

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PVE 98	<p>Ten aanzien van de eis voor het leveren van een Google Gemini AI Plus licentie voor alle medewerkers: De markt voor AI-licenties is momenteel zeer volatiel en prijzen vanuit licentiegevers (zoals Google) zijn onderhevig aan tussentijdse wijzigingen. Het verdisconteren van deze variabele kosten in een vaste prijs per leerling voor de gehele contractduur brengt een onnodig prijsrisico met zich mee voor zowel Opdrachtgever als Inschrijver.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid deze licentiekosten als een losse component (stelpost) in het prijzenblad op te nemen, waarbij facturatie geschiedt op basis van het werkelijk aantal afgenomen licenties tegen de op dat moment geldende marktprijs?</p>	Opdrachtgever is bereid deze licentie wel onderdeel te laten zijn van de scope, maar deze op basis van nacalculatie (voor de daadwerkelijke aantallen) te laten factureren. Opdrachtgever wil wel een vaste prijsafspraken voor deze licentie maken voor de eerste vier jaar van het contract. Bij elke verlenging van het contract (optioneel 3 x 2 jaar) kan de prijs voor de licentie opnieuw vastgesteld worden. De licentiekosten mogen als losse component in het prijzenblad opgenomen worden. Zie hiervoor bijlage 2 prijzenblad V1.1
2	PV 97	Is de Opdrachtgever bereid om de levering van licenties optioneel te maken in de uitvraag, waarbij deze wel in scope komen maar de facturatie op nacalculatie gebeurt?	Zie antwoord op vraag 1
3	PVE 97	"Hoe verhouden de gevraagde licenties zich tot de huidige contracten?"	Uw vraag is voor de aanbestedende dienst niet duidelijk, wilt u in de nota van inlichtingen 2 deze vraag toelichten.
4	PVE 97	<p>"De prijzen voor Google Workspace licenties zijn onderhevig aan jaarlijkse wijzigingen vanuit de fabrikant (Google). Het verdisconteren van deze variabele kosten in een vaste prijs per leerling voor de gehele contractperiode is niet calculeerbaar zonder een aanzienlijke risico-opslag.</p> <p>Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever om deze licentiekosten buiten de vaste leerlingprijs te plaatsen en als losse component (stelpost) op het prijzenblad op te nemen. Stemt de Opdrachtgever hiermee in, zodat de kosten op basis van werkelijk verbruik en actuele marktprijzen kunnen worden gefactureerd?"</p>	Zie antwoord op vraag 1
5	PVE 97	<p>"Opdrachtgever vraagt om Google For Education Plus licenties voor alle leerlingen en medewerkers. Sinds februari 2026 hanteert Google een gewijzigd licentiemodel waarbij de gratis staff-ratio (1:4) is komen te vervallen en elke individuele gebruiker een betaalde licentie vereist.</p> <p>Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de inschrijver moet uitgaan van het totaal aantal unieke accounts (leerlingen + medewerkers) in de domeinen?</p>	Dit is juist. Met uitzondering van de leerlingaccounts uit leerjaren 1 en 2. Deze accounts moeten niet voorzien worden van deze licentie.
6	PVE 85	Inschrijver gaat ervan uit dat een wifi survey op nacalculatie is. Graag uw bevestiging.	Geen bevestiging. Een wifi survey doen op een bestaande locatie van Opdrachtgever moet worden uitgevoerd t.b.v. vervanging van de WiFi valt binnen de scope van deze opdracht. Opdrachtgever is wel bereid om Opdrachtnemer aan te wijzen als preferred supplier voor de WiFi voorziening op elke bestaande locatie van Opdrachtgever. Op een nieuwe, niet-bestaande locatie van Opdrachtgever kan een WiFi survey op nacalculatie plaatsvinden.
