

| Ref. Nr. | Onderwerp                  | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                            | Wat beschrijft document en het programma van Eisen voor op meerdere plaatsen verwijzen naar het COOL-platform van Cloudwise, zo wordt in de opdrachtomschrijving gesproken over apparaatbeheer via het COOL-platform van Cloudwise en wordt vermeld dat sprake is van verplicht gebruik van het COOL-platform voor leerlingdevices en leerlingsoftware-distributie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                            | Daarnaast is in het Programma van Eisen onder meer opgenomen:<br>• P.E. 10: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het realiseren van een geautomatiseerde cloudomgeving in combinatie met het DLWO van Cloudwise (COOL) en opdrachtgever heeft aantoonbare ervaring met het beheer hiervan.<br>• P.E. 14: Chromebooks kunnen eenvoudig door de school beheerd worden met Mobile Device Management-software, inclusief benodigde licenties, via het COOL-platform van Cloudwise.<br>• P.E. 26: Het ICT-beheer vindt plaats in samenwerking met Cloudwise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                            | Wij begrijpen dat OZAS in de huidige situatie gebruikmaakt van COOL en dat continuïteit van de bestaande omgeving voor OZAS belangrijk is. Tegelijkertijd roepen de huidige formuleringen bij ons ernstige vragen op over de mededinging en het gelijkke spelveld binnen deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                            | Cloudwise is eigenaar/leverancier van het COOL-platform. Door deze te stellen de specificatie op het beheer via COOL, aantoonbare ervaring met COOL en samenwerking met Cloudwise, lijkt het DLWO of een partij met een bestaande nauwe relatie met Cloudwise een voordeel te hebben ten opzichte van andere montages. Voor andere inschrijvers is bovendien onduidelijk of zij onder gelijke, transparante en niet-discriminerende voorwaarden toegang krijgen tot de benodigde informatie, koppelingen, rechten, documentatie, ondersteuning en licenties van Cloudwise om de opdracht zelfstandig en concurrentieel uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De aanbesteding is met zorg samengesteld om een eerlijk en transparant proces en level playing field voor alle inschrijvers te waarborgen. Alle inschrijvers ontvangen (gelijkzijdig) dezelfde informatie en de beoordelingscriteria zijn objectief en duidelijk gedefinieerd voor een eerlijke beoordeling van alle inschrijvers. De beoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke commissie, die alle inschrijvingen op basis van deze objectieve criteria beoordeelt. De opdrachtgever heeft zich op deze wijze zorgvuldig ingespannen een eerlijk (level playing field) speelveld en een transparante procedure te waarborgen. Het beginsel van gelijke behandeling van alle inschrijvers is hiermee gewaarborgd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|          |                            | Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom om te bevestigen dat:<br>• Het niet vereist is dat inschrijver zelf bestaande ervaring heeft met het beheer van het COOL-platform, zolang inschrijver aantoonbaar beschikt over relevante ervaring met vergelijkbare DLWO-, HDM- en cloudbeheeromgevingen.<br>• Alle inschrijvers, inclusief partijen die geen bestaande relatie met Cloudwise hebben, tijdig en onder gelijke voorwaarden toegang krijgen tot alle noodzakelijke technische informatie, documentatie, koppelingen, beheerrechten, ondersteuning en licenties om de opdracht uit te voeren;<br>• Cloudwise geen voorkeurs-, informatievoordeel of exclusieve positie heeft in deze aanbesteding;<br>• Inschrijvers ook een gelijkwaardige functionele oplossing mogen aanbieden indien deze dezelfde doelstellingen realiseert op het gebied van leerlingdevicebeheer, leerlingsoftware-distributie, cloudbeheer en continuïteit van het onderwijs;<br>• Alle eisen in het Programma van Eisen zo worden aangepast dat niet wordt voorgeschreven dat de dienstverlening via of in afhankelijkheid van Cloudwise/COOL moet worden uitgevoerd, tenzij objectief wordt gemotiveerd omdat dit noodzakelijk en proportioneel is. | • De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel, waarbij de inschrijver aantoonbaar beschikt over relevante ervaring met vergelijkbare DLWO-, HDM- en cloudbeheeromgevingen;<br>• Dat kunnen wij bevestigen, aanbestedende dienst heeft er zelf ook baat bij dat partijen tijdig en onder gelijke voorwaarden toegang krijgen tot alle noodzakelijke technische informatie, documentatie, koppelingen, beheerrechten, ondersteuning en licenties om de opdracht uit te voeren;<br>• De bovenstaande mededeling;<br>• Aanbestedende dienst begrijpt niet direct wat u bedoelt met gelijkwaardige functionele oplossing. Aan welke functionele oplossing in onze uitspraak refereert u, waar u een gelijkwaardige oplossing voor wilt aanbieden? wilt u dit toelichten in de NVJ 2 en waar mogelijk refereren naar een specifieke eis of opgenomen tekst in het beschrijvend document?<br>• Het DLWO van Cloudwise (COOL) blijft een punt het oogpunt van continuïteit gehandhaafd. Opdrachtgever beheert het DLWO als onderdeel van de totale ICT-omgeving en verzorgt waar nodig de afstemming met Cloudwise. Opdrachtgever krijgt hiervoor de benodigde informatie, rechten, koppelingen en overige toegang. " |
