

Algemene informatie

Aanbesteding: EA ICT-dienstverlening - Primenius
Aanbestedende Dienst: Stichting Primenius Basisonderwijs
Referentie: 2024-ICTB303887

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Prijzenblad

Vraag:

U vraagt een vaste prijs voor beheer per locatie. Gebruikelijk is om dit per leerling uit te vragen, zodat een stichting altijd betaald voor het actuele aantal leerlingen op de locaties. Kunt u verduidelijken hoe leerlingfluctuaties worden meegenomen tijdens het contract?

Antwoord:

AD wenst een prijs per locatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Prijzenblad

Vraag:

Kunt u verduidelijken of een 'inventarisatie ihkv wifi' gegarandeerd of optioneel onderdeel is van de uitvraag?

Antwoord:

De inventarisatie ihkv wifi is een verplicht onderdeel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

U vraagt zowel een site survey als een inventarisatie uit in het kader van Wifi. Kunt u verduidelijken wat u inhoudelijk verwacht van beide onderdelen?

Antwoord:

Met de inventarisatie verwachten wij een overzicht van de huidige wifi-omgeving, waaronder aanwezige accesspoints, locaties, configuraties, bekabeling en gebruikte licenties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

In het 'totaalblad' wordt de prijs van het beheer niet doorgerekend i.v.m. een foutieve verwijzing

Antwoord:

De site survey is bedoeld om de draadloze dekking, capaciteit en performance ter plaatse te meten en te analyseren, inclusief het identificeren van knelpunten en het doen van verbetervoorstellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Indien u hier niet in mee gaat, verzoekt inschrijver u een verduidelijking te geven voor deze keuze.

Antwoord:

Het is AD niet duidelijk waar u op doelt, verzoek om verduidelijking. AD gaat ervan uit dat dit een aanvulling is op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

U vraagt de jaarlijkse kosten wifi-beheer uit per locatie. U neemt hier echter de vaste contractjaren en de 4 optie jaren samen. Dit is niet gebruikelijk in een Waas constructie. Een voorbeeld: stel dat Primenius ervoor kiest om in jaar 5 een groot deel van het wifi netwerk te vervangen. Met een waas constructie worden kosten verdisconteerd over een langere looptijd. In de optie jaren leidt dit tot een gegarandeerde looptijd van 1 jaar. Een Waas constructie en optie jaren gaan dan ook niet samen. Inschrijver adviseert u om de jaarlijkse kosten van het wifi beheer over 4 jaar uit te vragen en voor de optie jaren enkel te rekenen met de dienstverlening en het beheer. De accesspoints, licenties en installatie zijn in de optie jaren dan buiten scope. Uiteraard denken we graag met u mee over de accesspoints die buiten scope vervangen moeten worden.

Antwoord:

Dank voor uw toelichting. Wij onderschrijven dat een WaaS-constructie en optie jaren zich lastig laten combineren. Wij zullen daarom de uitvraag aanpassen door de jaarlijkse kosten voor wifi-beheer te baseren op de vaste contractperiode van 4 jaar. In de optie jaren zullen uitsluitend de kosten voor dienstverlening en beheer worden meegenomen; vervanging accesspoints buiten de garantieperiode, licenties en installatie vallen daarin buiten scope.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.
7

Onderwerp:
PVE 14.1

Vraag:

Moeten deze reeds zijn inbegrepen of is dit op nacalculatie?

Antwoord:

U kunt uw prijs hiervoor indienen in bijlage D - Inschrijfbiljet, prijzenblad
additionele diensten - onderdeel 5 IAM.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PVE 14.1

Vraag:

Welke koppelingen verwacht u dat de IAM koppeling legt?

Antwoord:

HR-Microsoft, Parnassys-Microsoft,

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PVE 14.1

Vraag:

U vraagt hier om een eenmalige prijs per locatie in het prijzenblad. Kunt u
bevestigen dat dit enkel de implementatiekosten zijn en eventuele

beheerkosten op nacalculatie gebeuren?

Antwoord:

U kunt op tabblad beheer, bij onderdeel de eenmalige projectkosten kwijt zoals migratie en implementatie. Bij onderdeel 2 kunt u de jaarlijkse kosten voor beheer offrenen. Dit gaat niet op nacalculatie,.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

PVE 14.1

Vraag:

Begrijpt inschrijver hier correct dat zij een eigen IAM oplossing kan inprijzen?

Antwoord:

Ja een optioneel (verbeter) voorstel kan worden gedeeld en geoffreerd in tabblad 3 Additionele dienst, onderdeel 5 van bijlage D - Inschrijfbiljet

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
PVE 10.1

Vraag:

Verwacht u dat inschrijvers deze kosten verdisconteren in de jaarlijkse kosten van het beheer?

Antwoord:

AD stelt 10.1 als eis, het is aan Opdrachtnemer of en waar deze kosten worden verdisconteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
PVE 8.2

Vraag:

Hier benoemt u een rapportage per kwartaal, in 8.3 benoemt u een rapportage per maand. Kunt u bevestigen dat inschrijver kan uitgaan van per kwartaal?

