

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
Aanbestedingsleidraad				
1.	5	2.2	U vraagt levering van DHCP en DNS. Dient opdrachtnemer daarvoor tevens de hardware te leveren of is er hardware beschikbaar?	DHCP en DNS service worden momenteel via de routers uitgevoerd m.u.v. VLANS voor medewerkers deze worden uitgevoerd vanaf een server. Dit zou naar mening van opdrachtgever ook via de routers kunnen.
2.	5	2.2 + Bijlage 6	Kan Opdrachtgever de leeftijd en afschrijftermijn van de bijgesloten netwerkkapparatuur aan het overzicht toevoegen?	Deze wordt gedeeld na gunning.
3.	5	2.2 + Bijlage 6	In het overzicht in bijlage 6 missen de accesspoints. Kan opdrachtgever deze aanvullen en de lijst opnieuw delen.	U dient uit te gaan van: Den Haag: 20 accesspoints AIR-CAP2602I-E-K9 Leiden: 41 accesspoints C9120AXI-EWC-E Rotterdam: wordt op korte termijn vervangen, nieuw type nog niet definitief, 30 accesspoints
4.	5	2.2 + Bijlage 6	Realiseert u zich dat een aantal van de netwerkcomponenten reeds of zeer binnenkort end of life zijn? Is het optimaliseren van de netwerkcomponenten een project wat op de planning staat? En zo ja, wordt dit dan uitgevoerd door opdrachtnemer?	Voor de vestiging Den Haag wordt dit meegenomen bij de verhuizing van deze vestiging. Voor de vestiging Rotterdam wordt gewerkt aan vervangen van de accesspoints. Er zijn geen concrete vervang acties verder gepland. Als vervanging gedurende de looptijd aan de orde is wordt dit uitgevoerd door opdrachtnemer. Hiervoor worden separate afspraken gemaakt en als aanvullingen op de Overeenkomst vastgelegd. Tevens is hiervoor een wijzigingsclausule opgenomen in de Aanbestedingsleidraad.
5.	6	2.2	De huidige beheerder heeft software deployment ingeregeld via een mix van InTune, Scappman en Datto. Kunt u aangeven welk percentage met welke tool wordt gerealiseerd? Kunt u aanvullend aangeven in welk formaat de software packages zijn gemaakt en of deze beschikbaar zijn voor de nieuwe dienstverlener?	InTune en Scappman zijn geïntegreerd, opdrachtgever meent dat Datto alleen voor de niet InTune werkplekken wordt gebruikt.
6.	6	2.2	Opdrachtnemer levert en installeert beveiligingssoftware en draagt zorg voor de werking hiervan. Kunt u meer specifiek aangeven wat u bedoelt met beveiligingssoftware? Volstaat antivirus software bijvoorbeeld? Welke oplossing gebruikt u momenteel hiervoor? Wenst u zelf de licentiekosten van bijvoorbeeld Microsoft Defender	Microsoft Defender is een afdoende oplossing. Opdrachtgever koopt Microsoft licenties in via SLB Diensten.