| 1        | Algemeen                   | Indien bovenaanzet niet wordt bevestigd, verzoeken wij de aanbestedende dienst om nader te motiveren waarom het specifiek voorschrijven van COOL noodzakelijk is en waarom dit volgens de aanbestedende dienst niet leidt tot een ongerechtvaardigde bevoordeling van Cloudwise of van partijen die reeds ervaring of afspraken met Cloudwise hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2        | Prijzen                    | In paragraaf 2.6 wordt vermeld dat alle prijzen inclusief BTW berekend dienen te worden, tenzij P.E. 5 sprekt over "exclusief en inclusief BTW". Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat op het Prijzenblad (Bijlage 2) alle bedragen in eerste instantie exclusief BTW worden ingevoerd om afroundingsverschillen in de prijsbeoordeling te voorkomen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Prijzen voor uw inschrijving betreft inclusief BTW. Wat ook zodanig in het prijzenblad is opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3        | PVE 61                     | Kunt u verduidelijken of licenties buiten scope zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ja, licenties vallen buiten de scope van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4        | PVE 61                     | Hogers inschrijvers aanbieden met een gelijkwaardige back-up oplossing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Een gelijkwaardige back-up oplossing aanbieden is gedurende de looptijd van de betreffende licentie niet toegestaan. Na afloop van de licentieperiode bestaat deze mogelijkheid wel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5        | PVE 61                     | Kunt u verduidelijken of Aconis een cloud back-up dienst betreft?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja, dat klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6        | PVE 58                     | De term adequate beveiliging is erg breed? Kunt u verduidelijken wat u hieronder verstaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Met adequate beveiliging wordt bedoeld dat de dienstverlening voldoet aan de uitgangspunten en beveiligingsmaatregelen zoals opgenomen in het Normenkader Informatiebeveiliging en Privacy (IBP) voor het fundamenteel onderwijs. Opdrachtgever streeft ernaar naar volwassenheidsniveau 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7        | PVE 58                     | Dit is zeer ongebruikelijk voor een ICT-beheerder in het onderwijs. Inschrijver verzoekt u dan ook om dit buiten scope te plaatsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8        | PVE 49                     | Inschrijver voegt hier graag aan toe: nits support niet remote kan worden uitgevoerd, het binnen verantwoordelijkheid van inschrijver valt (en geen gebruikersfout betreft) en het binnen scope van de opdracht valt. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9        | PVE 48                     | Inschrijver vraagt opdrachtgever om pivo 1 storingen (essentiële componenten) telefonisch te melden bij de servicedesk. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10       | PVE 48                     | In het onderwijs is het gebruikelijk dat de reactie- en oplooptijden gekoppeld zijn aan de prioriteit, gebaseerd op het aantal getroffen gebruikers. De meeste leveranciers hanteren tussen de 3-5 prioriteitsniveaus met een bijbehorende SLA. Bent u bereid om inschrijvers zelf een SLA aan te laten leveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11       | PVE 46                     | In het beschrijvend document geeft u aan dat hardware buiten scope van de opdracht valt. Hier beschrijft u "hardware die via opdrachtgever is aangeschaft". Kunt u dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De aanschaf en levering van nieuwe hardware valt buiten de scope van deze opdracht. De opdrachtgever kan desgewenst wel leverancier zijn van nieuwe hardware. De hardware die binnen de organisatie aanwezig is, valt voor het beheer en het bijhouden van de configuratiegegevens wel binnen de scope van de opdracht, ongeacht of deze hardware via de opdrachtgever is aangeschaft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 12       | PVE 42                     | Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "ondersteund worden"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | software- en hardwarematige support, of indien van toepassing fungerend als SPOC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 13       | PVE 42                     | Kunt u verduidelijken welke huidige digiborden ondersteund moeten worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dit