

Swalm en Roer

ICT Dienstverlening

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

18-12-2023

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	4.3 Prijs	Kunt u verduidelijken of de huidige leverancier ook migratie werkzaamheden moet uitvoeren? Indien dit niet het geval is, heeft inschrijver het nadrukkelijke verzoek om de post 'transitie' niet mee te laten wegen in het prijzenblad. Dit om een eerlijk speelveld te creëren voor alle inschrijvers. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Het verschil in kosten voor de transitie wordt grotendeels "teniet gedaan" door de hoge weging in de prijs per leerling per jaar. De transitiekosten worden dus gewoon meegewogen.
2	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 72	U vraagt bij een medewerker om de voortgang en inhoud van een leerling in te kunnen zien. Dit is echter geen onderdeel van een DLWO maar van methode software en vanuit AVG oogpunt niet wenselijk. Graag uw reactie.	Correct.
3	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 72	Opdrachtgever spreekt over het mee kunnen kijken op de devices van leerlingen. Kan opdrachtgever aangeven of men enkel wenst mee te kijken op de browser van de leerling of dat op het gehele device meegekeken moet kunnen worden?	Er dient een "meekijkfunctie" beschikbaar te zijn. De wijze waarop Inschrijver dit uitvoert of interpreteert is naar eigen invulling.
4	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 69-70	U vraagt om maandelijkse rapportages en overzichten m.b.t. de prestaties van de servicedesk en beschikbaarheid van het netwerk. Opdrachtnemer is van mening dat dit buitenproportioneel veel werk is voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever om dit door te nemen. Gaat u ook akkoord met eens per 3 maanden?	Akkoord.
5	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Kunt u bevestigen dat er nu ook geen voor geïnstalleerde software op de apparaten staat?	Correct.
6	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Indien dit niet het geval is, is het binnen scope om deze apparaten op te nemen?	Zie het antwoord op vraag 5.
7	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Hebben bestaande devices nu al een autopilot profiel?	Op dit moment wordt er niet gewerkt met Autopilot, maar met Intune.
8	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 63	Bent u bereid om voor deze werkzaamheden een toets combinatie in te drukken om het automatische installatieproces te starten?	Ja.
9	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 6	Onze ervaring leert dat 2 minuten in de wacht staan erg kort is. Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "95% van alle telefoontjes mag niet langer dan 2,5 minuten in de wacht staan" Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
10	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 6	Opdrachtgever vraagt een bereikbaarheid van de servicedesk van 07:30 - 17:30 uur. Is opdrachtgever ook akkoord met hetzelfde aantal uren bereikbaarheid, echter van 07:00 - 17:00 uur? De ervaring van opdrachtgever leert dat 07:00-07:30 in het PO frequenter voorkomt dan 17:00 - 17:30. Graag uw akkoord.	Niet akkoord.
11	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 53	Kunt u verduidelijken welke applicaties dit betreft?	Organisatiebrede applicaties.
12	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 52	Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer gebruikt waar technisch mogelijk geen algemene accounts." Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken beide gebruik van hen eigen account. Hoe Inschrijver dit intern inricht is naar eigen invulling.
13	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 51	U vraagt om adequate beveiliging middels 2FA. Kunt u bevestigen dat dit reeds is ingericht?	Ja.
14	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 50	Inschrijver doet de aanname dat de aanschaf van nieuwe hardware m.b.t. de infrastructuur buiten scope is. Uiteraard denkt inschrijver hier graag in mee. Kunt u dit bevestigen?	Ja.
15	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 48	Inschrijver heeft het verzoek om deze eis aan te passen gezien de mogelijke reikwijdte hiervan in de toekomst. Inschrijver heeft de volgende toevoeging: Inschrijver is verantwoordelijk voor het oplossen van kwetsbaarheden met veel impact én die binnen de scope van de opdracht vallen. Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van kwetsbaarheden binnen de scope en invloedsferen van Opdrachtnemer.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 47	Het monitoren van security issues is een erg breed onderwerp. Er speelt momenteel veel op het gebied van veiligheid in het onderwijs, o.a. het normenkader en Plan Veilig. Dit betekent dat de security score tijdens het contract zeer waarschijnlijk moet worden bijgesteld. De impact op de realisatie hiervan is momenteel nog niet bekend. Daarnaast is het palet aan veiligheidsissues nog een stuk breder dan enkel de security score van Azure en willen we ons hier niet tot limiteren. Na gunning maken we hier graag nadere afspraken met u over. Gezien de (nog onvoorziene) impact op de kosten heeft inschrijver het verzoek om toekomstige realisatie kosten buiten de scope van deze aanbesteding te houden. Graag uw akkoord.	Akkoord.
