



Nota van Inlichtingen 1

Nr	Document - Pagina	Betreft	Vraag	Antwoord
1	9	Technische eis Wi-Fi apparatuur en looptijd contract	Stichting Prisma Almere kiest voor een looptijd van vier (4) jaar met vier (4) optiejaren, wat neerkomt op een potentiële contractduur van acht (8) jaar. In het programma van eisen 5.4 (pagina 4) wordt als minimale eis gesteld dat de apparatuur over Wi-Fi 6 beschikt. Aangezien enterprise fabrikanten aangeven Wi-Fi 6 apparatuur uit te faseren voor 1 januari 2026, achten wij Wi-Fi 6 apparatuur niet toekomstbestendig genoeg om gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst (inclusief optiejaren) te voldoen aan de eisen van gebruikers en technologische standaarden. Bent u het met ons eens om de minimumeis aan te passen naar Wi-Fi 7?	Ja, dat zijn wij met u eens. Wij passen de minimale eis aan naar Wi-Fi 7.
2	Prijzenblad	Tabel 5	Stichting Prisma Almere spreekt in tabel 5 van het Prijzenblad over een vergoeding voor de oude apparatuur. Betekent dit dat tussen 1 januari 2025 en 1 februari 2025 het totale Wi-Fi netwerk vervangen dient te worden?	Ja, alle Wifi-access points dienen vervangen te worden.
3	Programma van eisen	6.3	Stichting Prisma Almere spreekt in punt 6.3 van het programma van eisen over het vervangen van de wifi- en netwerk omgeving. Kan Stichting Prisma Almere aangeven of het vervangen van de netwerk omgeving ook van toepassing is, of alleen de Wi-Fi omgeving?	Het betreft de vervangen van enkel de Wifi-access points
4	N.v.t.	N.v.t.	Wordt facturatie van gefaseerde implementaties toegestaan, mits goedkeuring door de Aanbestedende dienst per locatie?	Ja, Aanbestedende dienst wenst een factuur per locatie. Deze factuur mag na goedgekeurde oplevering van de desbetreffende locatie worden verzonden.
5	N.v.t.	N.v.t.	Indien updates of upgrades buiten het reguliere onderhoud vallen (bijvoorbeeld bij wet- of normwijzigingen), mogen deze dan aanvullend worden gefactureerd?	Updates of upgrade dienen altijd onderdeel te zijn van het reguliere onderhoud. De reden voor de update of upgrade zijn hierbij niet relevant.
6	1	PvE-1.2	In paragraaf 1.2 wordt vermeld dat niet genoemde kosten niet alsnog in rekening mogen worden gebracht. Is het toegestaan om een post 'onvoorzien' of 'mutaties op verzoek opdrachtgever' op te nemen?	Nee, dit is niet toegestaan. Voor 'mutaties op verzoek opdrachtgever' is tabel 4 opgenomen waarbij uurtarieven worden opgenomen die de basis vormen voor werkzaamheden op verzoek van Stichting Prisma.
7	2	PvE-2.4	Paragraaf 2.4 verplicht inschrijver tot overdracht van kennis bij einde contract. Wat wordt hieronder precies verstaan (bijv. documentatie, wachtwoorden)?	Hieronder wordt verstaan alle informatie die nodig is om een nieuwe uitvraag op te stellen dan wel informatie die nodig is om een soepele implementatie van een nieuwe oplossing mogelijk te maken.
8	3	PvE-4.10	Inschrijver levert nieuwe benodigde patchkabels vanaf POE naar de Switch. Er wordt een gekleurde kabel gebruikt om de onderscheid te maken in de patchkast. Worden door inschrijver uitsluitend UTP-patchkabels geleverd voor het doorpatchen vanaf POE naar switch, of ook UTP-bekabeling vanaf AP's naar switch?	Door de inschrijver worden de UTP-patchkabels geleverd voor het doorpatchen vanaf POE naar switch. Wanneer er als gevolg van de resultaten van de dekkingscan aanvullende access points benodigd zijn, behoort ook de UTP-kabel van de Access Point naar de switch te worden geleverd als onderdeel van de opdracht.