zijn hoofdzakelijk Iiyama en Predia digiborden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14       | PVE 42                     | Kunt u verduidelijken welke printers ondersteund moeten worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Het gaat om Canon printers met een Uniflow Online omgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 15       | PVE 41                     | Volgens paragraaf 2.1 van het beschrijvend document worden diensten voor internetverbindingen en telefonie doorgeschakeld naar partijen waarmee al een servicecontract is afgesloten. In P.E. 41 wordt echter vermeld dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het "beheer én het leveren van telefonie". Gezien het in de markt niet gebruikelijk is dat het beheer van telefonie binnen het ICT-beheer valt, doet inschrijver de aanname dat het hier enkel het doorschakelen betreft. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee, het betreft hier beheer van zakelijke mobiele telefoons (via Intune), support op vaste toestellen op de locaties, aanvragen en opgeven van abonnementen en fungeren als SPOC bij uitval van netwerk/telefonie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 16       | PVE 40                     | Indien de levering van netwerkcomponenten onderdeel is van de scope, kunt u dan bevestigen dat dit op nalcaculatie gebeurt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja, dat klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17       | PVE 40                     | Kunt u verduidelijken of het leveren van accesspoints onderdeel is van de scope?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, dat klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 18       | PVE 40                     | Kunt u verduidelijken of de huidige accesspoints overdraagbaar zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Het beheer van de (Unify) AP's is overdraagbaar na herconfiguratie. Inschrijver zal een netwerkcontroller moeten opzetten om de AP's en overige netwerkapparatuur te beheeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 19       | PVE 39                     | Inschrijver gaat ervan uit dat een toename in het aantal netwerkcomponenten op nalcaculatie gebeurt. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 20       | PVE 37                     | Indien inschrijver een netwerk overneemt kan zij niet verantwoordelijk zijn voor school dekkende dekking. Kunt u dit verduidelijken? Is er een site survey voorhanden die dit kan bevestigen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Er is geen actuele site survey beschikbaar. Bij overname van een bestaand netwerk verwacht Opdrachtgever dat de bestaande schooldekkende dekking in stand blijft. Indien een school de wettelijke wijzigingen wil verbeteren of uitbreiden, kan dit op verzoek van de school worden uitgevoerd als aanvullende dienstverlening, tegen meerkosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 21       | PVE 37                     | Kunt u verduidelijken of inschrijver een netwerk overneemt of dat een nieuw netwerk geïmplementeerd dient te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Inschrijver neemt het huidige netwerk over.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 22       | PVE 34                     | Waar doet u op met gedeelte apparatuur? Graag uw verduidelijking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Een aantal locaties is een zogenaamde "Breed school" en deelt routers, switches en evt. copiers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 23       | PVE 34                     | Kunt u de "vic" verduidelijken? Is er nog meer apparatuur die beheerd moet worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Het beheer omvat alle apparatuur die noodzakelijk is voor het correct functioneren van het schoolnetwerk, waaronder naast de reguliere netwerkapparatuur ook IoT-apparatuur die onderdeel is van de gebruiksmak van de netwerkinfrastructuur. De opstelling in het aanbestedingsdocument is niet limitatief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 24       | PVE 34                     | Kunt u verduidelijken welke routers, switches en accesspoints actief zijn? Inschrijver verzoekt u om een aantal, merk en type te delen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De versie per locatie. Stichting heeft zijn apparaten van Fortinet, Ruckus, Unify, D-link, Draytek, Pnglim aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 25       | PVE 32                     | Kunt u verduidelijken of u hiernaast doet op laptops en Chromebooks?