Antwoord:

8.2 eist een rapportage minimaal 1 keer per kwartaal inzake de resultaten van de Servicedesk (conform SLA), waarbij AD indien noodzakelijk de frequentie kan verhogen. Eis 8.3 van het PvE gaat over maandelijkse SLR op in ieder geval de aangegeven onderdelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
PVE 7.3

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u doelt met 'blijven werken'? Betreft dit eventuele fysieke werkzaamheden of werkzaamheden omtrent het netwerk?

Antwoord:

AD doelt met "blijven werken" dat de Opvang normaal kan functioneren, ondanks eventuele werkzaamheden door Opdrachtnemer, het betreft hier geen fysieke werkzaamheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
PVE 7.3

Vraag:

Kunt u verduidelijken of de opvang een gescheiden netwerk heeft?

Antwoord:

Nee is geen gescheiden netwerk

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

PVE 5.7

Vraag:

"Opdrachtnemer dient voorafgaand aan elk kalenderjaar een planning van preventieve onderhoudswerkzaamheden te overleggen en te leveren aan Opdrachtgever." Niet alle preventieve onderhoudswerkzaamheden zijn voorafgaand (en helemaal niet voor een heel kalenderjaar) te plannen. Opdrachtnemer is gewend gepland onderhoud twee weken van te voren aan te kondigen op de website en via mailing te delen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Van een professionele Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich een goed beeld kan vormen van de technische stand van zaken van het ICT-beheer van Primenius. Op basis van de kennis en kunde van de Opdrachtnemer, dient u een preventief onderhoudsplan af te geven dat als referentiepunt kan worden gehanteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

PVE 5.3

Vraag:

Het is niet gebruikelijk om één vast aanspreekpunt te hanteren op een

servicedesk. Bent u bereid om dit aan te passen naar 'een vast kernteam' van maximaal 5 personen?

Antwoord:

AD is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

PVE 5.2

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van ServiceNow, een gerenommeerde servicemanagementoplossing. Op dit moment is er geen koppeling met PowerApp beschikbaar, omdat deze binnen het primair onderwijs niet frequent wordt toegepast. Inschrijver kan een dergelijke koppeling opnemen op de ontwikkelroadmap; echter bestaat de mogelijkheid dat deze niet gereed is bij de migratie. Kunt u bevestigen dat het voor de overgangperiode acceptabel is dat meldingen vanuit PowerApp (tijdelijk) door de opdrachtgever worden doorgestuurd naar ServiceNow

Antwoord:

AD is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

PVE 5.1

Vraag:

Inschrijver kan uiteraard fungeren als SPOC, echter scheidt de term 'probleemhouder' en 'verantwoordelijkheid voor het oplossen' voor ons onduidelijkheid. Een SPOC rol betreft een registratie en meldingsfunctie. 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 geen contractmanager in een SPOC-rol. Graag uw akkoord dat opdrachtgever een SPOC rol wenst voor registratie en doormelding.

Antwoord:

De SPOC (Single Point of Contact) fungeert als vast aanspreekpunt voor de ICT afdeling. De SPOC coördineert meldingen, wijzigingen en vragen, bewaakt de voortgang en afstemming tussen betrokken partijen en zorgt voor duidelijke communicatie en escalatie waar nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

PVE 4.14

Vraag:

Kunt u verduidelijken of er nog servers actief zijn?

Antwoord:

Voor de printoplossing en Educonnector is nog een server bij de huidige technisch ondersteunende partij

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

PVE 4.7

Vraag:

Opdrachtgever benoemt geen switches in deze uitvraag maar wel firewalls en accesspoints. Kunt u bevestigen dat switches onderdeel zijn van het beheer? Zo ja, kunt u verduidelijken welke switches beheerd moeten worden?

Antwoord:

De gehele infrastructuur op locatie valt onder beheervraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PVE 4.7

Vraag:

Verwacht u dat licenties inbegrepen zijn in het aanbod? Zo ja, voor welke periode?

Antwoord:

Indien licentie nodig is voor beheer hardware deze opnemen voor de looptijd van de hardware/contract.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PVE 4.7

Vraag:

Kunt u verduidelijken waar u op doelt 'inclusief hardware'?

Antwoord:

Met 'inclusief hardware' bedoelen wij uitsluitend het beheer van de firewallhardware. De levering en eigendom van de firewall vallen buiten scope. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beheer, monitoring, updates /patching, ondersteuning en vervanging bij defecten in afstemming met opdrachtgever. Zie tevens antwoord vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

23

PVE 4.7

Vraag:

Inschrijver beschikt over te weinig informatie om zich aan deze eis te kunnen committeren. Kunt u verduidelijken welke firewalls er nu draaien?

Antwoord:

Firewalls zijn nu in lease en aan einde van de looptijd. Merk van de huidige firewalls: Fortigate.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

PVE 4.4

Vraag:

Verwacht u hier een cybersecurity as a service oplossing?

Antwoord:

AD wil graag een toelichting op deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
PVE 4.3

Vraag:

Kunt u verduidelijken in hoeverre u nu voldoet aan het Normenkader IBP?