7	PVE 78	Inschrijver wijst u er graag op dat dit deze verantwoordelijk niet enkel ligt bij Inschrijver. Hiervoor zijn tevens externe factoren verantwoordelijk, zoals de snelheid van de internetverbinding en de werking van het device. Inschrijver verzoekt u dan ook om de termijn van 30 seconden te schrappen binnen deze eis.	Uw voorstel is niet akkoord. Het gaat om het inladen van de software en applicaties onder normale omstandigheden, waarbij verstoringen niet aan de orde zijn. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er pro-actief advies wordt gegeven als netwerkcomponenten en/of devices niet meer aan de norm voldoen, waardoor deze opstarttijd niet kan worden behaald.

8	PVE 70	Inschrijver voegt hier graag aan toe: mits binnen de scope van de opdracht, passend binnen de afgesproken dienstverlening. Graag uw akkoord	Akkoord
9	PVE 66	Inschrijver gaat ervan uit dat dit enkel geldt als de garantie op de netwerkcomponenten nog lopend is. Graag uw akkoord.	Uw voorstel is niet akkoord. Continuïteit van de dienstverlening staat voorop. Het kan hierbij ook gaan om componenten die buiten garantie vallen, maar door een soortgelijk product moeten worden vervangen om de dienstverlening zo snel mogelijk te continuëren volgens de afgesproken doorlooptijd van incidenten.
10	PVE 55	Niet in elk platform is het mogelijk om als 'gebruiker' de hoogste rechten te hebben. Inschrijver voegt hier dan graag aan toe: indien mogelijk.	Overbodig. Er staat al 'hoogst mogelijke rechten'.
11	PVE 51	In de eisen wordt een 24/7/365 bereikbaarheid gevraagd voor noodgevallen en escalaties. Inschrijver wijst erop dat het inrichten van een volledige nacht-, weekend- en feestdagbezetting een significante impact heeft op de vaste prijs per leerling. Gezien het gebruiksmodel van het basisonderwijs, vraagt inschrijver of de bereikbaarheid beperkt kan worden tot het servicevenster. Kan opdrachtgever bevestigen dat kritische incidenten buiten deze tijden (bijv. op zondagnacht) ook de volgende werkdag opgepakt mogen worden om de kosten voor de stichting te beheersen?	Uw voorstel is niet akkoord. Als het gaat om een hack, diefstal van data en gegevens en daarop zo snel mogelijk moeten handelen dan wil Opdrachtgever hier niet een heel weekend tot maandagochtend op moeten wachten. In deze eis gaat het dus om uitzonderlijke gevallen. Opdrachtgever is bereid hier na gunning nadere afspraken over te maken met Opdrachtnemer.
12	PVE 40	Bent u bereid om Prioriteit B aan te passen naar 3 werkdagen?	Uw voorstel is akkoord
13	PVE 38	In de praktijk is het gebruikelijk dat de ICT-beheerder een enrollaccount aanlevert bij de hardware leverancier. Dan worden de devices voor levering geconfigureerd en opgenomen in de beheeromgeving. Dit is mogelijk voor elk type device. Hiermee zorgen we samen voor de meest duurzame oplossing, omdat de devices immers niet nogmaals verplaatst hoeven te worden. Graag uw bevestiging dat deze werkwijze akkoord is.	Het gaat in deze eis om het totaalproces van opnemen in het Devicebeheer. Een enrollaccount zorgt ervoor dat het device wordt opgenomen in de tennent van Opdrachtgever (Google en/of Microsoft). Waar deze eis op doelt is het volledig opnemen vna het device in de Beheeromgeving van Opdrachtnemer en daar legt Opdrachtgever ondersteuning en verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer.
14	PVE 31	Het uitvragen van een dedicated servicedesk met een rechtstreeks telefoonnummer werkt zeer kostenopdrijvend in de prijs per leerling. Inschrijver hanteert een methodiek waarbij de servicedesk is ingedeeld op basis van specialismes. Hierdoor spreekt u altijd meteen met een specialist, passend bij uw melding. Bent u bereid om deze eis los te laten?	Opdrachtgever is bereid hiervoor een algemeen telefoonnummer te gebruiken, mits de wachttijden uit PVE 22 worden gegarandeert en wachttijd op tussenkomst van een receptionist en wachttijd na doorverbinden hierbij meetelt.