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | iPhones en mobiele telefoons van Samsung (zakelijke toestellen), Chromebooks, iPads en Windows laptops voor leerlinggebruik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 26       | PVE 31                     | Het afhandelen van garantie- of reparaties uitvoeren op apparatuur die niet geleend is door inschrijver is zeer ongebruikelijk in een samenwerking ICT-beheer. Kunt u verduidelijken of dit op nalcaculatie gebeurt? Inschrijver kan immers niet inschakelen welke bestanden hiervoor mee moeten worden genomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen en organiseren van de afhandeling van hardwaredefecten, ook wanneer de betreffende apparatuur niet door Opdrachtgever is geleend. Vanaf de SPOC zal verzorgd Opdrachtgever de afstemming met de betreffende leverancier en de terugkoppeling aan Opdrachtgever. Indien sprake is van een garantieclaim, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het indienen en coördineren van de garantieclaim en de verdere afhandeling conform de geldende garanti voorwaarden. Reparaties buiten garantie vallen buiten de vaste dienstverlening en worden, indien gewenst, vooraf goedgekeurd na akkoord van Opdrachtgever uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 27       | PVE 30                     | Gezien de levering van hardware buiten scope van de opdracht valt is het zeer ongebruikelijk dat opdrachtgever als extern majoriteit fungeert voor opdrachtgever. Daarnaast is dit verkeerigstechnisch een zeer lastig uitgangspunt. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis bij uw hardwareleverantie te beleggen. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Niet akkoord.<br>Opdrachtgever verstrekt in het kader van deze openbare aanbesteding geen gedetailleerde informatie over de huidige beveiligingsmaatregelen en inrichting van de IT-infrastructuur. Opdrachtgever handelt het Normenkader Informatiebeveiliging en Privacy (IBP). De inschrijver dient de in het Programma van Eisen beschreven beveiligingsmaatregelen binnen de scope van de opdracht mee te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 28       | PVE 23                     | Kunt u verduidelijken hoe de IT-infrastructuur nu beveiligd is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De versie per locatie. Stichting heeft zijn apparaten van Fortinet, Ruckus, Unify, D-link, Draytek, Pnglim aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 29       | PVE 21                     | Kunt u verduidelijken waar u op doelt met "het vernieuwen van de IT-infrastructuur"? Het is voor inschrijvers op basis van deze omschrijving onmogelijk om hier een calculatie voor te maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Met "het vernieuwen van de IT-infrastructuur" wordt bedoeld dat Opdrachtgever gedurende de contractperiode periodiek adviseert over relevante technologische ontwikkelingen en de mogelijke gevolgen daarvan voor de IT-infrastructuur. Het proactief signaleren en adviseren hierover maakt onderdeel uit van de dienstverlening. Indien toekomstige ontwikkelingen aanleiding geven tot aanpassing of vernieuwing van de IT-infrastructuur, kan Opdrachtgever worden gevraagd deze wijzigingen te adviseren, ontwerpen en implementeren. Voor zover deze werkzaamheden buiten de bestaande dienstverlening vallen, worden deze als aanvullende opdracht uitgevoerd. Opdrachtgever heeft op dit moment geen specifieke vernieuwingsvoorstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 30       | PVE 20                     | Uit de eis blijkt dat de opdrachtgever verantwoordelijk is voor het inrichten van en meedelen over een veilige werkomgeving en de vernieuwing van de IT-infrastructuur. Gelet op het Normenkader IBP (informatiebeveiliging en Privacy) rust een groot deel van de verantwoordelijkheid voor het meedelen over een veilige werkomgeving – met name op het gebied van interne processen, beleid, bewaking en het gedrag van gebruikers – bij het schoolbestuur zelf. Kan de opdrachtgever bevestigen dat de rol van de opdrachtgever hier primair faciliterend en adviserend is, en dat de eindverantwoordelijkheid voor de beleidsmatige en organisatorische aspecten van het IBP bij de stichting rust blijft liggen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ja, dat klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 31       | PVE 20                     | De verantwoordelijkheid voor "het inrichten van een veilige werkomgeving" is zonder verdere omschrijving niet te calculeren voor een inschrijver, omdat dit kan leiden tot oneindige dienstverlening. Inschrijver verzoekt u deze eis te specificeren. Bijvoorbeeld: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het meedelen over een veilige werkomgeving en specifiek verantwoordelijk voor het verzorgen van een jaarlijkse opbrengst op locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Met "het inrichten van een veilige werkomgeving" wordt bedoeld het treffen en beheeren van de technische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Hierbij wordt aangegeven bij het Normenkader Informatiebeveiliging en Privacy (IBP). De inschrijver dient de in het Programma van Eisen beschreven beveiligingsmaatregelen binnen de scope van de opdracht mee te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 32       | PVE 16                     | Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met "gebruik van microsoft pc's wordt ondersteund"? Verwacht u dat inschrijver deze ook beheert?