17	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 43	Opdrachtnemer verzoekt u de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er, mits technisch mogelijk, koppelingen (SSO) mogelijk zijn met XXX" Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. (SSO dient mogelijk te zijn voor de benoemde applicaties en binnen de invloedsferen van Opdrachtnemer.)
18	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 38	Kan opdrachtgever aangeven van welk type van Uniflow gebruik wordt gemaakt (uniflow on-premise/uniflow online)?	Uniflow Online.
19	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 38	Wat verstaat u onder de 'complete configuratie'? Inschrijver gaat ervan uit dat dit enkel softwarematig is, is dat correct?	Uw aannme is correct.
20	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 30	Kunt u bevestigen dat de kosten voor (voorraad van) netwerkcomponenten bij opdrachtgever liggen?	Niet akkoord.
21	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 22	Een hersteltermijn van 2 werkdagen voor de situatie onder prioriteit B is vrij fors in het primair onderwijs. Bent u bereid om de hersteltijd voor prioriteit B aan te passen naar 3 werkdagen?	Nee.
22	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 22	Opdrachtgever vraagt bij prioriteit A een hersteltijd van <8 uur. Inschrijver heeft het verzoek om deze aan te passen naar 1 werkdag. Graag uw akkoord.	Akkoord.
23	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 22	Het is gebruikelijk dat er eerst sprake is van een responsetijd voordat de hersteltijd gaat lopen. Indien u namelijk buiten kantoortijden een melding doet, gaat de hersteltijd al lopen. Opdrachtnemer vraagt u daarom deze eis aan te passen, inclusief een responsetijd. Wij doen hierin het volgende voorstel voor de responsetijden: AA < 15 minuten, A < 4 uur, B < 1 werkdag. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
24	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 18	Kunt u verduidelijken of de huidige koppeling tussen JAMF en ESIS kan blijven bestaan?	Ja.
25	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 18	Kan opdrachtnemer de huidige JAMF omgeving overnemen?	Ja.
26	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 18	U noemt een specifieke tool voor het beheren van de iPads. Mag opdrachtnemer ook een functioneel vergelijkbare tool aanbieden?	Ja, maar geniet niet de voorkeur.
27	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 16	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met 'een apart signaal'?	Er dient helder onderscheid zichtbaar te zijn tussen prioriteiten van tickets, waarbij bij urgente meldingen/ tickets bovenschouder en/ organisatie S&R op de hoogte gesteld wordt.
28	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 16	Het is voor inschrijver geen enkel probleem om als SPOC richting leveranciers te fungeren. Hierbij houdt zij zich aan de response- en afhandeltijden zoals vermeld. Inschrijver wil hierbij wel vermelden dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor de reactie en afhandeltijd van leveranciers. Graag uw akkoord	Eens met uw stelling. Echter, de regie, urgentie en proactiviteit blijft primair taak van de SPOC.
29	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis14	Onze ervaring leert dat communiceren via een chat een soepele en doelgerichte afhandeling niet ten goede komt. Bent u bereid om deze eis aan te passen naar 'meldingen via een chat of online portaal'? Graag uw akkoord	Niet akkoord. Eis wordt uitgebreid met "of via een online portaal.
30	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 5	Kunt u verduidelijken of de huidige licenties overdraagbaar zijn?	Ja.
31	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 5	Kunt u verduidelijken welke licenties nu in beheer zijn?	Dit is bij ons niet bekend. In de pakketprijs zit in ieder geval de Windows licentie (niet Microsoft). De Jamf licenties worden doorbelast aan Swalm en Roer.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht - Eis 1	Kunt u verduidelijken hoe veel tijd u minimaal/maximaal verwacht voor een verdiepingsinstructie in het aanbod?	Dit is vooraf niet concreet te krijgen, en zal naar gunning in overleg met Swalm en Roer besproken worden.