			via de gebruikelijke onderwijslicentieaanbieders te dragen of dient opdrachtnemer deze te berekenen?	
7.	6	2.2	Opdrachtgever voert momenteel een project uit om MFA/2FA te implementeren binnen 365. Opdrachtnemer blijft dit project ondersteunen. Kunt u meer specifiek aangeven welke inzet u van opdrachtnemer verwacht in dit project?	Ondersteuning bij implementatiestappen, gebruikersondersteuning via servicedesk.
8.	6	2.2	De huidige beheerder levert PrintIX als oplossing om te kunnen printen. Opdrachtnemer levert een vergelijkbare oplossing. Het is gebruikelijk dat printerleveranciers specifieke printoplossingen leveren. Managed service providers beheren gebruikelijk het onderliggende server platform en organiseren de koppeling van printers op de werkplek naar netwerkprinters. Voltstaat deze laatste invulling of verwacht u specifieke functionaliteiten die niet mogelijk zijn binnen de standaard Windows printing mogelijkheden? Zo ja, kunt u aangeven welke functionaliteiten u wenst zodat gegadigde een passende oplossing kan selecteren.	Printix is niet gebonden aan een specifiek merk printer. Opdrachtgever maakt ook gebruik van verschillende merken printers. Printer leverancier levert niet zo'n oplossing.
9.	6	2.2	In 2025 overweegt SVSZWN over te stappen op Microsoft Outlook 365 voor e-mail en agenda. Mocht SVSZWN deze keuze maken dan levert opdrachtnemer ondersteuning voor het gebruik van deze producten en zal de migratie uitvoeren. Deze stelling herbergt een grote mate van onzekerheid en onduidelijkheid. U verwacht echter dat gegadigde de kosten voor implementatie en beheer opneemt in de inschrijving. In geval van een negatief besluit blijft u bij Google Workspace en blijft het beheer bij de derde partij. Gegadigde acht het zowel in uw belang als dat van gegadigden om hierover duidelijkheid te verschaffen zodat u onderling vergelijkbare inschrijvingen ontvangt op vergelijkbare gronden. Gaat u hiermee akkoord en kunt u aanvullende informatie aanleveren?	Hier zullen t.z.t. separate afspraken over worden gemaakt en is voor nu geen onderdeel van de uitvraag. Dit onderdeel behoeft dus ook niet te worden afgeprijsd bij het onderdeel "Migratie en implementatiekosten". Wel dient Inschrijver de overige migratie en implementatiekosten af te prijzen om de dienstverlening te kunnen migreren en over te nemen.
10.	6	2.2	"Opdrachtnemer draagt zorg voor het periodiek installeren van updates voor Windows, systeemupdates en alle geautomatiseerd uitgerold software." Opdrachtnemer gaat ervan uit dat deze software automatisch update. Kunt u dit bevestigen?	Opdrachtgever heeft geen inzicht in hoe dit nu geregeld is, vermoedelijk automatisch. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk hiervoor.
11.	6	2.2	Kunt u bevestigen dat de software op de lijst het packagen en distribueren via Intune ondersteund?	Ja
12.	6	2.2	"Opdrachtgever voert momenteel een project uit om MFA/2FA te implementeren binnen 365. Opdrachtnemer blijft dit project	Zie antwoord vraag 7.

			ondersteunen.” Wat verwacht opdrachtgever van 'project ondersteunen'?	
13.	6	2.2	Opdrachtnemer gaat er vanuit dat, wanneer SVSZWN de keuze maakt om over te stappen op Microsoft Outlook 365 voor e-mail en agenda, de kosten voor zowel de migratie als het beheer separaat in rekening gebracht mogen worden. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord vraag 9.
14.	6	2.2	Is er sprake van één Google tenant voor zowel de PO- als VO-scholen?	Ja
15.	6	2.2	Is er sprake van één Microsoft tenant voor zowel de PO- als VO-scholen?	Nee PO en VO is gesplitst. Alle VO scholen zitten wel in dezelfde tenant.
16.	7	2.2	In 2025 overweegt SVSZWN over te stappen op Microsoft OneDrive en SharePoint voor bestandsbeheer. Mocht SVSZWN deze keuze maken dan levert opdrachtnemer ondersteuning voor het gebruik van deze producten en zal de migratie uitvoeren. Wenst u dat alle gegadigden in de prijsstelling de migratie en het beheer opnemen van de potentieel nieuwe situatie? Kunt u aanvullende informatie aanleveren de te migreren data, van welke locatie deze afkomstig is en of het persoonlijke bestanden of gedeelde bestanden betreft? Dienen rechtenstructuren behouden te blijven et cetera.	Zie antwoord vraag 9. Bron voor migratie is dan on premisse file shares en Google Drive. Persoonlijke en gedeelde bestanden. Keuzes over rechtenstructuren e.d. worden later pas bepaald.
17.	7	2.2	Opdrachtnemer gaat er vanuit dat, wanneer SVSZWN de keuze maakt om over te stappen op Microsoft OneDrive en SharePoint voor bestandsbeheer, de kosten voor zowel de migratie als het beheer separaat in rekening gebracht mogen worden. Kunt u dit bevestigen?	Correct, zie antwoord vraag 9.
18.	7	2.2	Kunt u een overzicht aanleveren van de huidige servers, hun leeftijd en levensduur en wanneer deze uitgefaseerd worden?	Deze informatie wordt na gunning gedeeld.
19.	13	5.4	Opdrachtgever vraagt om MCSA Certificering deze certificering structuur is inmiddels door Microsoft aangepast, zoekt opdrachtgever medewerkers die in het verleden MCSA gecertificeerd zijn of kijkt men ook naar de nieuwe rol gebaseerde certificeringen?	Certificeringen: Microsoft 365 Certified: Administrator Expert Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate
20.	13	5.4	Teneinde de voor deze opdracht benodigde beroepsbekwaamheid aan te tonen dient inschrijver in het bezit te zijn van een op zijn organisatie van toepassing zijnde geldig ISO 27001, ISO 9001 en	NEN 7510 of ISO2 7001 En ISO 9001 of gelijkwaardig.