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ja, dat klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 33       | PVE 14                     | Kunt u verduidelijken welke licenties u hier op doelt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dit betreft voornamelijk de Google Workspace for Education licentie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 34       | PVE 12                     | Inschrijver gaat ervan uit dat u hier doelt op een inrichting van de koppeling met Zover. Kunt u dit bevestigen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Opdrachtgever werkt sictingheerd met Zover. Het gaat hier om het onderhouden van de beheerdersomgeving en de bestaande koppeling (in samenwerking met Bovenchools ICT'er).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 35       | PVE 12                     | U spreekt over mogelijke herinrichting. Inschrijver gaat ervan uit dat mogelijke herinrichting op nalcaculatie gebeurt gezien dit op basis van deze omschrijving niet te calculeren is. Graag uw akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Niet iedere herinrichting wordt op nalcaculatie uitgevoerd. Kleine wijzigingen en aanpassingen die binnen de bestaande dienstverlening en infrastructuur vallen, worden geacht onderdeel te zijn van de overeenkomst. Grotere wijzigingen die buiten de bestaande dienstverlening vallen, zoals een overstap naar een andere ICT-omgeving, worden als aanvullende opdracht uitgevoerd en vooraf goedgekeurd. Uitvoering vindt plaats na akkoord van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 36       | Beschrijvend document      | U geeft aan dat reparatie buiten garantie van hardware buiten scope van de opdracht is. In de markt is het gebruikelijk dat reparatie binnen garantie bij de leverancier van de hardware ligt. Kunt u dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Opdrachtgever dient over een eigen reparatieteam te beschikken voor het beoordelen en zelfstandig afhandelen van (kleine) hardwaredefecten, ongeacht of de betreffende hardware door Opdrachtgever of door een andere leverancier is geleend. Indien sprake is van een defect dat onder de fabrieksgarantie valt, verzorgt Opdrachtgever de afhandeling conform de geldende garanti voorwaarden. Reparaties buiten garantie vallen buiten de vaste dienstverlening. De kosten hiervan worden vooraf goedgekeurd na akkoord van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 37       | Beschrijvend document      | Kunt u verduidelijken of deze inzet op nalcaculatie gebeurt of dat inschrijvers hiervoor een vast aantal uren per periode moeten meenemen in de jaarlijkse beheerkosten? Graag uw verduidelijking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Opdrachtgever eist dat deze inzet binnen het contract valt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 38       | Beschrijvend document      | Kunt u verduidelijken wat u verwacht van ondersteuning op 'Uitval apparaten servicecontract andere partij'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Inschrijver handelt hier als SPOC en zet zich in om met 'andere partij' deze uitval op te lossen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 39       | Beschrijvend document      | Kunt u bevestigen dat u onder hardware ook de accesspoints schaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ja, dat klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 40       | Beschrijvend document      | Ondersteuning kan wel op digiborden die door inschrijver zelf worden geleend. In de markt is NBD (niet business day onsite) gebruikelijk. Bent u bereid om dit aan te passen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Inschrijver dient alle digiborden te ondersteunen, ook de borden die binnen afschrijvingstermijn vallen en eerder door een andere partij dan inschrijver zijn geleend. Een digibord valt bij Opdrachtgever onder Kriek component. In SLA kan een middelpunt voor Ondersteuning op locatie NBD worden opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 41       | Beschrijvend document      | gebruikelijk dat de ICT-beheerder als SPOC als "doormedeling" fungeert. Graag uw akkoord voor deze werkwijze.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 42       | Beschrijvend document      | Kunt u verduidelijken of u met "ondersteuning op netwerkcomponenten" doelt op het beheeren hiervan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ja, dat klopt. Ook op componenten die niet door inschrijver geleend zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 43       | Beschrijvend document      | Begrijp inschrijver correct dat het leveren van digiborden ook onderdeel is van de opdracht? Kunt u verduidelijken welke ondersteuning verwacht wordt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Het leveren en installeren van digiborden maakt geen onderdeel uit van de vaste dienstverlening; de aanschaf en montagekosten vallen buiten het contract. Opdrachtgever kan desgewenst wel leverancier zijn van digiborden. Het beheer en de ondersteuning van digiborden vallen wel binnen de dienstverlening. Bij hardware- en/of softwarematige problemen aan het digibord dient Opdrachtgever ondersteuning te bieden en het probleem op te lossen dan wel, indien de oplossing onder het service- of garanti contract van de leverancier van het digibord valt, de afhandeling met deze leverancier te coördineren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 44       | Beschrijvend document      | Wat wordt er van inschrijver verwacht qua ondersteuning op BYOD?