

Betreft	Eerste Nota van Inlichtingen	Datum	7 november 2025
Van	Lijn 83 PO	Ref.	KQPN/2025/25
Project	Europese aanbesteding ICT-dienstverlening		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het aanbestedingsdocument. In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota van inlichtingen en het aanbestedingsdocument prevaleert het bepaalde in de nota van inlichtingen. Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen, dus die met het hoogste nummer.

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
1.	Aanbestedingsleidraad, 2.6 (pag. 6)	<p>In paragraaf 2.6 schrijft u dat de overeenkomst wordt aangegaan voor drie jaar, gevolgd door een overeenkomst voor onbepaalde tijd.</p> <p>Wij merken op dat een overeenkomst voor onbepaalde tijd binnen het aanbestedingsrecht niet gebruikelijk en in de praktijk onwenselijk is. Een onbepaalde looptijd brengt namelijk risico's met zich mee voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer: prijzen en marktomstandigheden kunnen op langere termijn aanzienlijk wijzigen, waardoor de overeenkomst economisch uit balans kan raken. Ook wordt de waarde van de opdracht hierdoor moeilijk te begrenzen, wat spanning kan opleveren met de beginselen van proportionaliteit en transparantie.</p> <p>Om die reden achten wij het wenselijk om een duidelijk afgebakende looptijd op te nemen, bijvoorbeeld een initiële contractperiode van drie jaar met één of meer verlengingsopties tot een maximale looptijd van zeven jaar.</p> <p>Kunt u bevestigen dat dit inderdaad uw bedoeling is?</p>
Antwoord	Nee, dit is niet de bedoeling.	

Nr.	betreft	Vraag
2.	Aanbestedingsleidraad, 3.2 (pag. 7)	<p>De in paragraaf 3.2 opgenomen planning lijkt niet realistisch.</p> <p>De periode tussen de publicatie van de definitieve Nota van Inlichtingen (21 november) en de sluiting van de inschrijving (3 december) is zeer kort, waardoor inschrijvers onvoldoende tijd hebben om hun inschrijving zorgvuldig aan te passen aan de antwoorden in de Nvl.</p>

		<p>Daarnaast is de tijd tussen de voorlopige gunning (10 december), de definitieve gunning (31 december) en de ingangsdatum van de overeenkomst (1 januari 2026) bijzonder beperkt en lijkt er geen rekening gehouden te zijn met eerste kerstdag, tweede kerstdag en de kerstvakantie. Hierdoor is er in de praktijk geen tijd beschikbaar voor verificatie, contractvorming of afstemming over de migratieplanning.</p> <p>Daarbij komt dat de scholen tijdens de kerstvakantie gesloten zijn, waardoor een start van de migratie op 1 januari feitelijk niet uitvoerbaar is, terwijl de overeenkomst dan formeel al in werking treedt.</p> <p>Wij verzoeken u daarom:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De inschrijftermijn te verlengen tot 19 december 2025 - De Alcatel-termijn te verschuiven buiten de kerstvakantie - De ingangsdatum van de overeenkomst niet direct aan te laten sluiten op de definitieve gunning - De overeenkomst te laten aanvangen op de feitelijke start van de migratie, zodat de aanbesteding in overeenstemming wordt gebracht met de zorgvuldigheidseis en de redelijke voorbereidingstijd van zowel opdrachtgever als inschrijvers.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
3.	Aanbestedingsleidraad, 3.11.5 (pag. 10)	<p>U schrijft dat de gestanddoeningstermijn “minimaal 90 dagen” bedraagt. Deze formulering is juridisch onvoldoende afgebakend. Een open-einde-termijn is in strijd met de rechtszekerheid. Wij verzoeken u dit te concretiseren, bijvoorbeeld:</p> <p>“De gestanddoeningstermijn bedraagt 90 dagen, ingaande op de dag na sluiting van de inschrijving.”</p>
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
4.	Aanbestedingsleidraad, 3.12.1 (pag. 11)	<p>In paragraaf 3.12.1 schrijft u dat de inschrijver moet aangeven of hij een combinatie vormt. In Bijlage 5 wordt echter alleen een ondertekende verklaring gevraagd indien sprake is van een combinatie. Wij verzoeken u deze tegenstrijdigheid te herstellen en expliciet te vermelden of ook bij géén combinatie een verklaring moet worden ingediend.</p>
Antwoord	Indien geen combinatie gevormd wordt, hoeft er geen combinatieverklaring te worden ingeleverd.	

Nr.	betreft	Vraag
5.	Aanbestedingsleidraad, 3.12.2 (pag. 11)	U schrijft dat de inschrijver moet aangeven of hij delen van de opdracht aan onderaannemers uitbesteedt, maar in Bijlage 5 ontbreekt de verklaring hierover. Wij verzoeken u de documentatie in lijn te brengen met paragraaf 3.12.2 en duidelijk te specificeren welk document vereist is in het geval dat geen onderaannemers worden ingezet.
Antwoord	Indien er geen onderaannemers worden, hoeft er geen verklaring onderaannemers te worden ingediend.	

Nr.	betreft	Vraag
6.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 12)	Kunt u de omvang, samenstelling en rol van de huidige ICT-afdeling van de opdrachtgever omschrijven, inclusief hoeveel medewerkers er beschikbaar zijn en welke taken intern worden uitgevoerd?
Antwoord	Lijn 83 werkt vanuit de beleidsmedewerker ICT in samenspraak met het bestuur.	

Nr.	betreft	Vraag
7.	Aanbestedingsleidraad, 5.6.1 (pag. 15)	De gehanteerde beoordelingssystematiek is onvoldoende transparant en strijdig met het transparantiebeginsel. Begrippen als “weinig deelvragen” of “bijna alle deelvragen” zijn niet objectief meetbaar. Wij verzoeken u de beoordelingssystematiek SMART te specificeren, bijvoorbeeld door per scoreband concreet aan te geven welke criteria moeten zijn vervuld voor 1–3, 4–6, 7–9 en 10 punten. Alleen dan is sprake van een toetsbare en gelijke beoordeling.
Antwoord	Dit is niet concreter te maken, want het is aan de individuele beoordelaar om te bepalen of iets wel of niet SMART is geformuleerd.	

Nr.	betreft	Vraag
8.	Aanbestedingsleidraad, 5.6.1 (pag. 15)	De onderverdeling van punten is niet objectief en onvoldoende toetsbaar. Het is bijvoorbeeld onduidelijk wanneer een inschrijving precies 1, 2 of 3 punten krijgt bij het eerste criterium (“weinig deelvragen beantwoord”), Zonder verdere toelichting is de beoordelingssystematiek niet transparant en niet in lijn met het gelijkheids- en transparantiebeginsel. Wij verzoeken u daarom beoordelingscriteria te concretiseren, bijvoorbeeld door per scoreband aan te geven wanneer een score binnen een bandbreedte (zoals 1, 2 of 3 punten) wordt toegekend.

		Hiermee borgt u dat alle inschrijvers weten waarop zij worden beoordeeld en dat de beoordeling objectief, transparant en controleerbaar verloopt.
Antwoord	Dit is niet concreter te maken, want het is aan de individuele beoordelaar om te bepalen of iets wel of niet SMART is geformuleerd.	

Nr.	betreft	Vraag
9.	Aanbestedingsleidraad, 5.6.1 (pag. 16)	In paragraaf 5.6.1 wordt vermeld dat een beoordelingsvergadering plaatsvindt waarin de punten worden vastgesteld, maar er wordt niet toegelicht hoe de beoordelingscommissie is samengesteld, uit hoeveel leden deze bestaat, of er sprake is van consensus- of gemiddelde scoring. Kunt u specificeren uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat, welke functies zij vervullen, en volgens welke systematiek (gemiddelde of gezamenlijke consensus) de eindscore per vraag wordt vastgesteld?
Antwoord	De manier van beoordelen is duidelijk beschreven in de aanbestedingsleidraad: "Deze puntentoekenning onderbouwt de beoordelaar met argumenten en legt deze vast. De punten worden met een wegingsfactor vermenigvuldigd en het gemiddelde van alle beoordelaars per antwoord wordt berekend. Vervolgens worden de gemiddelde punten per antwoord per Inschrijver bij elkaar opgeteld. In een beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld."	

Nr.	betreft	Vraag
10.	Bijlage 3	Kunt u bevestigen dat onderdelen 2, 3 en 5 alleen hoeven te worden ingediend indien van toepassing?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	betreft	Vraag
11.	Bijlage 3	De verklaring van de moedermaatschappij ontbreekt als bijlage. Graag toevoegen met toelichting wanneer deze vereist is.
Antwoord	U kunt hiervoor een art. 403 verklaring gebruiken, die te downloaden is van internet. Deze verklaring is vereist wanneer een beroep gedaan wordt op de moedermaatschappij.	

Nr.	betreft	Vraag
12.	Bijlage 10	U vraagt binnen kwaliteitsvraag 1 om prijzen voor migratieactiviteiten. Wij verzoeken u te verduidelijken: 1. Waarom deze prijzen niet zijn opgenomen in het prijsblad;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Hoe wordt voorkomen dat beoordelaars onbedoeld een prijscomponent meewegen bij een kwaliteitscriterium; 3. Hoe de kosten worden beoordeeld binnen de puntsystematiek; 4. Wat de weging is tussen inhoudelijke toelichting en prijs binnen de kwaliteitsvraag.
Antwoord	De kosten worden in de beoordeling van het antwoord op de vraag niet meegewogen en beoordeeld. Dit wordt ook duidelijk aangegeven in de beoordelingsleidraad, die de beoordelaars ontvangen voordat zij gaan beoordelen.	

Nr.	betreft	Vraag
13.	Bijlage 10	<p>U vraagt inschrijvers een eigen definitie te geven van “juridische waarborg” en van “niet-standaard wijziging”. Wij verzoeken u te verduidelijken hoe deze definities worden beoordeeld. Beschikt u zelf over referentiedefinities of beoordelingskaders?</p> <p>Zonder die toelichting is niet vast te stellen op welke grondslag een antwoord als juist of onjuist wordt beschouwd.</p>
Antwoord	Het gaat er niet om of een definitie juist of onjuist is. Het gaat erom, dat de inschrijver vooral een zeer scherpe eigen definitie hanteert. De antwoorden, dus ook eventuele definities worden beoordeeld op de mate van concreetheid.	

Nr.	betreft	Vraag
14.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 12)	In paragraaf 4.2 geeft u aan dat de opdrachtgever het functioneel beheer zelf uitvoert. Om de impact voor opdrachtnemer goed te kunnen bepalen, verzoeken wij u te verduidelijken wat u onder functioneel beheer verstaat en op welke applicaties dit betrekking heeft. Zonder deze afbakening is het niet mogelijk om een realistische inschatting te maken van onze verantwoordelijkheden binnen het technisch en operationeel beheer.
Antwoord	<p>Aanmaken, muteren en beheren van gebruikers</p> <p>Het beheren van rechten op gedeelde mailboxen</p> <p>Het beheren van verzendlijsten</p> <p>Het beheren van beveiligingsgroepen</p> <p>Medewerkers krijgen één of meerdere rollen toebedeeld, voor bijvoorbeeld verzendlijsten en beveiligingsgroepen.</p> <p>Het beheren van policies binnen Microsoft 365 en Google Workspace.</p>	

Nr.	betreft	Vraag
15.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 13)	In de tweede bullet op pagina 13 schrijft u:

		<p>“Leveren, configureren, beheren en back-uppen van virtuele servers en noodstroomvoorziening.”</p> <p>Kunt u specificeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • welk type servers (bijvoorbeeld applicatie-, bestands-, of domeinservers) hier wordt bedoeld, en • welk type beheer van opdrachtnemer wordt verwacht (bijvoorbeeld technisch beheer, patchbeheer, of monitoring)? • Wat wordt er verwacht van inschrijver qua levering van de noodstroomvoorziening? <p>Deze verduidelijking is essentieel om de scope van de dienstverlening correct te bepalen.</p>
Antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Bestands-, en domeinservers • technisch- en patchbeheer en monitoring • iedere patchkast voorzien van een UPS 	

Nr.	betreft	Vraag
16.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 13)	<p>In de negende bullet op pagina 13 schrijft u:</p> <p>“Het aanmaken en muteren van medewerkers via automatische AFAS-koppeling en het incidenteel aanmaken van medewerkers/overige gebruikers buiten de koppeling om. “</p> <p>Kunt u aangeven in welke doelsystemen deze gebruikers worden aangemaakt (bijvoorbeeld Google Workspace of Microsoft 365)? Dit is noodzakelijk om de technische koppelingen en beheerlast te kunnen beoordelen.</p>
Antwoord	<p>Medewerkers = AFAS --> M365 en Google</p> <p>Leerlingen = ParnasSys --> M365 en Google</p>	

Nr.	betreft	Vraag
17.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 13)	<p>In de tiende bullet op pagina 13 schrijft u:</p> <p>“Het aanmaken en muteren van leerlingen via automatische ParnasSys-koppeling.”</p> <p>Ook hier verzoeken wij u aan te geven in welke doelsystemen de leerlingen worden aangemaakt, zodat de inschrijver de complexiteit van de koppeling en de bijbehorende beheerlast kan inschatten.</p>
Antwoord	Parnassys	

Nr.	betreft	Vraag
18.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 13)	Wat bedoelt u met de term platformomgeving (pagina 13, bullet 13)? Gaat het hierbij om Microsoft 365 en Google Workspace, of omvat dit ook andere platforms? Graag een toelichting, aangezien deze term niet is gedefinieerd in de begrippenlijst.
Antwoord	Het gaat hierbij om de Apple, Microsoft en Google omgeving.	

Nr.	betreft	Vraag
19.	Aanbestedingsleidraad, 4.2 (pag. 13)	U vermeldt dat de opdrachtgever de bestaande wifi-contracten wil onderbrengen in één nieuw WaaS-contract als onderdeel van deze aanbesteding. In de aanbestedingsstukken wordt dit echter niet verder uitgewerkt. Kunt u bevestigen of dit een omissie betreft? Zo niet, dan verzoeken wij u de scope van het WaaS-contract te verduidelijken en aan te geven of opdrachtnemer verantwoordelijk wordt voor beheer, levering of consolidatie van de bestaande wifi-omgevingen.
Antwoord	Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor beheer, levering of consolidatie van de bestaande wifi-omgevingen. De overeenkomst voor de wifi-omgeving loopt door tot april 2028.	

Nr.	betreft	Vraag
20.	Aanbestedingsleidraad, 6.3 (pag. 19)	U verwijst in eis 2 naar IAM. Kunt u bevestigen dat hiermee het doelsysteem wordt bedoeld waarin gebruikersaccounts worden aangemaakt? Als dit niet het geval is, verzoeken wij u te verduidelijken wat onder IAM wordt verstaan en welke verantwoordelijkheden opdrachtnemer daarbij heeft.
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
21.	Aanbestedingsleidraad, 6.4 (pag. 20)	<p>In eis 12 stelt u het volgende:</p> <p>“De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ons huidige Wifi-netwerk blijft functioneren“</p> <p>Aangezien opdrachtnemer het wifi-netwerk niet beheert, kan hij de werking daarvan niet garanderen. Storingen of defecten aan accesspoints vallen bijvoorbeeld buiten zijn invloedssfeer. Wij verzoeken u deze eis te schrappen of aan te passen in lijn met de daadwerkelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen de wifi-beheerder en opdrachtnemer.</p>
Antwoord	<p>Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor beheer of consolidatie van de bestaande wifi-omgevingen. Hieronder vallen ook de accesspoints. Opdrachtnemer treedt namens Lijn 83 op als SPoC richting de leverancier van het huidige wifi-netwerk. Op het moment dat het huidige contract met de leverancier van het wifi-netwerk afloopt, is de opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor de levering van de accesspoints. Hiervoor mogen dan geen extra kosten in rekening worden gebracht.</p>	

Nr.	betreft	Vraag
22.	Aanbestedingsleidraad, 6.4 (pag. 20)	<p>In eis 13 stelt u het volgende:</p> <p>“De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ons huidige VoIP telefonie netwerk (Rightcom op basis van Xelion 8) blijft functioneren“</p> <p>Ook hier geldt dat opdrachtnemer dit netwerk niet beheert en dus de werking niet kan garanderen. Wij verzoeken u deze eis te schrappen of te herformuleren, zodat opdrachtnemer slechts verantwoordelijk is voor de onderliggende infrastructuur waar hij daadwerkelijk invloed op heeft.</p>
Antwoord	<p>Opdrachtnemer treedt namens Lijn 83 op als SPoC richting de leverancier van het huidige VoIP telefonie netwerk.</p>	

Nr.	betreft	Vraag
23.	Aanbestedingsleidraad, 6.5 (pag. 20)	<p>In eis 5 schrijft u</p> <p>“De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle updates, releases, versies, fixes en upgrades binnen 1 jaar na de introductiedatum op verzoek en na akkoord van Opdrachtgever van een testomgeving wordt uitgerold op alle daarvoor geschikte Hardware in de beheerde omgeving.”</p>

		Deze eis is niet voldoende concreet. Kunt u deze eis toelichten en met een voorbeeld verduidelijken wat u precies bedoelt?
Antwoord	Deze eis is zeer concreet in die zin, dat één jaar de uiterste termijn is waarbinnen de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat alle updates, releases, versies, fixes en upgrades na de introductiedatum op verzoek en na akkoord van Opdrachtgever van een testomgeving worden uitgerold op alle daarvoor geschikte Hardware in de beheerde omgeving. Het is van groot belang, dat dit zo snel mogelijk gedaan wordt.	

Nr.	betreft	Vraag
24.	Bijlage 9	Het prijzenblad is beveiligd, waardoor het niet mogelijk is toelichtingen of onderbouwingen in te vullen. Wij verzoeken u het document in een bewerkbaar formaat te verstrekken.
Antwoord	Akkoord, u kunt in de cellen A5, A9, A13, C5, C9, C13, C17, E5 en E9 het eea toelichten en onderbouwen. In cel D16 is het aantal images aangepast naar 5 stuks.	

Nr.	betreft	Vraag
25.	Bijlage 9	In het prijzenblad vraagt u tarieven per maand, terwijl in het kostenoverzicht kosten per jaar worden gevraagd. Dit is tegenstrijdig en kan leiden tot interpretatieverschillen. Wij verzoeken u de prijsstructuur te uniformeren (maand of jaar) en duidelijk aan te geven welk format leidend is voor de beoordeling van de inschrijving.
Antwoord	Niet akkoord, u dient het prijzenblad in te vullen, zoals gevraagd, dus tarieven per maand.	

Nr.	betreft	Vraag
26.	Aanbestedingsleidraad, algemeen	<p>In de aanbestedingsstukken beschrijft u de beheerscope, waarin opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van zowel hardware (Windows 11-devices en Chromebooks) als infrastructuurcomponenten (zoals firewalls en switches).</p> <p>Wij constateren echter dat in de stukken geen mogelijkheid is opgenomen om de aanschaf van deze hardware en infrastructuuronderdelen te offreren of op te nemen in de aanbieding. Kunt u toelichten op welke wijze de aanschaf van deze componenten plaatsvindt? Wordt deze bijvoorbeeld op nacalculatiebasis afgenomen?</p> <p>Daarnaast vernemen wij graag de reden waarom dit onderdeel niet expliciet is opgenomen in het aanbestedingsdocument of het prijsblad, aangezien dit direct invloed heeft op de financiële en operationele scope van de opdracht.</p>
Antwoord	De kosten van infrastructuuronderdelen dient u op te nemen als onderdeel van uw dienstverlening. Daar mogen dus nooit extra kosten voor worden berekend en daarom	

	zijn die kosten dus ook niet expliciet opgenomen in het prijzenblad. De aanschaf van Chromebooks en Windows 11-devices maken geen deel uit van deze aanbesteding.
--	---

Nr.	betreft	Vraag
27.	Aanbestedingsleidraad, 6.3 (pag. 19)	In eis 9 schrijft u: "Gebruikers-ID's en toegangsrechten worden bijgehouden in een centrale opslag. " Kunt u verduidelijken wat u precies met deze eis bedoelt?
Antwoord	Met centrale opslag wordt bedoeld de logging van actief gebruik van systemen in het IAM.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
28.	Doelstelling aanbesteding	In de aanbestedingsstukken wordt uitgegaan van een Network as a Service (NaaS)-constructie. Tijdens de marktconsultatie hebben wij reeds aangegeven dat wij geen voorstander zijn van deze benadering. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om de keuze voor NaaS te heroverwegen en een model met eigen aanschaf van hardware en separate dienstverlening mogelijk te maken. Wij begrijpen de veronderstelde voordelen van NaaS, zoals voorspelbaarheid, up-to-date blijven en schaalbaarheid. Toch zien wij in de praktijk aanzienlijke nadelen die op lange termijn minder gunstig kunnen uitpakken voor de opdrachtgever: - Hogere totale kosten: de voorfinanciering door de leverancier wordt verrekend in de maandelijkse tarieven, waardoor de totale kosten over de looptijd vaak hoger uitvallen dan bij eigen aanschaf. - Onzekerheid over marktontwikkelingen: toekomstige prijsdalingen van hardware komen niet ten gunste van de opdrachtgever, terwijl eventuele risico's wel worden verdisconteerd in de tarieven. - Minder flexibiliteit en afhankelijkheid: bij beëindiging van het contract blijft de apparatuur eigendom van de leverancier, waardoor de opdrachtgever bij een overstap naar een andere partij mogelijk met lege handen staat. Zou u een alternatief scenario met eigendom van de hardware door de opdrachtgever willen overwegen?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	betreft	Vraag
29.	Doelstelling aanbesteding	In de scope is opgenomen dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren, configureren en beheren van de volledige netwerkinfrastructuur (bedraad en draadloos). Kunt u bevestigen

		dat dit in eerste instantie alleen betrekking heeft op het beheren van de routers en switches?
Antwoord	Dat is juist. Na het expireren van de overeenkomst met de wifi-leverancier valt ook het leveren, configureren en beheren van het wifi-netwerk onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.	

Nr.	betreft	Vraag
30.	Doelstelling aanbesteding	In de scope is opgenomen dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren, configureren beheren en back-uppen van virtuele servers en noodstroomvoorziening. Dit is geen gangbare eis in het ICT-beheer in het primair onderwijs. Bent u bereid deze eis te laten vervallen? En zo niet, kunt u een toelichting geven van wat hier precies van inschrijver verwacht wordt?
Antwoord	Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het leveren, configureren beheren en back-uppen van virtuele servers, maar wel voor het leveren van een noodstroomvoorziening.	

Nr.	betreft	Vraag
31.	Doelstelling aanbesteding	De prijs voor de accesspoints is momenteel niet opgenomen in het prijzenblad. Het is momenteel ook nog niet mogelijk om prijzen voor 2028 af te geven. Wij gaan ervan uit dat de prijzen voor zowel de accesspoints als de bijbehorende site surveys en dienstverlening pas op het moment van aanbidding in 2028 moeten worden opgegeven. Kunt u dit bevestigen?
Antwoord	Nee, dit is niet het geval. U dient uit te gaan van de huidige situatie, waarin de accesspoints in eigendom zijn van Lijn 83. Hierover hebt u voldoende informatie ontvangen. Als u van oordeel bent, dat deze accesspoints te zijner tijd vervangen moeten worden, dient u de kosten hiervan te verwerken in uw aanbidding. U mag hiervoor dus geen separate kosten in rekening brengen.	

Nr.	betreft	Vraag
32.	Doelstelling aanbesteding	Kunt u bevestigen dat de huidige hardware op dit moment ook in Microsoft Intune dan wel Google Workspace of Education wordt beheerd?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
33.	6.2 Incidentenafhandeling	Voor het borgen van een goede registratie en snelle afhandeling van incidenten vraagt opdrachtnemer prio 1 storingen te allen tijde telefonisch te melden. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
34.	6.2 Incidentenafhandeling	Opdrachtgever eist voor Prioriteit 1 een call response tijd van 2 minuten. In de dagelijkse praktijk blijkt dit niet altijd haalbaar. Daarom vragen wij u de eis aan te passen naar 2,5 minuten. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
35.	6.3 Identity Management – Eis 3	Bij bepaalde applicaties, zoals Basispoort, zijn wij afhankelijk van derde partijen, waardoor het niet haalbaar is om gebruikers binnen 30 minuten volledig te verwijderen. Daarom vragen wij u deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Dit is niet akkoord, tenzij aantoonbaar is dat dit niet mogelijk is.	

Nr.	betreft	Vraag
36.	6.3 Identity Management – Eis 6	Is het aanmelden via 2-stap verificatie reeds ingericht?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
37.	6.3 Identity Management – Eis 9	Kan opdrachtgever toelichten wat hier precies mee wordt bedoeld?
Antwoord	Opdrachtnemer biedt een centrale opslagmogelijkheid aan voor het bijhouden van gebruikers-ID's en toegangsrechten binnen het IAM	

Nr.	betreft	Vraag
38.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 2	Volstaat de standaard Microsoft Defender oplossing om te voldoen aan deze eis?
Antwoord	Ja, mits deze voldoet aan de eisen vanuit het Normenkader.	

Nr.	betreft	Vraag
39.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 4	Wij verzoeken om te bevestigen dat deze verplichting exclusief de accesspoints geldt, aangezien deze apart worden opgepakt en initieel buiten de scope van deze uitvraag vallen.

Nota van inlichtingen

Antwoord	Dit is niet juist, want hoewel die initieel buiten de scope vallen, vallen die uiteindelijk wel binnen de scope.
----------	--

Nr.	betreft	Vraag
40.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 5	Kunt u toelichten welke apparatuur in eigendom is van opdrachtgever?
Antwoord	Op dit moment zijn de accesspoints in eigendom van Lijn 83. Alle andere netwerkapparatuur is niet in eigendom van Lijn 83.	

Nr.	betreft	Vraag
41.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 7	Indien data lokaal wordt opgeslagen, geldt dat een noodstroomvoorziening niet kan garanderen dat lokale data behouden blijft. Wij verzoeken daarom om verantwoordelijkheid voor lokale opslag van gebruikersdata buiten de scope te plaatsen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
42.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 8	Wij verzoeken u de eis aan te passen naar "De Opdrachtnemer verzorgt de kritieke beveiligingsupdates van de firewall(s) naar de laatste versie binnen 30 dagen na verschijnen van deze versie." Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
43.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 9	"De Opdrachtnemer zorgt er voor dat configuratie en/of inrichting van alle Netwerkcomponenten, zoals maar niet uitsluitend switches, firewalls, servers, multifunctionals)...". De term 'zoals, maar niet uitsluitend' kan leiden tot oneindige dienstverlening, welke niet af te prijzen is. Inschrijver stelt voor de eis te wijzigen naar: "De Opdrachtnemer zorgt er voor dat configuratie en/of inrichting van alle Netwerkcomponenten, zoals switches, firewalls, servers, multifunctionals)..." Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
44.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 12	Wij merken op dat wij het huidige netwerk (nog) niet gaan beheren. Daarom kunnen we niet garanderen dat het gedurende de looptijd blijft functioneren. Daarnaast kunnen verstoringen tijdens migratie niet volledig voorkomen worden. Daarom vragen wij u de eis aan te passen naar "De

Nota van inlichtingen

		Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ons huidige Wifi-netwerk na migratie functioneert op hetzelfde niveau als voor migratie." Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
45.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 13	Verstoringen tijdens migratie kunnen niet volledig voorkomen worden. Daarom vragen wij u de eis aan te passen naar "De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ons huidige VoIP telefonie netwerk (Rightcom op basis van Xelion 8) na migratie functioneert op hetzelfde niveau als voor migratie." Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
46.	6.4 Beheer van het Netwerk – Eis 13	Het is gebruikelijk dat het VoIP telefonie netwerk via een gescheiden netwerk functioneert. Kunt u bevestigen dat het VoIP telefonie netwerk via een aparte router wordt gefaciliteert?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
47.	6.5 Beheer van Hardware	In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over beheer van hardware. Wij gaan ervan uit dat dit uitsluitend betrekking heeft op endpoints. Kunt u dit bevestigen?
Antwoord	Dit is niet juist, want de netwerkapparatuur, met initieel uitgezonderd de accesspoints, valt ook onder het beheer.	

Nr.	betreft	Vraag
48.	6.5 Beheer van Hardware – Eis 6	Wij merken op dat EDR een complexe maatwerkoplossing is die veel afstemming en configuratie vooraf vereist. Daarnaast is het een kostbare oplossing en willen wij graag een passende oplossing leveren. Wij verzoeken om de toepassing van EDR vooralsnog buiten de scope van deze aanbesteding te plaatsen en na gunning in overleg met de opdrachtgever een passende implementatie te bepalen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Nee, niet akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
49.	6.6 Informatiebeveiliging en privacy – Eis 19	Kunt u bevestigen dat het initiatief en bekostiging van deze audit bij opdrachtgever ligt?
Antwoord	Correct	

Nr.	betreft	Vraag
50.	6.6 Informatiebeveiliging en privacy – Eis 20	Kunt u bevestigen dat de wifi hier buiten valt zolang deze nog niet in beheer is bij inschrijver?
Antwoord	Correct	

Nr.	betreft	Vraag
51.	6.6 Informatiebeveiliging en privacy – Eis 20	Wat verstaat u onder het grootste deel van de infrastructuur?
Antwoord	Dit wordt bij dezen gecorrigeerd, dit geldt voor de gehele infrastructuur.	

Nr.	betreft	Vraag
52.	6.7 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer – Eis 3	Inschrijver kan uiteraard fungeren als SPOC, echter schept de term 'eigenaarschap' voor ons onduidelijkheid. Bij issues met derde leveranciers fungeert inschrijver als aanspreekpunt en is zij verantwoordelijk voor de doormelding. Inschrijver kan echter niet verantwoordelijk zijn voor de afhandeling door derde leveranciers. Wij zijn immers niet op de hoogte van de SLA die u met hen heeft afgesproken. Graag uw akkoord.
Antwoord	Niet akkoord. Opdrachtgever informeert u over de contractuele afspraken, die zijn gemaakt met deze derden.	

Nr.	betreft	Vraag
53.	6.7 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer – Eis 6	Toetsing van garantie is alleen mogelijk indien de inschrijver tevens leverancier van de betreffende hardware is. Daarom vragen wij u de eis aan te passen naar "De Opdrachtnemer draagt zorg voor de doormelding van garantie aan Derden." Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Niet akkoord. U dient aan de hand van de contractuele afspraken met de leverancier(s) van de hardware of die hun afspraken nakomen. Als SPoC is het uw verantwoordelijkheid af te dwingen, dat deze derden hun contractuele afspraken nakomen.	

Nr.	betreft	Vraag
54.	6.7 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer – Eis 10	Kunt u bevestigen dat deze eis exclusief de hardware in de NaaS en WaaS constructie is?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	betreft	Vraag
55.	6.8 Digitale Leeren Werkomgeving (PO)	Kunt u bevestigen of leerlingen gebruik maken van Chromebooks?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
56.	6.9 Applicatiebeheer – Eis 3	Wij merken op dat de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van applicaties primair bij de maker van de applicaties ligt, niet bij de opdrachtnemer. Kunt u verduidelijken wat er precies van de opdrachtnemer wordt verwacht met betrekking tot de veiligheidscontrole van applicaties?
Antwoord	Dit is juist, maar u dient de applicaties te controleren op de veiligheid voor het netwerk van Opdrachtgever.	

Nr.	betreft	Vraag
57.	6.10 Migratie – Eis 1	Wij merken op dat deze doorlooptijd zeer krap is, mede door vakanties en de praktische belasting op scholen/stichtingen. Onze ervaring bij vergelijkbare migraties leert dat een extra 3–6 maanden zorgt voor meer rust en een beter gefaseerd proces, wat de kwaliteit van de migratie en acceptatie door de scholen ten goede komt. Kunt u toelichten waarom er voor deze migratiedeadline gekozen is?
Antwoord	Dit heeft te maken met aflopende overeenkomsten.	

Nr.	betreft	Vraag
58.	6.10 Migratie – Eis 1	Is het mogelijk de migratie in overleg met de scholen gefaseerd uit te voeren in een langer tijdsbestek? Zo wordt de impact op de scholen geminimaliseerd en kunnen leermomenten uit elke migratie worden meegenomen.
Antwoord	Nee	

Nr.	betreft	Vraag
59.	6.10 Migratie – Eis 1	Kunt u bevestigen of de voorjaarsvakantie ook gebruikt mag worden voor migratieactiviteiten en dat er dan tijdens deze periode ook contactpersonen op de scholen beschikbaar zijn?
Antwoord	Nee	

Nr.	betreft	Vraag
60.	6.10 Migratie – Eis 3	Wat verstaat u onder een minimale onderbreking?

Antwoord	Onder minimale onderbreking wordt verstaan een zo kort mogelijke onderbreking.
----------	--

Nr.	betreft	Vraag
61.	6.10 Migratie – Eis 5	Kunt u inzicht geven in het huidige kennisniveau van de medewerkers van Lijn 83?
Antwoord	De medewerkers hebben kennis op basisniveau van M365	

Nr.	betreft	Vraag
62.	6.10 Migratie – Eis 5	Het is gebruikelijk in de markt om na migratie een training te geven gefocust op de nieuwe omgeving en het gebruik van de DLWO. Kunt u bevestigen dat dit is wat u van de training op locatie verwacht?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
63.	6.10 Migratie – Eis 5	Is het mogelijk om trainingsmomenten te combineren over meerdere locaties, zodat efficiëntie en kosten worden geoptimaliseerd? Losse trainingen per locatie zijn aanzienlijk duurder, terwijl combineren de doorlooptijd en impact op scholen kan beperken.
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
64.	6.10 Migratie – Eis 5	Een training tijdens migratie, zeker tijdens het vervangen van netwerkcomponenten, is niet wenselijk. Wij vragen u daarom dit onderdeel van de eis te schrappen. Gaat u daarmee akkoord?
Antwoord	Akkoord, maar de vaardigheden van de medewerkers moeten naar het gewenste niveau getild worden tijdens de migratieperiode.	

Nr.	betreft	Vraag
65.	Bijlage 7 - tabblad glasvezel.	Wij merken op dat de snelheid van 200MB voor een gemiddelde basisschool vaak te weinig is. De downtime van apparaten tijdens migratie is namelijk afhankelijk van zowel onze snelheid als de werkelijke snelheid van de internetverbinding. Onze ervaring leert dat 200 MB de absolute ondergrens is voor een soepele en snelle migratie. Kunt u uitleggen waarom er voor deze snelheid gekozen is en of u ervoor open staat om over te gaan op 500 MB op deze locaties?
Antwoord	Opdrachtgever staat open voor de eventuele overgang naar 500 MB. Dit wordt nu onderzocht.	

Nr.	betreft	Vraag
66.	Bijlage 10 - vragen	In de aanbestedingsdocumenten staat dat het migratieplan bij aanvang van het contract moet worden beschreven, inclusief migratiekosten per migratieactiviteit. Kunt u bevestigen dat installatie- en configuratiekosten van netwerkapparatuur onderdeel uitmaken van de migratieprijs?
Antwoord	Correct. Maar in deze migratiekosten mogen geen kosten worden ondergebracht van apparatuur. De kosten van de eventueel in te zetten apparatuur dienen verrekend te worden in de vaste prijs per maand.	

Nr.	betreft	Vraag
67.	Prijzenblad	Er wordt gevraagd om een prijs voor een Windows Image. Wat wordt hier precies mee bedoelt?
Antwoord	Bij nader inzien is het aantal images 5 stuks, namelijk medewerker, leerling, digibord, bestuur, en overig. Het prijzenblad is hier op aangepast in cel D16. Zie het aangepaste prijzenblad.	

Nr.	betreft	Vraag
68.	Prijzenblad	In het primair onderwijs is het gebruikelijk om één prijs per leerling te hanteren, inclusief alle relevante aspecten van de dienstverlening. Wij verzoeken u het prijzenblad te heroverwegen en de volgende opzet te hanteren: 1 prijs per leerling, 1 prijs per router, 1 prijs per switch. Deze structuur sluit beter aan bij gangbare praktijk en maakt de inschrijving transparanter en eenvoudiger te vergelijken. Kunt u dit bevestigen?
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
69.	Programma van Eisen "Identity Management": Eis1	Kunt u toelichten wat precies wordt verwacht onder "provisioning" vanuit Parnassys, Basispoort en AFAS? Betreft dit alleen het aanmaken van accounts, of ook het beheren van rollen, rechten en lifecyc/e (bijvoorbeeld wijzigingen en offboarding)?
Antwoord	Dit betreft het automatisch aanmaken van accounts vanuit Parnassys, Basispoort en AFAS, zodat Opdrachtgever het functioneel beheer kan uitvoeren.	

Nr.	betreft	Vraag

70.	Programma van Eisen "Identity Management": Eis1	Welke technische koppelingen of protocollen moeten worden gebruikt voor de integratie met Parnassys, Basispoort en AFAS? Zijn er bestaande API's of standaarden die verplicht zijn, of mag de opdrachtnemer zelf een oplossing voorstellen?
Antwoord	Opdrachtnemer dient te voorzien in technische koppelingen en protocollen naar eigen inzicht, waarbij uiteraard als eis geldt dat aan alle eisen ten aanzien van het IAM voldaan wordt.	

Nr.	betreft	Vraag
71.	Programma van Eisen "Identity Management": Eis1	Wie is verantwoordelijk voor de datakwaliteit in de bronsystemen en hoe wordt omgegaan met inconsistenties (bijvoorbeeld ontbrekende of foutieve gegevens)? Moet de opdrachtnemer hier controles op uitvoeren?"
Antwoord	Dit is een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert hier op verzoek van Opdrachtgever eventueel controles op uit, maar dit valt niet onder de scope van de opdracht.	

Nr.	betreft	Vraag
72.	Programma van eisen "Identity Management": Eis 2	Welke technische middelen moeten worden gebruikt voor deze automatische overname? Zijn er bestaande API's, message queues of standaarden (zoals SCIM) die verplicht zijn?
Antwoord	Er zijn geen verplichte technische middelen.	

Nr.	betreft	Vraag
73.	Programma van eisen "Identity Management": Eis 2	Hoe moet worden omgegaan met fouten tijdens de synchronisatie (bijvoorbeeld ontbrekende gegevens of verbindingsproblemen)? Moet de opdrachtnemer een Jogging- en notificatiemechanisme voorzien?"
Antwoord	Als er problemen tijdens de synchronisatie optreden, moet opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van die problemen, waarbij eventueel, indien nodig, een beroep gedaan kan worden op Opdrachtgever.	

Nr.	betreft	Vraag
74.	Programma van eisen "Identity Management": Eis 3	Gaat de opdrachtgever er vanuit dat opdrachtnemer functioneel beheer van de verschil/ende bronsystemen uitvoert? Anders is het niet mogelijk om actieve sessies van de verschillende applicaties te beëindigen.
Antwoord	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de verschillende bronsystemen.	

Nr.	betreft	Vraag
75.	Programma van eisen "Identity Management": Eis 4	Wordt SSO vanuit M365 ondersteund door alle applicaties?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
76.	Programma van eisen "Identity Management": Eis 5	Deze 24 uur zijn gebaseerd op werkdagen?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
77.	Programma van Eisen "Beheer Netwerk": Eis 2	Kunt u specificeren wat wordt verstaan onder "totale beveiliging en bescherming tegen de meest recente Ma/ware"? Betreft dit uitsluitend het installeren en up-to-date houden van antivirussoftware, of omvat dit ook aanvullende maatregelen zoals endpoint detection & response (EDR), patchmanagement, netwerksegmentatie en monitoring? Daarnaast, hoe wordt bepaald wat "meest recente Ma/ware" is en welke bron of standaard hiervoor wordt gehanteerd?
Antwoord	Ja, dit betreft ook, maar niet uitsluitend, het installeren en up-to-date houden van antivirussoftware en ook omvat dit aanvullende maatregelen zoals endpoint detection & response (EDR), patchmanagement, netwerksegmentatie en monitoring. U dient als deskundige zelf te bepalen wat de meest recente Malware is en welke bron of standaard hiervoor gehanteerd dient te worden.	

Nr.	betreft	Vraag
78.	Programma van eisen "Beheer van Hardware": Eis 1	Is alle hardware nog courant en voorzien van actieve support contracten?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
79.	Programma van Eisen "Beheer van Hardware": Eis 4	Wat zijn de werktijden van opdrachtgever?
Antwoord	Op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.	

Nr.	betreft	Vraag
80.	Programma van Eisen "Beheer van Hardware: Eis 5	Kunt u aangeven wat hier de toegevoegde waarde van is?
Antwoord	Opdrachtgever wil dat de hardware van de meest recente updates, releases, versies, fixes en upgrades wordt voorzien.	

Nr.	betreft	Vraag
81.	Programma van Eisen "Digitale Leer- en Werkomgeving (PO)": Eis 1	Wat wordt er verstaan onder de digitale leer- en werkomgeving?
Antwoord	De opdrachtnemer dient een digitale leer- en werkomgeving te leveren, die aan de eisen van zoals genoemd onder 6.8 voldoet. Indien aan deze eisen wordt voldaan, wordt dit door Opdrachtgever gezien als en verstaan onder de gewenste digitale leer- en werkomgeving.	

Nr.	betreft	Vraag
82.	Programma van eisen "Digitale Leer- en Werkomgeving (PO)": Eis 5	Over welke gegevens spreken we hier? Als opdrachtnemer hebben wij geen invloed op de synchronisatie tussen de bronsystemen en de digitale leer- en werkomgeving.
Antwoord	Het gaat hier over de brongegevens.	

Nr.	betreft	Vraag
83.	Programma van eisen "Migratie": Eis 1	Om een betere inschatting te kunnen maken of deze tijdslijn haalbaar is, zouden we graag meer inzage willen hebben in jullie huidige omgeving. Hoe ziet deze er momenteel uit? Bijlage 7 is een overzicht van de huidige hardware en software, maar niet hoe deze hard- en software momenteel wordt beheer en gebruikt.
Antwoord	Meer informatie is niet beschikbaar.	