Antwoord:

AD is gestart met de implementatie van het Normenkader en veel zaken zijn al goed ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.
26

Onderwerp:
PVE 4.2

Vraag:

U benoemt een IAM oplossing als optioneel in het prijzenblad. Begrijpt inschrijver correct dat deze ten tijde van de migratie geïmplementeerd kan worden als alternatief voor de Educonnector? Zo nee, kunt u verduidelijken waar u op doelt met vervangende connector.

Antwoord:

Mogelijk overgang IAM moet passend zijn in continuïteit voor de organisatie. Wanneer een voorstel gedaan wordt voor IAM opstelling moet beoordeeld worden wanneer we eea kunnen invoeren. Start van een schooljaar zou mogelijk een beter moment hiervoor zijn ook gezien huidige licentie en opzegtermijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PVE 3.8

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt uitgegaan van een WaaS.. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om de keuze voor WaaS te heroverwegen en een model met eigen aanschaf van hardware en separate dienstverlening mogelijk te maken.

Wij begrijpen de veronderstelde voordelen van WaaS, 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 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:

Voorstel is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
PVE 3.8

Vraag:
Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder Waas?

Antwoord:
Wifi als een service, zie antwoord vraag 6.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
PVE 3.8

Vraag:
Indien huidige accesspoints beheerd moeten worden, zijn licenties overdraagbaar?

Antwoord:
Enterprise accesspoints met een virtuele controller.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
PVE 3.8

Vraag:

Indien huidige accesspoints beheerd moeten worden, hoe worden deze nu beheerd?

Antwoord:

Deze worden nu beheerd door de huidige beheerpartij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
PVE 3.8

Vraag:

Kunt u verduidelijken of de Wifi vervanging gefaseerd gebeurd of in 1 keer?

Antwoord:

Dit moet gefaseerd gebeuren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
PVE 3.8

Vraag:

Kunt u verduidelijken wanneer de Wifi vervangen moet worden? Is dit bij ingang van het contract?

Antwoord:

Vervanging gehele omgeving is 2023/2024 uitgevoerd. Afhankelijk van end support van de Wifi wordt overgegaan tot vervanging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
PVE 3.8

Vraag:

Op basis van deze eis hebben inschrijvers te weinig informatie om een prijs te kunnen baseren. Kunt u verduidelijken welk merk en type er nu hangt?

Antwoord:

Het huidige merk is Aruba.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

PVE 3.5

Vraag:

Kunt u verduidelijken waar u op doelt met 'proactief monitoren van de gehele ICT-omgeving'?

Antwoord:

Met 'proactief monitoren van de gehele ICT-omgeving' bedoelen wij het continu bewaken van de overeengekomen ICT-componenten en diensten binnen scope, met als doel verstoringen vroegtijdig te signaleren, trends te analyseren en structurele problemen te voorkomen. Monitoring richt zich op beschikbaarheid, performance en capaciteit, niet op systemen die expliciet buiten scope vallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

PVE 3.1

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat volgens u valt onder 'IT-middelen'?

Antwoord:

Onder 'IT-middelen' verstaan wij alle fysieke en virtuele ICT-assets die door Opdrachtgever worden ingezet ter ondersteuning van de bedrijfsvoering en binnen de scope van de dienstverlening vallen. Hieronder vallen onder andere werkplekapparatuur, netwerkcomponenten, randapparatuur en

bijbehorende software- en licentiegegevens. Middelen die expliciet buiten scope zijn opgenomen, vallen niet onder dit assetmanagement.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

PVE 3.1

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u van inschrijver verwacht met betrekking tot het opnemen van devices binnen het netwerk. In de praktijk zit dit vaak inbegrepen in het hardware contract. Graag uw bevestiging dat dit buiten scope is.

Antwoord:

Van de inschrijver wordt uitsluitend verwacht dat hij, binnen de scope van ICT-beheer, zorgdraagt voor het aansluiten, configureren en beheren van reeds aanwezige en door Opdrachtgever aangeleverde devices binnen het netwerk, conform de afgesproken beheer- en beveiligingskaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

37

PVE 3.1

Vraag:

Kunt u verduidelijken waar u op doelt met 'aanschaf' van IT-middelen?
Verwacht u dat inschrijvers ook hardware devices levert?

Antwoord:

Aanschaf van hardware valt buiten de scope, Opdrachtgever doelt met het complete proces op het traject van aanschaf tot afschrijving in het licht van ICT-beheer dat gedurende dit proces moet worden uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

PVE 2.6 t/m 2.9

Vraag:

In het PvE vraagt u zowel automatische response als 24/7 monitoring van beschikbaarheid, prestaties en beveiliging (o.a. paragraaf 4.14). Inschrijver begrijpt deze combinatie als een verwijzing naar een Managed Detection and Response (MDR)-dienst.

Automatische response en 24/7 monitoring zijn immers alleen effectief wanneer er ook continue opvolging en duiding van beveiligingssignalen plaatsvindt. Omdat cyberaanvallen zich op ieder moment van de dag kunnen voordoen, inclusief 's nachts, is actieve 24/7 incidentrespons essentieel om risico's te beperken.

Daarnaast sluit de inzet van een MDR-dienst goed aan op de vereisten uit het Normenkader IBP en ondersteunt het de door u gewenste verdere professionalisering van de beveiligingsketen.

Kunt u bevestigen dat u met deze eisen daadwerkelijk een MDR-oplossing verwacht?