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ondersteuning beperkt zich tot het maken van een WiFi-connectie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 45       | Beschrijvend document      | Kunt u verduidelijken of het leveren van een portaal en meekijkfunctie ook onderdeel zijn van de scope?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee, deze vallen expliciet buiten deze scope. Opdrachtgever blijft werken met het Cool-platform van Cloudwise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 46       | Bijlage 6 Referenties      | Wat moet magid in te tellen document geleverd worden? Bij de essent? Bij de gemeentelijke?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dit mag bij Eisen of overige documenten geplaatst worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 47       | PVE, P.E. 10, 14, 19 en 26 | In de aanbestedende dienst benad de eis tot gebruik van het Cloudwise COOL-platform te vernemen, zodat de opdrachtgever in plaats van COOL een gelijkwaardig DLWO-leveringsportal met vergelijkbare functionaliteit mag inzetten, met ten minste single sign-on, applicatie-onbaling, device- en leerlingsoftware-distributie en koppeling met Microsoft 365 en Google Workspace?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                            | Een integraal DLWO- en beheerplatform bij dezelfde opdrachtgever maakt de dienstverlening als volledige SPOC eenvoudiger en efficiënter te borgen: één aanspreekpunt, geen afstemming en afhandelaarsbesteden niet een separate platformleverancier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                            | Zo ja welke minimale functionele eisen stelt de aanbestedende dienst aan een gelijkwaardig DLWO, en welke overgangvoorwaarden gelden voor data, accounts, content en koppelingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Een DLWO is geen onderdeel van de scope en is reeds apart is ingelicht bij Cloudwise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | PvE, P.E. 10                                      | Indien COOL de verplichte basis blijft: kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aantoonbare ervaring met het beheer van een gelijkwaardig cloudgebaseerd onderwijs-DLWO-portaal als gelijkwaardig aan de gevraagde COOL-beheerervaring wordt aanvaard?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 48 |                                                   | COOL is het platform van een marktpartij die zelf ook onderwijs-IT-beheer aanbiedt. Een platformspecifieke ervaringseis zonder gelijkwaardigheidsclausule beperkt de mededinging en bevoordelt aan dat platform gelieerde partijen. Wij verzoeken deze eis in lijn te brengen met het proportionaliteitsbeginsel (Aanbestedingswet 2012 en Gids Proportionaliteit).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Vergelijkbare aantoonbare ervaring met een DLWO-portaal is akkoord. Opdrachtgever blijft wel werken met het Cool-portaal, gezien deze separaat is ingekocht bij Cloudwise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|    | PvE, P.E. 10, 12, 14 en 26                        | Indien COOL de verplichte basis blijft: kan de aanbestedende dienst de verantwoordelijkheids- en rolverdeling verduidelijken voor de inrichting en het beheer die COOL vereist?<br><br>Voor een correcte werking van het portaal en de gebruikersprovisioning vergt COOL naar verwachting een samenhangende inrichting van zowel Microsoft 365 (Entra ID) als Google Workspace, inclusief identity-federatie, SSO en de provisioning-synchronisatieketen vanuit de bronssystemen naar COOL, M365, Google Workspace en de Chromebooks.<br><br>Concreet:<br>(a) Wordt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van deze M365- en Google Workspace-provisioning en -koppelingen ten behoeve van COOL?<br>(b) Hoe is de samenwerking met en afbakening ten opzichte van Cloudwise belegd? Wie configureert en beheert welk deel van de federatie en koppelingen?<br>(c) Welke bestaande inrichting en koppelingen worden in de huidige staat overgenomen? | (a) Ja, Inschrijver is medeverantwoordelijk. Hiervoor is een samenwerking met Cloudwise. Inschrijver is eindverantwoordelijk voor de M365 omgeving. (B). Het is aan opdrachtnemer om het DLWO te beheren en de vestere afspraken hierover vanuit uw SPOC rol met Cloudwise verder te organiseren (C)De bestaande inrichting en koppelingen worden 1-op-1 overgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 49 |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 50 | PvE, P.E. 14                                      | Indien COOL de verplichte basis blijft: wie draagt de licentiekosten voor het COOL-platform gedurende de contractperiode, de aanbestedende dienst of de opdrachtnemer? En dienen deze kosten onderdeel te zijn van de door de inschrijver op te geven prijs?