

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
252	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Op moment van inschrijven bereiden we ons voor om de genoemde ISO-certificering en ISAE-verklaring te bemachtigen. Wij verwachten deze in 2024 binnen te hebben. Bent u bereid om de eis hierop aan te passen waarbij wij verklaren in 2024 gecertificeerd te zijn/ de verklaring te hebben?	In het antwoord op de vraag met referentienummer 71 van de eerste Nota van Inlichtingen heeft Aanbestedende dienst reeds aangegeven hoe Inschrijvers kunnen voldoen aan de geeiste certificeringen. De eerste mogelijkheid is om het specifieke certificaat te hebben en jaarlijks te laten toetsen. De tweede mogelijkheid is een vergelijkbaar managementsysteem in gebruik te hebben, waarbij vergelijkbaarheid door Inschrijver dient te worden aangetoond. De derde en laatste optie is om het voornemen tot certificering bekend te maken, inclusief een voorlopige planning. Uit de vraag van Inschrijver lijkt deze derde optie van toepassing te zijn. Aanbestedende dienst kan deze route niet op voorhand (op basis van de vraag en het antwoord) goedkeuren, maar ziet hierin geen issue. Gezien de huidige planning lukt het Aanbestedende dienst alleen om het tijdsslot op 14 december van 15:00 tot 16:30 toe te voegen. Wij reserveren dit tijdslot voor Inschrijver. Inschrijver kan dit bevestigen middels een berichtje op TenderNed.
253	Proces	bijlage 1 inschrijfformulier	Vanwege een reeds geboekte vakantie, willen wij verzoeken of donderdag 14 of vrijdag 15 mogelijk is als interview data.	
254	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 129	Graag ontvangen wij de specificaties van de apparatuur (type, CPU, MEM, Disk etc.) Deze zijn eventueel te exporteren vanuit Intune: De inzichten per platform: https://learn.microsoft.com/en-us/mem/intune/remote-actions/device-inventory en hoe te exporteren: https://learn.microsoft.com/en-us/managed-desktop/operate/device-inventory-report	De export levert helaas niet de gevraagde gegevens op. Aanbestedende dienst heeft evenwel het overzicht in Bijlage 7 bijgewerkt en de gevraagde gegevens bijgevoegd. Een nieuwe versie van deze bijlage is terug te vinden via TenderNed.
255	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 129	Graag ontvangen wij de (verwachte) specificaties, aanschafdatum en prijs van de nieuwe apparaten (iPhones & laptops)	Het betreft de laptops HP EliteBook 840 14 inch G9 en de iPhones betreffen SE's van de derde generatie. Aanschaf van beide producten is in volle gang (nov/dec '23), een deel (31 van de 80) van de apparatuur is inmiddels vervangen. De aanschafprijzen zijn respectievelijk 1299,98 voor de laptops en 489,32 voor de iPhones.
256	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 129	Graag ontvangen wij de opslagcapaciteit per type iPhone, i.v.m. de berekening van de restwaarden?	Op TenderNed is een bestand geupload met kenmerk 'DeviceWithInventory_iphones.csv' waarin alle iPhones zijn opgenomen inclusief de opslagcapaciteit per apparaat.

257	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 129	Graag ontvangen wij de specificaties van de apparatuur i.v.m. berekeningen restwaarden (type, CPU, MEM, Disk etc.)?	Anders dan de apparatuur uit de vraag met het referentienummer 254 is er geen hardware. Zie het antwoord op de vraag met referentienummer 254. Naar verwachting is 50.000 (ongeveer 22%) van de overnamesom voor bestaande hardware, 95.000 (ongeveer 43%) voor nieuwe laptops, 53.000 (ongeveer 25%) voor mobiele telefonie en 22.000 (ongeveer 10%) voor randapparatuur. De overnamesom is tot stand gekomen in gezamenlijk overleg tussen Aanbestedende dienst en de latende leverancier en is bepaald op basis van aanschafprijzen en afschrijving. Zie ook het antwoord op de vraag met referentie 158 in de eerste Nota van Inlichtingen.
258	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 129	Wat is de verhouding in procenten van de € 220.000,00 in iPhones, laptops en randapparatuur?	
259	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 129	Hoe is het bedrag van € 220.000,00 tot stand gekomen? Indien de facturatie van de lease toch via gegadigde dient te verlopen, is Wijkteams Arnhem dan bereid om hiervoor een driepartijenovereenkomst aan te gaan?	
260	Contract	Vervolgvrage Vraag 72		Aanbestedende dienst is hiertoe bereid. Nee, Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Evenwel zijn er wellicht mogelijkheden om Inschrijver als 'uitvoerder' van een dergelijke overeenkomst op te nemen, waardoor de financiering niet op de balans van de Inschrijver rust, maar de facturatie wel via de Inschrijver verloopt. Aanbestedende dienst staat open om een dergelijk scenario te onderzoeken na gunning.
261	Contract	Vervolgvrage Vraag 72	Is de aanbestedende dienst bereid om een leasecontract rechtstreeks met de leasemaatschappij overeen te komen, zodat de financiering niet op de balans van gegadigde rust en omdat er ook een back-to back overeenkomst gesloten dient te worden?	
262	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 28	Is er een reden dat er Resources in de regio North-Europe draaien (in plaats van West-Europe)? Kan Wijkteams Arnhem aangeven om hoeveel te migreren systeem en/of gebruikers (System or User assigned managed identities) identiteiten het hier gaat en waar deze voor worden gebruikt?	Nee, er is geen specifieke reden waarom gekozen is voor deze regio. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat er geen migratie van toepassing is, de bestaande systeem en/of gebruikers identiteiten kunnen in de tenant blijven.
263	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 34	Kan Wijkteams Arnhem aangeven om hoeveel te migreren App registrations het hier gaat en waar deze App registrations voor bedoeld zijn?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat er geen migratie van toepassing is, de bestaande app registrations kunnen in de tenant blijven.
264	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 31	Wat betekent "encryptie voor apparaten"? Worden hiermee Managed disken van VM's in Azure mee bedoeld en/of harde schijven van fysieke apparaten? Welke varianten zijn aan de orde?	
265	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 27		Encryptie middels BitLocker geldt voor de harde schijven die in de fysieke laptops zit. Varianten zijn niet van toepassing.

266	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 25	Waarom draait Azure Active Directory Domain Services in Azure? Zijn er andere afhankelijkheden van AADDS zoals applicatie authenticatie, NPS (radius), Domain Policies, scripts, etc...?	AADDS is noodzakelijk voor LDAPS, wat op zijn beurt nodig is voor Extreme Control (wifi-accesspoint server). Dit is de enige reden waarom er AADDS draait in Azure.
267	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 61	Wordt er naast UMRA/IAM/HelloID Provisioning ook reeds gebruik gemaakt van HelloID Service Automation?	Aanbestedende dienst maakt geen gebruik van Service Automation binnen HelloID.
268	Inhoud	Vervolgvrage Vraag 61	Welke van de volgende producten van Tools4Ever betreft dit; UMRA, IAM of HelloID Provisioning?	Aanbestedende dienst maakt op dit moment alleen gebruik van HelloID Provisioning.
269	Inhoud	NVI vraag 242	De oplossing die wij gebruiken voor het beveiligen van e-mail is gebaseerd op het aantal mailboxen. Mogen wij ervan uitgaan dat het aantal mailboxen gelijk is aan het aantal gebruikers (250)? Als dit niet het geval is, kunt u dan het juiste aantal mailboxen specificeren?	Indien voor de pricing uitgegaan dient te worden van aantallen accounts, dan verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver om de aantallen zoals opgegeven in paragraaf 5.4 (pagina 32) van de Aanbestedingsleidraad, aan te houden. Dit zou dan gaan om 280 accounts.
270	Inhoud	Jaaroverzicht wijzigingen	U maakt in dit overzicht geen onderscheid tussen standaard en niet-standaard wijzigingen. Kunt u specificeren van welk aantal standaard wijzigingen wij uit kunnen gaan?	Er wordt op dit moment geen onderscheid gemaakt in Standaard en niet-standaard wijzigingen. Aanbestedende dienst kan hier dus geen inzage in geven. Aanbestedende dienst schat in dat 80-90% van de wijzigingen als standaard wijziging gezien zou moeten worden.
271	Inhoud	NVI vraag 141	De vraag bestaat uit twee delen waarop aanbestedende dienst geen antwoord op geeft. Kan Wijkteams Arnhem aangeven of inschrijver de huidige licenties dient over te nemen of SPOC moet zijn voor de betreffende partijen?	Beide is het geval. Uit de tekst in de Aanbestedingsleidraad blijkt dat Inschrijver deze (of een vergelijkbare oplossing) dient aan te bieden in de SOLL-situatie. Uit het antwoord op de vraag met referentienummer 23 uit de eerste Nota van Inlichtingen blijkt dat HelloID/Tools4ever (of alternatieve leveranciers) door Inschrijver als SPOC wordt aangestuurd.
272	Inhoud	Jaaroverzicht tickets	Hoe dient inschrijver het overzicht te lezen. 293 1e lijns tickets zijn doorgezet naar 2e lijn of zijn er bovenop de 501 1e lijns tickets ook nog 293 2e lijns tickets gemeld?	Het gaat hier om aparte tickets, dus bovenop de 501 eerstelijns tickets zijn nog eens 293 tweedelijns tickets aangemeld. Er zijn in totaal in de afgelopen 12 maanden dus 794 tickets aangemeld.