9	4	PvE-5.1	De inschrijver dient een wifi- en netwerk omgeving te ontwerpen op basis van de huidige posities, waarbij wordt voldaan aan de eisen en wensen van de aanbestedende dienst. Daarbij dienen de AP's bij oplevering zodanig ingesteld te worden dat optimale dekking wordt gerealiseerd, waarbij de AP's niet op maximaal zendvermogen worden geconfigureerd. Op die manier blijft er altijd ruimte voor versterking indien nodig. Tekeningen van het huidige AP-plan per locatie ontbreken, kan de Aanbestedende dienst deze aanleveren?	De gevraagde AP-plannen zijn niet beschikbaar. Als onderdeel van de inventarisatie van de locatie willen wij dat de leverancier de huidige infrastructuur inventariseert en de resultaten verwerkt in een AP-plan. Voorafgaand aan de inventarisatie ontvangt de leverancier de plattegronden van alle locaties.
10	4	PvE-5.6	Inschrijver dient een toekomstbestendige wifi-omgeving te ontwerpen met 100% in pandige dekking die aansluit op het IPB-normenkader. De verwachting is dat er één AP per klaslokaal wordt geplaatst voor groepen 3 t/m 8, voor de kleuterbouw is minder dekking benodigd. Hoe is de benodigde dekking in overige ruimtes (zoals gangen, aula's en teamkamers) bepaald? Tekeningen van de klaslokalen ontbreken en ook de AP-plannen voor de overige ruimtes ontbreken. Kan de Aanbestedende dienst deze aanleveren?	Zie antwoord op vraag 9.
11	4	PvE-5.7 en PvE-5.8	5.7 De wifi-access points dienen seamless roaming/zero-handoff tussen de wifi-Access points te ondersteunen. 5.8 De access points moet het verplaatsen van WiFi telefoons zonder verlies ondersteunen. Betekent dit dat het wifi-netwerk ook <i>voice</i> moet ondersteunen en er dus geen signaalverlies mag optreden bij verplaatsing tijdens telefoongesprekken? Tekeningen van het AP-plan voor een <i>voice over wifi</i> ontbreken. Kan de Aanbestedende dienst deze aanleveren?	Ja, het Wifi-netwerk moet ook voice ondersteunen en er mag dus geen signaalverlies optreden bij verplaatsing tijdens telegesprekken. Voor de tekening zie het antwoord op vraag 9.

Nr	Document - Pagina	Betreft	Vraag	Antwoord
12			Om een ureschatting te kunnen maken van de uit te voeren dekkingsscan zijn tekeningen benodigd waarin aangegeven is waar dekking benodigd is. Kan de aanbestedende dienst deze aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 9.
13	5	PvE-6.1	Inschrijver voert per locatie een dekkingsscan en een controle op de patchkast voorziening uit. Worden dekkingsscan en controle van de patchkast per locatie uitgevoerd na de 1-op-1 vervanging van bestaande access points, dus nadat elk lokaal van een nieuw access point is voorzien?	De huidige situatie is niet voor alle locaties optimaal. Wij verwachten van de Inschrijver dat zij een scan uitvoert om te bepalen hoe de wifi-omgeving het best ingericht kan worden en na de implementatie van de nieuwe access points een scan uitvoert om te controleren of de inrichting voldoet.
14	5	PvE-6.2	De implementatie start met een test op het servicebureau. Pas nadat een volledig werkend omgeving is opgeleverd en geaccordeerd kan de implementatie van de schoollocaties plaatsvinden. Hoe wordt de geleverde apparatuur voor de PoC verrekend, aangezien de definitieve gunning pas plaatsvindt na succesvolle afronding van de PoC? Daarnaast ontbreekt de PoC in het prijzenblad, wordt dit nog toegevoegd?	De Proof of Concept is per abuis in de planning blijven staan. Na de opschortende termijn zullen we overgaan tot definitieve gunning. De uitrol starten we met een test op het projectbureau waarbij zowel de techniek als het proces voor analyse, advies en uitrol getest en waar nodig gefinetuned kunnen worden. Pas als dit akkoord is kan de uitrol op de schoollocaties van start gaan.
15	5	PvE-6.3	Inschrijver levert/ vervangt de wifi- en netwerk omgeving per locatie, maakt samen met de bovenschoolse ICT coördinator afspraken over de (op)levering per locatie. Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor de implementatie (levering, plaatsing, installatie, implementatie, configuratie, test, migratie en ingebruikname). Deze vindt plaats conform een door de aanbestedende dienst geaccordeerd Plan van Aanpak. Is het niet wenselijk dat de functionele test wordt opgesteld en uitgevoerd door medewerkers (lees: functioneel beheerders?!) van de Aanbestedende dienst?	Het functioneel beheer is uitbesteed aan Cloudwise. De bovenschoolse ICT coördinator zal hen betrekken waar dit nodig is.
16	8	PvE-8.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor beheer en onderhoud ten behoeve van de wifi- en netwerk omgeving. Wordt er bewust afgezien van monitoring, of wordt dit alsnog verwacht?	We zien er niet bewust van af. Dit kan als meerwaarde meegenomen in de inschrijving.
17	8	PvE-8.4	Inschrijver levert een monitoring- en beheerapplicatie voor inzage en functioneel beheer van het wifi-netwerk. De aanbestede partij en Cloudwise beheren het netwerk na oplevering. Inschrijver zorgt dat de omgeving correct wordt overgedragen en werkend is met Cloudwise. Verwacht de Aanbestedende dienst dat de inschrijver ook na overdracht actief de AP's monitort?	Nee, dat wordt niet verwacht.
18	8	PvE-8.5	Inschrijver stelt een helpdesk beschikbaar voor ondersteuning, vragen, en het melden van incidenten of storingen. Deze helpdesk is op werkdagen bereikbaar via een digitale portal, een vast telefoonnummer en e-mail. Is actieve monitoring vanuit de helpdesk niet gewenst of wordt dit elders belegd?	Dit wordt bij de netwerkbeheerder belegd.
19	Bijlage 09	ARBIT-3.4	Artikel 3.4 verwijst naar afwijkingen op de ARBIT 2022, maar deze zijn niet ingevuld. Worden deze afwijkingen nog gedeeld, of zijn er géén afwijkingen?	Op dit moment zijn er nog geen afwijkingen. Eventuele afwijkingen die via de Nota van Inlichtingen worden overeengekomen zullen hier worden opgenomen.
20	12	ARBIT-11.1	In ARBIT 2022 artikel 11.1 staat dat betaling pas na acceptatie plaatsvindt. Is het toegestaan om (deel)facturen per locatie in te dienen voorafgaand aan de eindacceptatie, met betaling op basis van deelacceptatie?	Zie het antwoord op vraag 4.
21	N.v.t.	ARBIT	Is de mogelijkheid tot deelbetaling expliciet toegestaan voor opdrachten groter dan €10.000, zoals in de werkafspraken genoemd? En geldt dit ook bij gefaseerde oplevering?	Zie het antwoord op vraag 4.
22	N.v.t.	ARBIT	Kan worden bevestigd dat bij strijdigheid de hoofdtekst van de overeenkomst prevaleert boven bijlagen, en binnen bijlagen de volgorde van vermelding bepalend is?	Ja wij kunnen bevestigen dat de hoofdtekst van de overeenkomst prevaleert. De volgorde van de bijlage is opgenomen in artikel 7 van de standaard overeenkomst.
23	N.v.t.	Verwerkers-overeenkomst	Geldt deze verwerkersovereenkomst alleen bij verwerking van persoonsgegevens, of standaard bij elke opdracht?	Samen met de gegunde partij zal dit onderwerp worden besproken. Stichting Prisma Almere zal op basis daarvan bepalen of zij de verwerkersovereenkomst noodzakelijk vindt voor deze opdracht.
24	PvE - 3	Eis 4.2	Kunt u aangeven of het leveren van de switches onderdeel is van de scope van de aanbesteding? En zo ja, waar deze kosten gespecificeerd kunnen worden?	Nee, het leveren van de Switches maakt geen onderdeel uit van de scope van de aanbesteding. Er dient gekoppeld te worden aan de bestaande switches.
25	PvE - 3	Eis 4.2	Kunt u aangeven of het beheren van de switches onderdeel is van de scope van de aanbesteding? En zo ja, waar deze kosten gespecificeerd kunnen worden?	Zie antwoord op vraag 24
26	PvE - 3	Eis 4.2	In de praktijk hebben updates en upgrades altijd enige (tijdelijke) impact. Gaat u akkoord met de volgende aanpassing in de tekst: "Iedere switch dient afzonderlijk geüpdatet of geüpgraded te kunnen worden zonder de functionaliteit van het netwerk onder werktijd te beïnvloeden."?	Het heeft de voorkeur om eventuele updates en upgrades buiten de schooltijden te laten plaatsvinden.
27	PvE - 3	Eis 4.10	Kunt u verduidelijken welke patchkabels exact binnen de scope vallen (bijv. tussen access points en switches, tussen switches onderling, of alleen patchkastbekabeling)?	Zie het antwoord op vraag 8
28	PvE - 3	Eis 4.10	Kunt u verduidelijken waar de benodigde kabels (inclusief deze patchkabels) opgenomen moeten worden in het prijzenblad?	De kabels kunnen als onderdeel van de implementatieprijs worden opgenomen.
29	PvE - 3	Eis 4.10	Kunt u verduidelijken of structurele bekabeling (bijv. tussen verdiepingen of door het gebouw) binnen of buiten de scope valt?	Zie het antwoord op vraag 8
30	PvE - 3	Eis 4.10	De invulling van deze eis is afhankelijk van veel variabelen die op dit moment niet (volledig) bekend of gedefinieerd zijn. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen uit de aanbestedings-scope en deze na gunning als een apart (deel)project op te pakken, in overleg met de geselecteerde leverancier. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 8.
31	PvE - 4	Eis 5.11	Kunt u toelichten of hiermee wordt bedoeld dat de handover ook tijdens actieve telefoongesprekken naadloos en zonder onderbreking moet plaatsvinden, of dat enkel bedoeld wordt dat gebruikers zonder signaalverlies van de ene naar de andere locatie kunnen lopen wanneer de telefoon inactief is?	Het Wifi-netwerk moet ook voice ondersteunen en er mag geen signaalverlies optreden bij verplaatsing tijdens telefoongesprekken.

Nr	Document - Pagina	Betreft	Vraag	Antwoord
32	PvE - 5	Eis 6.1	Kunt u bevestigen dat eventuele noodzakelijke netwerk- of infrastructuraanpassingen die voortkomen uit deze controle of survey niet binnen de scope van deze aanbesteding vallen, en dat deze werkzaamheden op basis van nacalculatie of in een separaat traject conform de geldende tarieven zullen worden opgepakt?	Ja, dat kunnen wij bevestigen wanneer dit aanpassingen buiten de scope van deze aanbesteding betreft.
33	PvE - 7	Eis 7.4	Kunt u toelichten wat u verstaat onder 'adequate beveiliging'? Wij interpreteren dit als het beperken van de toegang op het (gasten)netwerk, klopt dit?	Uw interpretatie is juist.
34	PvE - 8	Eis 8.2	De gestelde reactietijden en oplostijden voor incidenten (met name Prio 1 en 2) zijn bijzonder strak en wijken sterk af van gangbare marktstandaarden. In de praktijk is het voor veel leveranciers niet haalbaar om binnen deze tijden structureel en gegarandeerd te reageren en op te lossen. Wij verzoeken u daarom om de reactietijden en oplostijden als volgt aan te passen: - Prio 1: Reactietijd 15 minuten, oplostijd 4 uur - Prio 2: Reactietijd 15 minuten, oplostijd 4 uur - Prio 3: Reactietijd 4 uur, oplostijd 1 werkdag - Wijzigingen: Reactietijd 1 werkdag, oplostijd in overleg Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. De oplostijd, met name voor Prio 1 wensen wij te handhaven. Eventuele aanscherping van de reactietijden kunt u als meerwaarde meenemen in uw inschrijving.