Wij ontvangen graag uw bevestiging om onze dienstverlening en

prijsofbouw correct te kunnen afstemmen

Antwoord:

AD is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

PVE 2.5

Vraag:

Het is voor inschrijvers onmogelijk om op dit moment in te schatten of de aangeboden oplossing kan samenwerken met alle toekomstige software. Inschrijver verzoekt u om hier aan toe te voegen: toekomstige software die als standaard wordt gebruikt in het primair onderwijs. Graag uw akkoord

Antwoord:

AD is akkoord met toevoeging voor onderwijs en opvang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

40

PVE 2.5

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke huidige software u hier op doelt?

Antwoord:

Veelgebruikte software voor onderwijs en opvang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

PVE 2.3

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke bestaande systemen u hier op doelt?

Antwoord:

Zie PVE 2.2 en antwoord vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

42

PVE 2.2

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de multifunctionals beperkt is tot het functioneren van deze apparatuur binnen het netwerk.

Het functionele en specialistische beheer van de multifunctionals zelf (zoals firmware, onderdelen, printfunctionaliteit en leverancier-specifieke configuraties) valt buiten het reguliere ICT-beheer.

Graag ontvangen wij uw bevestiging.

Antwoord:

AD kan dit bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

PVE 2.2

Vraag:

De zinssnede "maar niet beperkt tot" geeft opdrachtgever het recht op oneindige dienstverlening. Inschrijver verzoekt u dit alsnog te kaderen, zodat inschrijver duidelijk weet wat is inbegrepen in het aanbod. Inschrijver stelt voor de formulering aan te passen naar: " mits technisch mogelijk en binnen de scope van deze aanbesteding." Bent u bereid deze aanpassing over te nemen of de scope nader af te bakenen?

Antwoord:

Wij erkennen het belang van een duidelijke afbakening. Met "maar niet beperkt tot" wordt geen onbeperkte dienstverlening bedoeld. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer ziet uitsluitend toe, op de ICT-middelen en diensten die binnen de scope van deze aanbesteding vallen, zoals nader gespecificeerd in eisen 3.1 tot en met 3.9. Wij zijn bereid de formulering te verduidelijken door op te nemen dat dit geldt mits technisch

mogelijk en binnen de scope van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

PVE 2.2

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke beveiligingssoftware u nu gebruikt?

Antwoord:

Mogelijk overgang IAM moet passend zijn in continuïteit voor de organisatie. Wanneer een voorstel gedaan wordt voor IAM opstelling moet beoordeeld worden wanneer we eea kunnen invoeren. Start van een schooljaar zou mogelijk een beter moment hiervoor zijn ook gezien huidige licentie en opzegtermijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PVE 2.2

Vraag:

Inschrijver heeft het verzoek om een overzicht aan te leveren van de volledige huidige installed base, dit betreft zowel hardware als software. Alleen met deze kennis kunnen inschrijvers zich committeren aan deze eis. Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Windows: 772
Apple in Jamf: 2420
Apple in Intune 1
Apple mobiele telefonie in Jamf - 5
AP: Aruba AP 515, Aruba Instant On AP25
Switch: Aruba/HP (afh van grootte van locatie en type materiaal verschillen de aantallen)
Firewall: Fortigate 60F (per locatie)
Dect telefonie
Repeater
Basisstation telefonie
Multifunctional: Konica Minolta
Touchscreen: Prometean, Predia, Newline
Software: Educonnector, Werkplekbeheer
Hosting @45000
Virtuele server
Microsoft
Apple
Jamf

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

PVE 2.1

Vraag:

U benoemt hier niet 'netwerkbeheer'. Kunt u bevestigen dat dit onderdeel is van de scope?

Antwoord:

Dit kan AD bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Beschrijvend document - Casus 3

Vraag:

U geeft aan dat in de uitwerking rekening moet worden gehouden met device management oplossingen zoals Jamf en Intune. Kunt u verduidelijken of het inschrijvers is toegestaan een eigen portaal/dashboard aan te bieden voor het werkplekbeheer, dat functioneert als een schil over Intune?

Antwoord:

Primenius wil inzetten op een minimale beheerlast en zo effectief mogelijk gebruik maken van de nu beschikbare systemen; het heeft niet de voorkeur om hier een schil overheen te zetten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Beschrijvend document - Casus 3

Vraag:

Kunt u verduidelijken hoe leerlingen inloggen en werken? Maken zij gebruik van een startportaal binnen een DLWO?

Antwoord:

Leerlingen maken veelal gebruik van een iPad, de beschikbare apps van Apple en software wat via basispoort of Microsoft benaderd kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Beschrijvend document - Casus 3

Vraag:

U vraagt hier om een DLWO die binnen het ICT-beheer kan worden ondergebracht. Deze term wordt verder niet gespecificeerd in het Programma van Eisen. Kunt u verduidelijken welke functionaliteiten u hieronder verstaat?

Antwoord:

Primenius vraagt niet specifiek om een DLWO.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Beschrijvend document - Casus 2

Vraag:
Kunt u verduidelijken wat uw huidige volwassenheidsniveau is m.b.t. het Normenkader?