33	2.4	Mogen wij ervan uitgaan dat de huidige leverancier het beheer voor haar rekening neemt tot de afronding van de migratie voltooid is?	Ja.
34	2.4	Migraties in het onderwijs gebeuren veelal in (langere) vakantieperiodes. Kunt u verduidelijken of u een voorkeur heeft qua planning?	Nee.
35	1.2	Kunt u verduidelijken of alle Windows apparaten geschikt zijn voor Windows 11?	Nee, op dit moment is dat niet geheel duidelijk.
36	1.2	Kunt u verduidelijken wie er verantwoordelijk is voor DNS / DHCP?	TransIP.
37	1.2	Indien wifi beheer onderdeel is van de uitvraag, kunt u verduidelijken hoe de inrichting is? Betreft dit de Campus omgeving?	Niet van toepassing.
38	1.2	Kunt u verduidelijken of het beheren van de wifi omgeving onderdeel is van de uitvraag?	Niet van toepassing.
39	1.2	Mogen we ervan uitgaan dat alle nu aanwezige software op de werkplekken via de cloud-beheer portalen te verwijderen is?	Ja.
40	1.2	Indien de huidige firewall beheerd moet worden, kunt u verduidelijken of het beheer overdraagbaar is?	Het is onbekend of deze overdraag is.
41	1.2	Kunt u verduidelijken of deze huidige firewall beheerd moet worden?	Ja.
42	1.2	Kunt u verduidelijken hoe de accounts van leerlingen en leerkrachten zijn ingericht? Gebeurt dit met een account per stichting of per school?	Microsoft accounts leerkrachten: Handmatig in azure door S&R ICT'ers). Microsoft accounts leerlingen: Via Esis-> Basispoort -> Zuluconnect -> Azure provisioning SwalmenroerLeerling Workspace accounts (per school op eigen domein): Esis -> Basispoort -> Zuluconnect -> Google Workspace Jamf: Esis -> ASM -> Jamf
43	1.2	U geeft aan dat aanmelden voor gebruikers geschiedt via Azure. Kunt u verduidelijken hoe dat nu is ingericht, i.c.m. het gewenste plaatjeswachtwoord voor leerlingen?	Dit gebeurt middels een apart domein voor Swalm en Roer leerlingen.
44	1.2	Kunt u verduidelijken of de Chrome devices zijn opgenomen in een gezamenlijke tenant?	Dit is opgenomen in een tenant per school
45	1.2	Kunt u verduidelijken of de Windows devices zijn opgenomen in een gezamenlijke 365 tenant?	Ja.
46	Pagina 24 - Paragraaf 70 - Rapportages	U vraag om maandelijkse rapportages en overzichten m.b.t. de prestaties van de servicedesk en beschikbaarheid van het netwerk. Opdrachtnemer is van mening dat dit buitenproportioneel veel werk is voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever om dit door te nemen. Gaat u ook akkoord met half jaarlijks tijdens periodiek overleg?	Zie het antwoord op vraag 4.
47	Pagina 24 - Paragraaf 69 - Rapportages	U vraag om maandelijkse rapportages en overzichten m.b.t. de prestaties van de servicedesk en beschikbaarheid van het netwerk. Opdrachtnemer is van mening dat dit buitenproportioneel veel werk is voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever om dit door te nemen. Gaat u ook akkoord met half jaarlijks tijdens periodiek overleg?	Zie het antwoord op vraag 4.
48	Pagina 25 - Paragraaf 59 - WAN verbindingen	Kan AD dit praktisch maken en verduidelijken welke voorzieningen die te maken hebben met het correct functioneren van een netwerk en WAN verbindingen wel als dienst geleverd moeten worden en welke voorzieningen hier geen onderdeel van maken en dus worden aangeschaft door de AD?	Er is geen WAN aanwezig, enkel LAN.