273	Inhoud	NVI vraag 214	Als aanvulling op de vorige vraag. Mocht recovery uit de jaarbackups van de huidige Barracuda oplossing noodzakelijk zijn, mogen wij er dan vanuit gaan dat dit via de huidige leverancier geregeld kan worden?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat er geen recovery uit jaarbackups nodig is. Bij go-live zal de back-up middels de oplossing van Opdrachtnemer gaan verlopen en kan een recovery ook op die manier worden uitgevoerd. De laatste gesealde back-up zou identiek moeten zijn aan de eerste back-up die Opdrachtnemer maakt.

274 Inhoud	NVI vraag 214	Inschrijver heeft geen kennis van Barracuda als back-up oplossing. In ons voorstel gaan wij dan ook uit van een alternatieve oplossing. Mogen wij ervan uitgaan dat de huidige leverancier als onderdeel van de Exit zorg draagt voor het sealen van de oude back-ups?	Ja, Inschrijvers mogen er vanuit gaan dat de gesealde back-ups als onderdeel van de Exit worden aangeleverd door de latende leverancier.
275 Inhoud	NVI vraag 5	Kunt u specificeren hoeveel data er binnen Microsoft 365 aanwezig is, waarvan een back-up moet worden gemaakt?	Het totaal aan data binnen 365 bedraagt ongeveer 4TB.
276 Inhoud	NVI vraag 64 en 65	Als vervolg op de vorige vraag. Als u ervoor kiest de optionele kosten wel mee te nemen in de beoordeling van de prijs is het belangrijk dat er een gelijk speelveld is voor alle inschrijvers. Bent u in dat geval bereid het aantal netwerkpoorten en wireless accesspoints voor te schrijven, zodat alle inschrijvers hetzelfde uitgangspunt hanteren bij de inschrijving?	Aanbestedende dienst stelt voor dat Inschrijvers gebruikmaken van de navolgende richtlijnen, waarbij de daadwerkelijke aantallen worden ingevuld bij uitvoering van de Opdracht. Voor netwerkpoort geldt dat iedere medewerker op locatie voorzien moet worden van een netwerkpoort, 1 poort voor een printer en voor elke access point een aansluiting (de totale aantallen zijn weergegeven in paragraaf 5.4 van de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen). Voor Access Points is uitgegaan van 1 AP per 50m2 en geldt eveneens dat de richtlijnen zijn aangegeven in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.4.
277 Inhoud	NVI vraag 64 en 65	U geeft aan dat inschrijvers voor zowel het LAN als het WLAN een inschatting moeten maken op basis van het aantal medewerkers en het aantal vierkante meters. Daarnaast geeft u aan dat de vernieuwing van het LAN en WLAN optioneel aangeboden moeten worden. Het prijzenblad geeft echter niet de mogelijkheid om deze optionele kosten te verwerken, waardoor deze kosten onderdeel zijn van de inschrijfprijs. Kunt u het prijzenblad aanpassen, zodat deze optionele kosten niet worden meegenomen in de beoordeling van de prijs?	In het antwoord op de vraag met referentienummer 276 zijn aantallen als uitgangspunt gegeven. Voorts meldt Aanbestedende dienst graag (wellicht ten overvloede) dat alleen het aanbieden van de LAN-diensten als optioneel geldt, de WAN- en WLAN-diensten zijn niet optioneel. Aanbestedende dienst heeft het prijzenblad aangepast zodat naast de jaarprijs ook de optionele LAN-diensten kunnen worden uiteengezet. De onderbouwing kan Inschrijver zelf verzorgen op het daarvoor bestemde tabblad. De beoordeling van de TCO vindt plaats op basis van het geheel zonder opties.
278 Inhoud	NVI vraag 61	Kunt u de aantallen en typen licenties van HelloID specificeren, zodat we die mee kunnen nemen in onze inschrijving?	Het aantal licenties is gelijk aan het aantal gebruikersaccounts in Azure (gestart is met 275 gebruikers). Het betreft een gebruikslicenties voor HelloID provisioning, normal user type.

279	Inhoud	NVI vraag 28	Mogen wij ervan uitgaan dat er in de huidige situatie een Azure landing zone is die conform best practices van Microsoft Azure is ingericht?	Nee, er is in de huidige situatie geen Azure landingzone. Het aantal gebruikte services binnen Azure is dermate minimaal, dat er geen landingzone is uitgerold. Er wordt op dit moment binnen Azure alleen gebruik gemaakt van Power Automate.
280	Inhoud	NVI vraag 37	U geeft aan dat er geen firewall aanwezig is binnen Microsoft Azure. Op welke manier is toegang tot resources binnen de Azure omgeving op dit moment beveiligd?	De containers die binnen Azure draaien zijn op dit moment middels certificaten of API-keys afgeschermd.
281	Inhoud	NVI vraag 2 en 98	Mogen wij ervan uitgaan dat inschrijvers de daadwerkelijke gemaakte kosten van Azure consumptie mogen doorbelasten, inclusief eventuele tariefwijzigingen?	Aanbestedende dienst kan deze aanname bevestigen.
282	Inhoud	NVI vraag 2 en 98	U geeft aan dat de facturatie van de Azure kosten bij voorkeur verloopt via de inschrijver. Daarnaast geeft u aan dat de kosten voor Azure consumptie binnen de scope van de opdracht vallen, maar dat het volume beperkt is. De daadwerkelijke kosten zijn voor inschrijvers niet bekend en ook niet te berekenen. Kunt u specificeren voor welk bedrag inschrijvers de Azure consumptiekosten in de inschrijving moeten meenemen?	Inschrijvers hoeven in hun prijsberekening geen rekening te houden met het verbruik binnen Azure. In de huidige situatie wordt alleen gebruik gemaakt van de resources zoals aangegeven in de eerste Nota van Inlichtingen.
283	Inhoud	AWifi	Vanuit NVI 1 kan niet worden aangegeven hoeveel accesspoints benodigd zijn in de nieuwe situatie. Voor opdrachtnemer is het niet mogelijk te schatten op basis van vierkante meters hoeveel AP's nodig zijn. Is er een mogelijkheid dat plattegronden of aantallen van elke locatie worden aangeleverd? (plattegrond incl schaal)"	Aanbestedende dienst heeft helaas geen plattegronden voorhanden. Om basis van andere vragen, heeft Aanbestedende dienst besloten om uitgangspunten voor het aantal netwerkcomponenten op te stellen. Deze uitgangspunten zijn terug te vinden in het antwoord op de vraag met referentienummer 276 en in de Aanbestedingsleidraad in paragraaf 5.4.
284	Inhoud	aantal aansluitingen	Mogen we van elke locatie uitgaan dat het aantal personen twee aansluitingen nodig heeft? (computer en telefonie?) Dit i.v.m. het berekenen van het aantal poorten benodigd per locatie, na nvi 1 was dit nog niet duidelijk voor ons."	Aanbestedende dienst heeft in het antwoord op de vraag met referentienummer 276 aantallen voorgesteld om als uitgangspunt voor de Inschrijving te gebruiken. Inschrijver kan hiervan gebruikmaken.
285	Inhoud	contracten mobiele telefonie	Na NVI 1 is ons nog niet duidelijk of de contracten van de alle mobiele & data-simkaarten gelijktijdig aflopen binnen een tijdsbestek van 4 maanden? Kunt u hierin inzicht geven?	Aanbestedende dienst is er vanuit gegaan dat alle aansluitingen op hetzelfde moment kunnen worden overgenomen en/of omgezet. Inschrijvers kunnen deze aanname ook in hun Inschrijving gebruiken. Na gunning zullen we dit in gezamenlijk overleg verder verhelderen.

286	Inhoud	Power BI	Vanuit vraag 97 NVI 1 wordt aangegeven dat er nu wel licenties zijn voor PowerBi maar hier niks mee wordt gedaan. In vraag 57 NVI1 wordt aangegeven dat de powerBi functionaliteit moet terugkomen. Kunnen we voor een specifiek aantal medewerkers een PowerBi pro licentie aanhouden? Om hoeveel medewerkers gaat dit?" In vraag 125 wordt aangegeven dat de huidige Azure virtuele machine wordt gebruikt voor ADDS management. In vraag 53 wordt aangegeven dat dit voor SCEP is. Wordt deze machine voor beide of 1 van deze 2 diensten gebruikt en voor welke dienst of diensten?	Er wordt op dit moment alleen gebruik gemaakt van externe rapportages (o.a. gemeente Arnhem en Solviteers), waarvoor de licenties benodigd zijn. Voor een goede vergelijking kunnen Inschrijvers aanhouden dat 20 medewerkers een PowerBI pro licentie nodig hebben.
287	Inhoud	Azure virtuele machine	De virtuele machine in Azure wordt uitsluitend gebruikt voor ADDS management. SCEP wordt als gemanaged "app service" gehost op Azure.	Nee, Aanbestedende dienst zal zorgen dat de upgrade naar Windows 11 voor alle fysieke machines is gedaan voordat de machines overgaan. Momenteel draait ongeveer de helft van de eindgebruikers hardware op Windows 10 en de helft op Windows 11, Aanbestedende dienst verwacht dat Windows 10 is uitgefaseerd in het begin van 2024.
288	Inhoud	Hardware	Kan Aanbestedende dienst inzage geven in de versies van Windows die momenteel op de hardware van eindgebruikers draait? Kan Inschrijver er vanuit gaan dat de upgrade naar Windows 11 door hem gedaan wordt?	