Antwoord:
Het huidige niveau is 2-3.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.2.3

Vraag:
Inschrijver mist veel informatie over de huidige situatie die nodig is voor het opstellen van een aanbod. Kunt u de volgende gegevens verduidelijken:

- * Aantal Windows devices
- * Aantal Apple devices in Jamf
- * Aantal Apple devices in Intune
- * Aantal, merk en type accesspoints.
- * Aantal, merk en type switches
- * Aantal, merk en type firewalls

Antwoord:
Windows: 772
Apple in Jamf: 2420
Apple in Intune 1
AP: Aruba AP 515, Aruba Instant On AP25

Switch: Aruba/HP (afh van grootte van locatie en type materiaal verschillen de aantallen)

Firewall: Fortigate 60F (per locatie)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Beschrijvend document 1.2.2

Vraag:

Kunt u verduidelijken van welke back-up u momenteel gebruikmaakt?

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Beschrijvend document 1.2.2

Vraag:

In de huidige scope is het beheer en onderhoud van de telefonie-

infrastructuur als onderdeel van deze aanbesteding opgenomen. Gezien de specialistische aard van telefoniebeheer en het risico dat veel potentieel geïnteresseerde leveranciers hierdoor worden uitgesloten, verzoeken wij de opdrachtgever te overwegen dit onderdeel buiten scope te plaatsen. Kunt u bevestigen of het haalbaar is om telefoniebeheer als een aparte opdracht aan te besteden, zodat meer gekwalificeerde leveranciers kunnen inschrijven?

Antwoord:

Opdrachtgever zet in op één totaalleverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Beschrijvend document 1.2.2

Vraag:

Het beheren van alarm, installaties, gebouwbeheersysteem en camera bewaking is geen regulier onderdeel van het ICT-beheer in het onderwijs. Dit wordt beheerd door gespecialiseerde partijen. Wel speelt inschrijver een ondersteunende rol in het beheren van de netwerkcomponenten van deze systemen om te zorgen dat ze 'draaien op het netwerk'. Inschrijver gaat ervan uit dat zij deze eis als 'ondersteunend aan' kan interpreteren. Graag uw bevestiging

Antwoord:

De aanneme is correct - het betreft hier de ondersteuning om systemen operationeel en veilig beschikbaar te maken binnen het netwerk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Beschrijvend document 1.2.1

Vraag:

U geeft aan de afgelopen jaren het ICT-beheer grotendeels zelf te hebben uitgevoerd. Kunt u verduidelijken welke rol u wenst te spelen in de toekomstige samenwerking? Blijft u zelf beheerwerkzaamheden uitvoeren?

Antwoord:

In het Beschrijvend Document kunt u kennis nemen van het feit dat Opdrachtgever wil worden ontzorgd. Kortom, de partij die verantwoordelijk is voor het ICT-beheer voert dit naar behoren uit, Opdrachtgever wil hier worden ontzorgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Beschrijvend document 1.1

Vraag:

Er worden 34 locaties genoemd in het prijzenblad. Kunt u verduidelijken of het bestuurskantoor onderdeel uitmaakt van de uitvraag?

Antwoord:

Deze locaties zijn inclusief het bestuurskantoor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Back-up

Vraag:

Het bestek vermeldt dat het uitvoeren en beheren van backup buiten de opdracht valt en dat Primenius dit momenteel in eigen beheer heeft. Kunt u bevestigen dat dit zowel geldt voor cloud#backups (Microsoft 365, OneDrive, SharePoint, Teams) en of de leverancier optioneel een apart geprijsd back#up#aanbod mag doen?

Antwoord:

Back up valt buiten de opdracht en wordt in eigen beheer uitgevoerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever wenst op dit moment geen aanbod hieromtrent.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Scope en verdeling

Vraag:

Kunt u expliciet benoemen welke taken expliciet door Primenius blijven uitgevoerd (naast backups), en welke juist wel binnen de scope van de opdrachtnemer vallen — bij voorkeur in checklistvorm (bv. device imaging, software#licentiebeheer, USB#/printerbeheer, etc.)?

Antwoord:

Primenius voert zelf eerste lijns werkzaamheden uit voor wat betreft hardware en educatieve software. Beheer Jamf, ASM, Microsoft Teams inrichting, Groepen Sharepoint ligt bij Primenius. Waarin binnen de Microsoft omgeving het nodig is om hier de juiste afstemming over te vinden wie welke werkzaamheden doet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

SLA en KPI's

Vraag:

Het bestek beschrijft monitoring en een helpdesk die is aangesloten op het PowerApp#ticketsysteem van Primenius. Kunt u de voorgeschreven KPI's voor reactietijd en oplostijd per prioriteitsniveau (P1/P2/P3/P4), gewenste beschikbaarheidspercentages voor kritische Microsoft#diensten en eventuele sanctieregeling (liquidated damages of kortingsregeling) specificeren? Indien er nog geen definitieve KPI#wwaarden zijn: welke baseline#rapportage (periode, metrics) kunt u aanleveren als uitgangspunt?

Antwoord:

De definitieve KPI-waarden voor reactietijd en oplostijd per prioriteitsniveau (P1 t/m P4), alsmede de gewenste beschikbaarheidspercentages voor kritische Microsoft-diensten, zijn op dit moment nog niet vastgesteld. Conform gangbare procedures in de ICT-markt worden deze KPI's na gunning, in de transitiefase of bij contractstart, in gezamenlijkheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald, veelal op basis van ITIL/ISO-20000-richtlijnen. Indicatief wordt aangesloten bij marktconforme SLA-bandbreedtes voor P1 t/m P4-incidenten en een beschikbaarheid van circa

99,5%-99,9% voor bedrijfskritische Microsoft-diensten, waarbij bij SaaS-diensten de SLA van Microsoft als ondergrens geldt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Kwetsbaarheidsscans en pentests

Vraag:

Kunt u aangeven of periodieke (extern) uitgevoerde penetratietests en kwetsbaarheidsscans verplicht zijn, met welke frequentie, en binnen welke termijn een datalek aan Primenius en betrokken autoriteiten moet worden gemeld?

Antwoord:

Periodieke (extern uitgevoerde) penetratietests en kwetsbaarheidsscans maken onderdeel uit van het IBP-normenkader en worden risicogebaseerd uitgevoerd. Kwetsbaarheidsscans vinden in de toekomst minimaal jaarlijks plaats en bij significante wijzigingen; penetratietests minimaal eens per twee jaar of eerder indien de risicoanalyse daartoe aanleiding geeft.

Datalekken worden onverwijld gemeld aan Primenius. Indien sprake is van een meldplichtig datalek conform de AVG, vindt melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens plaats uiterlijk binnen 72 uur na constatering, waarbij Primenius tijdig wordt geïnformeerd om afstemming mogelijk te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Verantwoordelijkheid software derden

Vraag:

(4.10) De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor alle software is een bijzonder brede omschrijving. Kan dit nader gespecificeerd worden? Met name brancheapplicaties worden doorgaans door een leverancier beheerd en ondersteund.

Antwoord:

Met deze eis bedoelen wij niet dat Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk is voor alle software. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en beheren van een stabiele en storingsvrije toegang tot de software binnen scope (zoals netwerk, werkplek en basisinfrastructuur, Microsoft-omgeving). Het applicatiebeheer en de functionele ondersteuning van specifieke brancheapplicaties blijven bij de betreffende leveranciers, tenzij anders overeengekomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Opzet prijsmodel

Vraag:

Wij geven er de voorkeur aan een prijs te rekenen per medewerkers in plaats van prijs per locatie. Is het mogelijk dat de aanbieding wordt opgezet naar een prijs per medewerker?

Antwoord:

Prijs per locatie hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Contact 1e lijns Primenius/opdrachtnemer

Vraag:

Kunnen eindgebruikers direct contact opnemen met onze servicedesk of loopt dit altijd via de 1e lijns ondersteuning van Primenius?

Antwoord:

De 1e lijns ondersteuning van Primenius is het contact van uw Servicedesk en vice versa. Alleen na akkoord van de bovenschoolse ICT-afdeling wordt er contact gelegde met eindgebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Verantwoordelijkheden firewall-hardware

Vraag:

(4.7) Kunt u aangeven wat er met verantwoordelijkheid ten aanzien van de

firewall-hardware wordt bedoeld?

Antwoord:

Met verantwoordelijkheid voor de firewall-hardware wordt bedoeld dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het operationeel beheer van de firewallvoorziening, waaronder configuratie, monitoring, updates/patching en het signaleren van storingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Componenten beheerd/nacalculatie

Vraag:

Kunt u specificeren welke componenten van hoofdstuk 3 van bijlage E als onderdeel van de beheerde dienst moeten worden ingevuld en welke op basis van nacalculatie/vaste vergoedingen moeten worden uitgevoerd?

Antwoord:

Alle onderdelen worden vallen onder Beheer, er vindt geen nacalculatie plaats. Indien van toepassing worden de tarieven gehanteerd die zijn afgegeven in het werkblad "3. Prijzen additionele diensten".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:
PvE 13.1

Vraag:

Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'optionele ondersteuning'? Bedoelt u:

- ondersteuning valt buiten de scope van de opdracht, of
- ondersteuning valt binnen de opdracht maar wordt alleen op verzoek afgenomen?

Antwoord:

Ondersteuning van het Power Platform is niet optioneel, met optioneel doelt Opdrachtgever dat dit op afroep wordt gevraagd en via de consultancy strippenkaart wordt verdisconteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
PvE 5.2

Vraag:

In het kader van ontzorging en vermindering van beheerlast: staat opdrachtgever ervoor open volledig over te stappen op het ticketsysteem van opdrachtnemer?

Antwoord:

Nee, ticketsysteem is leidend voor eigen werknemers, medewerkers en diverse afdelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

PvE 3.7

Vraag:

Kunt u verduidelijken hoe capaciteitsmanagement dient te worden uitgevoerd? Een opdrachtnemer kan dit niet zelfstandig proactief bepalen zonder tijdige input over organisatorische wijzigingen vanuit opdrachtgever.

Antwoord:

Capaciteitsmanagement wordt uitgevoerd conform gangbare ICT-marktpraktijken en in nauwe samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren en rapporteren van trends en knelpunten en het doen van signaleringen en voorstellen. Besluitvorming over capaciteitsuitbreidingen vindt plaats op basis van tijdige input van Opdrachtgever over organisatorische en functionele wijzigingen. Opdrachtnemer kan derhalve niet zelfstandig capaciteitswijzigingen doorvoeren zonder afstemming en goedkeuring van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

PvE 2.8

Vraag:

Hoe is de automatische response momenteel ingericht en wie onderneemt in welke situaties actie?

Antwoord:

De automatische response op verdacht gedrag is momenteel beperkt en deels handmatig ingericht. Detectie vindt plaats via bestaande beveiligingsvoorzieningen, waarna - afhankelijk van ernst en impact - handmatige opvolging door beheer of security plaatsvindt.

De verdere mate van automatisering (zoals het automatisch isoleren van hosts) en de verdeling van verantwoordelijkheden worden na gunning in gezamenlijkheid nader uitgewerkt, conform gangbare marktpraktijk en afgestemd op risicoacceptatie van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

PvE 2.5

Vraag:

U verlangt dat de oplossing kan samenwerken met toekomstige software. Dit is onmogelijk te garanderen. Wij verzoeken u deze eis te schrappen of te vervangen door een inspanningsverplichting.

Antwoord:

Zie beantwoording vraag 39.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
71

Onderwerp:
PvE 2.2

Vraag:

Hoe worden de multifunctionals momenteel beheerd?
Wordt één merk gevoerd en is er een FollowMe-oplossing in gebruik?

Antwoord:

Bij AD wordt 1 merk multifunctionals gevoerd zonder huidige FollowMe-oplossing (toekomstig is beveiligd printen noodzakelijk).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Bijlage C, art. 4d

Vraag:

Het contract gaat in op 1 mei 2026. Kunt u bevestigen dat prijzen en tarieven vervolgens per 1 mei 2027 jaarlijks mogen worden geïndexeerd?

Antwoord:

Dat kan AD bevestigen, maar wel opmerkt dat voorgestelde indexatie toetsbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage C, art. 3b e 3c

Vraag:

In artikel 3b staat dat het lichten van een optiejaar 'na een evaluatie' door opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd, maar het blijft onduidelijk tot welk moment opdrachtgever uiterlijk moet aangeven of de overeenkomst wordt verlengd.

Kunt u aangeven wat de uiterste datum is waarop opdrachtgever een (niet-) verlenging kenbaar maakt?

Ter bevordering van wederzijdse duidelijkheid stellen wij voor dat een besluit tot niet-verlenging uiterlijk twee maanden voor het einde van de lopende contractperiode wordt gecommuniceerd. Indien opdrachtgever deze termijn niet hanteert, stellen wij voor dat de overeenkomst automatisch wordt verlengd.

Antwoord:

AD stelt een jaarlijkse evaluatie voor en dito opzegtermijn zodat AD in de gelegenheid is om een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten en af te ronden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
74

Onderwerp:
4.3.1 (pagina 27)

Vraag:

Er is geen referentieformulier bijgevoegd. Kunt u aangeven aan welke eisen de door u gevraagde “verklaring referent” moet voldoen en welke informatie u minimaal verwacht?

Antwoord:

U dient bijlage B bij uw inschrijving in te dienen. De winnende partij wordt na gunning geïnformeerd om de verklaring referent in te dienen, dus na gunning kunt u de informatie omtrent uw referent afgeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.
75

Onderwerp:
3.6 (pagina 20)

Vraag:

Wordt de presentatie ook op basis van consensus beoordeeld?

Antwoord:

AD beoordeelt de Presentatie in consensus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
76

Onderwerp:
2.3.2 (pagina 16)

Vraag:

“Nadat de volledigheid en geldigheid zijn beoordeeld, worden de partijen die voldoen (paragraaf 3.1 en 3.2) voor een presentatie uitgenodigd. Voorwaarde hiervoor is dat de genodigden, op basis van de tussenuitslag, nog in aanmerking kunnen komen voor de gunning.”

Klopt onze veronderstelling dat de tussenuitslag is gebaseerd op de prijs en schriftelijke kwaliteit?

Antwoord:

Dit is gebaseerd op uw inschrijfprijs (bijlage D) en uw ingeleverde en beoordeeld casusuitwerking van casus 1,2 en 3. Op basis van deze score wordt gekeken wie nog in aanmerking komt om te winnen door mee te doen met de presentatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
77

Onderwerp:
2.3.1 (pagina 15) - Casus 3

Vraag:

U vraagt een onderbouwing van mogelijke kostenbesparingen. Kunt u toelichten hoe deze besparingen worden beoordeeld? Ontvangen inschrijvers een hogere score naarmate zij meer besparingen aangeven? Of worden alleen de onderbouwing, realiteitsgehalte en onderliggende aanpak beoordeeld?

Antwoord:

Uw kostenbesparing met realistische onderbouwing + uw aanpak wordt beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

2.3.1 (pagina 13) - Casus 2

Vraag:

Wij begrijpen de relatie niet tussen de inleiding over persoonlijke ontwikkeling van kinderen en de vraagstelling omtrent Network Access Control (NAC) bij het onderdeel 'Network exit control'. Kunt u toelichten wat precies uw bedoeling is met deze vraag?

Antwoord:

De vraag gaat in op de beweging in het digitale onderwijs in combinatie met nieuwsgierige kinderen. De vraag is hoe u oplost, dat de ICT-omgeving met dit gegeven langdurig veilig, efficiënt en beheersbaar blijft. Dit alles binnen het Normenkader en het niveau NAC dat u voorstelt om dit te bewerkstelligen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

2.3.1 (pagina 13) - Casus 2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat inschrijvers in hun beantwoording geen certificeringen hoeven op te nemen die reeds verplicht zijn gesteld onder eis 6.1 van het PvE?

Antwoord:

Dit kan AD bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

2.3.1 (pagina 11) - Casus 1

Vraag:

“Welke unieke pijlers van uw organisatie bieden een solide basis waar Primenius verder op kan bouwen?”

Kunt u toelichten of deze pijlers letterlijk uniek moeten zijn ten opzichte van andere marktpartijen, of dat u hiermee doelt op onderscheidende kernkwaliteiten van de inschrijver?

Antwoord:

AD doelt op de in uw ogen onderscheidende kernkwaliteiten van uw organisatie die bijdragen aan de realisatie van de beschreven opdracht waar Opdrachtgever verder op kan bouwen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

2.3.1 (pagina 11) - Casus 1

Vraag:

Kunt u aangeven wanneer de implementatie dient plaats te vinden, welke doorlooptijd u verwacht en welke relevante randvoorwaarden of afhankelijkheden gelden?

Antwoord:

We gaan uit van een gedegen plan van aanpak waarin de continuïteit van de organisatie gewaarborgd blijft. Voorkeur om werkzaamheden in een vakantieperiode uit te voeren waarbij rekening met de opvang wordt gehouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

2.3.1 (pagina 11) - Casus 1

Vraag:

De casus bevat meerdere inhoudelijk zware deelonderwerpen (implementatie, partnership, helpdesk, etc.) die normaliter afzonderlijke kwaliteitscriteria vormen. De beschikbare ruimte van 1.500 woorden is in onze ogen onvoldoende om deze onderwerpen volledig, concreet en toetsbaar te beantwoorden. Wij verzoeken u daarom het maximale aantal

woorden te verruimen naar 3.000 woorden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

AD verruimt het aantal woorden van casus 1 van 1.500 naar 2.250 woorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

1.2.3 (pagina 7)

Vraag:

Kan het blauwdrukdocument, waarnaar u verwijst in de beschrijving van de huidige situatie en in casus 1, na gunning worden gedeeld? Dit is essentieel voor een zorgvuldige voorbereiding door opdrachtnemer.

Antwoord:

AD zal dit document aan de winnende partij overhandigen nadat de aanbesteding definitief is gegund.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

84

1.2.3 (pagina 7)

Vraag:

Kunt u aangeven welk merk WAAS-apparatuur momenteel wordt gebruikt?

Antwoord:

Aruba.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

1.2.2 (pagina 6)

Vraag:

U geeft aan dat beheer en onderhoud van telefonie onderdeel is van de opdracht. Dit valt niet binnen de ICT-scope van deze aanbesteding. Wij verzoeken u dit onderdeel te schrappen of uitsluitend als reikwijdte van de SPOC-rol op te nemen, waarbij opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor beheer.

Antwoord:

Beheer en onderhoud telefonie is onderdeel van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
1.2.2 (pagina 6)

Vraag:

U geeft aan dat beheer van alarminstallaties, gebouwbeheer en camerabewaking onderdeel is van de opdracht. Dit valt niet binnen de ICT-scope van deze aanbesteding. Wij verzoeken u dit onderdeel te schrappen of uitsluitend als reikwijdte van de SPOC-rol op te nemen, waarbij opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor beheer.

Antwoord:

Beheer van alarminstallaties, gebouwbeheer en camerabewaking is onderdeel van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op: 17 dec 2025

Ref.nr.
87

Onderwerp:
1.2.2 (pagina 5)

Vraag:

U vermeldt dat opdrachtnemer het beheer, onderhoud en de monitoring van de WAAS-omgeving uitvoert. De WAAS-omgeving valt echter volledig onder een separaat contract en is eigendom van een derde partij. Opdrachtnemer kan deze daarom niet beheren of onderhouden. Wij verzoeken u deze bullet te schrappen.

Antwoord:

AD gaat hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

1.2.1 (pagina 5)

Vraag:

U geeft aan dat het ticketsysteem van Primenius leidend is. Wij wijzen u erop dat dit strijdig is met gangbare ISO-normeringen voor ICT-dienstverlening: het is voor gecertificeerde ICT-beheerders niet toegestaan om het incident- en servicemanagementproces in een extern systeem van de opdrachtgever te voeren. Wij stellen daarom voor dat medewerkers van Primenius meldingen registreren in het eigen systeem, waarna deze (automatisch) worden doorgestuurd naar ons ticketsysteem, dat leidend is in de uitvoering en dossiervorming. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat? Zonder deze aanpassing kan inschrijver, net als vrijwel alle ICT-dienstverleners, niet inschrijven.

Antwoord:

Het ticketsysteem van Primenius is leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 EA ICT-dienstverlening - Primenius

Beantwoord op:

17 dec 2025