35	PvE - 8	Eis 8.4	In de gestelde eis wordt gevraagd om een direct (vast) telefoonnummer zonder doorverbinding. In onze ervaring draagt een dergelijke inrichting niet bij aan een efficiënte en zorgvuldige afhandeling van meldingen. Een eerstelijns servicedeskmedewerker is juist getraind om incidenten snel en accuraat in te schatten en door te zetten naar de juiste specialist. Dit voorkomt dat meldingen onvolledig of onjuist worden opgepakt. Kunt u bevestigen dat de werkwijze waarbij een vast nummer leidt naar een getrainde eerstelijnsmedewerker die vervolgens intern opschaaft, ook aan de eis voldoet?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
36	Prijzenblad		U vraagt om prijzen inclusief BTW. In de praktijk is het gebruikelijk om een inkoopprijs exclusief BTW op te geven, waarover het opslagpercentage berekend wordt. Bent u bereid om dit aan te passen?	Stichting Prisma Almere wil inzicht hebben in de prijzen inclusief btw. Voor het resultaat van de berekening maakt het geen verschil of het opslagpercentage op de prijs inclusief of exclusief BTW wordt berekend.
37	Prijzenblad		In het prijzenblad wordt gevraagd om tweede- en derdelijns beheer. Kunt u verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld?	Onder beheer verstaan wij ondersteuning. De eerste lijns ondersteuning wordt door de huidige netwerkbeheer opgepakt.
38	Leidraad - 1.3	Netwerkbeheer	Kunt u aangeven wat op dit moment precies wordt verstaan onder 'netwerkbeheer' door Cloudwise, en hoe dit zich verhoudt tot het beheer van de onderliggende wifi-infrastructuur zoals uitgevraagd in deze aanbesteding in eis 8.1?	Cloudwise is verantwoordelijke voor de eerste lijn beheer van de netwerkinfrastructuur en moet dit ook voor de Wifi-infrastructuur kunnen doen. Het beheer van de te selecteren leverancier betreft het tweede en derde lijns beheer.
39	Leidraad - 1.3	Netwerkbeheer	Hoe ziet Prisma ICT de rolverdeling tussen julliezelf, Cloudwise en de leverancier na oplevering precies voor zich, met name als het gaat om het beheer van access points, monitoring en het oplossen van eventuele storingen?	Eerste lijns beheer ligt bij Cloudwise. Tweede en derde lijns beheer ligt bij de leverancier.
40	Bijlage 1 - pagina 3	Hoofdstuk 4	Heeft u een overzicht per locatie van de huidige type switches?	Zie het antwoord op vraag 8.
41	Bijlage 1 - pagina 3	4.2	In het geval dat access points en switches door verschillende partijen worden geleverd en/of beheerd, wie draagt dan de eindverantwoordelijkheid bij storingen of prestatieproblemen in de netwerklaag tussen access point en core? Wordt hierin voorzien van een coördinatierol of centrale regiepartij?	De eerste lijns ondersteuning/probleemanalyse is belegd bij de huidige netwerkbeheerder. De netwerkbeheerder schakelt leverancier in wanneer de problemen zich voordoen bij de access points.
42	Bijlage 1 - pagina 3	4.10	Er wordt gevraagd om PoE kabels aan te leveren voor de aansluiting van de accesspoints. Kunt u blauwdrukken delen van de verschillende locaties zodat de inschrijver in staat is de juiste kabels bepalen?	Zie het antwoord op vraag 8.
43	Bijlage 1 - pagina 3 & 4	4.10 & 5.1	Er wordt in 5.1 gevraagd om een ontwerp te maken op basis van de huidige posities van de netwerkomgeving. Tevens wordt in 4.10 gevraagd om nieuwe patchkabels (PoE) te leveren. Hieruit zouden wij kunnen afleiden dan er wel degelijk van de huidige positie afgeweken kan worden ten behoeve van een betere dekking. Hoe kijkt u hier naar?	Indien de dekkingsscan daar aanleiding toe geeft kan er inderdaad worden afgeweken van de huidige positie, dan wel worden besloten om extra access points te plaatsen.
44	Bijlage 1 - pagina 3 & 4	4.10 & 5.1	Er wordt in 5.1 gevraagd om een ontwerp te maken op basis van de huidige posities van de netwerkomgeving. Tevens wordt in 4.10 gevraagd om nieuwe patchkabels (PoE) te leveren. Wat is de overweging om nieuwe patchkabels in te zetten in plaats van de huidige PoE kabels her te gebruiken?	In de huidige situatie hebben de kabels allemaal dezelfde kleur en zijn niet gelabeld. Bij storingen is dit een complicerende factor. Door nieuwe kabels met afwijkende kleuren en juiste labelling wordt dit probleem verholpen.
45	Bijlage 1 - 5.6	5.6	Kunt u bevestigen of de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding mag uitgaan van virtuele wifi-planning op basis van aangeleverde plattegronden, en of daarmee wordt voldaan aan de eis van 100% inbandige dekking en optimale roaming, of wordt verwacht dat de Inschrijver dit op locatie valideert voorafgaand aan implementatie?	Van de leverancier wordt validatie op locatie voorafgaande aan de implementatie verwacht.
46	Bijlage 1 - 5.6	5.6	Heeft de aanbestedende dienst bruikbare plattegronden voor het virtueel inmeten van de dekking?	Zie het antwoord op vraag 8.
47	Bijlage 1 - 6.1	6.1	Betreffende de implementatiekosten in het prijzenblad. U vraagt meerdere werkzaamheden uit. Hoe kan de inschrijver inzicht geven in de splitsing van de implementatiekosten? Zoals bijvoorbeeld voor de dekkingsscan in eis 6.1 en de trainingen in eis 6.7.	In het prijzenblad kunt u de implementatiekosten als één bedrag opnemen. In de beantwoording van gunningscriterium 2 kunt u de toelichting opnemen welke activiteiten daar onderdeel van uitmaken.
48	Bijlage 1 - 8.2	8.2	Kunt u toelichten of de genoemde reactie- en oplostijden (bijv. 2 uur bij Prio 1) indicatief zijn of als harde SLA's worden beschouwd, en in hoeverre hierbij rekening is gehouden met de praktische uitvoerbaarheid binnen een schoolomgeving?	De reactie- en oplostijden moeten als harde SLA beschouwd worden. Wanneer de locatieverantwoordelijke dan wel de bovenschoolse ICT coördinator daar akkoord voor geeft kan er van deze tijden worden afgeweken.
49	Bijlage 1 - 8.4	8.4	Voor het leveren van een monitoring- en beheerapplicatie zal inschrijver software leveren. Hoe kan inschrijven op het prijzenblad inzicht geven in de splitsing van hard- en softwarekosten?	Daarvoor kan gebruik gemaakt worden van tabel 3 op het tabblad 'Exploitatie'
50	Bijlage 1 - 8.5	8.5	Inschrijver wordt gevraagd een helpdesk te voorzien aan de functioneel beheerders van aanbestedende dienst voor 2e en 3e lijns support. Kan aanbestedende dienst specificeren wat zij verstaan onder 2e en 3e lijns support?	tweede en derde lijns ondersteuning voor storingen welke niet door de eerste lijn (Stichting Prisma Almere/ netwerkbeheerder) opgelost kunnen worden.

Intern
Nota van Inlichtingen 1

Nr	Document - Pagina	Betreft	Vraag	Antwoord
51	Aanbesteding/ eidraad, paragraaf 3.2.3.1. (pag. 22)	Kerncompetentie 1	U vraagt bij kerncompetentie 1 om een organisatie welke vergelijkbaar is met Stichting Prisma Almere. Is de aanname juist dat een referentie in middelbaar/voortgezet wetenschappelijk/hoger onderwijs als vergelijkbaar wordt gezien?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
52	PVE	4.10	Wat wordt bedoelt met POE in dit verband?	Het ontvangen van stroom via de ethernetkabel.
53	PVE	4.9	Inschrijver is voor deze termijn afhankelijk van de leverancier. Dit is een termijn waarop door leveranciers niet gecommuniceerd wordt over uitfasering. Om deze reden vragen wij u deze eis te laten vervallen	Nee, wij laten deze eis niet vallen.
54	PVE	4.1	U heeft de eis van het Leader Quadrant van Gartner opgenomen. In onze ogen sluit u hiermee, wellicht onbedoeld, Ubiquiti UniFi switches uit. Een A-merk met een groot marktaandeel in de educatiemarkt met stabiele en krachtige resultaten. Bent u bereid Ubiquiti Unifi toe te voegen aan de toegestane merken?	Ja, hier zijn wij toe bereid.