49	Pagina 25 - Paragraaf 58 - Updaten van apparatuur	Gaat AD ermee akkoord dat hierbij de randvoorwaarde opgenomen wordt dat Opdrachtnemer dit enkel doet indien de desbetreffende apparatuur het ondersteuning om dit centraal uit te voeren, controleren en rapporteren? Indien dit namelijk manueel uitgevoerd dient te worden is dit niet realistisch gezien de hoeveelheid devices waarover dit gaat. Indien niet, waarom niet?	Akkoord, echter Swalm en Roer wenst dat de opdrachtnemer, bij start opdracht een inventarisatie uitvoert en aangeeft of en op welke devices dit niet van toepassing is en welke acties mogelijk zijn om deze wel centraal gestuurd te ondersteunen.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Pagina 24 - Paragraaf 50 - Uniformiteit WiFi instellingen	AD geeft in het bestek aan dat het beheer van de WiFi omgeving bij Wentzo Wireless ligt en dat inschrijver enkel als SPOC dient te fungeren. De verantwoordelijkheid voor het aanbrengen van deze uniformiteit ligt hiermee bij Wentzo en niet bij inschrijver. Verzoek om deze eis te laten vallen, gaat AD hiermee akkoord?	Niet akkoord. De eis heeft betrekking tot de invloedssferen en mogelijkheden van de SPOC.
51	Pagina 24 - Paragraaf 46 - Updaten van netwerkapparatuur	Gaat AD ermee akkoord dat hierbij de randvoorwaarde opgenomen wordt dat Opdrachtnemer dit enkel doet indien de desbetreffende apparatuur het ondersteuning om dit centraal uit te voeren, controleren en rapporteren? Indien dit namelijk manueel uitgevoerd dient te worden is dit niet realistisch gezien de hoeveelheid devices waarover dit gaat. Indien niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 49.
52	pagina 22 - Paragraaf 33 - netwerkprinters	AD geeft aan dat dit binnen 2 werkdagen gerealiseerd moet worden. Aangezien het vervangen van printers bij scholen vaak een traject is wat samen gaat met aanbestedingen, en het vaak niet alleen printers maar MFPs' betreft, is het niet realistisch om dit binnen 2 werkdagen te realiseren voor wat betreft nieuw beschikbaar te maken printers die eerst in de werkomgeving opgenomen moeten worden – dit betreft vaak projecten en dus niet-standaard wijzigingen. Gaat AD er daarom mee akkoord om het beschikbaar maken van een netwerkprinter hier te laten vervallen? Indien niet, waarom niet?	Niet akkoord. Eis wordt uitgebreid naar "Beschikbaar maken, toekennen of wijzigen van een netwerkprinter per locatie". Volledige vervangingstrajecten van netwerkprinters vallen niet onder de opgenomen SLA.
53	Pagina 20 - Paragraaf 18 - Koppeling	AD heeft het over Workspace waarbij inschrijver ervan uitgaat dat hiermee Google Workspace wordt bedoeld. Daarnaast heeft AD het over Apple ID's icm JAMF. Kan AD verduidelijken hoe de koppeling met (ieder van deze) systemen er nu uitziet?	Voor Google workspace is dat Zulu Connect. Voor JAMF een enkele locatie ESIS Apple School Manager.
54	Pagina 25 - Paragraaf 65 - Autopilot	Dit is enkel technisch te realiseren indien de apparaten met een zogenaamde blootware-vrije installatie worden uitgeleverd. Gaat AD er daarom mee akkoord om deze randvoorwaarde op te nemen?	Niet akkoord. Mogelijk is deze vraag niet gericht aan pagina 25 - paragraaf 65.
55	Pagina 18 - Paragraaf 5 - Licenties	Het is gebruikelijk dat alle kosten voor het gebruik van de Microsoft omgeving gedragen worden door de scholen/stichtingen zelf – gaat AD er dan ook mee akkoord dat deze kosten door henzelf gedragen worden?	Niet akkoord. (Nee, de beheerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer en de gebruikerslicenties zijn voor rekening van Swalm en Roer.)
56	Pagina 23 - Paragraaf 38	Het is voor inschrijver geen enkel probleem om als SPOC richting leveranciers te fungeren. Hierbij houdt zij zich aan de response- en afhandeltijden zoals vermeld. Inschrijver wil hierbij wel vermelden dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor de reactie en afhandeltijd van leveranciers. Graag uw akkoord	Zie het antwoord op vraag 28.
57	Pagina 24 - Paragraaf 48 - Security test door externen	Vervolg eis 47: Gezien de (nog onvoorziene) impact op de kosten heeft inschrijver het verzoek om voor toekomstige realisatie deze kosten buiten de scope van deze aanbesteding te houden. Graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 15.
58	pagina 24 - paragraaf 47 - Monitoren security issues	Het monitoren van security issues is een erg breed onderwerp. Er speelt momenteel veel op het gebied van veiligheid in het onderwijs, o.a. het normenkader en Plan Veilig. Dit betekent dat de security score tijdens het contract zeer waarschijnlijk moet worden bijgesteld. De impact op de realisatie hiervan is momenteel nog niet bekend. Gezien de (nog onvoorziene) impact op de kosten heeft inschrijver het verzoek om toekomstige realisatie deze kosten buiten de scope van deze aanbesteding te houden. Graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 15.
59	4.2 – Vraag 3 (pagina 29)	U vraagt onder andere: -“Aansluiting op het ritme van het onderwijs” -“Aansluiting op Opdrachtgever” Kunt u toelichten wat het verschil is tussen bovenstaande onderwerpen?	De term aansluiting op het ritme heeft een tijdscomponent en de term aansluiting op opdrachtgever niet, daar gaat het meer om de specifieke personen die werken bij Swalm & Roer.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	4.2 – Vraag 3 (pagina 29)	U vraag onder andere: -“De manier waarop wordt voldaan aan de gestelde eisen” Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt?	Er zijn eisen gesteld aan (onder andere) het functioneren van de servicedesk. We zien graag terug hoe, op welke manier, u die eisen invulling geeft.
61	4.1 – Eis 71 (pagina 26)	Gaat u akkoord met een bespreking van de rapportage met betrekking tot presentatie van de dienstverlening per kwartaal in plaats van per maand?	Zie het antwoord op vraag 4.
62	4.1 – Eis 63 (pagina 25)	Om dit technisch mogelijk te maken, is het noodzakelijk dat Opdrachtgever de apparaten met Autopilot inkoopt, of de hardware hashes beschikbaar stelt aan opdrachtnemer. Is opdrachtgever akkoord om dit toe te voegen aan de eis?	Niet akkoord.
63	4.1 – Eis 59 (pagina 25)	Opdrachtnemer merkt op dat hier de tekst ‘worden als dienst geleverd’ is opgenomen. Dit betreft ons inziens switches en wifi. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit een ommissie betreft en dit deel van de eis geschrapt wordt?	Zie het antwoord op vraag 48.
64	4.1 – Eis 48 (pagina 24)	Inschrijver wenst hier een toevoeging: indien de kosten zijn toe te schrijven aan een tekortkoming van de inrichting van de inschrijver welke onderdeel is van de scope van de opdracht, dan zijn de kosten voor opdrachtnemer. Gaat u akkoord met deze toevoeging?	Zie het antwoord op vraag 15,
65	2.12.2 (pagina 13)	Kunt u bevestigen dat elk antwoord op een open vraag in een separaat pdf dient te worden ingediend (dus niet alle antwoorden in één pdf)?	Dat bevestigen wij.
66	2.4 (pagina 11)	Wanneer ontvangen inschrijvers de uitnodiging voor de presentatie?	Definitieve tijden worden op 6 februari 2024 gecommuniceerd.
67	2.4 (pagina 11)	Wanneer maakt u de definitieve datum voor de presentatie bekend?	De presentaties zullen plaatsvinden op 8 februari 2024.
68	1.2.6 (pagina 9)	Gaat u ermee akkoord dat de inschrijver aan wie u voornemens bent de onderhavige opdracht te gunnen de verwerkersovereenkomst in eigen format overlegt?	Niet akkoord.
69	1.2.1 (pagina 8)	“De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het realiseren van een regie-organisatie (...)” Kunt u bevestigen dat de opdrachtgever bovenstaande regie-organisatie realiseert en dat opdrachtnemer dit uitvoert? Zo nee, dan ontvangen we graag uw toelichting.	Ja.
70	ICT	Wie bedoelt AD met “ICT” in de eis “Via ICT krijgen (éénmaal de bestaande en vervolgens alle nieuwe) medewerkers een account toegewezen met alle rechten die aan hun rol verbonden zijn.”?	Met ICT wordt bovenschool ICT organisatie van Swalm en Roer bedoeld.