			NEN7510 certificaat of gelijkwaardig. Volstaat één van de opties of verwacht u alle benoemde certificaten?	
21.	13	5.4	Inschrijver dient aan te tonen dat tenminste twee CISCO engineers, die werkzaam zijn bij inschrijver en beschikken over het zogenaamde Microsoft Certified Solutions Associate Certificering (MCSA) van Microsoft. Bedoelt u daadwerkelijk Microsoft MCSA? Deze certificering is namelijk in 2021 vervangen door een ander systeem van certificering. Of bedoelt u een Cisco certificering zoals CCNA? Graag ontvangen wij een toelichting.	Zie antwoord vraag 19.
22.	13	5.4	De referentie waarop inschrijver zich beroept, betreft Netwerkbeheer (VLAN/Wifi/Telefonie) en beheer van dataverbindingen. Bedoelt u interne dataverbindingen of betreft dit ook de WAN-verbindingen? Gezien de kernactiviteit binnen de scope van deze opdracht stelt gegadigde voor om het onderdeel telefonie als vereiste voor de referentie te laten vervallen. U vraag immers de netwerktechnische ondersteuning maar niet de levering en het beheer van een telefonie-oplossing. Gaat u hiermee akkoord/	Akkoord.
23.	13	5.4	In paragraaf 5.4 van de aanbestedingsleidraad vraagt u inschrijvers aan te tonen dat zij medewerkers in dienst hebben met een MCSA-certificering. De MCSA-certificering is echter verouderd en wordt niet langer door Microsoft aangeboden. Daarnaast betreft het een persoonlijke certificering in plaats van een bedrijfsbrede certificering. Inschrijver stelt daarom voor om in plaats van MCSA de Microsoft Gold-certificering als vereiste op te nemen. Deze bedrijfsbrede certificering waarborgt technologische expertise, innovatie, professionaliteit, en kennisdeling op een hoog niveau. Bent u akkoord met het vervangen van de MCSA-certificering door de Microsoft Gold-certificering?	Zie antwoord vraag 19. Een bedrijfsbrede Gold certificering is niet geëist.
24.	14	5.4	Welke certificaten verwacht u aangeleverd te krijgen bij inschrijving?	NEN 7510 of ISO2 27001 én ISO 9001 (of gelijkaardige certificaten)
25.	15	5.5	Kan opdrachtgever aangeven hoe de band met de latende partij is en hoe is geborgd dat deze medewerking en inzage geeft aan de overdracht naar de nieuwe partij?	Er is een bestaande overeenkomst die expireert. In deze overeenkomst is bij beëindiging een exit procedure opgenomen. Dus medewerking is geborgd.
26.	15	5.5 Vraag 1	U vraag een implementatieaanpak. Binnen de scope van uw opdracht betreft dit de overname van het netwerkbeheer van de	Ja.