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De licentiekosten worden gedragen door Opdrachtgever en vallen daarom buiten de offerte van Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    | PvE, P.E. 31                                      | P.E. 31 vereist een eigen reparatiedeling en directe relaties met Lenovo, HP en IYAMA. Wordt een aantoonbaar geborgd reparatie- en RMA-proces via een vaste, gecertificeerde servicepartner als gelijkwaardig aanvaard?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | "Nee, een vaste, gecertificeerde servicepartner wordt niet als gelijkwaardig alternatief aanvaard. Inschrijver dient over een eigen reparatiedeling te beschikken voor het zelfstandig beoordelen en afhandelen van hardwaredefecten, conform P.E. 21. Deze eis is gericht vanuit het belang van de continuïteit van het onderwijs- en werkproces en een vlotte afhandeling van hardwaredefecten. Indien een defect door de eigen reparatiedeling niet kan worden afgehandeld, draagt Opdrachtnemer zorg voor de verdere afhandeling met de betreffende hardwareleverancier. Indien hiervoor kosten van toepassing zijn, worden deze vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de meest passende oplossing, waarbij onder andere de reparatiekosten, levertijd en technische staat van het apparaat worden meegewogen."                                                                                      |
| 51 |                                                   | Het beoogde resultaat (tijdige, gegarandeerde afhandeling van hardwaredefecten) wordt daarmee identiek geborgd, terwijl een fysiek eigen afdeling daarvoor niet noodzakelijk is (proportionaliteit).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Beschrijvend document par. 2.1: PvE P.E. 30 en 31 | In par. 2.1 vallen aanschaf/installatie van nieuwe hardware en reparatie buiten garantie buiten scope, terwijl P.E. 30 en 31 de opdrachtnemer verantwoordelijk maken voor de magazijnfunctie (uitgifte/inname) en het afhandelen van hardwaredefecten.<br><br>Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke reparaties en logistieke handelingen binnen het beheercontract vallen en welke als aparte opdrachtmeerwerk worden beschouwd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Reparaties buiten garantie vallen buiten de vaste dienstverlening. Reparaties op basis van garantie van hardware die door Opdrachtnemer is geleverd, vallen binnen de dienstverlening. Voor apparatuur die niet door Opdrachtnemer is geleverd, maar waarvoor nog fabrieksgarantie van toepassing is, verzorgt Opdrachtnemer vanuit zijn SPOC-rol de beoordeling, aanmelding en coördinatie van de garantiafhandeling met de betreffende fabrikant/leverancier. De ondersteuning en het beheer van deze apparatuur vallen wel binnen de dienstverlening. Het configureren, leveren en ophalen van nieuwe, gebruikte, defecte en gerepareerde devices valt binnen de dienstverlening. Indien Opdrachtnemer de hardware levert, verzorgt Opdrachtnemer ook de bestelling. De aanschafkosten van hardware en software vallen buiten de vaste vergoeding. Eventuele kosten voor reparaties buiten garantie worden vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. |
| 52 |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | PvE, P.E. 48 en 49                                | P.E. 48 stelt een reactietijd van 1 uur op essentiële componenten met een monteur diezelfde werkdag ter plaatse, en P.E. 49 stelt dat on-site support volledig is inbegrepen (geen meerwerk).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 53 |                                                   | Kan de aanbestedende dienst:<br>(a) definiëren wat onder 'essentiële componenten' valt;<br>(b) aangeven of deze reactie-/aanrijdnorm voor alle 25 locaties geldt; en<br>(c) een indicatie geven van het historische aantal on-site-interventies per jaar, zodat inschrijvers de benodigde on-site-capaciteit realistisch kunnen calculeren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (A) Ondersteuning op locatie dezelfde dag bij Uithal kritieke componenten zoals:<br>Internetverbinding, bij werkelijke uithal gelden de garanties van de leveranciers en/of SLA overeenkomsten op de bijbehorende diensten.<br>Hardware zoals switchen/ routers<br>Uitgeleend digiborden. (B) Ja, voor alle locaties, (C) +/- 120 per jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 54 | Datum presentaties                                | Algemene mededeling aanbestedende dienst: de exacte datum van de presentaties zal bij de beantwoording van Nota van inlichtingenronde 2 worden verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |