. Deze bandbreedtes zijn vooralsnog voldoende voor de Aanbestedende dienst om mee te werken.
20 PVEC & D	Dient inschrijver de connectiviteit (mobiele abonnementen en Internet aansluitingen te factureren? Of is het ook toegestaan om de facturatie van de connectiviteit via de netwerkprovider te laten verlopen?	Inschrijver dient de connectiviteit te factureren aan de Aanbestedende dienst.
21 PVEB.2.3	Dient inschrijver hiervoor minimaal Apple authorised reseller te zijn?	Er wordt van inschrijvers geen certificering geëist ten aanzien van het merk Apple.

22 Aanbestedingsleidraad 2.8.3.	Ik het mogelijk om inzage te krijgen in het verbruik van mobiele telefonie over de laatste drie maanden.	Aanbestedende dienst beschikt niet over een dergelijk overzicht en kan dit ook niet op korte termijn verkrijgen.
23 PVEB.2.8	Voor hoeveel en welke 3de partijen wenst Wijkteams Arnhem dat gegadigde het eerste aanspreekpunt is (SPOC)?	In paragraaf 2.8.5 van de Aanbestedingsleidraad is een nieuwe tabel opgenomen met hier in de partijen waarvan Aanbestedende dienst verwacht dat Opdrachtnemer de single-point-of-contract rol vervult, alsmede het aantal te verwachten meldingen per jaar.
24 Aanbestedingsleidraad 2.7. IST-situatie	In deze paragraaf wordt gesproken over een 'Digitale Cloud werkplek'. Ook in de architectuurplaat staan de 'Office applicaties' in de cloud en niet op de werkplek gesitueerd. Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van een 'online' cloud werkplek zoals een VDI, AVD, Windows 365, RDS, of Citrix XenApp/XenDesktop? Kan Wijkteams Arnhem aangeven hoe de werkplekken precies zijn opgebouwd en welke technologieën zijn toegepast?	Er wordt geen gebruik gemaakt van een 'online' cloud werkplek zoals een VDI, AVD, Windows 365, RDS, of Citrix XenApp/XenDesktop. De werkplek bestaat uit een managed beheerd fysiek apparaat (laptop) met Office 365.
25 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Zijn virtuele machines van Wijkteams Arnhem lid gemaakt van een Identity Provider (AADD/Entra ID)?	Op dit moment draait er 1 virtuele machine. Deze machine is een management server voor de ADDS en is hier ook lid van.
26 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt het applicatielandschap van Wijkteams Arnhem gebruik van NTLM/Kerberos authenticatie?	Nee, tenzij dit van toepassing is op AzureAD/ADDS.

27 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van Customer Managed Keys voor het encrypten van Managed disks?	De Wijkteams tenant maakt gebruik van bitlocker t.b.v. encryptie van apparaten. API Keys worden gebruikt voor de toegang tot de blob-storage.
28 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Kan Wijkteams Arnhem een overzicht aanleveren van de in gebruik zijnde Azure resources?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 1.
29 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Kan Wijkteams Arnhem aangeven hoeveel dataverkeer er momenteel in en uit de Azure subscriptie gaat?	Nee, hier heeft Aanbestedende dienst geen zicht op.
30 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van ACL's op Storage Accounts?	Nee, Aanbestedende dienst maakt alleen gebruik van access keys.
31 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van App registrations?	Ja, hier maakt Aanbestedende dienst gebruik van.
32 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van Policies op de Azure subscriptie?	Nee, hier maakt Aanbestedende dienst geen gebruik van.
33 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van Azure Files op de in gebruik zijnde Storage Accounts?	Nee, alleen Aanbestedende dienst maakt alleen gebruik van containers.
34 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van systeem-en/of gebruikers identiteiten binnen de Azure subscriptie?	Ja in relatie met de koppeling Azure AD.
35 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van aangepaste rollen binnen de Azure subscriptie?	Nee, hier maakt Aanbestedende dienst geen gebruik van.
36 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van Role Based Access Control (RBAC) binnen de Azure subscriptie?	Nee, hier maakt Aanbestedende dienst geen gebruik van.
37 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.7. Azure hosting	Maakt Wijkteams Arnhem gebruik van een Firewall in Azure? Zo ja, welke (Azure Firewall(sku)/NVA)?	Nee, hier maakt Aanbestedende dienst geen gebruik van.

38 Aanbestedingsleidraad 2.7. IST-situatie	Zijn er onderdelen of rollen in de omgeving die gedeeld zijn met één van de andere bedrijven en moeten worden ontvlochten?	Ja, voor de WiFi omgeving (Scep) en mogelijk ook voor de printeromgeving, afhankelijk van de uiteindelijke keuze die gemaakt wordt.
39 Aanbestedingsleidraad 2.7.3.	Is de Apple Business Manager (Apple DEP) omgeving waar alle iOS apparaten in zijn ondergebracht alleen voor Wijkteams Arnhem of word deze gedeeld?	Apple DEP wordt op dit moment gedeeld, Aanbestedende dienst kan in de SOLL-situatie geen gebruik meer maken van deze gedeelde omgeving.
40 Bijlage 4 - Concept Overeenkomst 3.7	In dit artikel stelt Wijkteams Arnhem: 'De looptijd van de Gebruiksrechten is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.' Kan Wijkteams Arnhem aangeven wat zij precies met deze bepaling bedoelt?	Deze clausule geeft weer dat het gebruiksrecht op het gebruikt van de ICT Prestatie net zolang geleverd moet worden als de overeenkomst duurt. Gebruiksrechten kunnen dus niet worden ingetrokken voordat de overeenkomst tot een einde komt.
41 Bijlage 4 - Concept Overeenkomst 3.6	Voor de WAN verbindingen is het veel voordeliger (eenmalig en maandelijks) om een contract voor de periode van vijf jaar aan te gaan. Staat Wijkteams Arnhem toe aan inschrijver om (alleen) de WAN verbindingen direct voor 5 jaar aan te bieden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Het is hierbij wel van belang dat Aanbestedende Dienst het contract over kan nemen ingeval van ontbinding of niet verlengen van de initiële overeenkomst (36 maanden) met Inschrijver.
42 Bijlage 4 - Concept Overeenkomst 3.6	In dit artikel staat vermeld: 'De looptijd van het Onderhoud is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.' Kunnen wij hiervoor uitgaan van de initiële contractduur van 3 jaar?	Dat is inderdaad correct.
43 Bijlage 7 - Overzicht aantallen hardware	Kunnen wij het aantal aan te bieden mobiele abonnementen gelijk houden aan het aantal mobiele toestellen (Intune) Dit ten behoeve van gelijke uitgangspunten voor alle aanbieders.	Het uitgangspunt voor aantallen telefoons en accounts staat vermeld in paragraaf 5.4 van de Aanbestedingsleidraad

44 Bijlage 7 - Overzicht aantallen hardware	Wij zien verschillende aantallen in het overzicht. Kunnen wij als uitgangspunt de aantallen hardware vanuit Intune nemen? Dit ten behoeve van gelijke uitgangspunten voor alle aanbieders.	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 43.
45 PVE C.4	Kan Wijkteams Arnhem aangeven voor hoeveel medewerkers een datakaart nodig is in de laptops?	Momenteel hebben alle laptopgebruikers een datakaart in hun laptop. Vooralsnog gaat deze inrichting niet veranderen. In de aanbidding dient dus rekening gehouden te worden met een datakaart voor iedere laptop.
46 PVEB.1.3	In deze eis staat vermeld: Bij schade of vermissing is opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging. Is Wijkteams Arnhem bereid deze eis te laten vervallen, waarbij wij opmerken dat zij eventuele schade zelfstandig kan verzekeren?	Aanbestedende dienst is niet bereid om hiervan af te wijken, omdat het in de ogen van de Aanbestedende dienst de taak is van inschrijver om te zorgen dat medewerkers een werkend device hebben. Uiteraard kunnen de kosten hiervan doorbelast worden aan Aanbestedende dienst.
47 PVEB.1.3	In deze eis staat vermeld: Bij schade of vermissing is opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging. Kan Wijkteams Arnhem een inschatting doen van de te verwachten schadelast?	Aanbestedende dienst beschrijft dat inschrijver verantwoordelijk is voor het vervangen van het device, de schadelast zal doorbelast moeten worden aan de Aanbestedende dienst en kan op dit moment niet ingeschat worden.

48 PVEB.2.1	In deze eis geeft u aan dat randapparatuur zoals (maar niet beperkt tot) muis, toetsenbord, beeldscherm, docking stations en adapters dienen te kunnen worden geleverd. Is onze aanname juist dat Wijkteams Arnhem de randapparatuur zelf wenst aan te schaffen en niet wenst op te nemen in de lease? Uit ervaring is gebleken dat dergelijke apparatuur voordeliger is om zelf aan te schaffen.	Vermoedelijk zal Aanbestedende dienst deze randapparatuur zelf aanschaffen, maar zij houdt graag de mogelijkheid open om dit via inschrijver te laten verlopen indien nuttig of noodzakelijk. Daarnaast verwacht Aanbestedende dienst dat voor sommige randapparatuur een raakvlak bestaat met de ICT-omgeving (denk aan drivers, etc).
49 Aanbestedingsleidraad 4.3.1	Hier wordt gevraagd om: "Een goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf betreffende de jaarrekening over 2018, en ook een (voorlopig) goedgekeurde accountsverklaring voor 2019. Voor een Gegadigde die niet jaarrekening-plichtig is volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring." Onze vraag: Kan Wijkteams Arnhem dit wijzigen in de jaarrekeningen voor de jaren 2021 en 2022?	Hier is sprake van een verschrijving, de accountantsverklaring zou inderdaad moeten zien op 2021 en/of (voorlopig) 2022. Aanbestedende dienst zal deze alinea aanpassen.
50 Aanbestedingsleidraad 2.7.3.	Welke tooling wordt toegepast in combinatie met Microsoft Intune (Endpoint manager) voor het beheer van de IOS devices?	Geen, anders dan Apple DEP.
51 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	Kan gegadigde er vanuit gaan dat het vermelde bedrag van € 220.000,00 ter overname van de hardware, de boekwaarde op de balans betreft op het moment van overname?	Dat is inderdaad correct.
52 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	Wat verwacht Wijkteams Arnhem van gegadigden ten aanzien van de diensten/systemen binnen de Azure Hosting?	Aanbestedende dienst verwacht dat inschrijvers deze overnemen van ICT De Connectie.

53 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	Graag ontvangen wij een opgave van de diensten/systemen die binnen de Azure Hosting draaien?	In de Azure hosting draait een virtuele machine voor Scep.
54 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	Beschikt Wijkteams Arnhem over een eigen Azure/Microsoft 365 tenant? Of dient een nieuwe tenant gerealiseerd te worden en een migratie plaats te vinden?	De Wijkteams beschikken op dit moment al over een eigen tenant, het is dan ook niet te verwachten dat er een migratie naar een nieuwe tenant dient plaats te vinden.
55 Aanbestedingsleidraad 4.3.3. Certificeringen	Gegadigde beschikt over een ISAE3000 rapport, verstrekt in 2022 en is in het proces om in maart 2024 te verlengen. Is dit akkoord?	Indien inschrijver kan aantonen dat ISAE3000 vergelijkbaar is met ISAE3402 type 2, dan is dit akkoord. Let wel, het aantonen van de vergelijkbaarheid berust bij inschrijver.
56 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	Heeft Wijkteams Arnhem de mogelijkheid om, als zelfstandig orgaan, onder het VNG of ander contract Microsoft licenties en/of Azure diensten af te nemen?	Aanbestedende dienst heeft deze mogelijkheid niet.
57 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	Gelet op de vermelde Microsoft Office applicaties, kan Wijkteams Arnhem toelichten of en welke MS365 E5 functionaliteiten benodigd zijn?	Functionaliteiten wegens gebruik van MS security & compliance, PowerBI Pro en IAM (PIM)
58 Aanbestedingsleidraad 2.6	In de Aanbestedingsleidraad wordt gerefereerd aan de GIBIT 2020 en de GIBIT 2023. De meegezonden bijlage (Bijlage 3) is de GIBIT 2020. Kan gegadigde er vanuit gaan dat de GIBIT 2020 van toepassing is?	De inhoudsopgave en de koptitel van bijlage 3 tonen inderdaad ten onrechte de 2023-versie van de GIBIT. Binnen deze aanbesteding wordt de 2020-versie van de GIBIT gehanteerd. Aanbestedende dienst zal dit aanpassen.

59 PVEB.7.1/B.7.2	Op welke onderdelen van de scope wenst Wijkteams Arnhem de weergegeven uptime en hoe verwacht Wijkteams Arnhem dat te meten?	De weergegeven uptime verwacht Aanbestedende dienst op gehele concept 'werkplek', waarbij zij goed begrijpt dat er factoren zijn buiten de invloedssfeer van inschrijver. Er zal gezamenlijk tot een meetmanier hiervoor moeten worden gekomen.
60 Aanbestedingsleidraad 2.8.4.	Is het toegestaan dat gegadigde de HelloID licenties rechtstreeks levert, zonder tussenkomst van ValueIT?	Dit is in principe akkoord, maar zal nog gecheckt moeten worden voor wat betreft de lopende overeenkomst.
61 Aanbestedingsleidraad 2.8.4.	In dit artikel staat vermeld: 'Identiteit en toegang: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie, inclusief het contract met Tools4ever (ValueIT) voor het leveren (onderhouden) van de HelloID koppeling. Wat verwacht Wijkteams Arnhem dat gegadigde precies overneemt van De Connectie en/of ValueIT?	Aanbestedende dienst verwacht dat inschrijvers het ter beschikking stellen van licenties, alsmede het werkend opleveren van de oplossing en het onderhoud hiervan, voor haar rekening nemen.
62 Aanbestedingsleidraad 2.8.4.	Is het toegestaan om andere Microsoft 365 licenties aan te bieden, of dienen alle gebruikers over de E5 licentie te blijven beschikken?	Het staat inschrijvers vrij om andere licentievormen aan te bieden, mits het functionele aanbod voor medewerkers gelijkblijft.
63 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	Betreft het hier het beheer van de componenten binnen de Azure omgeving, of ook het aanbieden van resources? Zo ja, wat zijn deze resources en dienen deze in de maandelijkse pricing te worden opgenomen ?	Beide, zie het antwoord op de vraag met referentienummer 1.

64 Aanbestedingsleidraad 2.8.1	Is het aantal benodigde switches bekend, of wordt gegadigde geacht een inschatting te doen? (LAN) Kunt u de aantallen en vereisten bepalen, dit ten behoeve van gelijke uitgangspunten voor alle aanbieders?	Het aantal werkplekken is bekend. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers dat zij op basis van het aantal vierkante meters en het aantal medewerkers met een inschatting komt.
65 Aanbestedingsleidraad 2.8.1	Is het aantal benodigde access points bekend, of wordt gegadigde geacht een inschatting te doen? (WLAN) Kunt u de aantallen en vereisten bepalen, dit ten behoeve van gelijke uitgangspunten voor alle aanbieders?	Het aantal access points is nu deels bekend en (gezien nieuw te betrekken locatie) niet bekend. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers dat zij op basis van het aantal vierkante meters en het aantal medewerkers met een inschatting komt.
66 Aanbestedingsleidraad 2.8.1	Bij het aanbieden van een WAN verbinding wordt firewalling niet benoemd. Valt firewalling in de scope van de Aanbesteding? Zo ja, kunt u de aantallen en vereisten bepalen, dit ten behoeve van gelijke uitgangspunten voor alle aanbieders?	Elke locatie beschikt over een internetaansluiting. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers dat ze een oplossing (op basis van hun kennis en expertise) bieden die voldoet aan de veiligheidsnormen voor de publieke sector (BIO).
67 Individuele vraag	Individuele vraag	Individuele vraag
68 Aanbestedingsleidraad Wijkteams Arnhem, paragraaf 1.2	"Aanbieder moet een hogere klanttevredenheid bewerkstellingen. " Hier hebben wij een aantal vragen over: - Hoe hoog is de KTV nu? - Hoe wordt deze gemeten? - Hoe hoog moet dit worden?	De klanttevreden wordt op dit moment niet gemonitord. De meetmethode en de norm voor toekomstige klanttevredenheid zal in gezamenlijk overleg worden vastgesteld. Dit is onderdeel van de overeen te komen SLA.

69 Aanbestedingsleidraad Wijkteams Arnhem, paragraaf 2.8.2	Wie draagt het risico van uitval op de overgenomen hardware?	Uitval de overgenomen hardware zal, voor zover deze nog onder garantievoorwaarden vallen, worden afgehandeld door De Connectie. Daarnaast vermoed de Aanbestedende dienst dat er meer apparatuur wordt overgedragen dan er medewerkers zijn, dus er is vermoedelijk sprake van een 'voorraad'.
70 Individuele vraag	Individuele vraag	Individuele vraag
71 Individuele vraag	Individuele vraag	Individuele vraag
72 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	Wijkteams geeft aan dat de huidige apparatuur moet worden overgenomen en men deze maandelijks gaat terug huren. Mag de HW ook worden ondergebracht bij een externe leasemaatschappij?	Aanbestedende dienst heeft geen eisen gesteld aan de manier waarop inschrijvers de overname en ter beschikkingstelling van de hardware uitwerken. Het staat inschrijvers derhalve vrij om te kiezen voor een externe leasemaatschappij. Het aspect kosten vormt echter wel onderdeel van de beoordeling van de inschrijving.
73 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	Is het voor wijkteams ook mogelijk om de hardware zelf aan te schaffen?	Nee, Aanbestedende dienst zal de hardware niet zelf aanschaffen.
74 2.7.4.11. Beheer	Het beheer van de gehele M365-omgeving, inclusief Azure AD, Intune/scripts, het inspoelen en de uitgifte/inname van laptops en smartphones ligt in handen van twee door ICT De Connectie ingehuurde beheerders. Zijn deze beheerders full-time bezig voor Wijkteams en kunnen deze mogelijk overgenomen worden?	Het is voor Aanbestedende dienst niet mogelijk om inzage te krijgen in de werkdruk van de twee beheerders. De huidige beheerders worden door De Connectie ingehuurd, Aanbestedende dienst speelt hier geen rol in.

75 prijsplafond

In het bestek is een prijsplafond opgenomen van 3 miljoen (inclusief BTW), voor dit prijsplafond is zowel de dienstverlening per maand voor de periode van 3 jaar als het leveren van alle hardware, zoals werkplek, iPhone, licenties etc.. Dit plafondbedrag lijkt te krap voor en alle gevraagde dienstverlening en het leveren van alle apparatuur (in een WAAS dienst). Kan de aanbestedende dienst een nadere opsplitsing / onderbouwing geven van het plafondbedrag met 1 prijsplafond (of budgetindicatie) voor de apparatuur en 1 ander prijsplafond (of budgetindicatie) voor de dienstverlening?

Aanbestedende dienst geeft geen opsplitsing in de plafondbedragen. De uiteindelijke kosten worden in beoordeling van de inschrijving meegenomen.

76 Programma van eisen deel C

Inschrijver voert veel managed services contracten uit bij verschillende (gemeentelijke) klanten. Het is zeer ongebruikelijk dat een mobiele telefonie en data contract door de inschrijver wordt afgesloten. Gebruikelijker en voordeliger is dat aanbestedende dienst hiervoor zelf een contract afsluit met een telecom operator. De SIM handling kan eventueel wel door inschrijver verzorgd worden. Bent u bereid het leveren van een mobiel spraak en data contract buiten de scope van de aanbesteding te houden?

Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

77 Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.4	U geeft aan dat er een prijsplafond is ingesteld van 3 miljoen euro. Verder geeft u aan dat bij een inschrijfprijs van 2.500.00 er geen punten worden toegekend en wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Bedoeld u daarmee dat de inschrijfprijs onder de 2.500.000 moet zijn? Kunt u dit nader toelichten?	Hier is sprake van een verschrijving, het prijsplafond had op 2,5MIO moeten worden vastgesteld. Dit prijsplafond is vastgesteld op basis van een onderzoek in het voorstadium van de aanbesteding.
78 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.8.2	Is de aanname correct dat zodra de hardware vervangen wordt, hier een nieuwe maandprijs voor overeen wordt gekomen op basis van de nieuwe apparatuur?	Dat is inderdaad correct.
79 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.8.2	U geeft aan dat het bedrag van €220.000,00 een verwachting is, hoe wordt er omgegaan als deze kosten hoger of lager uitvallen? Is de aanname correct dat deze kosten dan 1 op 1 worden doorbelast of in mindering worden gebracht in het maandbedrag?	De verwachting is dat dit bedrag niet zal wijzigen. Mocht dit wel het geval zijn, dan zal de wijziging 1-op-1 worden doorbelast.
80 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.8.2	Inschrijver wil graag weten voor welke periode u nog gebruik zal maken van de huidige apparatuur, zodat de maandprijs hiervoor berekend kan worden. Kunt u dit aangeven?	In principe wordt uitgegaan van een gebruiksduur van 4 jaar (48 maanden). Dit kunnen inschrijvers in hun aanbieding ook aanhouden. Dit geldt overigens niet voor bijvoorbeeld apparatuur die niet meer onder service of updates valt (denk aan iPhone 7), deze mogen direct vervangen worden.
81 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.8.2	U verwacht dat inschrijver een afkoopsom van €220.000,00 betaald aan de latende leverancier. De te factureren maandkosten kunnen echter nergens worden toegevoegd in het prijsblad, kunt u aangeven waar inschrijver deze kan invullen of alsnog toevoegen?	Aanbestedende dienst heeft de verwachting dat inschrijvers de afkoopsom in de maandelijkse prijs zullen doorbelasten aan de Aanbestedende dienst. In dat geval zouden de kosten opgenomen kunnen worden in het tabblad met de prijsonderbouwing.

82 Programma van eisen deel G	In de opzet van deze aanbesteding is het wenselijk dat er wordt aangeboden middels een lease constructie. Echter betekent dit wel dat de leasemaatschappij te allen tijde de facturen zal versturen. Is het toegestaan dat de leasemaatschappij als onderaannemer u direct mag factureren?	Dit is niet toegestaan. Aanbestedende dienst rekent een dienst af met de opdrachtnemer aan wie deze opdracht wordt gegund.
83 Eis B1.3	Is de aanneme correct dat bij de vervanging van apparatuur, er per uitvraag een gezamenlijk overeengekomen maanbedrag gefactureerd zal worden, afhankelijk van de behoefte waar de apparatuur aan moet voldoen? Zo niet, verneemt inschrijver graag hoe u verwacht dat inschrijver op basis van toekomstige onbekende behoefte hier nu een reële prijs voor kan opgeven.	Deze aanneme is correct. Hierbij is het wel van belang dat er een vergelijkbaar apparaat wordt verstrekt, tegen een vergelijkbaar maandbedrag.
84 Eisen B2.12 t/m B2.17	Is aanbestedende dienst bereid de Response en Oplostijden te verruimen naar meer gangbare tijden zoals hieronder aangegeven: P1 response 10min oplos 4 uur P2 response 1 uur oplos 8 uur P3 response 2 uur oplos 2 werkdagen P4 response 4 uren oplos 4 werkdagen?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en zal de eis aanpassen. Van belang is hierbij wel de klanttevredenheid en een heldere communicatie.
85 Eis C4.5	Wat wordt gezien als fase 1a, wat valt binnen scope van fase 1a?	Fase 1a betreft het lift-and-shift overnemen van functionaliteit van De Connectie. Hieronder vallen o.a. de microsoft tenant, het beheer hierop, de overname van de hardware, en de helpdesk.

86 Eis C2.4	Wie bepaalt of het noodzakelijk is de hardware te vernieuwen?	Dit zullen inschrijver en Aanbestedende dienst in gezamenlijk overleg beslissen, waarbij de stelregel zal gelden dat apparatuur vier jaar (48 maanden) wordt gebruikt, tenzij dit om moverende redenen niet mogelijk is.
87 Eis G1.3	Staat aanbestedende dienst open voor een facturatie vooraf voor de maandelijkse kosten van Diensten?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en zal de eis aanpassen.
88 Eis D2.13	Voor hoeveel partijen dient inschrijver SPoC te zijn?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 158.
89 Eis D2.2	Kan aanbestedende dienst aangeven op welke locaties geen LAN-netwerk aanwezig is en voor de locaties waar LAN wel aanwezig is wat daar staat aan netwerkapparatuur?	Alle 9 locaties beschikken over een LAN-netwerk. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers dat zij op basis van het aantal vierkante meters en het aantal werkplekken zelf bepalen welke netwerk-apparatuur nodig is.
90 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	Waar is het overnamebedrag van € 220.000,- op gebaseerd?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 158.
91 Eis A2.5	Inschrijver organiseert standaard 2 kennissessies per jaar. Volstaat dit voor de aanbestedende dienst?	Eis A.2.5. beschrijft dat inschrijver op eigen initiatief en/of op verzoek van Aanbestedende dienst kennissessies organiseert. Uit eigen initiatief zou 2x per jaar goed volstaan, als inschrijver dit ook op verzoek doet, dan wordt helemaal voldaan aan de eis.

92 Wens B.7.2.	De beschikbaarheid is volgens inschrijver meer verbonden aan de oplossing dan aan het on-going beheer. Vraag: Hoe ziet aanbestedende dienst de beschikbaarheid binnen het on-going beheer? Betreft het hier de Service Levels of bedoelt aanbestedende dienst een andere beschikbaarheid?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 59.
93 Wens A.9	Het bieden van een betere RPO en RTO tijd is afhankelijk van de gekozen oplossing en is minder relevant voor het on-going beheer. Is aanbestedende dienst bereid om deze wens naar K1 te verplaatsten?	Aanbestedende dienst is het met inschrijver eens dat deze eis meer op zijn plaats was geweest in tabblad 1. Het verschuiven van de eis zou echter betekenen dat een groot deel van het gunningsmodel ook moet veranderen. Aangezien de plaats van een eis geen invloed heeft op de uitvoering van de overeenkomst, stelt Aanbestedende dienst voor om de eis zo te laten staan.
94 Aanbestedingsleidraad 2.8.6	Kan aanbestedende dienst inzicht geven in de gebruikte certificaten?	Certificaten in het kader van de Scep, App registrations en Apple DEP.
95 Programma van Eisen, Eis D.1	U geeft hier aan dat wij passende internetverbindingen moeten verzorgen. Volstaat de huidige bandbreedte voor de verschillende locaties? Als er locaties zijn waar de huidige bandbreedte niet volstaat, kunt u dit dan specificeren?	De huidige bandbreedte is op alle locaties 500/500 up/down, behalve op Malburgen is het 200/30 up/down. Inschrijvers kunnen voor alle locaties de 500/500 up/down aanhouden.
96 Programma van Eisen, Eis D.1	U geeft hier aan dat wij passende internetverbindingen moeten verzorgen. Kunt u de bandbreedte van de huidige verbindingen op de verschillende locaties specificeren?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 95.

97 Aanbestedingsleidraad 2.8.5	Blijft ICT De Connectie het functioneel beheer doen van Power BI?	Nee, Aanbestedende dienst maakt alleen gebruik van PowerBI rapportages die extern worden aangeboden. Er zijn binnen de huidige oplossing wel licenties voor PowerBI beschikbaar, maar Aanbestedende dienst doet hier op dit moment niets mee.
98 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	Kan inschrijver ervan uitgaan dat de Azure consumptie buiten scope van deze aanbesteding valt?	Nee, dit valt niet buiten de scope van de Opdracht, maar het volume is zeer beperkt.
99 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	Kan aanbestedende dienst inzicht geven in de huidige Azure omgeving?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 53.
100 Aanbestedingsleidraad 2.8.4	De M365 licenties worden door opdrachtnemer verzorgt. Vraag: is aanbestedende dienst in het bezit van een contractvorm die overdraagbaar is?	De huidige licenties worden afgenomen door de Connectie uit een mantel-overeenkomst van de VNG. De verwachting is dat aanbestedende dienst hier geen gebruik van kan blijven maken.
101 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	U geeft aan dat de laptops die rood omkaderd zijn vervangen dienen te worden. Vraag: wat is de status van de overige apparatuur?	De overige apparatuur is in gebruik of in voorraad voor de Aanbestedende dienst. Alle apparatuur is werkzaam en kan in principe ingezet worden.
102 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	Het is voor inschrijver niet duidelijk welke apparatuur vervangen moet worden binnen de scope van deze aanbesteding en welke apparatuur overgenomen dient te worden. Kan aanbestedende dienst in Bijlage 7 per regel aangeven wat de verwachting van aanbestedende dienst is met de overname waarde per regel?	Alle apparatuur in bijlage 7 zal worden overgenomen door de inschrijvers. Het roodomkaderde aantal laptops zal voor het ingaan van het contract vervangen worden door De Connectie. Alle overige apparatuur zal vervangen moeten worden in overleg met de Aanbestedende dienst, waarbij het uitgangspunt is dat apparatuur over het algemeen 4 jaar (48 maanden) in gebruik kan zijn.

103 Aanbestedingsleidraad 2.8.2	Wat is de afschrijftermijn van de werkplekken voor aanbestedende dienst?	De huidige afschrijving wordt niet door Aanbestedende dienst vastgesteld. In de toekomstige situatie wil Aanbestedende dienst dat de werkplekken 4 jaar (48 maanden) gebruikt kunnen worden. Afschrijvingskeuzes liggen gezien de ter beschikking stelling van de hardware niet bij Aanbestedende dienst.
104 Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.3	Het is niet uitgesloten dat in de periode tussen beide NVI beantwoordingen, nieuwe onduidelijkheden ontstaan. Kunt u toelaten dat er in de 2e NVI ronde ook nieuwe vragen gesteld mogen worden?	In de basis is de tweede ronde Nota van Inlichtingen bedoeld om verdiepende vragen te stellen over de antwoorden uit de eerste ronde. Indien er zich nieuwe vragen voordoen, zal de Aanbestedende dienst hier zoveel als mogelijk rekening mee proberen te houden. De reden dat deze beperking is opgenomen, is om te voorkomen dat partijen het proces proberen te vertragen met een eindeloze stroom nieuwe vragen.
105 Art. 24.1 GIBIT 2020	Kunt u hier specifieker zijn door aan te geven dat het hier gaat om "in de hoedanigheid van verwerker in de zin van de AVG verwerkt," Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Het is voor Aanbestedende dienst op dit moment nog niet geheel duidelijk of er daadwerkelijk verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt. Derhalve zou Aanbestedende dienst de bepaling graag laten staan zoals deze nu in de GIBIT-voorwaarden staat.

106 Art. 14.2 GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt u om de verzekeringseis aan te passen naar hetgeen binnen de IT-branche gebruikelijk en redelijk is. Vooral gezien de opdrachtwaarde van deze opdracht is het verstrekkend om een verzekeringseis op te nemen die hoger is dan € 1 miljoen per gebeurtenis. Gaat u akkoord met een limiet van € 1 miljoen per gebeurtenis, ongeacht de schadevorm ("persoons- en zaakschade" in de zin van art. 13.3 of "overige schade" in de zin van art. 13.4)?	Aanbestedende dienst is bereid om de aansprakelijkheid te maximeren op 1 miljoen euro per gebeurtenis en maximaal twee gebeurtenissen per jaar. De aanbestedingsstukken zullen in overeenstemming met dit antwoord worden aangepast.
107 Art. 13.3 jo. Art. 13.4 GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid als geheel te beperken tot een maximale som per jaar, welke samenhangt met de aard en omvang van de opdracht. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid als geheel te beperken tot € 1 miljoen per gebeurtenis en € 1 miljoen per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 11.
108 Art. 13.3 GIBIT 2020	Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte - en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 12.

109 Art. 4.2 sub i en ii GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 13.
110 GIBIT Artikel 25.4	Generieke beveiligingsprotocollen worden voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn (naar b.v. andere klanten van opdrachtnemer). Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 14.
111 GIBIT, artikel 21.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Vraag: Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 15.

112 GIBIT, artikel 20.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 16.
113 GIBIT artikel 15.5	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Vraag: Kunt u artikel 15 lid 5 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 17.

114 GIBIT artikel 11.4

In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de gemeente aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?

Beheerders van de gemeente brengen geen wijzigingen aan na het in productie nemen van de omgeving. Aanbestedende dienst is dan ook van mening dat dit probleem zich niet voor zal doen. Derhalve is Aanbestedende dienst niet bereid om deze clausule aan te passen.

115 GIBIT Artikel 9.9

In artikel 9.9 bestaat de mogelijkheid om aantoonbare prijsstijging van Derdenprogrammatuur per 1 januari door te belasten mits deze prijsstijging niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst. Voor bepaalde Derdenprogrammatuur (waaronder Microsoft) is het voorgekomen dat gedurende het jaar een prijsstijging van ruim 10% is doorgevoerd. Om prijswijzigingen pas per 01 januari te kunnen doorvoeren, heeft dit een enorme impact voor inschrijvers en is het onredelijk dat dit voor rekening van de inschrijver is. Dit kan een professionele dienstverlener niet van te voren inschatten en ook niet voorzien. Inschrijver stelt dan ook voor om dergelijke prijswijzigingen de eerstvolgende maand door te voeren. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 18.

116 GIBIT Artikel 8.12 sub ii)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Uiteraard is het niet aan Inschrijver toe te rekenen wanneer Aanbestedende dienst er willens en wetens voor kiest om meerdere versies achter te lopen.
117 GIBIT, artikel 8.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Aanbestedende dienst is bereid om af te stemmen over de risico's in de implementatie, maar is niet bereid om de clausule aan te passen. Aanbestedende dienst wenst daarbij om de periode tussen levering en acceptatie zo kort mogelijk te houden.
118 Exit	Is er een exitplan beschikbaar vanuit De Connectie? Zo ja, wilt u dit met Inschrijvers delen?	Het exit-plan met de Connectie op dit moment nog niet beschikbaar.
119 Exit	Mogen wij ervan uitgaan dat De Connectie volledig meewerkt aan de transitie naar de nieuwe dienstverlener?	De Connectie heeft aan de Aanbestedende dienst laten weten om zoveel als mogelijk in het werk te stellen om de migratie goed te laten verlopen.
120 Programma van Eisen, Eis B.8.2	U geeft aan dat standaard wijzigingen in de prijs van de dienstverlening zijn begrepen. Kunt u specificeren welke wijzigingen u ziet als standaard wijzigingen en wat het aantal standaard wijzigingen is dat wij per maand moeten behandelen?	De standaardwijzigingen zijn opgenomen in onderdeel B.8 van tabblad 3 van het Programma van Eisen. Zie tevens het antwoord op de vraag met referentienummer 146 voor een tweetal overzichten inzake meldingen en wijzigingen.
121 Programma van Eisen, Eis B.6.1	ITIL maakt bij Problem Management geen onderscheid in verschillende niveaus . Bent u bereid deze eis te laten vervallen of aan te passen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

122 Programma van Eisen, Eis B.3.8	U benoemt hier expliciet integriteitsincidenten als onderdeel van de SLA-rapportage. Binnen onze rapportage zijn integriteitsincidenten geen aparte categorie, maar onderdeel van de security incidenten. Is het akkoord dat wij integriteitsincidenten op deze manier rapporteren?	Indien integriteitsincidenten als onderdeel van de beveiligingsincidenten zijn opgenomen in de maandrapportage, is dit voor Aanbestedende dienst akkoord.
123 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.7	Klopt onze aanname dat De Wijkteams een volledig eigen infrastructuur heeft, zonder shared componenten met andere organisaties? En dat er dus geen ontvlechting nodig is?	Nee, deze aanname klopt niet. Zie verder het antwoord op de vraag met referentienummer 38.
124 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.7.4.7	Mogen wij ervan uitgaan dat wij de bestaande subscription in beheer krijgen en dat geen migratie naar een andere subscription noodzakelijk is?	Inschrijvers mogen er inderdaad van uitgaan dat de huidige subscription kan worden overgenomen en geen migratie nodig is.
125 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.7.4.7	U beschrijft hier de huidige Azure omgeving, waarvan opdrachtnemer het beheer moet overnemen. Klopt het dat hiervoor een aantal virtuele servers zijn ingericht als domain controller binnen Azure?	Er wordt gebruik gemaakt van ADDS als managed component. Voor het beheer van ADDS is er een virtuele machine conform MS-richtlijnen opzet.
126 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.7.4.6	U benoemt hier ook een aantal Powershell scripts die gebruikt worden. Kunt u bevestigen dat het hier om relatief eenvoudige scripts gaat en niet om het scripten van zaken die functionaliteit inbrengen waarvoor Intune eigenlijk niet bedoeld is?	Beaamd kan worden dat de scripts relatief eenvoudig zijn.

- 127 Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.7.4.6 U geeft hier aan dat in de huidige situatie Intune wordt gebruikt als MDM oplossing. Hierbij benoemt u een aantal zaken die via Intune worden aangeboden, naast de standaard applicaties uit de store. Mogen wij ervan uitgaan dat de hier genoemde drivers en scripts worden overgedragen naar de opdrachtnemer? Dit is inderdaad correct.
- 128 Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.8.1 en 2.8.2 Inschrijver merkt op dat opdrachtgever gebruik maakt van gezamenlijke gebouwen en werkplekken, is het de bedoeling dat inschrijver naast het bestaande wifi/netwerk een dedicated wifi/netwerk wordt ingericht voor opdrachtgever? Ja op eerste deel van de vraag. Ja op het tweede deel van de vraag: Met betrekking tot het identificeren van aansluitingen verwachten wij van de inschrijver dat hij dit eveneens oplost middels certificaten.
- Zo ja, is er ruimte voor eigen (wifi) netwerkkapparatuur en hoe kan een medewerker een LAN aansluiting identificeren en gebruiken met in achtneming van het gebruik van LAN patches dmv certificaten zodat enkel beheerde werkplekken van opdrachtgever een verbinding kunnen krijgen?

129 Aanbestedingsleidraad hoofdstuk
2.8.2

Opdrachtgever geeft in dit hoofdstuk aan dat opdrachtnemer de al in gebruik genomen hardware t.w.v. 220,000 euro moet overnemen van huidige leverancier. Opdrachtnemer kan o.b.v. de gedeelde info in bijlage 7 "Overzicht hardware aantallen" niet vaststellen dat deze hardware ook 220,000 euro waard is en heeft ook geen exacte inzage over de resterende economische levensduur. De staat van het device, de exacte aankoopdatum, de nieuwaarde, de specificaties en de economische afschrijftermijn zijn hierin niet benoemd. Kan opdrachtnemer bijlage 7 verder specificeren en met name de economische levensduur per type device (bijvoorbeeld smartphone 3 jaar na aanschaf, laptop 4 jaar etc) en ook de maand waarin het device besteld is toevoegen?

Aanbestedende dienst heeft geen meer gedetailleerde inzage in de maanden waarin de apparatuur is aangeschaft. De stelregel voor Aanbestedende dienst is dat apparatuur 4 jaar (48 maanden) gebruikt kan worden. Aanbestedende dienst begrijpt dat dit geen ideale situatie is, maar het is helaas wel de werkelijkheid waarin we als partijen moeten opereren.

- | | | |
|--|---|---|
| <p>130 Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.8.2 en bijlage 5 Programma van Eisen.</p> | <p>Opdrachtgever geeft aan dat er 94 laptops eind 2023 zijn afgeschreven. Klopt onze aanname dat de opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht en gedurende de overeenkomst de aanbestedende dienst moet voorzien van nieuwe devices, telefoons en werkplekapparatuur welke in een pay per month constructie worden afgenomen? Zo ja, kan opdrachtgever de minimale eisen verder specificeren in bijlage 5 zodat opdrachtnemer een logische opvolger kan aanbieden gedurende de looptijd van dit contract?</p> <p>Bijgevoegd een specificatie voorbeeld welke u eventueel zelf kunt aanvullen/toevoegen aan bijlage 5.</p> | <p>Gezien de looptijd van het contract met De Connectie zullen deze 94 laptops nog door de Connectie worden vervangen. Verder klopt de aanname van inschrijver dat de vervanging van de devices door hem geregeld zal moeten worden. Er wordt in gezamenlijk overleg bij vervanging gekeken naar een passende opvolger. Het door inschrijver aangehaalde specificatievoorbeeld is niet in TenderNed aangetroffen.</p> |
| <p>131 Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.4. Subgunningscriterium Prijs</p> | <p>Inschrijver merkt op dat opdrachtgever spreekt over bedragen inclusief BTW. Als zakelijke opdrachtnemer en geveer is dit niet wenselijk. Immers spreekt men bij zakelijke opdrachten vrijwel altijd over bedragen exclusief BTW. Gaat opdrachtgever akkoord met het aanpassen naar bedragen exclusief BTW? Hiermee voorkomt opdrachtnemer dat er onduidelijkheden en onbedoelde fouten worden gemaakt in de aangeboden oplossing.</p> | <p>Aanbestedende dienst kan vanuit haar hoedanigheid als stichting geen gebruik maken van de aftrek van BTW. Derhalve is gekozen om alle tarieven en prijzen inclusief BTW te laten vermelden. Aanbestedende dienst gaat derhalve ook niet akkoord met het vermelden van prijzen exclusief BTW.</p> |

132 Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.4. Subgunningscriterium Prijs	Inschrijver merkt op dat de onderbouwing in bijlage 5 programma van eisen tabblad 5 in excel moet worden ingevuld. Gaat opdrachtgever akkoord dat dit ook als bijlage mag worden toegevoegd in word of PDF bestand? Immers is excel niet de juiste applicatie voor een overzichtelijke onderbouwing.	Het staat inschrijvers vrij om de prijsonderbouwing op een andere manier vorm te geven.
133 MS 365 tennant Wijkteams	Is de Microsoft 365 tennant eigendom van Wijkteams Arnhem?	Aanbestedende dienst is eigenaar van een aparte tenant, welke in zijn geheel kan worden overgedragen naar een inschrijver.
134 Microsoft 365 tenant van Wijkteams Arnhem	Kan de Microsoft 365 tenant van Wijkteams Arnhem in zijn geheel overgedragen worden naar opdrachtnemer?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 133.
135 Postcode in bijlage 5	In document "bijlage 5 – programma van eisen, tabblad 1), staat op regel 67 postcode "2827AM", dit moet vermoedelijk 6827AM zijn, kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 4.
136 LAN en WAN	Kunt u het aantal switches, type switches, aantal poorten, POE ja/nee (poe+), en aantal accesspoints per locatie delen?	Het is voor Aanbestedende dienst niet mogelijk om deze informatie te geven, aangezien een groot deel van de locaties wordt gedeeld met medewerkers van de Gemeente Arnhem. De apparatuur op die locaties wordt ook voor beide organisatie (of soms meerdere organisaties) gebruikt.
137 ANBI status	Mag aanbieder bij het opstellen van haar aanbod uitgaan van Microsoft licenties voor organisaties met een ANBI status?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 8.

138 Azure omgeving	In het PVE op Tabblad 2) Migratie en Implementatie wordt bij C2.2. aangegeven dat de opdracht o.a. een technische lift-and-shift migratie omvat. Betreft dit de componenten uit het aanbestedingsleidraad van hoofdstuk "2.7.4.7 Azure Hosting". Is hiervoor alleen de nieuwe Azure subscription voldoende of blijven bepaalde services achter om hun IP?	Dit betreft, naast Azure componenten, ook de hardware. De verwachting is dat alle Azure componenten binnen de huidige tenant kunnen blijven en dat niets achterblijft vanwege IP.
139 Microsoft Licenties	In de aanbestedingsleidraad heeft u in 2.8.4 het volgende opgenomen: "De benodigde Microsoft licenties worden door de Opdrachtnemer verzorgt zodat de bestaande functionaliteiten gewaarborgd zijn." Dienen wij de licentiekosten mee te nemen in het prijzenblad of hoeven wij alleen aan te geven welke licenties benodigd zijn?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat inschrijvers de facturatie van de Microsoftlicenties verzorgen. Derhalve zouden de licentiesprijzen onderdeel moeten zijn van de aanbidding.
140 Microsoft Licenties	In het geval inschrijvers de Microsoft licenties dienen mee te nemen in het prijzenblad, biedt u in dit geval inschrijvers de ruimte om hier zelf een keuze in te maken op basis van uw PVE?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 62.
141 toegang middels HelloID/Tools4ever	In de aanbestedingsleidraad heeft u in 2.8.4 opgenomen "HelloID/Tools4ever: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie." Bedoelt u hiermee dat gegadigde de licentiekosten mee dient te nemen in haar inschrijving of dat zij SPOC is voor betreffende partijen en zorgt voor het technisch optimaal functioneren?	Dat is inderdaad correct.

142 Aanbestedingsleidraad - 2.8. SOLL-situatie	Het behalen van SLA's is afhankelijk van een gedegen ontwerp en een up to date infrastructuur. Voordat wij de omgeving in beheer nemen en ons aan de SLA commiteren, willen wij graag een analyse van de huidige, over te nemen, omgeving uitvoeren, om te verifiëren of die voldoet. Hierbij gebruiken we vaak specifieke softwaretooling om een of meerdere scans van de omgeving te doen. Stemt u in met deze analyse en de inzet van softwaretools? Zo niet, kunt u dit dan motiveren?	Het staat Opdrachtnemer vrij om een dergelijke analyse, na gunning, uit te voeren en de basis te laten zijn van verdere gesprekken over de SLA.
143 HelloID/Tools4ever	Als u wenst dat inschrijvers de licentiekosten voor HelloID/Tools4ever meeneemt in haar inschrijving dan verzoekt gegadigde om gelijkwaardige alternatieven toe te staan conform art. 2.76 lid 3 en 4 van de aanbestedingswet.	Aanbestedende dienst gaat hier in principe mee akkoord, mits dit inderdaad om een vergelijkbaar alternatief gaat dat niet leidt tot (totale) hogere kosten voor Aanbestedende dienst.

144 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 3, eis B.8.2.	"Standaard wijzigingen zijn bij de prijs van de dienstverlening inbegrepen en worden qua oplostijd opgenomen in de gezamenlijk overeen te komen SLA.' Opdrachtnemer hanteert verschillende type wijzigingen. Binnen standaard wijzigingen onderkennen we ook wijzigingen waarvoor normaliter een vast tarief wordt gehanteerd en die dan obv nacalculatie (PxQ) op maandelijkse basis worden gefactureerd. Deze stemmen we bij contractering af en leggen we in de DFA vast. De kosten zijn dus afhankelijk van de aantallen wijzigingen. Wij verzoeken u dan ook deze eis hierop aan te passen en te wijzigen in: 'Standaard wijzigingen waarvoor geen vast tarief geldt zijn bij de prijs van de dienstverlening inbegrepen en worden qua oplostijd opgenomen in de gezamenlijk overeen te komen SLA.' : Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"	Aanbestedende dienst is bereid om de clause als voorgesteld te wijzigen en zal deze wijziging doorvoeren in de volgende versie van de aanbestedingsdocumenten.
145 Verhuizing van werkplekken	Bijlage 5 - Programma van Eisen, tabblad 3) on-going beheer. Regel 82. Hoe vaak komt het per jaar voor dat een werkplek verhuist dient te worden worden?	Aanbestedende dienst heeft hier geen cijfers van. De verwachting is, dat wanneer de werkplekken eenmaal zijn ingericht, er vrijwel geen verhuizingen plaatsvinden.

146 Melding die betrekking hebben op onsite beheer	Kunt u aangeven hoeveel meldingen in het afgelopen jaar betrekking hebben op onsite beheer en kunt u het aantal uitsplitsen naar de verschillende categorieën?	De huidige registratie is niet voldoende betrouwbaar. Er is op TenderNed een overzicht bijgevoegd (kenmerk: "Jaaroverzicht tickets.pdf") van het totaal aantal meldingen in het afgelopen jaar. Een soortgelijk overzicht is eveneens bijgevoegd voor de wijzigingen (kenmerk: "Jaaroverzicht wijzigingen.pdf"). On site beheer betreft vooral het beheer op de LAN/WiFi infrastructuur en de apparatuur op de werkplek.
147 SPOC rol	Bijlage 5 – programma van eisen, tabblad 3)on-going beheer, regel 29, voor welke 3e partijen dient opdrachtnemer Single point of contact rol in te vullen? Betreft dit de applicaties uit hoofdstuk 2.8.5. business applicaties?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 23.
148 Domainnamen	In de aanbestedingsleidraad behandelt u in 2.8.6 de DNS instellingen. Kunt u aangeven hoeveel domainnamen het betreft.	Het betreft hier alleen het domein wijkteamsarnhem.nl.
149 totaal volume meldingen	Kunt u aangeven hoeveel tickets Wijkteams Arnhem had in het afgelopen jaar en in welke categorieën deze zijn verdeeld, hoeveel waren standaardwijzigingen?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 146.
150 P1 storingen buiten kantoortijden	Kunt u aangeven hoeveel P1 meldingen Wijkteams Arnhem had het afgelopen jaar en wat de inhoud van deze meldingen betrof?	Er heeft zich het afgelopen jaar slechts één P1 melding voorgedaan, veroorzaakt door een netwerk configuratie update.
151 Bijlage 5 Programma van Eisen tabblad 3, eis B.6.1	Wat bedoelt u met de classificatie hoog, midden of laag?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat op basis van het antwoord op de vraag met referentienummer 121 deze vraag niet meer relevant is.

152 Bijlage 5 Programma van Eisen tabblad 3, eis B.6.1	Waarom is er behoefte aan hoog, midden of laag?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat op basis van het antwoord op de vraag met referentienummer 121 deze vraag niet meer relevant is.
153 Bijlage 5 Programma van Eisen tabblad 3, eis B.6.1	In hoeveel procent van de gevallen zijn de P1 incidenten in het afgelopen jaar binnen 2 uur opgelost?	Op basis van het antwoord op een andere vraag is deze eis komen te vervallen. De vraag lijkt ons derhalve niet meer relevant.
154 Bijlage 5 Programma van Eisen, prijsonderbouwing	Is het toegestaan of bent u bereidt een extra tabblad toe te voegen voor de prijsonderbouwing voor het opsplitsen van projectactiviteiten en dienstverlening?	Het staat Inschrijvers vrij om het tabblad voor de prijsonderbouwing naar eigen inzicht in te delen. Het lijkt Aanbestedende dienst dat de door inschrijver genoemde soort onderbouwing ook onder elkaar kunnen worden getoond. Indien het volgens Inschrijver handiger is om dit op twee tabbladen te doen, staat dit hem vrij, mits duidelijk blijft wat de bedoeling is van het geheel.
155 Bijlage 5 Programma van Eisen, prijzen en tarieven	U geeft in het prijzen en tabblad een aantal functies weer. Binnen onze dienstverlening, implementatie en migratie trajecten zetten wij meer functies in dan in de tabel zijn weergegeven. Bent u bereidt in het prijzenblad de functies en tarieven te laten vervallen, waarbij alleen de globale activiteiten en kosten worden opgenomen met daarnaast een gedetailleerde uitwerking van activiteiten, functies en tarieven in het tabblad “prijsonderbouwing” onder te brengen?	Aanbestedende dienst is niet bereid om de functies en tarieven te laten vervallen, maar is wel bereid om de onderbouwing op een ander tabblad te laten specificeren. De aanbestedingsstukken zullen hierop aangepast worden.

156 Aanbestedingsleidraad - 2.7.4.8. Opslag, pag 11	"Qua storage-infrastructuur vindt deze plaats binnen M365 (SharePoint, OneDrive, Exchange) en wordt er voor de back-up gebruikgemaakt van een oplossing van Barracuda Cloud back-up.' Wat zijn de gehanteerde backup policies en retentietijden?"	De huidige back-up en retentietijden voor mail, OneDrive en SharePoint/Teams zijn bij Aanbestedende dienst niet bekend. In het Programma van Eisen is aangegeven welke richtlijnen Inschrijvers voor de SOLL-situatie dienen aan te houden (zie onderdeel A, tabblad 3, Programma van Eisen).
157 Bijlage 5 Programma van Eisen, eis B.2.8	Voor de berekening van de beheerkosten ontvangen wij graag het aantal derde partijen voor wie wij als Single Point of Contact op mogen treden. Indien dit nu nog niet bekend is, kunt u dan aangeven van welk aantal partijen inschrijvers uit moeten gaan bij hun berekening?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 23.
158 Aanbestedingsleidraad - 2.8.2. Fysieke werkplek op locatie	"de nieuw aan te schaffen laptops zijn wel ter overname onderdeel van de Opdracht. De totale afkoopsom voor de genoemde aantallen hardware komt naar schatting op € 220.000. Deze som zal door Inschrijver aan de latende leverancier voldaan moeten worden.' De overnamesom is nu een schatting. Op basis van welke criteria en door wie is deze overnamesom tot stand gekomen?"	Deze overnamesom is tot stand gekomen in samenspraak met de latende leverancier en gebaseerd op aanschafprijs en afschrijving. De hoogte van het bedrag is slechts als schatting opgenomen omdat hierover formeel nog geen akkoord is tussen partijen, maar is wel in overeenstemming met de boekhouding tussen partijen.
159 Bijlage 2 - Format kerncompetenties	De referent hoeft deze verklaring niet te ondertekenen. Hoeft de inschrijver deze bijlage ook niet te ondertekenen?	De inschrijver tekent indirect voor de referenties door het ondertekenen van het inschrijfformulier.

160 Aanbestedingsleidraad - 2.8.2. Fysieke werkplek op locatie	"de nieuw aan te schaffen laptops zijn wel ter overname onderdeel van de Opdracht. De totale afkoopsom voor de genoemde aantallen hardware komt naar schatting op € 220.000. Deze som zal door Inschrijver aan de latende leverancier voldaan moeten worden.' De overnamesom is nu een schatting. Om zelf ook een analyse op deze gegevens uit te voeren en een schatting te kunnen maken, ontvangen wij graag per line item de nieuwwaarde, de afschrijvingstermijn die u hiervoor hanteert en de restwaarde op het geplande overdrachtsmoment. Kunt u ons deze gegevens sturen?"	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 129.
161 Bijlage 4 - Concept overeenkomst artikel 7.3 en Bijlagen	De lijst documenten die u opsomt in artikel 7.3 komt niet overeen met de Bijlagen die u benoemt op pagina 6 van de overeenkomst. Kunt u deze gelijk maken?	Aanbestedende dienst zal dit aanpassen in een volgende versie van de Aanbestedingsdocumenten.
162 Aanbestedingsleidraad - 2.8.2. Fysieke werkplek op locatie	"de nieuw aan te schaffen laptops zijn wel ter overname onderdeel van de Opdracht. De totale afkoopsom voor de genoemde aantallen hardware komt naar schatting op € 220.000. Deze som zal door Inschrijver aan de latende leverancier voldaan moeten worden.' Opdrachtnemer gaat een verplichting aan met de opdrachtgever. Wij stellen dan ook voor dat wij de overnamesom aan opdrachtgever voldoen. U kunt dit dan zelf met de latende leverancier verrekenen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dit toelichten?"	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het idee van de scope van deze aanbesteding is dat alle hardware bij dezelfde Opdrachtnemer komt te liggen en de werkzaamheden hieromtrent kunnen worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

- | | | |
|--|--|--|
| 163 Bijlage 4 - Concept overeenkomst artikel 7.4 | <p>In de wijziging op de GIBIT artikel 9.8 schrijft u " : Jaarlijks [...] kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen (anders dan wijzigingen door derden, waaronder Microsoft) worden geïndexeerd." De toevoeging 'anders dan wijzigingen door derden' kan op 2 manieren worden geïnterpreteerd. 1. Wijzigingen door derden mogen niet doorgevoerd worden. of 2. Wijzigingen door derden vallen niet onder de indexatie, maar volgen hun eigen prijswijzigingskoers. Mogen wij ervan uitgaan dat prijswijzigingen door derden, waaronder Microsoft, WEL doorberekend mogen worden aan Wijkteams? Zo niet, kunt u dit dan motiveren?</p> | <p>Aanbestedende dienst heeft haar best gedaan om in de clause zo helder mogelijk te verwoorden dat prijsstijgingen door derden op een andere manier mogen worden doorbelast. Inschrijvers mogen er derhalve van uitgaan dat prijswijzigingen door derden, waaronder Microsoft, wel doorberekend mogen worden aan de Wijkteams (maar niet volgens de indexeringsformule worden vastgesteld).</p> |
| 164 Bijlage 4 - Concept overeenkomst artikel 6 | <p>Het is zeer waarschijnlijk, bij een overeenkomst die maximaal 10 jaar duurt, dat contactpersonen aan beide zijden wijzigen. Door dit artikel is dit formeel een contractuele wijziging. Contactpersonen leggen wij normaliter vast in het DAP, wat een gezamenlijk werkdokument is. Wij adviseren u dan ook artikel 6 in zijn geheel te schrappen. Indien u hier niet mee instemt, kunt u dit dan motiveren?</p> | <p>Aanbestedende dienst is bereid om het artikel te laten vervallen en zal dit aanpassen in de volgende versie van de Aanbestedingsdocumenten</p> |

165 Aanbestedingsleidraad	"Identiteit en toegang: Dit onderdeel wordt door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie, inclusief het contract met Tools4ever (ValueIT) voor het leveren (onderhouden) van de HelloID koppeling.' Is dit wel toegestaan door de vendor / zijn deze contracten overdraagbaar aan een derde partij?"	Aanbestedende dienst onderzoekt momenteel of dit mogelijk is. Indien dit niet zal lukken, moet er een nieuw contract worden gesloten.
166 Bijlage 4 - concept overeenkomst artikel 5.1	U verwijst hier naar 'het maximale opslagpercentage'. Dat is bij deze aanbesteding o.i. niet van toepassing. Kunt u dit corrigeren?	Het maximale opslagpercentage is bij deze aanbesteding inderdaad niet van toepassing. Aanbestedende dienst zal dit veranderen in de volgende versie van de documentatie.
167 Aanbestedingsleidraad - 2.8.4. Cloud-componenten	"Opslag: Qua storage-infrastructuur vindt deze plaats binnen M365 (SharePoint, OneDrive, Exchange) en wordt er voor de back-up gebruikgemaakt van een oplossing van de Opdrachtnemer.' In Aanbestedingsleidraad - 2.7.4.8. Opslag, pag 11 staat echter aangegeven dat er gebruik wordt gemaakt van een Barracuda Cloud Backup oplossing; Moet dit behouden blijven of moeten / mogen wij hier een andere oplossing voor inzetten?"	Inschrijver heeft de keuze om Barracuda Cloud Backup oplossing aan te bieden (over te nemen/ontrafelen) of een andere oplossing te kiezen. Zie verder het antwoord op de vraag met referentienummer 214.
168 Aanbestedingsleidraad par 5.3.4. Interview	U vraagt om CV's van de te interviewen personen. Mogen wij deze uploaden in TenderNed bij criterium K4.1 Interview? Zo niet, wat is de bedoeling van het gunningscriterium K4 in TenderNed en waar In TenderNed wilt u de CV's terugzien?	Het is akkoord om de CV's van te interviewen personen op te nemen onder gunningscriterium K4.1 in TenderNed.

169 Aanbestedingsleidraad par. 5.4 en beantwoording gunningscriterium 5 in TenderNed	Het prijzenblad en de prijsonderbouwing zijn tabbladen binnen Bijlage 5 Programma van Eisen. In TenderNed is het onderdeel prijs een los gunningscriterium. Is het de bedoeling dat wij tabblad 4 en tabblad 5 als losse bestanden opslaan en bij respectievelijk criterium 5.1 en 5.2 in TenderNed uploaden? zo niet, kunt u toelichten welk document / tabblad bij welk onderdeel in TenderNed geupload moet worden	Het is akkoord om tabblad 4 en tabblad 5 (of meerdere tabbladen voor de onderbouwing) up te loaden onder criterium 5.1 en 5.2 in TenderNed.
170 Aanbestedingsleidraad - 5.4. Subgunningscriterium Prijs	"Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in en inclusief BTW.' De term 'all-in' is niet specifiek en dus op verschillende wijze te interpreteren. Ook kunnen er kosten van toepassing zijn die gerelateerd zijn aan type en aanallen changes en dergelijke. Kunt u nader specificeren, voor zowel het transitieproject plus voor de on-going kosten, wat u binnen de prijs opgenomen wilt zien en wat de afbakening is? "	Aanbestedende dienst heeft met all-in prijzen bedoeld, dat Inschrijvers in hun prijzenblad (danwel in de onderbouwing) aangeven welke kosten en factoren van invloed zijn op de totaalprijs. Het concept van een all-in prijs betekent in onze optiek dat tarieven en factoren die niet genoemd zijn in het prijzenblad (danwel de onderbouwing), niet voor vergoeding in aanmerking komen. Het is Aanbestedende dienst volledig duidelijk dat de prijzen kunnen fluctueren op basis van aantallen, typen, etc.
171 Bijlage 5 Programma van Eisen tabblad 3, eis B.2.5	U verwijst naar een proceure voor het afhandelen van incidenten, die moet blijken uit onze standaard SLA. Onze standaard SLA bevat geen procedurebeschrijvingen. Deze nemen wij op in het DAP, dat wij, in lijn met eis C.1 na gunning opleveren. Kunnen wij volstaan met het bevestigen van deze eis?	Zolang blijkt dat er een standaard procedure voorhanden is, is dat voldoende om aan de eis te voldoen.

- | | | |
|---|---|-----------------|
| 172 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 3, eis B2 12, 14 en 16 | Meldingen aannemen, registreren en het uitzetten van acties vanuit Servicedesk zijn mogelijk binnen 15 minuten bij prioriteit laag en middel en binnen 5 minuten bij hoge prioriteit, afhandeling hangt echter af van het type en de oorzaak van het probleem en hieromtrent kunnen we geen garanties geven. Is het acceptabel als we streven naar deze reactietijden? | Dit is akkoord. |
| 173 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.3. en beantwoording gunningscriterium 3 in TenderNed | In par 5.3.3. schrijft u dat wij bijlage 5, tabblad 3 kunnen gebruiken voor het beantwoorden van de wensen A.9, B.7.2 en E.22. Kunnen wij bij het invullen van het gunningscriterium in TenderNed volstaan met een verwijzing naar Bijlage 5 en deze uploaden bij Overige documenten? Zo niet, kunt u toelichten welk document bij welk onderdeel in TenderNed geupload moet worden? | Dit is akkoord |
| 174 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 3, eis B2 10 en 11 | Wij sturen standaard op oplostijden. Omdat reactietijden niet als 'timestamp' zijn vast te leggen stellen we voor hier niet op te rapporteren, maar dit uitsluitend op basis van steekproef vast te stellen. Wanneer u signalen ontvangt van uw organisatie dat wij niet tijdig reageren, vraagt u ons om bewijsvoering om aan te tonen binnen hoeveel tijd wij hebben gereageerd volgens uw definitie in B.3.18. Kunt u hiermee instemmen? | Dit is akkoord |

175 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 3, eis B2 10 en 11	U heeft het hier over respons- en reactietijden. Dat is o.i. hetzelfde. Bedoelt u hier reactie- en oplostijden?	Hier is sprake van een verschrijving, dit had uiteraard een reactietijd en een oplostijd moeten zijn. Aanbestedende dienst zal dit aanpassen.
176 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 3, eis B2 13, 15 en 17	Het oplossen van van incidenten, problemen of requests binnen de bestaande door opdrachtgever te beheren omgeving is afhankelijk van de aard, complexiteit of derde partijen. Oplostijden over componenten die wij zelf volledig in beheer hebben kunnen wij garanderen. Dit hebben wij immers zelf in de hand. In het geval van compatibiliteitsissues of software of firmware bug(s) waarvoor een (of meerdere) fabrikant(en) een patch ter beschikking moet stellen, zijn wij afhankelijk van de contractafspraken met deze derde partijen. Wij stellen dan ook voor de oplostijden te laten vervallen in die gevallen dat wij afhankelijk zijn van een derde partij voor de oplossing. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u dit motiveren?	Het is Aanbestedende dienst volledig duidelijk dat de afgesproken oplostijden alleen gelden voor zaken die binnen de invloedssfeer liggen van inschrijver en niet van toepassing zijn op contracten die Aanbestedende dienst met derden heeft afgesloten.
177 Bijlage 5 Programma van Eisen tabblad 3, eis B.2.10 en 11	Kunt u beschrijven wanneer een incident als hoog, midden of laag wordt geprioritiseerd?	Over het algemeen wordt deze prioriteit toegekend op basis van urgentie en omvang.

178 Bijlage 5 Programma van Eisen tabblad 3, eis B.2	Om de helpdeskbelasting in te kunnen schatten, ontvangen wij graag een rapportage uit TOPdesk van de gemelde incidenten, servicerequests over het afgelopen jaar, onderverdeeld in prioriteit en geregistreerde changes over het afgelopen jaar, onderverdeeld in standaard en niet-standaard. Kunt u dit beschikbaar stellen? Zo niet, kunt u aangeven welke aantallen we als richtlijn kunnen hanteren?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 146.
179 Aanbestedingsleidraad par. 5.4 Prijs invullen in TenderNed	Voor het subgunningscriterium Prijs heeft u in TenderNed een hoofdcriterium met 2 subcriteria aangemaakt. Criterium 5 betreft Prijs, 5.1 betreft de TCO over 36 maanden en 5.2 betreft de onderbouwing. Zowel criterium 5 als 5.1 vragen om een totaalprijs in cijfers en letters. Aangezien er maar 1 totaalprijs op het prijzenblad staat, is ons niet duidelijk wat wij bij criterium 5 (het hoofdonderdeel prijs) moeten invullen. Kunt u uitleggen hoe u het gunningscriterium prijs (5, 5.1 en 5.2) ingevuld wilt zien?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat bij zowel criterium 5 als criterium 5.1 dezelfde TCO voor 36 maanden kan worden opgegeven.
180 Programma van Eisen tabblad 2, Wens D3	Uw beoordeling hier lijkt 'zwart-wit'. Een inschrijver krijgt 0 of 25 punten. Hoe gaat u om met de situatie waarbij bijvoorbeeld 5 risico's zijn beschreven en daarbij zijn bij Wens D3 voor 3 van de 5 risico's in uw optiek inhoudelijke mitigerende maatregelen beschreven en voor 2 van de 5 risico's minder- of niet-inhoudelijke maatregelen?	De toegekende punten worden naar de inhoudelijk invulling verdeelt. Indien 60% van de risico's en mitigerende maatregel kent, wordt 60% van de punten toegekend.

- | | | |
|--|--|--|
| 181 Programma van Eisen tabblad 2, Wens D3 | Wat verstaat u onder 'inhoudelijke mitigerende maatregelen'? Kunt u een voorbeeld geven van wat u als een 'niet-inhoudelijke mitigerende maatregel' ziet? | Het woord inhoudelijk is hier wellicht niet goed gekozen, het gaat om mitigerende maatregelen. Dit zal worden aangepast door Aanbestedende dienst. |
| 182 Programma van Eisen tabblad 2, Wens D4 | Zoals wij het lezen is wens D4 is in feite niet meer dan een beoordeling van Wens D2 en D3 samen. Voor wens D2 zijn al punten te behalen en voor wens D3 ook. Wat verwacht u nog aan toelichting bij wens D4? | Aanbestedende dienst is van mening dat in de beschrijving vrij duidelijk is weergegeven wat er extra wordt gevraagd, o.a. restrisico's, verantwoordelijke, investering, opbrengsten. In onze optiek is D.2 bedoeld voor de risico's, D.3 voor de mitigerende maatregelen en D.4 om het geheel compleet te maken. |
| 183 Aanbestedingsleidraad 2.8.4. Cloud-componenten | Is het de bedoeling dat in de soll-situatie de bestaande centrale Ricoh printserveromgeving bij de Connectie gebruikt blijft worden, moet de omgeving gemigreerd worden of wordt er gedacht aan een nieuwe printoplossing? | Aanbestedende dienst blijft vooralsnog gebruikmaken van de printomgeving zoals die door De Connectie wordt aangeboden. Printing is voor deze aanbesteding buiten scope. |
| 184 Aanbestedingsleidraad 2.8.4. Cloud-componenten | U beschrijft enkele cloud-componenten die overgenomen moeten worden van De Connectie. Als de huidige inrichting 'nagebouwd' moet worden, in hoeverre heeft u de overname van deze componenten en configuraties besproken en afspraken over gemaakt met De Connectie? Is de Connectie bereid hieraan mee te werken? | De huidige inrichting hoeft niet te worden nagebouwd. Een deel van de omgeving kan 1-op-1 (lift-and-shift) worden gemigreerd. De rest van de omgeving kan opnieuw worden gerealiseerd, hetzij met dezelfde componenten of met vergelijkbare alternatieven. De Connectie heeft aangegeven om Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer zoveel als mogelijk te willen ondersteunen bij de projectfase. |

185	Aanbestedingsleidraad 2.8.4. Cloud-componenten	U beschrijft enkele cloud-componenten die overgenomen moeten worden van De Connectie. Wat bedoelt u specifiek met 'overgenomen moeten worden van De Connectie'? Doelt u hiermee op dat de huidige inrichting nagebouwd en of gemigreerd moet worden naar een nieuwe tenant of dat de huidige inrichting in de bestaande tenant onder het beheer van de opdrachtnemer gaat vallen?	Voor de Microsoft tenant geldt dat deze in beheer wordt genomen door de inschrijver en de inhoud ongewijzigd blijft. Voor de hardware geldt dat deze 1-op-1 kan worden overgenomen.
186	Aanbestedingsleidraad 2.7.4.3. Identiteit en toegang	Bedoelt u met conditional access misschien het provisioning proces?	Nee, conditional access is onderdeel van de end-point security. Zie ook antwoord op de vraag met referentienummer 187.
187	Aanbestedingsleidraad 2.7.4.3. Identiteit en toegang	U schrijft: "Teamsleden voor de diverse organisatie-Teams worden m.b.v. conditional access op basis van afdeling, functie en rol in Beaufort automatisch vastgelegd." Kunt u toelichten wat de functie van conditional access is in deze?	Met conditional access is hier bedoeld role-based access. Dit gebeurt op basis van dynamische groepen.
188	Aanbestedingsleidraad 2.7.4.3. Identiteit en toegang	U schrijft: "Gastgebruikers zijn in een toegangspakket ondergebracht, zodat de eigenaar actief instroom, doorstroom en uitstroom beheerd." Kunt u toelichten wat u bedoelt met toegangspakket en in welke oplossing dit is ondergebracht op dit moment?	Toegangspakket is onderdeel van M365-E5, zie hiervoor de MS docs access packages.
189	Aanbestedingsleidraad 2.7.4.3. Identiteit en toegang	U schrijft over een WTA-tenant. Kunt u bevestigen dat Wijkteams Arnhem beschikt over een eigen M365 tenant, daarvanuit de identiteit (Entra ID), data en de verschillende Microsoft services operationeel zijn?	Ja, Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.

190 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.2. Mail en agenda	U schrijft: "Voor veilig e-mailen wordt gebruik gemaakt van de Cryptshare plugin in Outlook. Deze plugin wordt via Intune gedistribueerd. ICT de Connectie heeft één centrale Cryptshare server die door al haar klanten wordt gebruikt, ook de Wijkteams." Hoe ziet u het gebruik van de centrale Cryptshare server van De Connectie in de soll-situatie?	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat er een mogelijkheid is om veilig te mailen. Dit zou kunnen door het overnemen van de huidige oplossing, of het aanbieden van een alternatieve oplossing. Het is niet mogelijk om gebruik te blijven maken van de centrale Cryptshare server van De Connectie.
191 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.	U schrijft: "Vanuit de Windows-verkenner heeft de medewerker toegang de Teams-documentenmappen waartoe de medewerker gerechtigd is." Wordt hiervoor gebruikgemaakt van een OD4B sync client, of een andere oplossing?	Als inschrijver onder OD4B bedoeld OneDrive voor Business, dan maakt Aanbestedende dienst hier inderdaad gebruik van.
192 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	U schrijft: "De organisatie heeft per organisatieonderdeel een Teams-omgeving." Kunt u toelichten hoe groot de teams-omgeving(en) zijn en waar ze voor gebruikt word(en)?	Er zijn in totaal 40 teams, deels voor organisatieonderdelen en ook voor projecten. Deze zijn voor regulier gebruik voor het delen van documenten. Totale omvang in gebruik is: 0,16 TB van de totale 3,88 TB.
193 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	U schrijft: "De organisatie heeft per organisatieonderdeel een Teams-omgeving." Zijn dit Teams-omgevingen binnen 1 tenant, of zijn er meerdere tenants? Zo ja, hoeveel?	Dit betreft teams-omgevingen binnen één en hetzelfde tenant, er is uiteindelijk maar één tenant van Aanbestedende dienst.

194 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	U schrijft: "Er wordt gebruik gemaakt van M365 (E5-licentie)." Wenst u in de Soll-situatie ook gebruik te blijven maken van Microsoft 365 E5 licenties of wilt u hierin geadviseerd worden?	Aanbestedende dienst staat open voor alternatieve oplossingen, mits de functionaliteit en beveiliging vergelijkbaar is. Hierin kan door inschrijvers dus geadviseerd worden. Het lijkt Aanbestedende dienst echter wel wenselijk om de huidige E5-licenties vooralsnog 'over te nemen' van De Connectie en daarna doorontwikkeling uit te voeren.
195 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	U schrijft: "Er wordt gebruik gemaakt van M365 (E5-licentie)." Beschikt Wijkteams Arnhem over een beschrijving van de verschillende persona's binnen de organisatie? Zoja, dan ontvangen wij die graag.	Er wordt niet gewerkt met persona's, maar via RBAC op basis van functie, rol en afdeling.
196 Aanbestedingsleidraad 2.7.4.1. Office	U schrijft: "Er wordt gebruik gemaakt van M365 (E5-licentie)." Kunt u een toelichting geven op de keuze voor het gebruik van Microsoft 365 E5 licenties?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 57.
197 Aanbestedingsleidraad 2.3 Doelstelling van de aanbesteding	U schrijft: "Het deel van de dienstverlening dat overgenomen kan worden van De Connectie, dient te worden gemigreerd. Voor de onderdelen die niet gemigreerd kunnen worden, zal dit door Leverancier in het kader van deze aanbesteding opnieuw gerealiseerd moeten worden." Kunt u specifiek per onderdeel aangeven welke wel- en niet gemigreerd dienen te worden?	Aanbestedende dienst heeft gepoogd dit te doen in de beschrijving van de IST en SOLL situatie. Voor zover dit niet duidelijk is, verzoekt Aanbestedende dienst inschrijver om hier meer gericht vragen over te stellen in de volgende vragenronde.

198 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 1 Eis B.1.1 en Bijlage 7	Klopt het dat de scope van telefonie hardware enkel de in bijlage 7 aangegeven smartphones zijn? Zo niet, kunt u specificeren welke hardware verder overgenomen dient te worden zoals bijvoorbeeld Xelion toestellen, headsets of ander type telefonie hardware zoals bijvoorbeeld een deurintercom.	Het betreft hier enkel en alleen de mobiele telefoontoestellen zoals opgenomen in bijlage 7.
199 Aanbestedingsleidraad 5.4 en PvE C.4 Subgunningscriterium Prijs	Kunt u aangegeven voor hoeveel medewerkers er een datakaart benodigd is?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 45.
200 Aanbestedingsleidraad 5.4 en PvE C.3 Subgunningscriterium Prijs en Bijlage 7	Mogen wij uitgaan van de opgegeven aantallen in bijlage 7? 303 simkaarten voor 303 Smartphones (1 per smartphone)? Zo nee, kunt u het aantal gevraagde simkaarten specificeren?	In paragraaf 5.4 van de Aanbestedingsleidraad zijn uitgangspunten aangegeven met betrekking tot de aantallen die voor de aanbidding gehanteerd kunnen worden.
201 Aanbestedingsleidraad 2.8.5 Business applicaties	Verwacht u dat opdrachtnemers de hier genoemde leveranciers operationeel aansturen als single Point of Contact zoals bedoeld in eis B.2.8 op tabblad 3 van het PvE?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 23.
202 Aanbestedingsleidraad 2.8.5 Business applicaties	U schrijft: "De Opdrachtnemer draagt zorg voor de Incident-registratie applicatie..." Bedoelt u 'de incidentregistratieapplicatie' (m.a.w. TOPdesk, servicenow, etc.) of bedoelt u "De opdrachtnemer draagt zorg voor de incidentregistratie voor ondergenoemde business applicaties.' (m.a.w eindgebruikers melden incidenten over de business applicaties ook bij ons en wij registreren deze incidenten.)	Aanbestedende dienst verwacht dat Opdrachtnemer een applicatie ter beschikking stelt die ondersteunt bij incidentregistratie. Hierin worden niet alleen incidenten gelogd die betrekking hebben op de dienstverlening van Opdrachtnemer, maar ook voor incidenten die betrekking hebben op derde leveranciers waarvoor Opdrachtnemer single point of contact is. Zie hiervoor het antwoord op de vraag met referentienummer 23.

203 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 1 Eis D.3.13	U schrijft: "Het WLAN is veilig en beschikt over een veilige authenticatie methode en andere beveiligingsmaatregelen." Veilig is in dit geval een subjectief begrip. Kunt u aangeven welke beveiliging en authenticatiemethode er minimaal wordt geëist op het WLAN?	Minimale eisen ten aanzien van authenticatie en beveiliging zijn zoals in de IST-situatie, middels Scep, rsa 2048.
204 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 1 Eis D.3.12	Om een schatting te kunnen maken van de benodigde netwerkkapparatuur voor LAN en WLAN hebben wij in ieder geval plattegronden op schaal nodig van alle betreffende locaties. Kunt u die aanleveren?	Aanbestedende dienst heeft deze plattegronden niet beschikbaar. In de aanbesteding zijn het aantal werkplekken en het totaal aantal vierkante meters genoemd, dit voor Inschrijvers om een inschatting te maken. Zie aanvullend ook het antwoord op de vraag met referentienummer 206.
205 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 1 Eis D.3.12 (en Bijlage 7)	Om vergelijkbare inschrijvingen te ontvangen, stellen wij voor om als eis in het RFP op te nemen dat alle deelnemers de aantallen genoemd in Bijlage 7 gebruiken om de beantwoording op te baseren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u dit onderbouwen?	Aanbestedende dienst heeft gepoogd om de te gebruiken aantal te benoemen in paragraaf 5.4 van de Aanbestedingsleidraad.
206 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 1 Eis D.3.12 (en Bijlage 7)	In het document "Bijlage 7 - Overzicht aantallen hardware" staat enkel werkplek hardware. Kunt u een overzicht aanleveren van alle op dit moment in gebruik zijnde netwerk hardware, en of deze kan/moet worden overgenomen van De Connectie?	Netwerk hardware kan niet van De Connectie worden overgenomen. Inschrijver dient hier zelf voor te zorgen. De huidige netwerk apparatuur van De Connectie bestaat uit LAN-switches, MicroVSP. Een schematische weergave hiervan, is terug te vinden op TenderNed in het bestand met kenmerk "IT op locatie.pptx".

207 Bijlage 5 Programma van Eisen,
tabblad 1 Eis D.3.12

U schrijft: "Het WLAN is geschikt voor de aangegeven aantallen en vierkante meters vloeroppervlak. Schaalbaarheid zal door de Aanbestedende dienst in overleg worden aangegeven." Vloeroppervlak is geen maatstaf om een ontwerp van een WLAN omgeving op te baseren. Er zal een meting moeten plaatsvinden om tot definitieve aantallen te komen. Bent u ermee akkoord dat de aanbidding op basis van een schatting wordt gedaan, waarbij definitieve aantallen worden gebaseerd op een uit te voeren site-survey van alle locaties?

Dit is akkoord.

208 Bijlage 5 Programma van Eisen,
tabblad 1 Eis D.3

Zonder bekabeld netwerk (D.2) is het niet mogelijk een Wifi netwerk aan te leggen. Kunt u het predicaat "Optie" van PvE D.2 verwijderen?