15	PVE 28	Reiskosten en reistijd: Dient de inschrijver de reiskosten en reistijd voor de bezoeken aan de locaties eveneens te verdisconteren in de prijs per leerling, of kunnen deze separaat (of op basis van nacalculatie) worden gedeclareerd bij inzet van de strippenkaart?	Reiskosten en reistijd moeten worden verdisconteerd in de prijs per leerling. Reistijd is geen onderdeel van de 170 uur dienstverlening op de locaties.

16	PVE 28	Niveau van inzet: Welk kennisniveau (bijv. junior, medior of senior systeembeheerder/consultant) verwacht Opdrachtgever dat hiervoor wordt ingezet, zodat inschrijver dit correct kan verdisconteren in de prijs per leerling?	Het kennisniveau dat ingezet wordt moet passend zijn bij het incident / de opdracht. Inschrijver kan op basis van eigen cijfers en ervaringen zelf bepalen hoe vaak gemiddeld voor incidenten een junior, medior of senior systeembeheer/consultant ingezet wordt. Het is aan Inschrijver om hier een passend bedrag voor in te calculeren.
17	PVE 28	Aard van de werkzaamheden: Voor welk type werkzaamheden verwacht Opdrachtgever deze uren primair in te zetten? Gaat dit om uitvoerende werkzaamheden (bijv. support op locatie/hardware), of om tactisch/strategisch advies (bijv. beleidsondersteuning of consultancy)?	Het zal hier vooral gaan om uitvoerende werkzaamheden.
18	PVE 22	Bent u bereid om de eis als volgt aan te passen: 95% van de telefoontjes mag niet langer dan 2,5 minuut in de wacht staan?	Akkoord
19	PVE 22	Inschrijver hanteert openingstijden van 07.00 tot 17.00 uur en heeft hiermee eenzelfde venster als omschreven in uw eis. Bent u bereid om dit ook toe te staan?	Deze openingstijden zijn akkoord.
20	PVE 21	Kunt u bevestigen dat printlicenties buiten scope zijn?	Dat kunnen wij bevestigen. Aanbestedende dienst wil de vrijheid hebben om deze licenties aan te schaffen via Opdrachtgever of via enige andere aanbieder als dit voor Opdrachtgever wenselijker is.
21	PVE 19	Is het voor u akkoord dat er voor nieuwe ICT-coördinatoren één keer per jaar een starters training wordt georganiseerd? Op basis van de huidige omschrijving is deze component anders niet in te calculeren. Graag uw akkoord.	Uw voorstel is akkoord.
22	PVE 13	Inschrijver gaat ervan uit dat de implementatie van het beleid op nacalculatie gebeurt. Het is voor inschrijvers nu onmogelijk om te weten wat de implicaties hiervan zijn voor het aanbod. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever wil hiervoor ook gebruik kunnen maken van de resturen van de strippenkaart als beschreven in PVE 28. Als deze er na een jaar aantoonbaar niet meer zijn is nacalculatie akkoord.
23	PVE 10	Inschrijver doet de aanname dat u hier doelt op aansturing van derde partijen die worden ingeschakeld namens inschrijver binnen de scope van deze opdracht. Kunt u dit bevestigen?	Uw aanname is juist, maar niet alleen voor derde partijen die door Opdrachtgever zelf worden ingeschakeld, maar ook derde partijen die door Opdrachtgever binnen de scope van deze opdracht worden ingeschakeld (denk aan de ISP, een MFP leverancier, etc)
24	PVE 9	Inschrijver wijst u er graag op dat zij als SPOC verantwoordelijk is voor het zo spoedig mogelijk doormelden van de storing, maar niet verantwoordelijk kan zijn voor het zorgdragen voor een spoedig herstel. Wij zijn immers niet bekend met de SLA en garantieafhandeling van derde partijen. Graag uw akkoord	Niet volledig akkoord. Na het doormelden is Opdrachtgever ook als SPOC verantwoordelijk voor het monitoren van het vervolg van het spoedige herstel en zo nodig de derde partij hierop herhaaldelijk te bevragen.

25	PVE 3	U vraagt aan inschrijver om de beschikbaarheid van de internetverbinding te garanderen. Inschrijver is echter niet verantwoordelijk voor het leveren van de internetverbinding. Inschrijver verzoekt u om dit buiten scope te houden. Graag uw akkoord	Het gaat in deze eis om de beschikbaarheid van de verbinding van alle ICT-voorzieningen die de Oprachtnemer levert en beheert. De interverbinding zelf (externe lijn) valt inderdaad buiten de scope.
26	PVE 3	Inschrijver doet hier graag de toevoeging: mits binnen scope van de opdracht. Graag uw akkoord.	Uw voorstel is akkoord
27	PVE 2	Beveiliging: 'In de specificaties staat de eis: "Het monitoren van privacy incidenten en pro-actief handelen in het geval van datalekken." Inschrijver wijst erop dat privacy-incidenten en datalekken in het funderend onderwijs grotendeels ontstaan door menselijk handelen en bewustzijn van medewerkers (bijv. phishing, verkeerd geadresseerde e-mails, onveilig delen van bestanden). Dit is voor een externe ICT-leverancier op afstand niet proactief te monitoren of te voorkomen. Inschrijver stelt voor om deze eis technisch te kaderen: de inschrijver is verantwoordelijk voor de beveiliging en logging van het platform (en de daaruit voortvloeiende technische meldingen), maar de verantwoordelijkheid voor het monitoren van gebruikersgedrag en het organisatie-brede privacybeleid ligt bij de Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de scope van deze eis beperkt is tot technische platform-monitoring?	Het gaat hier inderdaad om technische platform-monitoring. In de eis staat echter ook de toevoeging 'in overleg met Opdrachtgever', wat voor Opdrachtgever betekent dat in Oprachtnemer een strategisch partner gevonden wordt waarmee geschakeld kan worden als een privacy incident, ook door menselijk handelen, zich voordoet.
28	PVE 2	Beveiliging: de eerste bullet geeft ruimte voor oneindige dienstverlening. Inschrijver doet de aanname dat u hier doelt op beveiliging van de omgeving zoals omschreven in de huidige situatie en geen aanvullende dienstverlening. Is dat correct?	Hier wordt bedoeld de omgeving zoals omschreven in de huidige situatie en alle dienstverlening binnen de scope die Oprachtnemer met Opdrachtgever gedurende de contractperiode aangaat.
29	PVE 2	Installatie: U benoemt hier installatiewerkzaamheden aan werkstations. Inschrijver gaat ervan uit dat u hier doelt op softwarematige werkzaamheden, is dat correct?	Dat is correct.
30	PVE 2	Onderhoud en beheerplan: Wij lezen dit als een nulmeting van de huidige situatie. Inschrijver verzoekt uw verduidelijking of u dit ook verwacht van de huidige leverancier?	Dat klopt. We willen uit de nulmeting ook graag pro-actief horen welk onderhoud danwel vervanging in ogen van Oprachtnemer wenselijk / noodzakelijk is.
31	2.2 Omschrijving van de opdracht	Het beheren van de internetconnectiviteit is niet gebruikelijk binnen de scope van het ICT-beheer. Inschrijver heeft het verzoek om dit buiten scope te laten. Graag uw akkoord.	Er staat achter 'het doorvoeren van de (glasvezel)internetverbinding naar het netwerk. Dit is dus het traject na binnenkomst van de verbinding in het gebouw. De externe internetconnectie is wel buiten scope.
32	Planning	De termijn tussen NVI 2 en indiening valt grotendeels in de meivakantie. Bent u bereid om de datum van indiening met enkele dagen op te schuiven? Bijvoorbeeld naar woensdag 13 mei, zodat het weinig impact heeft op uw eigen planning?	Uw voorstel is Akkoord, wij zullen het inschrijftermijn aanpassen naar woensdag 13 mei, 12:00 uur.