			huidige dienstverlener zonder herontwerp, de overname van het beheer van Intune van de huidige partij zonder herontwerp en een eventuele migratie van Google Workspace naar Microsoft 365. Komt deze interpretatie overeen met uw intenties?	
27.	15	5.5 Vraag 2	Opdrachtgever heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. Opdrachtgever wil nadrukkelijk de technische verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer beleggen. Doelt u hier op de kwaliteit van de dienstverlening waarmee de hoge beschikbaarheid wordt gegarandeerd of verwacht u ook een technische invulling om hoge beschikbaarheid te garanderen. Bijvoorbeeld het redundant uitvoeren van voorzieningen? Zo ja, kunt u aangeven welke voorzieningen binnen de classificatie in aanmerking komen voor o.a. redundantie?	Het eerste, de hoge beschikbaarheid van de dienstverlening.
28.	15	5.5 Vraag 1 en 4	Kwaliteitsvragen - Inschrijver gaat ervan uit dat de exit strategie en het basisplan in geval van een Cyberaanval die als bijlage toegevoegd dienen te worden aan de inschrijving, net als de SLA, niet meetellen in het aantal pagina's. Kunt u dit bevestigen?	Correct.
29.	15	5.5 Vraag 2	Bij open vraag 2.4 vraagt opdrachtgever: "Hoe zorgt inschrijver ervoor dat de laptops werken cq van internet zijn afgesloten e.d.;" Voor Windows apparaten is het niet mogelijk om devices in kiosk/toetsmodus te zetten zonder aanvullende tool. Waar op het prijzenblad kan deze tool ingecalculeerd worden?	Inschrijver kan hiervoor de vrije velden bij 'overige kosten' gebruiken.
30.	15	5.5 Vraag 1	In paragraaf 5.5 van de aanbestedingsleidraad verwijst u naar de PON-gedragscode retransitie versie 1.2. Om misverstanden te voorkomen en ervoor te zorgen dat alle inschrijvers dezelfde informatie hebben, zouden wij u willen vragen deze gedragscode als bijlage toe te voegen, of een link naar een centrale bron te delen waar deze gedragscode kan worden geraadpleegd. Kunt u dit verzorgen?	https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/onderzoek-verminder-afhankelijkheid-van-ict-leveranciers-te-verminderen-feb2016.pdf
31.	15	5.5 Vraag 2	In paragraaf 5.5 van de aanbestedingsleidraad vraagt u inschrijvers te omschrijven hoe snel zij op locatie bij SVSZWN kunnen zijn wanneer een probleem niet op afstand kan worden opgelost. Inschrijver wijst erop dat de snelheid van aanwezigheid op locatie	Akkoord. Het betreft niet hoe snel inschrijvers op locatie kunnen zijn, maar in plaats daarvan hoe Inschrijver garandeert dat problemen binnen de afgesproken oplostijden worden opgelost. Indien nodig zal op locatie moeten worden gekomen.

			weinig zegt over de daadwerkelijke oplostijd van het probleem. Inschrijver stelt daarom voor om niet uit te vragen hoe snel inschrijvers op locatie kunnen zijn, maar in plaats daarvan hoe zij garanderen dat problemen binnen de afgesproken oplostijden worden opgelost. Indien nodig zal uiteraard op locatie worden gekomen. Bent u hiermee akkoord en, zo niet, kunt u toelichten waarom?	
32.	15	5.5 Vraag 2	In paragraaf 5.5 van de aanbestedingsleidraad stelt u de vraag: 'Hoe zorgt inschrijver ervoor dat de laptops werken cq van internet zijn afgesloten e.d.' Het is voor inschrijver onduidelijk wat u precies bedoelt met het afsluiten van werkplekken van internet. Aangezien toegang tot internet essentieel is voor het uitvoeren van veel werkzaamheden in de huidige tijd, willen we graag weten of het inderdaad de bedoeling is dat werkplekken geen internettoegang hebben, of dat u iets anders bedoelt met deze formulering. Kunt u dit bevestigen of nader toelichten?	Klopt, kan tijdelijk situatie zijn i.v.m. examens
33.	16	5.5 Vraag 4	Hoe borgt de Inschrijver de beveiliging van systemen tegen cybersecuritydreigingen en aanvallen? Kunt u daarbij toelichten welke maatregelen, protocollen en technologieën u hanteert. Uiteraard kunnen we de maatregelen en protocollen toelichten in het kader van beheer. U spreekt verder over technologieën. Gegadigde interpreteert de scope van de opdracht momenteel als de overname van het ontwerp van oplossing van de huidige situatie. Verwacht u van opdrachtnemers ook een technische invulling van beveiliging tegen cybersecuritydreigingen?	Ja, overnamen van de huidige situatie aangevuld met een technische invulling van beveiliging tegen cybersecuritydreigingen.
Bijlage 1. Programma van eisen				
34.	1	Eis 2	"Daarnaast verwacht de Opdrachtgever proactief beheer en dus een grote mate van ontzorging." Op basis van deze informatie is het onmogelijk een inschatting te maken van de kosten die hiermee gemoeid zijn. Kan opdrachtgever verduidelijken op welke onderdelen en in welke mate zij proactief beheer verwacht?	Updates, backup, monitoring, advisering.
35.	1	Eis 4	De Opdrachtgever heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Wat is uw eis in dezen?	Zie antwoord vraag 27.