Er is in de optiek van de Aanbestedende dienst wel een verschil tussen het aanleggen van bekabeling voor de access points die nodig zijn voor Wifi en het volledig laten bekabelen van een pand (met een UTP-aansluiting voor elke werkplek of elk bureau). Dit laatste is voor Aanbestedende dienst echt optioneel, mede gezien de verschillende huurconstructies. Het aanleggen van bekabeling die benodigd is voor de Wifi is wat ons betreft onderdeel van het onderwerp Wifi.

209 Bijlage 5 Programma van Eisen, tabblad 1 Eis D.2.2	U schrijft: "Voor de locaties waar geen LAN-netwerk aanwezig is, zal Opdrachtnemer deze in samenspraak met de Aanbestedende dienst aanleggen." Kunt u aangeven op welke locaties er geen LAN netwerk aanwezig is en wat u daarmee precies bedoelt? Moet op de betreffende locaties netwerkbekabeling aangebracht worden?	Op dit moment is er alleen op de locatie Van Oldenbarneveldtstraat geen LAN-netwerk. Het aanleggen danwel vervangen van LAN-netwerken is optioneel opgenomen in deze aanbesteding. Zie hiervoor ook het antwoord op de vraag met referentienummer 206.
210 Aanbestedingsleidraad 2.7.1 en 2.8.1 Netwerkinfrastructuur	U schrijft: "De eindgebruiker apparatuur is door de Opdrachtnemer overgenomen van De Connectie. De Opdrachtnemer beheert en vervangt de apparatuur conform de eisen in het Programma van Eisen. De huidige Vodafone SIM/datakaarten van De Connectie worden door de Opdrachtnemer vervangen op een tijdsmoment in samenspraak met de Opdrachtgever en De Connectie." Bestaat er een voorkeur voor een bepaalde provider van de 4G SIM kaarten? Bijvoorbeeld omdat een bepaalde provider een betere dekking heeft in de regio dan andere provider(s)?	Hier bestaat voor Aanbestedende dienst geen voorkeur in, goede dekking is hierin bepalend.
211 Aanbestedingsleidraad 2.7.1 en 2.8.1 Netwerkinfrastructuur	U schrijft: "Gasten maken gebruik van Publicroam". Is het de bedoeling dat in de nieuwe situatie ook weer PublicRoam wordt aangeboden?	Nee, in eis D.3.15 staat weergegeven dat Aanbestedende dienst in de toekomstige situatie een Wifi-oplossing verwacht met meerdere netwerken, waardoor gasten gebruik kunnen maken van het Gastennetwerk van de Aanbestedende dienst.

212 Aanbestedingsleidraad 2.7.1 en
2.8.1 Netwerkinfrastructuur

U schrijft: [IST (Pagina 8)] “Alle locaties zijn voorzien van een vast netwerk (LAN) en WiFi punten. Via zowel LAN als WiFi kunnen medewerkers toegang krijgen tot het internet. Aansluiten op het lokale WiFi netwerk (WTA-intern365) kan alleen vanaf de beheerde laptops, middels een uitgegeven certificaat (SCEP) op de beheerde laptop.” en [SOLL (Pagina 13)] De negen (9) werklocaties (zie Bijlage 5, tabblad 1, Programma van Eisen) zijn uitgerust met een breedbandige internetaansluiting, bij voorkeur via een glasvezel aansluiting. Alle locaties zijn voorzien van een vast netwerk en WiFi punten en worden beheerd door de Opdrachtnemer.” Is het de bedoeling dat in de nieuwe situatie wederom authenticatie op basis van certificaten wordt gedaan?

Ja, authenticatie dient in de SOLL-situatie op basis van certificaten te gebeuren.

213 Aanbestedingsleidraad 2.7.1 en 2.8.1 Netwerkinfrastructuur	U schrijft: [IST (Pagina 8)] "Veelal wordt de huidige netwerkkapparatuur gedeeld met gemeente Arnhem (via De Connectie)." en [SOLL (Pagina 13)] "Veelal wordt de huidige netwerkkapparatuur gedeeld met gemeente Arnhem (via De Connectie) en kan in het algemeen niet worden overgenomen van De Connectie. De Opdrachtnemer draagt in overleg met de locatiebeheerder zorg voor de realisatie van de lokale netwerkinfrastructuur waar deze niet kan worden overgenomen en zorgt voor de internetaansluiting." Is het de bedoeling dat in de nieuwe situatie de oude LAN en Wifi apparatuur van De Connectie verwijderd wordt?	Het is inderdaad de bedoeling dat de oude LAN en WiFi apparatuur van De Connectie niet meer gebruikt wordt. Omdat een groot deel van de locaties wordt gedeeld met medewerkers van de Gemeente Arnhem, hoeft de oude apparatuur veelal niet verwijderd te worden. Inschrijvers hoeven hier in hun aanbidding dus ook geen rekening mee te houden.
214 Aanbestedingsleidraad 2.8.4 Cloud-componenten	U schrijft: "Opslag: Qua storage-infrastructuur vind deze plaats binnen M365 (sharepoint, onedrive,exchange) en wordt er voor de back-up gebruikgemaakt van een oplossing van de opdrachtnemer." Wat gebeurt er met de huidige back-up data? Beginnnen we met een nieuwe back-up van de data met het nulpunt op de dag van overnemen?	De oude backups (laatste twee full backups) moeten gesealed worden, zodat recovery alleen in uiterste gevallen mogelijk is.
215 Aanbestedingsleidraad 2.8.4 Cloud-componenten	U schrijft: "Azure Hosting: Dit onderdeel wordt door de opdrachtnemer overgenomen van De Connectie". In sectie 2.8.5 staat in de tabel alleen M365. Wordt met Azure Hosting de M365 omgeving bedoeld of is er een Azure subscription(s) tbv business applications? Zo ja is deze binnen scope van de opdrachtnemer?	Ja er is ook een Azure subscription en ja die valt ook binnen scope. Let wel, het volume van deze subscription is nogal laag.

216 Aanbestedingsleidraad par. 5.2. Beoordelingsprocedure	"Na vaststelling van de punten van het gehele subgunningscriterium Kwaliteit, worden de behaalde punten op het onderdeel prijs opgeteld en wordt de totaalscore voor een Inschrijving berekend." Kunt u bevestigen dat de prijs pas met de beoordelaars wordt gedeeld als ook de interviews hebben plaatsgevonden en zijn beoordeeld?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de prijzen inderdaad pas worden gedeeld met het beoordelingsteam als alle handelingen in het kader van de beoordeling (dus ook de interviews) zijn uitgevoerd.
217 Aanbestedingsleidraad par. 5.2. Beoordelingsprocedure	"Na vaststelling van de punten van het gehele subgunningscriterium Kwaliteit, worden de behaalde punten op het onderdeel prijs opgeteld en wordt de totaalscore voor een Inschrijving berekend." Kunt u bevestigen dat de prijs dus pas wordt meeberekend als ook de interviews hebben plaatsgevonden en zijn beoordeeld?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 216.
218 Aanbestedingsleidraad par. 5.2. Beoordelingsprocedure	"minimaal 3 leden die verstand hebben van de inhoud en/of het inkoop- en juridische domein." Wij begrijpen dat mensen met verstand van het inkoop- en juridisch domein een rol hebben in het (begeleiden van het) aanbestedingsproces en het controleren of wordt voldaan aan geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Wij begrijpen echter niet welke rol of toegevoegde waarde zij hebben in een kwalitatieve beoordeling van de inschrijving. Kunt u dit toelichten?	Inkoop en juridische kennis is in de ogen van de Aanbestedende dienst niet nodig in het beoordelen van de kwalitatieve onderdelen. Kwalitatieve beoordeling zal derhalve worden gedaan door leden van de beoordelingscommissie die verstand hebben van de inhoud.

219 Aanbestedingsleidraad par. 5.2. Beoordelingsprocedure	"Op onderdelen kan de beoordelingscommissie extra (materie)deskundigen oproepen en mede laten beoordelen." In het kader van transparantie en het gelijkheidsbeginsel zouden wij dit graag concreter zien. Kunt u voorafgaand aan de beoordeling aan alle inschrijvers laten weten op welke onderdelen u hoeveel extra materiedeskundigen laat meebeoordelen en welke deskundigheid zij hebben?	Op voorhand heeft de Aanbestedende dienst geen voornemen om extra (materie)deskundigen op te roepen. Mocht dit gedurende de beoordeling wel nodig blijken, dan zal de Aanbestedende dienst hiervan melding maken via TenderNed.
220 Aanbestedingsleidraad par. 5.2. Beoordelingsprocedure	"minimaal 3 leden die verstand hebben van de inhoud en/of het inkoop- en juridische domein. Op onderdelen kan de beoordelingscommissie extra (materie)deskundigen oproepen en mede laten beoordelen." In het kader van transparantie zouden wij dit graag concreter zien. Welke rollen hebben de leden van de beoordelingscommissie?	Aanbestedende dienst had ten tijde van de publicatie van deze aanbestedingsdocumenten nog geen vaststelling voor de beoordelingscommissie. Het voornemen is om de manager bedrijfsvoering, de informatiemanager en een medewerker van bestuursondersteuning te laten beoordelen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze samenstelling nog te wijziging.
221 Aanbestedingsleidraad par. 5.2. Beoordelingsprocedure	U schrijft "In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen, zonder dat zij daarbij notie hebben van de prijsstrategie van Inschrijvers." Het programma van eisen en wensen en het prijzenblad zijn 1 Excel bestand. Hoe borgt u dat de prijsinformatie gescheiden wordt van de kwaliteitscriteria, zodat de beoordeling van K1 t/m K4 zuiver op kwaliteit plaatsvindt?	Indien de documenten nog niet door inschrijvers worden gescheiden bij het inleveren van de documenten onder de verschillende criteria in TenderNed, zal dit door de procesondersteuner worden verzorgd. Inschrijvers kunnen er van uitgaan dat leden van de beoordelingscommissie zuiver op kwaliteit beoordelen en geen kennis hebben genomen van de prijsstelling.

222 Aanbestedingsleidraad par. 5.4 Plafondprijs	U heeft een plafondprijs van 3 miljoen euro bepaald. Kunt u toelichten waarom inschrijvingen met een inschrijfprijs van EUR 2.500.000 of hoger dan al terzijde worden gelegd?	Hier heeft een verschrijving plaatsgevonden, het prijsplafond had eveneens op 2,5MIO vastgesteld moeten zijn. Aanbestedende dienst zal dit aanpassen.
223 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.4. Interviews	Wij investeren veel in de ontwikkeling van onze medewerkers. Daarom willen wij graag, in aanvulling op de 3 (of 4) sleutelfiguren, 1 persoon mee laten kijken en luisteren bij de interviews als onderdeel van zijn/haar loopbaanontwikkeling. Hij / zij is uitsluitend toevoorder en zal geen rol hebben in de interviews. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
224 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.3. K3	U verwijst hier naar Wens E.22, tabblad 3, Programma van Eisen: het kunnen bieden van een voorspelbaar exit-scenario (50 punten). Tabblad 3 bevat geen Wens E.22 en houdt op bij Wens C.1. De puntentelling (totaal 300) klopt hierdoor ook niet. Komt Wens E.22 te vervallen? Zo niet, kunt u een gecorrigeerde bijlage 5 en een gecorrigeerde puntentelling beschikbaar stellen?	Wens E.22 is inderdaad in een laat stadium van de voorbereiding komen te vervallen. Dit vervallen is niet op een juiste manier doorgewerkt in de aanbestedingsdocumenten. Aanbestedende dienst zal dit aanpassen.
225 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.2. K2	U schrijft "Aanvullend aan de eisen zijn er een viertal wensen beschreven". U bedoelt hier waarschijnlijk 'drietal' i.p.v. 'viertal'. Kunt u dat bevestigen?	De drie wensen en de beschrijving vormen tezamen een viertal aanvullende wensen. De beschrijving laat inderdaad ietwat te wensen over en zal door Aanbestedende dienst worden aangepast.

226 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.3.
K3

Uit de beschrijving blijkt dat het voor Aanbestedende dienst de voorgestelde SLA niet met punten wordt gewaardeerd. Het opleveren van een SLA is een aanzienlijke belasting. Hier is maatwerk van toepassing, gericht op uw specifieke huidige en gewente situatie. Het is o.i. dan ook niet in proportie om de voorgestelde SLA niet mee te laten wegen in de beoordeling. Wij verzoeken u het opleveren van de voorgestelde SLA te laten vervallen (aangezien het toch niet beoordeeld wordt), of uw beoordelingsmethodiek aan te passen, zodat met de voorgestelde SLA wel punten zijn te verdienen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u dit dan motiveren?

Aanbestedende dienst is er van uitgegaan dat inschrijvers een concept SLA (standaard of modeldocument) kunnen bijvoegen waaruit blijkt dat de thema's die in het PVE genoemd staan aan bod komen. Indien dit niet geval blijkt te zijn, dan ontvangt Aanbestedende dienst hierover in de tweede Nota van Inlichting graag bevestiging.

227 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.2.
K2

Uit de beschrijving blijkt dat het voor Aanbestedende dienst specifieke concept Plan van Aanpak niet met punten wordt gewaardeerd. Het opleveren van een concept Plan van Aanpak is een aanzienlijke belasting. Dit is immers altijd maatwerk, gericht op uw specifieke huidige en gewente situatie. Het is o.i. dan ook niet in proportie om dit plan van aanpak niet mee te laten wegen in de beoordeling. Wij verzoeken u het opleveren van het plan van aanpak te laten vervallen (aangezien het toch niet beoordeeld wordt), of uw beoordelingsmethodiek aan te passen, zodat met het plan van aanpak wel punten zijn te verdienen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u dit dan motiveren?

Aanbestedende dienst is er van uitgegaan dat inschrijvers een concept Plan van Aanpak (standaard of modeldocument) kunnen bijvoegen waaruit blijkt dat de thema's die in het PVE genoemd staan aan bod komen. Indien dit niet geval blijkt te zijn, dan ontvangt Aanbestedende dienst hierover in de tweede Nota van Inlichting graag bevestiging.

228 Aanbestedingsleidraad par. 5.3.1. K1	U vraagt ons een beschrijving te geven "Waarin nader wordt toegelicht hoe Inschrijver de eisen [van tabblad 1] voornemens is uit te werken." Naast de ca. 100 eisen die hier genoemd staan, verwacht u bovendien dat wij in de beschrijving minimaal aandacht besteden aan 4 additionele onderwerpen. Dit alles wilt u in 5 pagina's A4 terugzien. Kunt u ermee instemmen dat de 5 pagina's A4 uitsluitend gaan over de 4 additionele punten die genoemd staan in paragraaf 5.3.1.? Of kunt u, als alternatief, 1 a 2 eisen specificeren die u toegelicht wilt zien? Indien u met geen van beide suggesties akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom niet?	Het is voor Aanbestedende dienst akkoord als de beschrijving ziet op de vier additionele onderwerpen. Inschrijvers staat het vrij om daar onderwerpen aan toe te voegen die zij graag wil bespreken, mits dit blijft binnen het maximaal aantal gestelde pagina's.
229 Bijlage 5 Programma van eisen en wensen	Op tabblad 3 zijn cel G13 en G78 niet roze. Dit zijn echter wel wensen. Wij gaan ervan uit dat u hier wel een toelichting verwacht. Kunt u dit bevestigen?	Dat is inderdaad correct, Aanbestedende Dienst zal dit aanpassen.
230 Bijlage 5 Programma van eisen en wensen	Gezien de grote hoeveelheid eisen en wensen gaan wij ervan uit dat wij alleen bij de wensen een toelichting hoeven te geven en dat het invullen van de kolom F "Voldoet uw oplossing aan de eis/wens?" volstaat voor de eisen. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst heeft inderdaad bedoeld dat het selecteren van een 'ja' in kolom F voldoende is voor eisen. Derhalve zijn de toelichting-cellen voor eisen ook niet roze gekleurd. Het zou een veel te grote inspanning van inschrijvers vergen om voor elke eis ook nog een toelichting te geven.

- 231 Aanbestedingsleidraad par. 4.3.3. U schrijft bij "a. ISO27001 certificering" dat een kopie van het certificaat en de verklaring van toepasselijkheid bij inschrijving moet worden toegevoegd. Op de volgende pagina schrijft u echter "Bij de Inschrijving volstaat het Inschrijfformulier (zie bijlage 1). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen ..." Het inschrijfformulier stelt ook dat de genoemde certificaten bij eventuele gunning overlegd kunnen worden. Kunt u bevestigen dat het bewijs voor 4.3.3 a en b op verzoek na gunning geleverd dient te worden?
- Aanbestedende dienst bevestigt dat het bewijs voor 4.3.3a en b op verzoek na gunning geleverd kan worden. De aanbestedingsdocumenten zullen hiermee in overeenstemming worden aangepast.
- 232 Aanbestedingsleidraad par. 4.3.2. blz. 25 Kerncompetenties U schrijft: "Inschrijver levert dus minimaal 1 en maximaal 2 referenties aan." Er zijn 4 kerncompetenties en er mag maximaal 1 referentie per kerncompetentie worden aangeleverd. U bedoelt dus waarschijnlijk "Minimaal 1 en maximaal 4 referenties." Kunt u dit bevestigen?
- Aanbestedende dienst bevestigt dat hier een verschrijving heeft plaatsgevonden, het maximaal aantal referenties dient te zijn gesteld op vier (4). De aanbestedingsdocumenten zullen hiermee in overeenstemming worden aangepast.

233 Aanbestedingsleidraad par. 3.3 sub 16, blz. 17	U stelt hier: "Na deze Nota van Inlichtingen krijgen Ondernemers de mogelijkheid om verduidelijkende vragen te stellen over de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen." Omdat de scope van uw opdracht breed is, kan het voorkomen dat wij, tijdens het opstellen van de stukken, tegen nieuwe vragen aanlopen, terwijl de deadline voor de eerste vragenronde al is geweest. Wij verzoeken u dan ook om nieuwe vragen toe te staan bij de 2e vragenronde.	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 104.
234 Aanbestedingsleidraad par. 3.2 sub 9, blz. 16	U verwijst hier naar het contactpunt zoals beschreven in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 1 bevat geen contactpersoon/contactpunt, anders dan TenderNed. In het geval van een storing in TenderNed hebben wij dus geen toegestaan contactpunt. Kunt u dit alsnog opnemen in hoofdstuk 1?	Aanbestedende dienst zal een contactpunt opnemen ingeval van verstoringen binnen TenderNed.
235 Waarde bestaande apparatuur	Kunt u aangeven hoe u komt tot de waarde van € 220.000,- voor de van de Connectie over te nemen apparatuur?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 158.
236 Over te nemen apparatuur	Kunt u bevestigen dat apparatuur welke door de gegunde opdrachtnemer wordt ingezet en welke nog een boekwaarde vertegenwoordigt wordt overgenomen door WijkTeams Arnhem (of een nieuwe opdrachtnemer) aan het einde van het contract net zoals u dat in deze aanbesteding doet met de apparatuur van De Connectie?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen, op voorwaarde dat Opdrachtnemer jaarlijks rapporteert over assets en boekwaarden.

237 Garantie op aanwezige apparatuur	Is er op de install base van de over te nemen apparatuur nog garantie van toepassing tot het einde van de gebruiksstermijn?	Ja, dit is veelal wel het geval. Vanwege de aankoop, zal de garantieafhandeling door De Connectie worden gedaan indien het gaat om overgenomen hardware waar nog garantie op loopt.
238 Garantie aanwezige apparatuur	Kunt u een lijst aanmet het type garantie per asset van de bestaande apparatuur.	De fabrieksgarantie van de over te nemen apparatuur blijft bij De Connectie. Het is voor Aanbestedende dienst niet mogelijk om hier een meer gedetailleerd overzicht van te geven.
239 Dienstverlening van De Connectie over te nemen apparatuur	Kunt u bevestigen dat apparatuur die over dient te worden genomen van De Connectie voor rekening van Wijkteams Arnhem versneld kan worden vervangen of voor rekening van Wijkteams Arnhem kan worden voorzien van een Carepack?	De over te nemen hardware kan niet voorzien worden van CarePacks, aangezien de huidige garantie en garantieafhandeling nog bij De Connectie blijft liggen. Versnelde afschrijving is alleen mogelijk indien dit vanwege technische staat of beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is.
240 Aanwezige Iphone 7 &8 toestellen	De Iphone 7 en 8 zijn niet meer supported voor de nieuwste updates en dus niet beschikt u niet over de laatste security updates. Het is disproportioneel om het risico dat hieruit voortvloeit af te wentelen op een opdrachtnemer omdat er geen technische maatregelen mogelijk zijn om dit risico uit te sluiten (zonder dat dit effect heeft op de gebruikers), neemt u zelf de gevolgen van dit risico?	De Opdrachtnemer zal de niet meer gesupporte iPhones op korte termijn moeten vervangen, bijvoorbeeld bij aanvang van het in beheer nemen.
241 Ricoh Myprint	Dienen gegadigden een alternatief te bieden voor de Ricoh MyPrint cloud print oplossing en dient dit mee te wordengeprijsd in het aanbod?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 183.

242 Cryptshare	U maakt op dit moment gebruik van de Cryptshare plugin voor veilig mailen vanuit ICT de Connectie. Dienen gegadigde hiervoor een alternatieve oplossing te bieden en mee te nemen in de prijs van het aanbod of blijft u gebruik maken van de huidige plugin van ICT De Connectie?	Aanbestedende dienst blijft in principe geen enkele functionaliteit of licentievorm van De Connectie gebruiken, zeker niet nadat de migratie volledig is afgerond. Het is aan Inschrijver om met een alternatief te komen en deze mee te nemen in de prijsstelling.
243 WIFI met Xtreme control	Op dit moment maakt u gebruik van WiFi met Xtreme Control WiFi server van ICT De Connectie. Dienen geadigden hier een alternatieve oplossing voor aan te bieden en te verwerken in hun aanbod of blijft u deze dienst afnemen van ICT De Connectie.	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 244.
244 Back-up	Kunt u aangeven welke backup oplossing op dit moment wordt gebruikt.	Op dit moment wordt gebruik gemaakt van een Cloud-oplossing van Barracuda. Zie hiervoor ook paragraaf 2.7.4.8 van de Aanbestedingsleidraad.
245 Retentie back-up	Dienen gegadigden in hun aanbod rekening te houden met bestaande backups en retentie tijden voor de backup van mailboxen, OneDrive en Teams/Sharepoint?	De huidige back-up en retentietijden voor mail, OneDrive en SharePoint/Teams zijn bij Aanbestedende dienst niet bekend. In het Programma van Eisen is aangegeven welke richtlijnen Inschrijvers voor de SOLL-situatie dienen aan te houden (zie onderdeel A, tabblad 3, Programma van Eisen).

246 Aanbod minimaal gelijkwaardig aan diensten van ICT De Connectie	In het bestek stelt u dat het aanbod minimaal gelijkwaardig dient te zijn aan de technische oplossing en het niveau van dienstverlening van ICT De Connectie. Gegadigden kunnen alleen rekening houden met hetgeen u in het bestek en in het PVE heeft opgenomen. Informatie die u niet beschikbaar heeft gesteld kan niet verwerkt worden in het aanbod, het is immers disproportioneel als u achteraf eisen toevoegt die van invloed zijn op de prijs. Daarom vraagt gegadigde u om alle relevante informatie beschikbaar te stellen en niet na gunning zaken toe te voegen die nu niet in de bestekdocumenten zijn opgenomen.	Aanbestedende dienst heeft haar uiterste best gedaan om een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van de huidige situatie. Echter is niet alle informatie gemakkelijk voorhanden. Uiteraard zal Aanbestedende dienst geen nieuwe informatie toevoegen na gunning en zullen inschrijvers niet gehouden zijn aan informatie die niet bekend was/is. Voor domeinen waar nog niet alles duidelijk is, zullen partijen in gezamenlijk overleg tijdens de migratie een weg moeten vinden.
247 Eisen tab 2 eis A6	Gegadigde kan met betrekking tot bijlage 5, tab 2 eis A6 slechts rekening houden met de informatie die u verstrekt heeft in deze aanbesteding en uiteraard met wettelijke eisen. Kunt u bevestigen dat betreffende eis A6 alleen betrekking heeft op informatie die u gedeeld heeft in de bestekdocumenten, of nog zal delen. Het zou disproportioneel zijn als u achteraf zaken toevoegt waar gegadigden bij het opstellen van hun aanbod geen rekening mee hebben kunnen houden	Dat is inderdaad correct, Aanbestedende Dienst zal dit aanpassen.

248	Het valt ons op dat de planning op TenderNed afwijkt van de planning in de Aanbestedingsleidraad. Volgens de planning in de Aanbestedingsleidraad zijn er twee vragenrondes met publicatiedata van de antwoorden op 14 november en 24 november. Volgens de planning in het TenderNed portal is er een vragenronde met een publicatiedatum van de antwoorden op 24 november. Kunt u ons aangeven welke planning correct is? Wij merken op dat, indien de planning op het TenderNed portal leidend is, de gegeven tijd tussen het publiceren van de antwoorden en de sluitingstermijn indienen Inschrijvingen erg kort is. Ook gelet op het aantal vragen dat reeds nu in het TenderNed portal is gesteld.	De tool TenderNed geeft niet de mogelijkheid om twee rondes aan vragen en antwoorden in de planning op te nemen. Derhalve is door Aanbestedende dienst gekozen om alleen de tweede Nota van Inlichting in de planning op TenderNed op te nemen. Deze termijnen zijn overigens in overeenstemming met de planning in de Aanbestedingsleidraad. De antwoorden uit de eerste vragenronde zullen conform planning op 14 november worden verzonden. Aanbestedende dienst gaat er verder vanuit dat er in de tweede ronde aanzienlijk minder vragen gesteld zullen worden dan in de eerste ronde, waardoor er gekozen is om de wettelijk verplichte minimale 10 dagen aan te houden.
249	Staat de gemeente Arnhem financieel garant voor de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem en zo ja, blijft dit ook zo gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Aanbestedende dienst is een zelfstandige rechtspersoon en wordt 100% gefinancierd door de gemeente Arnhem. In die financiering is rekening gehouden met ICT kosten. Dit blijft zo gedurende de looptijd van de overeenkomst.
250	Neemt u, of de opvolgende leverancier, de hardware ook weer van opdrachtnemer over aan het einde van het contract, tegen de dan bepaalde boekwaarde?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 236.
251	Omdat het gebruikersapparatuur betreft, gaan wij ervan uit dat de stichting de apparatuur zelf verzekert tegen gebruikschade en diefstal. Is deze aanname correct?	Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 46.