33	Bijlage 1, eis 64	Wij gaan ervan uit dat de 2FA enkel voor medewerkers van Librijn geldt en niet voor leerlingen. Is dat juist?	Dat is juist.

34	Bijlage 1, eis 63	Wij gaan ervan uit dat deze verantwoordelijkheid bij opdrachtgever ligt, klopt dat?	Nee. Het gaat er bij deze eis om, dat medewerkers die uit het HR systeem worden ingelezen automatisch via Opdrachtnemer een @librijn.nl adres krijgen. Het tweede deel van deze eis behelst de toekenning van rechten binnen de portal van Opdrachtnemer voor bepaalde gebruikersgroepen (ICT-coördinatoren en bovenschools ICT'er) om handmatig accounts aan te kunnen maken.
35	Bijlage 1, eis 62	Kunt u bevestigen dat de HR en Parnassys koppelingen al actief zijn met Google en Microsoft. En is de verwachting dat de opdrachtnemer deze onderhoudt en niet opnieuw hoeft te implementeren?	Er is op dit moment een HR2day koppeling met de huidige dienstverlener, niet rechtstreeks met Google en Microsoft. Een Parnassyskoppeling is er nog niet. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze koppelingen worden overgenomen, danwel worden gelegd binnen scope. Zie ook eis 61.
36	Bijlage 1, eis 61	Kunt u bevestigen dat voor HR2Day, AFAS, Gynzy en Visma.net uitsluitend Single Sign-On (SSO) wordt gevraagd	Nee. SSO om in te loggen op deze systemen klopt wel, maar er moet bijvoorbeeld ook een data-koppeling zijn met HR2day om geautomatiseerd gebruikersaccounts te kunnen aanmaken en opschorten voor medewerkers van Opdrachtgever.
37	Bijlage 1, eis 51	'Opdrachtnemer verstrekt aan de ICT-organisatie van Opdrachtgever een telefoonnummer waarop 24/7/365 iemand bereikbaar is voor noodgevallen en escalaties.' Wat ziet u als een noodgeval / escalatie? Kunt u aangeven hoe vaak dit gemiddeld per maand voorkomt?	Noodgevallen zijn bijvoorbeeld een hack, diefstal van data en/of datalek dat acuut opgelost moet worden of bijvoorbeeld frauduleuze handelingen die direct gestopt moeten worden. Dit zal sporadisch voorkomen, hier is per maand geen aantal aan te verbinden. Opdrachtgever is bereid dit na gunning verder met Opdrachtnemer af te stemmen.
38	Bijlage 1, Trainingen, eis 17, 18, 19	In het PVE beschrijft u verschillende opleidings- en trainingsverplichtingen (o.a. instructies per schoollocatie van maximaal 3 uur per sessie , verdiepinginstructie voor ICT-medewerkers en periodieke trainingen voor nieuwe medewerkers). In het prijzenblad is echter geen aparte post opgenomen voor deze opleidingsactiviteiten. Ter waarborging van een gelijk speelveld, verzoekt inschrijver u om posten voor deze trainingen op te nemen in het prijzenblad.	Opdrachtgever ziet deze eis als onderdeel van de scope en wenst hier geen aparte prijzen voor te ontvangen op het prijzenblad.