71	Configureren van werkplekapparatuur	Het configureren van werkplekapparatuur (images) is niet meer gebruikelijk. Tegenwoordig wordt het enrollen met behulp van een Endpoint Manager gedaan. Graag willen wij de volgende werkwijze voorstellen: a. Bij bestelling van lage aantallen of losse stuks kunt u de devices zelf enrollen. Hierdoor kunt u het apparaat direct in gebruik nemen (inschrijver biedt desgewenst remote ondersteuning.) b. Voor bulk-bestellingen maken wij graag aanvullende afspraken om tot een optimale werkwijze te komen. Volstaat het voor aanbestedende dienst om op deze wijze te werken? Zo nee, wilt u dit s.v.p. toelichten?	Niet akkoord. Er dient voldaan te worden aan de eisen zoals gesteld. Voorstellen of verbeteringen kunnen worden opgenomen in de beantwoording op de open vraag.
72	Advies oplossingen structurele problemen	Is AD bereid om de adviezen om te zetten in een verbeterproject en daarvoor de kosten te dragen? Uiteraard als inschrijver kan aantonen dat het project leidt tot een verbetering. Het staat AD vrij om een project ook elders te beleggen.	Zie antwoord op vraag 15 & 16.
73	Veilig toetsen maken	(a) Kunt u deze eis s.v.p. verder specificeren? Bijvoorbeeld: om wat voor toetsen gaat dit (bijvoorbeeld: door de leerkracht gemaakte toetsen, methode-toetsen, CITO-toetsen)? (b) Welke eisen stelt AD aan veilig toetsen?	(a) Nee (b) De aanbestedende dienst stel hier geen minimale eisen aan, de wijze waarop er veilig getoetst kan/ gaat worden zal door Inschrijver inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
74	Autopilot en bloatware	(a) Autopilot / Endpoint manager stelt gebruikers in staat om (met aanwijzingen van een support medewerker van inschrijver) zelf een installatie of herinstallatie te doen waardoor de tijd van “niet kunnen werken” bekort wordt. Een gebruiker hoeft dan niet te wachten op een medewerker van inschrijver. Het juist functioneren blijft een verantwoordelijkheid van inschrijver. In overleg met de medewerker of AD wordt gekozen voor de meest efficiënte manier om devices te installeren of te herinstalleren. Is AD bereid deze eis aan te passen? (b) Dit is geen geboden functionaliteit van Autopilot/Intune op dit moment. Om een zogenaamde 'bloatware' vrije installatie van Windows te kunnen faciliteren, dient AD deze optie mee te bestellen bij de aanschaf van nieuwe apparatuur. Gaat AD dan ook akkoord hiermee en zal hij dit bij toekomstige bestellingen afdwingen?	(a) Nee. (b) Nee.
75	Opnemen apparaten in Intune of Jamf	(a) In hoeverre kan inschrijver verantwoordelijk zijn voor de omgeving/veiligheid, als ICT-ers per school alle rechten hebben voor wat betreft beheer? Is AD bereid om de verantwoordelijkheden duidelijk in kaart te brengen, bijvoorbeeld middels een RASCI-schema? Zo is inschrijver beter in staat om de werkbelasting in te schatten. (b) Zijn de ICT-ers gecertificeerd om in deze omgevingen te mogen werken of is AD bereid om de ICT-ers deze certificering te laten behalen?	(a vraag 1) Zie het antwoord op vraag 12. (a vraag 2) Dit wordt na gunning in overleg besproken met Opdrachtnemer. (b) Niet van toepassing omdat de verantwoordelijkheden niet daar liggen.
76	Hardware up to date houden	Is AD bereid om aan deze eis toe te voegen: “indien technisch mogelijk”? Motivatie: Dit kan alleen als het softwarematig ondersteund wordt. Bijvoorbeeld: als Windows geen firmware-updates voor bios door pusht, dan kunnen de firmware-updates niet gedaan worden.	Niet akkoord, dit dient conform updatebeleid van leveranciers plaats te vinden.
77	Blokkeren sessies na inactiviteit	Is AD bereid om aan deze eis toe te voegen: “indien technisch mogelijk”?	Akkoord.
78	Uniformiteit instellingen en versies	Is AD bereid om aan deze eis toe te voegen: “indien technisch mogelijk”?	Akkoord.
79	Security testen	(a) Is AD beschikbaar om eventuele kosten te dragen voor aanpassing van apparatuur (vervanging), als blijkt dat de apparatuur de kwetsbaarheid veroorzaakt (AD is immers eigenaar van de apparatuur) (b) De kwetsbaarheid kan ook gelegen zijn in gedrag van het personeel. Is AD bereid om de kosten voor awareness trainingen te dragen, als dit het risico op herhaling verkleint? (Uit onderzoek blijkt dat de gebruikers de meest kwetsbare factor zijn.)	a en b . Zie het antwoord op vraag 15 en 16. Eventuele kosten zullen ten alle tijden in overleg gaan met Swalm en Roer.
80	(Preventieve) updates van netwerkcomponenten en werkplekken	(a) Is AD bereid om deze eis te laten vervallen. Motivatie: Microsoft en Google bepalen in hoge mate het doorvoeren van updates vanuit de beheerplatformen. Aanbieder heeft hier slechts zeer beperkt invloed op. (b) Het vastleggen en rapporteren over firmwareversies heeft weinig zin en is ook niet uitvoerbaar. Wat beoogt AD met deze eis?	De vraag ligt niet in lijn met het onderwerp.
81	Koppelingen (SSO)	Is AD bereid om aan deze eis toe te voegen: "indien technisch mogelijk"?	Zie antwoord op vraag 17.
82	Remote beheer	Is AD bereid om de benodigde licentie voor remote beheer te betalen, bijvoorbeeld de licentie voor Team Viewer?	Nee.
83	Leveranciers is SPOC voor alle werkplekken	U geeft aan de nieuwe leverancier SPOC is voor alle werkplekken. Heeft AD een overzicht voor de inschrijver van alle ICT-gerelateerde contracten en is AD bereid om deze informatie te delen met de inschrijver, inclusief contactpersoon en wijze van aanmelding incidenten?	Ja.
84	Netwerkprinters, multifunctionals en overige randapparatuur	Inschrijver gaat ervan uit dat Canon de hardware en Uniflow beheert en dat inschrijver verantwoordelijk is voor het installeren van de Uniflow client op de devices? Is dit juist?	Het is juist wat u stelt.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
85	Voorraad netwerkcomponenten	Is AD bereid de eis te wijzigen in: opdrachtnemer heeft netwerkcomponenten op voorraad die vrijwel alle voorkomende problemen snel kunnen oplossen door een component te vervangen? Het is voor geen enkele inschrijver mogelijk alle beschikbare modellen en merken op voorraad te hebben.	Niet akkoord.
86	Herhaling van een probleem	Als het probleem buiten de invloedssfeer van de inschrijver ligt, is de eis niet redelijk. Is AD bereid om de eis aan te passen?	Niet akkoord.
87	24/7/365 bereikbaarheid noodgevallen en escalaties	Is er iemand vanuit AD 24/7/365 voor inschrijver bereikbaar voor communicatie over noodgevallen en escalaties? De eis impliceert dat inschrijver een soort piketdienst moet organiseren buiten kantooruren. Is AD bereid de eis te laten vervallen?	Momenteel is er geen 24/7/365 bereikbaarheid ingericht. Zolang dit vanuit Swalm en Roer niet is ingericht, vervalt de eis tijdens deze aanbesteding. Echter de mogelijkheid om dit af te nemen wordt gewenst. In geval van noodgevallen, zal per geval in overleg worden bepaald hoe om te gaan met de situatie.
88	Apple ID's, JAMF en ASM	Is het een eis dat inschrijver ook reseller moet zijn van Jamf? Op die manier is het kennisniveau van inschrijver in ieder geval geborgd en is inschrijver in staat om volledige support op Jamf te verlenen.	Nee.
89	Verwijderen van accounts	Inschrijver stelt voor dat accounts door inschrijver alleen worden opgeschort. Periodiek kan AD de opgeschorte accounts verwijderen. Het is een groot risico om accounts geautomatiseerd door inschrijver te laten verwijderen, aangezien inschrijver de accounts niet kent / herkent. Is AD bereid om deze eis te laten vervallen?	Niet akkoord.
90	Responstijd servicedesk	Is AD bereid om de eis te wijzigen in: informatieve vragen worden op basis van best effort beantwoord? M.a.w. inschrijver doet zijn uiterste best om de informatieve vraag zo snel mogelijk te beantwoorden, maar een absolute garantie is het niet (niet conform SLA).	Niet akkoord.
91	Melden van incidenten per e-mail	Een e-mail kan niet herleid worden naar een organisatie, persoon of functie, waardoor een vraag nooit snel en efficiënt kan worden opgepakt. Er zal kostbare tijd verloren gaan als de e-mail van de melder niet volledig is. Om een goede registratie en afhandeling van incidenten te kunnen garanderen vraagt inschrijver de eis om per e-mail te melden te laten vervallen. Gaat AD na deze uitleg akkoord met de voorgestelde werkwijze?	Zie het antwoord op vraag 29.
92	Tijdsinterval onderhoud	De meeste devices worden gecontroleerd en voorzien van updates door bijvoorbeeld Microsoft (Endpoint Manager) of Google (Admin). Het moment waarop updates beschikbaar komen ligt buiten de invloedssfeer van inschrijver. Bovendien moet apparatuur aanstaan om updates te ontvangen. Is AD bereid om de vraag aan te passen naar bijvoorbeeld: het onderhoudsvenster voor updates van de DLWO (wordt geleverd door inschrijver) moet plaatsvinden buiten de reguliere schooltijden?	Niet akkoord.
93	Tijden bereikbaarheid servicedesk	Gezien de werktijden in het onderwijs komen vragen voor de servicedesk die na 17.00u behandeld dienen te worden zelden tot nooit voor. Volstaat een bereikbaarheid tot 17.00u?	Zie het antwoord op vraag 10.
94	Licenties	Het is gebruikelijk dat alle benodigde licenties door de opdrachtgever worden aangeschaft. Het beleid van de organisatie kan bepalend zijn voor de vorm van de licentie. Een hogere gewenste standaard van de AD kan dus van invloed zijn op de prijs van de licentie. Inschrijver kan adviseren over de juiste licentievorm, maar AD moet eigenaar zijn van de licentie. Daarnaast kunnen scholen gebruik maken van APS IT diensten. Commerciële bedrijven (inschrijvers) kunnen geen licenties aanschaffen bij APS IT diensten. Is AD bereid deze eis te laten vervallen of aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 55.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
95	Bewaken en monitoren netwerk	U geeft aan dat Wentzo BV in de huidige situatie het WLAN beheert. a) In hoeverre wenst aanbestedende dienst dat aanbieder deze dienstverlening overneemt? b) Is aanbestedende dienst eigenaar van de WLAN-apparatuur, huurt u deze of is er sprake van een WAAS-constructie (WiFi As A Service)?	(a) Niet van toepassing, de dienstverlening wordt niet overgenomen. (b) Swalm en Roer is eigenaar van de hardware en er is sprake van een WAAS-constructie
96	Beheer in samenwerking met IT-dienstverlener	U geeft aan dat het bovenschools ICT-team van Swalm en Roer in samenwerking met de huidige IT-dienstverlener deze omgeving beheert. Kunt u, bij voorkeur in een schema, aangeven welke beheertaken aanbestedende dienst op zich neemt en welke voor inschrijver zijn?	Zie het antwoord op vraag 75.
97	SPOC voor alle ICT-gerelateerde meldingen	U vraagt of aanbieder kan fungeren als SPOC voor alle ICT-gerelateerde meldingen, inclusief telefonie (mobiel en vast), toegang internet, printers en het gebruik van toepassingen. Heeft aanbestedende dienst een overzicht van al uw ICT-gerelateerde contracten, inclusief contactpersoon en wijze van aanmelden van storingen en bent u bereid om deze informatie te delen met de aanbieder?	Ja, dit wordt na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
98	Werken met niet-beheerde device vanuit huis	Als medewerkers op niet-beheerde werkplekken werken, is de veiligheid niet goed te borgen. Bijvoorbeeld als zij de niet-beheerde omgeving synchroniseren met de cloud-omgeving van de school. Is aanbestedende dienst bereid om dit risico te dragen?	Ja.