36.	1	Eis 4	Doelt opdrachtgever hier op dat opdrachtnemer verantwoordelijk is om een omgeving te realiseren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid? Zo ja, kunt u duiden wat u hier precies onder verstaat?	Zie antwoord vraag 27.
37.	1	Eis 5	Eis 5: Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt voldoet zij aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving noodzakelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst wet- en regelgeving wijzigt, dan zal Opdrachtnemer onverwijld uitvoering geven aan deze gewijzigde wet- en regelgeving. Gegadigde snapt uw intentie en gaat daar graag in mee. Het algemene karakter van deze eis klinkt echter als een “catch all” waarbij potentiële toekomstige consequenties door gegadigde niet zijn te overzien. Gegadigde stelt voor om deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Neen, het betreft geen catch all situatie. Maar van opdrachtnemer wordt verwacht naar beste eer en geweten hieraan te voldoen. Hierbij wordt redelijkheid billijkheid betracht.
38.	1	Eis 6	In eis 6 van het Programma van Eisen vraagt u dat de opdrachtnemer op verzoek binnen twee werkdagen op locatie is. Wij hanteren een SLA met prioriteitsstelling op basis van impact en urgentie. Bij hoge impact garanderen we binnen vier uur een oplossing of workaround, indien nodig ook op locatie. In dit kader stellen we voor dat de opdrachtgever zelf mede de prioriteit kan bepalen. De aanwezigheid op locatie op basis van prioriteit en urgentie is concreter te beoordelen en te meten dan de oorspronkelijke omschrijving van deze eis. Gaat u akkoord met het koppelen van deze eis aan de SLA, waarbij aanwezigheid op locatie wordt bepaald door de prioriteit en urgentie van het incident?	Akkoord.
39.	1	Eis 6	Eis 6: Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt voert zij de werkzaamheden uit op locaties van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever dat wenst, binnen 2 werkdagen vanaf het verzoek daartoe van Opdrachtgever. Gaat u akkoord met de toevoeging dat deze eis van toepassing is indien een bezoek op locatie noodzakelijk is omdat afhandeling op afstand onmogelijk is?	Akkoord.
40.	1	Eis 6	Inschrijver interpreteert deze eis als zijnde op toepassing bij werkzaamheden voortvloeiend uit incidenten. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord vragen 38 en 39.

41.	1	Eis 7	In eis 7 van het Programma van Eisen vraagt u dat ITIL-processen zijn ingericht. Het succes van deze processen wordt mede bepaald door goed opgeleide mensen die hun kennis kunnen aantonen met een ITIL-certificering. Het is gebruikelijk dat wanneer een opdrachtgever ITIL-processen vereist, zij dit laten aantonen door inschrijvers met behaalde ITIL-certificeringen. Gaat u ermee akkoord dat voor eis 7 minimaal vier medewerkers beschikken over de ITIL 4 Foundation-certificering om de kwaliteit van het procesbeheer te waarborgen?	Niet akkoord.
42.	1	Eis 7	Eis 7: Dat de Opdrachtnemer de volgende ITIL-processen (of op een vergelijkbare wijze) heeft ingericht en op welke wijze dit vorm is gegeven: incident, change en problem management. Het lijkt erop dat een deel van de tekst ontbreekt!	Zie antwoord vraag 41.
43.	1	Eis 9	Is het de bedoeling dat alle medewerkers direct met de helpdesk schakelen voor alle ondersteuning of word er bijvoorbeeld ook met Key users of een eerste lijn gewerkt?	Key users melden aan bij helpdesk. Verdere communicatie kan wel direct tussen helpdesk en eindgebruiker lopen.
44.	1	Eis 9	Bij eis 9 vraagt u om een helpdesk die gedurende het servicewindow beschikbaar is, bij eis 16 benoemt u een helpdesk die gedurende werkdagen van 08.00 - 17.00 uur beschikbaar is. Daarom vragen we u deze eis te schrappen of aan te passen naar "Gedurende werkdagen van 08.00 - 17.00 uur een helpdesk beschikbaar voor vragen en afhandelen van meldingen". Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, gedurende werkdagen van 08.00 - 17.00 uur dient een helpdesk beschikbaar te zijn voor vragen en afhandelen van meldingen.
45.	1	Eis 10	Eis 10: De beschikbaarheid minimaal 99.5% per maand is gedurende het service window van 24*7. Kunt u aangeven om de beschikbaarheid van welk systeem dit gaat? Indien u een algemene beschikbaarheid bedoelt van de IT-omgeving is dit naar mening van gegadigde niet realistisch. Er zijn afhankelijkheden van verschillende partijen zoals cloudpartijen waardoor de situatie om nuanceren vraagt. Gaat u ermee akkoord dat gegadigde bij contractering een definitief SLA opstelt met een beschikbaarheidspercentage per dienstgroep?	Akkoord, De beschikbaarheid dient minimaal 99% per maand is gedurende het service window van 07.00 - 22.00 uur.
46.	1	Eis 10	Een servicewindow van 24*7 met 99,5% beschikbaarheid is nauwelijks haalbaar en zeer prijsopdrijvend (vergt ook een 24*7 helpdesk). Wij vragen u deze eis aan te passen naar "De beschikbaarheid minimaal 99% per maand is gedurende het service window van 07.00 - 22.00 uur." Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.

47.	1	Eis 10	Inschrijver kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de beschikbaarheid van diensten van derden (bijvoorbeeld Google/Microsoft of de leverancier van de (virtuele) servers). Daarom vragen wij om de beschikbaarheid enkel te meten over de eigen omgeving van inschrijver. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, zie ook antwoord vraag 45.									
48.	2	Eis 11	In eis 11 van het Programma van Eisen vraagt u om voldoende kennis en kunde van Microsoft Windows Server en Azure. Om goede ondersteuning op uw Microsoft-omgeving te waarborgen, is het gebruikelijk om concrete Microsoft-certificeringen te vereisen. Gaat u ermee akkoord dat inschrijvers voor deze eis minimaal een Microsoft Gold Partner-certificering moeten hebben, om zo de garantie van technische expertise en kwaliteit te waarborgen?	Zie antwoord vraag 19.									
49.	1	Eis 14	Eis 14: Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt draagt zij zorg voor het tijdig installeren van (security) updates. Deze staat vermeld onder de kop “serverbeheer”. In de gunningsleidraad staat serverbeheer niet vernoemd als onderdeel van de scope van de opdracht. Verwacht u serverbeheer?	Ja, de vereiste scope staat in de Aanbestedingsleidraad.									
50.	2	Eis 19	Kunt u duiden wat u precies verstaat onder preventief, correctief en adaptief onderhoud?	Zie antwoord vraag 34									
51.	2	Eis 24	Op welke componenten verwacht opdrachtgever naar aanleiding van monitoringssignalen proactief en preventief handelen?	Zoals in de scope aangegeven.									
52.	2	Eis 25	De escalatiepaden worden doorgaans opgenomen in een DAP en niet in de SLA. Gaat u ermee akkoord dat de escalatiepaden in een nader overeen te komen DAP opgenomen worden en de bij indiening aangeleverde SLA deze escalatiepaden niet bevat?	Ja, akkoord									
53.	2	Eis 26	In eis 26 van het Programma van Eisen stelt u responstijden en oplostijden vast voor incidenten. Aangezien u in de documentatie herhaaldelijk benadrukt dat de omgeving in hoge mate beschikbaar moet zijn, lijkt de huidige formulering van de responstijd en oplostijd bij verstoringen met een hoge prioriteit u tekort te doen. Gaat de opdrachtgever akkoord met het aanpassen van de eis naar onderstaande prioriteitsindeling, wat meer aansluit bij de vereiste beschikbaarheid? <table><tr><td>Prioriteit</td><td>Responstijd</td><td>Oplostijd</td></tr><tr><td>Kritisch (P1)</td><td>< 1 uur</td><td>< 4 uur</td></tr><tr><td>Hoog (P2)</td><td>< 2 uur</td><td>< 8 uur</td></tr></table>	Prioriteit	Responstijd	Oplostijd	Kritisch (P1)	< 1 uur	< 4 uur	Hoog (P2)	< 2 uur	< 8 uur	Akkoord. Echter de Responsetijd bij Kritisch (P1) is <15 minuten – Oplostijd < 4 uur
Prioriteit	Responstijd	Oplostijd											
Kritisch (P1)	< 1 uur	< 4 uur											
Hoog (P2)	< 2 uur	< 8 uur											

			Normaal (P3) < 8 uur < 16 uur Laag (P4) < 16 uur < 40 uur Met deze indeling kan er beter worden ingespeeld op de urgentie en impact van de verstoringen. Gaat u hiermee akkoord?	
54.	2	Eis 26	Kunt u bevestigen dat deze eis alleen geldt voor security incidenten/calamiteiten?	Correct
55.	2	Eis 26	Responsetijd binnen 4 uren en time to fix binnen 1 werkdag is erg fors voor een vraag of een 'low priority'-melding. Gaat u akkoord met de volgende response en afhandeltijden? Prioriteit 1 - Urgent - Responsetijd <15 minuten - Oplostijd 4 uur Prioriteit 2 - Hoog - Responsetijd <4 uur - Oplostijd 1 werkdag Prioriteit 3 - Normaal - Responsetijd <1 werkdag - Oplostijd 3 werkdagen Prioriteit 4 - Overig - Responsetijd <2 werkdagen - Oplostijd 5 werkdagen	Zie antwoord vraag 53.
56.	2	Eis 27	Een root-cause analyse en verbeterplan voor elk incident is erg fors en prijsopdrijvend. Gaat u ermee akkoord op deze eis alleen van toepassing te laten zijn op prioriteit 1 storingen en security incidenten?	Akkoord.
57.	2	Eis 29	In eis 29 van het Programma van Eisen vraagt u als bewijs van Cisco-kennis een Microsoft-certificering (MCSA). Voor het waarborgen van goede ondersteuning en expertise binnen een netwerk van uw omvang is het echter gebruikelijk om Cisco-specifieke certificeringen te vereisen. Inschrijver stelt voor om in plaats van een Microsoft-certificering, minimaal één Cisco Certified Network Associate (CCNA) en één Cisco Certified Network Professional (CCNP) certificering te vereisen. Gaat u akkoord met het aanpassen van deze eis naar 1x CCNA en 1x CCNP certificering?	Zie antwoord vraag 19.
58.	2	Eis 29	De MCSA certificering is behoorlijk gedateerd en sinds 2021 al niet meer in gebruik. Gaat u ermee akkoord om de eis aan te passen naar: Opdrachtnemer heeft voldoende kennis en kunde met Cisco omgeving. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat tenminste twee CISCO engineers, die werkzaam zijn bij inschrijver en beschikken over aantoonbaar relevante certificeringen"?	Zie antwoord vraag 19.

59.	3	Eis 30	Eis 30: Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij indien nodig de installatie en vervanging van nieuwe netwerkcomponenten. Schaft u zelf de hardware aan of verwacht u levering door opdrachtnemer?	Zelf aanschaf door opdrachtgever.
60.	3	Eis 30	Kunt u bevestigen dat de installatie en vervanging van nieuwe netwerkcomponenten buiten de scope van de aanbesteding valt?	Valt buiten de scope en wordt als project opgenomen en separaat uitgevraagd.
61.	3	Eis 35	Eis 35: Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij dat back-up bestanden van Opdrachtgever gedurende 3 maanden worden bewaard. Kunt u specificeren om welke om welke bestanden het gaat? In de huidige situatie is er sprake van on-premise, Google cloud en Microsoft Onedrive.	On premisse en Microsoft OneDrive/SharePoint. Google is out of scope.
62.	3	Eis 37	Van welke componenten dienen updates en patches geïnstalleerd te worden?	Alle door opdrachtgever beheerder componenten
63.	3	Eis 38	Eis 38: valt serverbeheer binnen scope van de opdracht. Graag ontvangen wij dan aanvullende informatie over het bestaande serverpark.	Ja.
64.	3	Eis 38	Wat voor besturingssysteem draait er op de servers?	Windows Server 2019
65.	3	Eis 38	Hoe zien jullie het vervangingspad van de servers voor je?	Uitfaseren. Enkel servers tbv camerasystemen blijven bestaan.
66.	3	Eis 41	Is er reeds een back-up oplossing in gebruik die overgenomen kan worden?	Via huidige opdrachtnemer, wordt na gunning besproken.
67.	3	Eis 41	Wat zijn de eisen aan de back-up oplossing?	Tot uitfasering gelijk aan de huidige situatie. Na gunning wordt dit besproken.
68.	3	Eis 41	Moeten de ingebruikzijnde fileservers ook geback-up worden?	Ja, tot volledige uitfasering.
69.	3	Eis 41	Waar op het prijzenblad dient de back-up oplossing ingecalculeerd te worden?	Bij "Vaste beheer en licentiekosten"
70.	3	Eis 41	Voor hoeveel personen moet de back-up oplossing ingecalculeerd worden?	400.
71.	3	Eis 43	Eis 43: Op het moment dat Inschrijver Opdrachtnemer wordt garandeert zij de configuratie van printers en afdrukapparaten, zodat gebruikers van Opdrachtgever probleemloos kunnen printen. De configuratie van printers valt gebruikelijk onder verantwoordelijkheid van printerleveranciers. Verwacht u daadwerkelijk dat opdrachtnemer printers configureert of bedoelt u de randvoorwaardelijke netwerkconfiguratie etc..?	Netwerkconfiguratie, printerdrivers en eventueel aanvullende software zoals nu Printix in gebruik is.
72.	3	Eis 43	Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk zijn voor de hardware (de printers zelf), enkel voor de configuratie van Printix. Inschrijver	Zie antwoord vraag 71