39	Bijlage 1, eis 2	In het beschrijvend document wordt aangegeven dat het verwijderen van virussen en malware en het terugbrengen naar de oorspronkelijke staat kosteloos dient te worden uitgevoerd. Kunt u verduidelijken hoe deze eis zich verhoudt tot situaties waarin sprake is van herhaaldelijk of aantoonbaar onzorgvuldig gebruikersgedrag (bijvoorbeeld structureel onveilig handelen door eindgebruikers)? Is de Opdrachtgever bereid deze eis nader te specificeren, bijvoorbeeld door het hanteren van een fair use-principe of het stellen van grenzen aan de omvang en frequentie van dergelijke werkzaamheden?	Opdrachtgever werkt vanuit vertrouwen en ziet menselijk handelen in basis niet als 'met opzet' of 'expres'. Opdrachtgever zou van Opdrachtnemer verwachten tijdig geïnformeerd te worden als herhaaldelijk of aantoonbaar onzorgvuldig gebruikersgedrag zich voordoet. Dit blijkt dan uit de incidentenregistratie en Opdrachtgever zal haar medewerkers hierop uiteraard aanspreken en waarnodig aanvullende instructies voor handelen geven. Een nadere specificatie lijkt Opdrachtgever gezien het voorgaande daarom niet noodzakelijk.
40	Bijlage 1, eis 1	U vraagt inschrijvers om het beheer en onderhoud van de volledige ICT-omgeving te verzorgen. Inschrijver verzoekt u daarom of u een asset-lijst wilt publiceren.	Deze lijst is niet beschikbaar. Het staat Opdrachtnemer vrij om een inventarisatie te voorzien binnen het aanbod van Opdrachtnemer.
41	Beschrijvend document, §6.4.1, pagina 19	U vraagt inschrijvers te beschrijven welke additionele kosten van derden verwacht worden. Echter, in de prijsopgave dienen alle kosten verwerkt te worden; een ALL-in tarief. Kunt u verduidelijken hoe inschrijvers hiermee om dienen te gaan? Dienen kosten van derden volledig opgenomen te worden in het all-in tarief of separaat inzichtelijk gemaakt te worden in subgunningscriterium A. Indien het laatste, hoe neemt u dit mee in de beoordeling?	Alle tarieven betreffen all-in tarieven, waarbij de kosten van eventuele derden ook in de prijs opgenomen dient te worden en niet separaat.

42	Beschrijvend document, §6.4.1, pagina 19	Inschrijvers dienen te beschrijven of, en zo ja welke, delen van de infrastructuur vervangen dienen te worden. Om dit te kunnen beschrijven, verzoeken wij uw huidige netwerk- en infrastructuur tekening te publiceren. Gaat u daarmee akkoord?	Deze tekening is niet beschikbaar. Inschrijver kan om een schouw verzoeken.
43	Bijlage 1, eis 1	In eis 1 stelt u dat opdrachtnemer het beheer en onderhoud van de volledige ICT-omgeving inclusief wijzigingen die daar in de toekomst op plaats zullen vinden verzorgt. Hoe is de huidige install-base ingericht en kunt u een indicatie geven van het huidige aantal devices, uitgesplitst naar type en gebruikers (bijv. Chromebooks, Windows-devices en iPads en leerling, docent, staf), per locatie?	Librijn heeft in totaal zo'n 4000 leerlingen en 400 medewerkers. De exacte verdeling per locatie is voor de dienstverlening van ondergeschikt belang, aangezien we allemaal in één tennant omgeving werken. Op dit moment zijn er in de gehele organisatie centraal beheerd ongeveer 2600 Chrome OS devices, 150 Windows devices en 160 iPads.
44	Programma van eisen. Eisen 97 en 98	In het Programma van Eisen (eis 97 en 98) zijn licenties benoemd, maar deze zijn niet als aparte post opgenomen in Bijlage 2 – het prijzenblad. Gelet op de bepaling dat alle licenties die opdrachtnemer nodig heeft voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer worden betaald en onderdeel zijn van de opdracht, verzoeken wij u te bevestigen of deze licenties volledig in de inschrijfprijs moeten worden opgenomen en dus niet separaat mogen worden berekend	Zie antwoord op vraag 1.
	Algemene opmerking voor inschrijvers	In het Programma van Eisen staat bij eis 98: Opdrachtnemer levert voor alle medewerkers een Google Gemini AI Plus licentie. Per abuis is hier AI Plus voorgeschreven. Dit dient AI Pro te zijn.	