			gaat ervanuit dat u hier dan ook de configuratie van Printix bedoeld. Kunt u dat bevestigen?	
73.	3	Eis 45	Eis 45: verwacht u alle normenkaders of een selectie?	Alle
74.	3	Eis 45	BIO is een normenkader voor de overheid en daarom niet van toepassing op deze opdracht. Gaat u ermee akkoord om de eis te veranderen in "Standaard normenkaders zoals ISO 27001 en NEN 7510 moeten ten grondslag liggen aan"	Akkoord.
75.	4	Eis 49	Eis 49: Dit betreft een "catch all" eis en is naar inzicht van gegadigde onredelijk. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen en hier bij contractering specifieke afspraken over te maken?	Akkoord, zie antwoord vraag 37.
76.	4	Eis 52	Het toevoegen van een naam en contactgegevens van een contactpersoon toevoegen aan een factuur is niet gebruikelijk en vraagt maatwerk. Inschrijver verzoekt u deze eis te laten vervallen. Graag uw akkoord.	Het moet mogelijk zijn een factuur te specificeren op locatieniveau. Contactpersoon is niet vereist, maar gewenst.
Bijlage 4. Prijzenblad				
77.			De formule van de eindberekening in het prijzenblad klopt niet. Dit zou in plaats van $SOM(D40+D34+D28*12)+D11$ $SOM(D40+D34+D28)*12+D11$ moeten zijn. Zou u een aangepast prijzenblad kunnen verstrekken?	Bij deze nota van inlichtingen is het aangepaste prijzenblad meegestuurd waarop dit is aangepast.
78.		A14	Er wordt in het prijsblad enkel gesproken over beheer. Wenst u alle support voor (incidenten, RFI, problems, standard changes etc) op basis van nacalculatie af te nemen? We vernemen graag hoeveel support u verwacht te gebruiken en hoe u dit wenst te vergoeden.	Dit valt onder de kop beheer, niet op basis van nacalculatie/
79.		A20	Welke devices betreft het hier?	Het betreft 230 losse devices: desktops/laptops Netwerk device aantallen staan in de bijlages.
80.		B29	U gaat uit van 336 uren aan doorontwikkeling. Dat doet vermoeden dat dit non-standard changes of projecten betreft. Klopt dat? Op welke domeinen wenst u deze projecten te realiseren? Dat is relevant te weten om de uurtarieven daarvoor te bepalen.	Dit is opgenomen als projecten in de aanbestedingsdocumenten. Het betreft hier rekenkundige uren voor de onderstaande projecten. Nieuwe dependance locatie Rotterdam, mogelijk ook Leiden Verhuizing vestiging Den Haag (2x) met daarbij vervanging netwerkkaparaatuur. Reguliere vervanging hardware
81.		C8	In cel C8 spreekt u over eenmalige kosten per maand. Is dat een verschrijving of wenst u de eenmalige migratiekosten te verdisconteren in een prijs per maand?	Dit is een verschrijving en aangepast in het aangepaste prijzenblad.
Overige bijlagen				

82.		Bijlage 7	Waarom kiest u ervoor om het WAN en netwerk op de twee dependances (Rotterdam Oudedijk en Leiden SS201) out of scope te houden? Er zitten ons inziens belangrijke voordelen aan het in scope brengen van beide locaties. Voordeel door het verlagen van de kosten ivm schaalvoordelen en in beheer doordat één partij verantwoordelijk is voor het volledige WAN en netwerk.	Beide locaties zijn zeer beperkt qua omvang en hebben een zeer tijdelijk karakter. Rotterdam krijgt gedurende de looptijd waarschijnlijk een nieuw grotere dependance vestiging die wel in scope zal worden.
-----	--	-----------	--	--

Bijlage:

- Bijlage 4 Prijzenblad bij Nvl

Einde nota van inlichtingen: