

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
1	Leidraad	Hoe wordt de balans beoordeeld tussen maximale hergebruik en maximale toekomstbestendigheid?	Vervanging van hardware is alleen in geval van noodzaak, compatibiliteit, of in geval van EOL / EOS en uitsluitend na akkoord van aanbestedende dienst.
2	Leidraad	Wordt selectieve vervanging toegestaan wanneer dit noodzakelijk is voor cloud, DESFire en lifecycle management?	Vervanging is acceptabel wanneer dit noodzakelijk blijkt voor genoemde redenen, mits in overleg met en akkoord van aanbestedende dienst.
3	Leidraad / Install Base	Wat weegt zwaarder: behoud van bestaande hardware of een toekomstbestendige architectuur?	Behoud van bestaande hardware weegt zwaarder, tenzij dit belemmerend is voor het realiseren van een toekomstbestendige totaaloplossing.
4	Install base	Hoe beoordeelt opdrachtgever een oplossing waarbij bestaande Aperio-slots op natuurlijke vervangingsmomenten worden vervangen door een alternatief platform dat beter aansluit op de lange termijn architectuur?	Het vervangen van Aperio-slots is toegestaan indien noodzakelijk voor het realiseren van de gevraagde functionaliteit.
5	Install base	Kan opdrachtgever inzicht geven in de leeftijdsopbouw van de huidige Install Base en aangeven welke onderdelen volgens opdrachtgever reeds economisch of technisch aan het einde van hun levensduur naderen?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
6	Beoordeling	Wordt een inschrijver negatief beoordeeld wanneer gemotiveerd wordt voorgesteld om bepaalde bestaande hardware preventief te vervangen vanwege technische veroudering, lifecycle-risico's of beperkte toekomstbestendigheid?	Nee, beoordeling vindt plaats conform het vastgestelde kader.
7	Install base	Kan opdrachtgever aangeven welk percentage van de huidige install base naar verwachting gedurende de contractperiode behouden dient te blijven om te voldoen aan de doelstellingen van deze aanbesteding?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
8	Leidraad	In de leidraad wordt enerzijds gesproken over het toekomstbestendig maken van het toegangscontrolesysteem en anderzijds over het behoud van de bestaande Nedap hardware en Aperio slots. Kan opdrachtgever aangeven welk belang zwaarder weegt indien blijkt dat onderdelen van de huidige omgeving niet optimaal aansluiten op de gewenste cloudarchitectuur, cybersecurity-eisen of lifecycle-doelstellingen?	Vervanging is acceptabel wanneer dit noodzakelijk blijkt voor genoemde redenen, mits in overleg met en akkoord van aanbestedende dienst.
9	Vervanging ja/nee	Kunt u bevestigen dat vervanging acceptabel is wanneer dit noodzakelijk blijkt voor het realiseren van de gewenste cloudarchitectuur, cybersecurityeisen, lifecycle management en DESFire EV3-functionaliteit?	Vervanging is acceptabel wanneer dit noodzakelijk blijkt voor genoemde redenen, mits in overleg met en akkoord van aanbestedende dienst.
10	Rapportagefrequentie	Contractmanagement vraagt kwartaalrapportages, terwijl de overeenkomst jaarlijkse en halfjaarlijkse rapportages voorschrijft. Welke rapportages moeten wanneer worden aangeleverd?	Het gaat hier om verschillende rapportages en deze bestaan naast elkaar.
11	Lege eis P.43	Lege eis P.43: Graag uw bevestiging dat hier geen eis ontbreekt.	Eis ontbreekt en P.43 komt te vervallen.
12	SROI-percentage en berekeningsgrondslag	Bij vraag 3 staat dat 3% SROI wordt gerealiseerd op basis van 10% van de jaarlijkse contractwaarde. PvE-eis L.5 schrijft daarentegen minimaal 2% van de opdrachtsom voor. Daarnaast kent de overeenkomst geen afnamegarantie. Wilt u bevestigen welke SROI-verplichting contractueel geldt en op welke financiële grondslag deze wordt berekend? Wilt u dit verduidelijken met een rekenvoorbeeld bij € 100.000 gerealiseerde omzet exclusief btw en aangeven of de berekening plaatsvindt over de geraamde opdrachtwaarde, de inschrijfsom of de daadwerkelijk gerealiseerde omzet?	Vanuit het PvE is de minimale eis 2% van de jaarlijkse gerealiseerde omzet (inclusief BTW). Rekenformule: SROI-verplichting= Basisbedrag x SROI-percentage. Basisbedrag = jaarlijkse gerealiseerde omzet (inclusief btw). Voorbeeld: € 100.000 x 2% = € 2.000. In de open vraag over duurzaamheid wordt een verhoging van het percentage positief beoordeeld.
13	Garantie op bestaande hardware	PvE-eis A.5 bepaalt dat Opdrachtnemer de werking van het systeem garandeert gedurende de resterende economische levensduur van vijf jaar of gedurende de overeenkomst. Het gaat deels om bestaande hardware die niet door de nieuwe Opdrachtnemer is geleverd en waarvan leeftijd en technische staat kunnen verschillen. Wilt u verduidelijken: 1. vanaf welk moment de genoemde economische levensduur van vijf jaar wordt berekend; 2. of Opdrachtnemer ook de werking moet garanderen van bestaande hardware met gebreken, achterstallig onderhoud of een end-of-life-status; 3. wie de kosten draagt van vervanging wegens ouderdom, slijtage, incompatibiliteit of het vervallen van fabrikantsondersteuning; 4. welke bekende gebreken, storingen en end-of-life-componenten aanwezig zijn?	1. Moment van ingebruikname. 2. Voor aantoonbaar bekende gebreken die vóór beheer-overname zijn vastgesteld en gedocumenteerd, kan een redelijke herstelperiode of transitiefase worden afgesproken. Na afloop van deze periode vallen ook deze onderdelen volledig onder de overeengekomen SLA- en KPI-afspraken; 3. Die kosten zijn voor aanbestedende dienst; 4. Geen bekende gebreken en storingen; EOL componenten blijken uit de install base.
14	Vragenrondes	Gelet op de vakantieperiode en de mogelijke impact van antwoorden op de technische oplossing, risicoanalyse, prijsstelling en interne besluitvorming van inschrijvers, verzoeken wij Opdrachtgever om reeds ingediende vragen niet uitsluitend gebundeld aan het einde van de vragenronde te beantwoorden, maar waar mogelijk doorlopend, bijvoorbeeld wekelijks, via tussentijdse Nota's van Inlichtingen. Is Opdrachtgever bereid de reeds beantwoorde vragen periodiek via TenderNed aan alle inschrijvers beschikbaar te stellen?	Nee, vragen die tussentijds worden beantwoord worden niet tussentijds gepubliceerd, maar uitsluitend via de Nota's van Inlichtingen.
15	Planning	De overeenkomst start op 1 januari 2027, terwijl de transitie naar verwachting gedurende 2027 plaatsvindt. In de planning is geen datum opgenomen bij "(Opstart) Implementatie". Bijlage Contractmanagement bepaalt bovendien dat de volledige transitie in de prijs moet zijn inbegrepen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen. PvE-eis S.3 bepaalt dat abonnementen en support pas na implementatie en acceptatie ingaan. Wilt u verduidelijken: wanneer de transitiefase start en uiterlijk moet zijn afgerond.	Beheeroverdracht gedurende de eerste twee maanden na ingangsdatum overeenkomst; transitie van maart t/m december.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
16 eisen M.5 en M.6	Inschrijvers moeten op grond van de eisen M.5 en M.6 bij inschrijving een concept-SLA en een concept-exitstrategie indienen. Uit de aanbestedingsstukken blijkt echter niet dat deze documenten onderdeel zijn van de kwalitatieve beoordeling. Daarnaast worden het definitieve SLA en de definitieve exitstrategie pas na gunning in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Kunt u toelichten welk aanbestedingsrechtelijk en inhoudelijk doel wordt gediend met het opvragen van deze omvangrijke conceptdocumenten bij alle inschrijvers? Gelet op de administratieve belasting en inschrijfkosten verzoeken wij Opdrachtgever de concept-SLA en concept-exitstrategie uitsluitend op te vragen bij de voorlopig gegunde inschrijver, bijvoorbeeld in het kader van de verificatiefase. Graag uw akkoord.	Akkoord.
17 ISO 27001 en onderaannemers	PvE N.1 verlangt certificering van de inschrijver en eventuele onderaannemers. N.2 staat toe dat de inschrijver het certificaat pas twaalf maanden na ingang overlegt of een TPM-verklaring verstrekt. Welke eis prevaleert? Moet inschrijver bij inschrijving reeds ISO 27001-gecertificeerd zijn of mag certificering binnen twaalf maanden plaatsvinden?	Inschrijver moet bij inschrijving reeds ISO-27001 (of gelijkwaardig) gecertificeerd zijn.
18 Klachttermijnen en rapportagefrequenties	Het PvE noemt terugkoppeling binnen twee werkdagen en afhandeling binnen vijf werkdagen. De overeenkomst verlangt volledige klachtenafhandeling binnen twee werkdagen. Ook noemt de overeenkomst jaarlijkse of halfjaarlijkse rapportages, terwijl Contractmanagement kwartaalrapportages verlangt. Welke klachttermijn en rapportagefrequentie zijn bindend? Wilt u de overeenkomst, het PvE en Contractmanagement op deze onderdelen consistent maken?	PvE is leidend voor klachtafhandeling. Het gaat om verschillende soorten rapportages die naast elkaar bestaan.
19 SROI-berekening	De formulering “3% SROI op basis van 10% van de jaarlijkse contractwaarde” is voor meerdere uitleg vatbaar. Bedoelt Opdrachtgever: a. 3% van de volledige jaarlijkse contractwaarde; b. 3% van 10% van de jaarlijkse contractwaarde, dus feitelijk 0,3%; c. of 3% over een afzonderlijk vastgestelde arbeidscomponent? Kunt u de exacte rekenformule, waarderingsmethodiek, jaarlijkse peildatum en toegestane SROI-activiteiten bekendmaken?	Aanbestedende dienst bedoelt 3% van de jaarlijkse gerealiseerde omzet (inclusief BTW). Rekenformule: SROI-verplichting= Basisbedrag x SROI-percentage. Basisbedrag = jaarlijkse gerealiseerde omzet (inclusief btw). Invulling via het bouwstenenmodel. Toegestane SROI-activiteiten zijn inzet personen met afstand tot de arbeidsmarkt, stagiaires, inkoop bij sociale ondernemingen. Opdrachtnemer kan aantonen dat deze inzet binnen de uitvoering van dit contract is uitgevoerd. Jaarlijkse peildatum 1 januari (SW akkoord?)
20 Concept-SLA en exitplan bij inschrijving	Het PvE verlangt bij inschrijving een concept-SLA en een concept-exitstrategie. Niet duidelijk is aan welke vorm- en inhoudseisen deze documenten moeten voldoen en of zij als knock-outdocument worden getoetst. Het definitieve exitplan wordt pas na gunning gezamenlijk vastgesteld. Kunt u aangeven: 1 welke minimeisen gelden voor het concept-SLA en het concept-exitplan; 2 of hiervoor een verplicht format en paginalimiet gelden; 3 of deze documenten uitsluitend op volledigheid worden getoetst of ook inhoudelijk worden beoordeeld; 4 en welke consequentie een vermeende onvolledigheid heeft?	Geen onderdeel van beoordeling. Concept SLA en concept Exit-strategie mogen tijdens verificatiefase aangeleverd worden, enkel door - voorlopig - gegunde partij.
21 Verdeling eerste- en tweedelijns onderhoud	PvE C.1 lijkt alle onderhoudswerkzaamheden bij Opdrachtnemer te leggen. PvE P.57 bepaalt daarentegen dat Opdrachtgever eerstelijns preventief en correctief onderhoud verricht. Ook lijkt C.2, waarin Opdrachtgever alle werkzaamheden plant, niet aan te sluiten op F.2, waarin Opdrachtnemer het onderhoudsschema opstelt. Kunt u een eenduidige RACI-matrix verstrekken waarin per onderhouds-, beheer- en incidentactiviteit is vastgelegd welke partij verantwoordelijk, uitvoerend, adviserend en goedkeurend is? Kunt u tevens bevestigen vanaf welk moment de reactie- en oplostijden van Opdrachtnemer lopen wanneer de eerste intake of eerstelijnsbehandeling door Opdrachtgever wordt verricht?	Eis C.2. kan worden gelezen als "Alle onderhoudswerkzaamheden worden gepland door Opdrachtnemer." Voor verdere toelichting, zie het antwoord op vraag 92.
22 Mogelijkheid tot schouw	Gelet op de beperkte informatie in de bijlage Install Base en de verantwoordelijkheid die bij Opdrachtnemer wordt gelegd voor het beheer, onderhoud, de migratie en vervanging van de bestaande installaties, verzoeken wij Opdrachtgever om vóór het einde van de eerste vragenronde een representatieve technische schouw te organiseren. Zonder een dergelijke schouw is het voor inschrijvers niet mogelijk de omvang, technische risico's en locatiespecifieke omstandigheden voldoende zorgvuldig en onderling vergelijkbaar te beoordelen en te beprizen.	Er wordt geen schouw georganiseerd. Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
23 Install base - Prijzenblad	De bijlage Install Base bevat geen volledige inventarisatie van de aanwezige hardware en technische infrastructuur op componentniveau. Gegevens zoals fabrikant, type, aantallen per locatie, ouderdom, technische staat, firmwareversie, eigendomssituatie, resterende garantie, compatibiliteit met MIFARE DESFire EV3 en aanwezige bekabeling, interfaces en koppelingen ontbreken geheel of gedeeltelijk. Deze gegevens zijn noodzakelijk om de onderhouds-, vervangings-, migratie- en prijsrisico's van de opdracht verantwoord te kunnen bepalen. Kan Opdrachtgever uiterlijk bij eerste nvi een volledige, actuele en gevalideerde install base verstrekken, bij voorkeur op componentniveau en per locatie?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
24	Juistheid en volledigheid van de install base	De install base moet in beginsel worden behouden, terwijl de leverancier verantwoordelijk wordt voor de werking en levensduur daarvan. 1. Kunt u bevestigen dat de verstrekte install base volledig, actueel en juist is? 2. Wat is de peildatum van deze bijlage? 3. Graag ontvangen wij een install base met per component minimaal: fabrikant en type; locatie; leeftijd en technische staat; firmwareversie; eigendomssituatie; resterende garantie; compatibiliteit met MIFARE DESFire EV3; en relevante bekabeling, interfaces en koppelingen? 4. Kunt u bevestigen dat onbekende, niet vermelde of onjuist vermelde omstandigheden niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
25	BTW	De leidraad bepaalt dat prijzen exclusief btw worden uitgevraagd. De conceptovereenkomst definieert bedragen en vaste prijzen juist als inclusief btw. Kunt u bevestigen dat alle prijzen in het prijzenblad en alle prijzen die bij de prijsbeoordeling worden gebruikt exclusief btw zijn?	Dat is bevestigd; prijzen dienen exclusief btw te worden ingediend.
26	Rangorde	De rangorde van documenten in paragraaf 2.6 van de leidraad wijkt af van artikel 3 van de conceptovereenkomst. Kunt u één eenduidige rangorde vaststellen die zowel tijdens de aanbesteding als gedurende de uitvoering geldt? Wij verzoeken u deze rangorde identiek op te nemen in de leidraad en de definitieve overeenkomst.	De rangordes zijn gelijk. In de leidraad staat als bijlage bij bullet 1 de verwerkersovereenkomst, dat wordt in de praktijk een separate overeenkomst. Bullet 2 betreft de overeenkomst zelf.
27	Programma van eisen	In het Programma van Eisen staat dat inschrijver aan alle eisen moet voldoen en moet verklaren daaraan te voldoen. Tevens bepaalt eis M.3 dat inschrijver expliciet verklaart te voldoen aan alle voorwaarden en eisen. Kunt u aangeven op welke wijze inschrijver deze verklaring moet afleggen? Is het indienen van de inschrijving via TenderNed voldoende, of moet een afzonderlijke, rechtsgeldig ondertekende conformiteitsverklaring en/of een volledig ingevulde eisenmatrix bij de inschrijving worden gevoegd? Indien een afzonderlijke verklaring of eisenmatrix is vereist, verzoeken wij Opdrachtgever hiervoor een verplicht format beschikbaar te stellen en duidelijk aan te geven waar dit document in TenderNed moet worden ingediend.	Door een offerte in te dienen verklaart inschrijver te voldoen aan de eisen.
28	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Het algemene beoordelingskader bevat begrippen als “beperking”, “meerwaarde”, “onder bepaalde omstandigheden”, “onder alle omstandigheden” en “aantoonbaar”, zonder dat deze begrippen per gunningscriterium zijn geoperationaliseerd. Kunt u per criterium en per gevraagd antwoordaspect concretiseren welke kenmerken leiden tot 0%, 25%, 50%, 75% en 100% van het maximale puntenaantal, zodat inschrijvers vooraf kunnen vaststellen welke inhoud en mate van uitwerking van hen wordt verwacht?	De gunningscriteria zijn duidelijk beschreven in de leidraad.
29	Motivering van de gunningsbeslissing	Kunt u bevestigen dat de gunningsbeslissing per kwalitatief gunningscriterium een concrete motivering bevat van de toegekende score, inclusief de benoemde sterke punten, beperkingen, ontbrekende meerwaarde en de relevante voordelen van de winnende inschrijving?	De gunningscriteria zijn duidelijk beschreven in de leidraad.
30	6.4 Beoordelen op gunningscriteria	Op welke wijze wordt de consensusscore vastgesteld wanneer de individuele beoordelaars verschillende scores hebben toegekend? Wordt daarbij een gemiddelde berekend, wordt gestemd of wordt uitsluitend door inhoudelijke bespreking tot één gezamenlijke score gekomen?	Door inhoudelijke bespreking wordt één score bepaald.
31	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Kunt u bevestigen dat uitsluitend de scores 0%, 25%, 50%, 75% en 100% kunnen worden toegekend en dat geen tussenliggende scores mogelijk zijn?	Dit is correct.
32	6.4 Beoordelen op gunningscriteria	Wordt ieder in de vraag genoemd antwoordaspecten afzonderlijk beoordeeld en vervolgens samengevoegd tot één score, of wordt uitsluitend één integrale score per gunningscriterium toegekend? Indien afzonderlijk wordt beoordeeld, verzoeken wij u de onderlinge weging van de antwoordaspecten bekend te maken.	Één integrale score per criterium wordt berekend.
33	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Kunt u bevestigen dat een inhoudelijk volledig, concreet, onderbouwd en aantoonbaar antwoord dat volledig aan de doelstelling voldoet, maar geen aanvullende prestatie boven de doelstelling biedt, maximaal 50% van de punten kan behalen?	Dit is correct.
34	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Wat verstaat Opdrachtgever onder “één of meer beperkingen” bij de score van 25%? Worden realistische randvoorwaarden, afhankelijkheden, risico's, aannames of uitzonderingssituaties eveneens als beperkingen aangemerkt? Zo ja, hoe wordt voorkomen dat een realistisch en transparant antwoord lager wordt beoordeeld dan een ongeclausuleerde toezegging?	Dit betekent een onvolledige beantwoording van de vraag.
35	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Wat is het onderscheid tussen meerwaarde “onder bepaalde omstandigheden of in specifieke situaties” en meerwaarde “onder alle omstandigheden of in alle situaties”? Kunt u hiervan per gunningscriterium concrete voorbeelden geven?	Meerwaarde wordt beoordeeld op basis van het ingediende antwoord in relatie tot de doelstellingen van de opdracht.
36	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Wat wordt verstaan onder “onder alle omstandigheden of in alle situaties aantoonbare meerwaarde”? Kunt u aangeven welke omstandigheden of situaties relevant zijn voor de beoordeling? Is voor de volledige score werkelijk vereist dat de aangeboden meerwaarde zonder uitzondering in iedere denkbare situatie geldt?	Voor de volledige score is dat inderdaad vereist.
37	6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Ten opzichte waarvan wordt de meerwaarde beoordeeld: de doelstelling, het Programma van Eisen, een door Opdrachtgever gehanteerde referentieoplossing of de andere inschrijvingen?	Meerwaarde wordt beoordeeld op basis van het ingediende antwoord in relatie tot de doelstellingen van de opdracht.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
38 6.4 Beoordeling van antwoorden op vragen	Wat verstaat Opdrachtgever onder “meerwaarde ten opzichte van de doelstelling”? Dient meerwaarde te bestaan uit prestaties die uitstijgen boven de minimumeisen, of kan ook een kwalitatief hoogwaardige invulling van de doelstelling als meerwaarde worden aangemerkt? Wij verzoeken u dit per gunningscriterium te concretiseren.	De gunningscriteria zijn duidelijk beschreven in de leidraad.
39 Subgunningscriteria Kwaliteit	Kunt u bevestigen dat de kwalitatieve gunningscriteria absoluut worden beoordeeld aan de hand van de vooraf bekendgemaakte beoordelingsmaatstaven en dat de score van een inschrijver niet afhankelijk is van de inhoud of kwaliteit van de andere inschrijvingen? Indien sprake is van een relatieve beoordeling, verzoeken wij u duidelijk te beschrijven op welke wijze de inhoud en score van andere inschrijvingen van invloed kunnen zijn op de score van een individuele inschrijver.	Dat is bevestigd.
40 6.1 Beoordelingsteam	Kunt u bevestigen dat alle leden van het beoordelingsteam medewerkers in dienst van ROCvA-F zijn? Indien externe medewerkers, ingehuurde adviseurs of andere niet bij ROCvA-F in dienst zijnde personen deel uitmaken van het beoordelingsteam, verzoeken wij u aan te geven: - welke rol en expertise zij hebben; - of zij zelfstandig punten of scores toekennen; - of zij uitsluitend adviserend optreden; - en op welke wijze onafhankelijkheid, geheimhouding en de afwezigheid van belangenconflicten worden geborgd.	Aanbestedende dienst borgt een onafhankelijke, objectieve en zorgvuldige beoordeling. Over de samenstelling van het beoordelingsteam worden geen nadere mededelingen gedaan.
41 6.1 Beoordelingsteam	Kunt u bevestigen dat alle in paragraaf 6.1 genoemde leden van het beoordelingsteam alle kwalitatieve gunningscriteria volledig en individueel beoordelen en vervolgens gezamenlijk tot een consensusscore komen? Indien per gunningscriterium een afwijkende samenstelling of een specialistisch deelteam wordt ingezet, verzoeken wij u per criterium aan te geven: - welke functies de beoordeling uitvoeren; - hoeveel beoordelaars daarbij betrokken zijn; - of ieder lid een individuele score toekent; - en op welke wijze de onderlinge vergelijkbaarheid en consistente toepassing van de beoordelingssystematiek worden geborgd.	Dat is bevestigd.
42 3 - Duurzaamheid	In het Programma van Eisen zijn reeds minimumeisen opgenomen over milieubelasting, retourname, circulariteit, levensduurverlenging en Social Return. Kunt u per onderdeel van het subgunningscriterium Duurzaamheid aangeven welke prestaties als minimumeis gelden en welke aanvullende prestaties als onderscheidende meerwaarde worden beoordeeld? Kunt u tevens bevestigen dat uitsluitend prestaties boven de minimumeisen tot een hogere score leiden?	Opdrachtnemer moet voldoen aan de minimumeisen in het PvE; die tellen niet mee voor het subgunningscriterium Duurzaamheid. Aanvullende prestaties kunnen tot een hogere score leiden.
43 3 - Duurzaamheid	Het subgunningscriterium Duurzaamheid omvat vijf SDG's, structurele borging in de bedrijfsvoering, tien genummerde antwoordonderdelen en twee SMART KPI's. Per KPI moeten bovendien de KPI, meetwijze, meetfrequentie, norm, rapportagewijze en vervolgstappen worden beschreven. Daarnaast wordt gevraagd om concrete en aantoonbare maatregelen op onder meer onderwijs, sociale duurzaamheid, circulariteit, materiaalgebruik, energie-efficiëntie en zero-emissie vervoer. Gelet op de omvang en inhoudelijke diepgang van de vraag, het maximale aantal van 200 punten en het gegeven dat de aangeboden KPI's onderdeel worden van de contractuele verplichtingen, achten wij een beantwoording binnen maximaal drie leesbare A4-pagina's onvoldoende om alle onderdelen concreet, aantoonbaar en controleerbaar uit te werken. Is Opdrachtgever bereid het maximale aantal pagina's te verhogen naar minimaal zes leesbare A4-pagina's, exclusief een eventuele voorpagina en inhoudsopgave? Indien Opdrachtgever de paginalimiet niet verhoogt, verzoeken wij Opdrachtgever: a. aan te geven welke onderdelen binnen de drie A4-pagina's de meeste aandacht moeten krijgen; b. de onderlinge weging van de verschillende onderdelen bekend te maken; c. toe te staan dat aantoonbare bewijsstukken, certificaten, productspecificaties en onderbouwingen als uitsluitend verifiërende bijlagen worden toegevoegd en niet meetellen voor de paginalimiet; en d. te bevestigen dat deze bijlagen bij de inhoudelijke beoordeling worden betrokken.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met vier pagina's A4; certificaten mogen als bijlagen worden toegevoegd (tellen niet mee voor paginalimiet). Bewijsstukken, productspecificaties en onderbouwingen moet in de vier pagina's verwerkt worden. Bijlagen worden bij de inhoudelijke beoordeling betrokken.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
44 3 - Duurzaamheid	Voor de beantwoording van vraag 3 moet inschrijver binnen maximaal drie leesbare A4-pagina's ingaan op minimaal vijftien inhoudelijke elementen. Naast kwaliteitsonderwijs en vier aspecten van sociale duurzaamheid worden concrete uitwerkingen gevraagd over modulariteit, levensduurverlenging, recycling en refurbishing, materiaalgebruik, energieverbruik in actieve en stand-bymodus en de ontwikkeling van het zero-emissie wagenpark. Daarnaast moet inschrijver twee SMART KPI's formuleren en per KPI de meetwijze, meetfrequentie, norm, rapportagewijze en vervolgstappen bij het niet behalen van de norm beschrijven. De maatregelen moeten bovendien aantoonbaar relevant zijn voor deze opdracht en structureel zijn verankerd in de bedrijfsvoering. Voor het criterium zijn maximaal 200 punten beschikbaar. Om alle gevraagde onderdelen concreet, toetsbaar en leesbaar te kunnen behandelen, verzoeken wij ROCvA-F het maximale aantal pagina's voor vraag 3 te verruimen van drie naar vijf leesbare A4-pagina's. Gaat ROCvA-F hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met vier pagina's A4; certificaten mogen als bijlagen worden toegevoegd (tellen niet mee voor paginalimiet). Bewijsstukken, productspecificaties en onderbouwingen moet in de vier pagina's verwerkt worden. Bijlagen worden bij de inhoudelijke beoordeling betrokken.
45 2 – Presentaties	Bij onderdeel 2 staat dat de presentatie wordt beoordeeld op de haalbaarheid van de beschreven transitie. Paragraaf 6.4 bevat daarnaast een algemene beoordelingsschaal, waarbij de score mede afhankelijk is van de mate waarin het antwoord volledig aan de doelstelling voldoet en aantoonbare meerwaarde biedt. Wilt u bevestigen of de presentatie eveneens wordt beoordeeld volgens de beoordelingsschaal uit paragraaf 6.4? Zo ja, wilt u dan verduidelijken: hoe de begrippen 'beperking', 'meerwaarde' en 'aantoonbare meerwaarde' onder alle omstandigheden of in alle situaties' worden toegepast op het criterium haalbaarheid; hoe deze algemene beoordelingsschaal zich verhoudt tot het specifiek genoemde beoordelingsaspect 'haalbaarheid van de beschreven transitie'? Indien paragraaf 6.4 niet van toepassing is, verzoeken wij u het volledige beoordelingskader en de bijbehorende scoreverdeling voor de presentatie bekend te maken.	Dat is bevestigd. De score wordt bepaald door de mate waarin de haalbaarheid van de beschreven transitie wordt aangetoond.
46 2 – Presentaties	Kunt u aangeven hoe de tijd wordt bewaakt, of de presentatie gedurende 20 minuten ononderbroken mag worden gegeven en hoe wordt omgegaan met onderbrekingen of technische storingen die niet aan de inschrijver zijn toe te rekenen?	Indien er onderbrekingen zijn of technische storingen die niet aan de Inschrijver zijn toe te rekenen, zal dit geen invloed hebben op de gegeven 20 minuten.
47 2 – Presentaties	Mogen inschrijvers gebruikmaken van slides, demonstraties, schema's, video's of andere hulpmiddelen? Moeten deze vooraf worden ingediend, geldt hiervoor een maximumomvang en worden deze stukken zelfstandig beoordeeld of uitsluitend gebruikt ter ondersteuning van de mondelinge toelichting?	Het is toegestaan hiervan gebruik te maken, mits deze binnen de aangegeven tijd getoond kunnen worden. Het is niet noodzakelijk deze vooraf in te dienen.
48 2 – Presentaties	Is deelname aan de presentatie verplicht? Welke consequentie heeft het niet kunnen deelnemen, bijvoorbeeld wegens aantoonbare overmacht, en bestaat in dat geval een mogelijkheid tot verplaatsing?	Deelname is verplicht. Bij aantoonbare overmacht zal er een ander moment worden gekozen.
49 2 – Presentaties	Kunt u bevestigen dat alle leden van het in paragraaf 6.1 genoemde beoordelingsteam de volledige presentatie en vragenronde bijwonen en individueel beoordelen? Hoe wordt gehandeld indien een beoordelaar afwezig is of tijdens de presentatie wordt vervangen?	Dat is bevestigd. Antwoord op 2e deel: Bij uitval van een beoordelaar wordt niet automatisch in vervanging voorzien. Aanbestedende dienst kijkt of de beoordeling zorgvuldig en deskundig kan worden voortgezet door de overgebleven beoordelaars.
50 2 – Presentaties	Maken tijdens de presentatie of vragenronde gedane mondelinge verklaringen en toezeggingen onderdeel uit van de inschrijving en/of de uiteindelijke overeenkomst? Welke rangorde geldt bij een eventuele tegenstrijdigheid tussen het schriftelijke transitieplan, de presentatieslides en een mondeling antwoord?	Mondelinge toelichtingen dienen uitsluitend ter verduidelijking van de inschrijving. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de schriftelijke inschrijving.
51 2 – Presentaties	Op welke wijze worden de presentatie en de vragenronde vastgelegd? Wordt een volledig verslag, audio-opname of video-opname gemaakt en maakt deze vastlegging onderdeel uit van het aanbestedingsdossier en de motivering van de gunningsbeslissing?	De presentatie en vragenronde worden door de beoordelingscommissie vastgelegd in aantekeningen. Deze vastlegging maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdossier en vormt de basis voor de beoordeling en motivering van de gunningsbeslissing.
52 2 – Presentaties	Kunt u bevestigen dat uitsluitend de inhoudelijke haalbaarheid van de beschreven transitie wordt beoordeeld en dat presentatievaardigheden, overtuigingskracht, spreekvaardigheid, vormgeving van de presentatie en persoonlijke indruk van de presentatoren niet in de beoordeling worden betrokken?	Dat is bevestigd.
53 2 – Presentaties	Worden aan alle inschrijvers dezelfde kernvragen gesteld, of worden de vragen uitsluitend gebaseerd op de individuele inschrijving? Indien inschrijvers verschillende vragen krijgen, kunt u toelichten hoe de vergelijkbaarheid van de beoordeling en de gelijke behandeling worden geborgd?	Er worden tijdens de presentatie uitsluitend vragen gesteld als verduidelijking op de presentatie.
54 2 – Presentaties	Worden de antwoorden die tijdens de vragenronde van maximaal 10 minuten worden gegeven meegenomen in de puntentoekenning? Zo ja, op basis van welke vooraf bekendgemaakte criteria en op welke wijze wegen deze antwoorden mee ten opzichte van de presentatie zelf?	Mondelinge toelichtingen dienen uitsluitend ter verduidelijking van de inschrijving. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de schriftelijke inschrijving.
55 2 – Presentaties	Kunt u bevestigen dat de presentatie uitsluitend mag dienen ter toelichting en verduidelijking van de tijdig ingediende inschrijving en dat tijdens de presentatie geen nieuwe maatregelen, toezeggingen, oplossingen of wijzigingen aan de inschrijving mogen worden toegevoegd? Hoe wordt omgegaan met informatie die tijdens de presentatie wel nieuw blijkt te zijn?	Dit is correct. Nieuwe toezeggingen of wijzigingen aan de inschrijving worden niet meegenomen in de beoordeling.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
56 2 – Presentaties	Dient de presentatie uitsluitend betrekking te hebben op het antwoord op onderdeel 1A – Transitieplan, of mogen ook onderdelen uit 1B – Impact- en risicoanalyse worden behandeld? Kunt u exact aangeven welke onderdelen van de inschrijving tijdens de presentatie mogen worden toegelicht?	De presentatie betreft de haalbaarheid van de beschreven transitie. Onderdelen uit de risico- en impactanalyse kunnen hierin meegenomen worden.
57 Transitie en presentatie	Het schriftelijke transitieplan wordt reeds beoordeeld op onder meer realiteitszin en uitvoerbaarheid. Kunt u toelichten waarin deze beoordeling verschilt van de beoordeling van de “haalbaarheid” tijdens de presentatie en op welke wijze wordt voorkomen dat hetzelfde aspect tweemaal wordt beoordeeld?	Casus 1B wordt beoordeeld op basis van kwaliteit en volledigheid. De presentatie wordt beoordeeld op haalbaarheid.
58 2 – Presentaties	Kunt u voor het presentatiecriterium concreet aangeven welke kenmerken leiden tot respectievelijk 0, 12,5, 25, 37,5 en 50 punten? De algemene beoordelingsschaal spreekt over “meerwaarde”, terwijl het presentatiecriterium uitsluitend spreekt over “haalbaarheid”. Wij verzoeken om een op dit criterium toegesneden beoordelingsmatrix.	De beoordeling van de presentatie richt zich op de inhoudelijke kwaliteit, haalbaarheid en onderbouwing van de voorgestelde aanpak en de mate waarin de doelstellingen van de opdracht worden ingevuld. De beoordelingsmatrix wordt niet aangepast.
59 2. Presentatie	In paragraaf 5.2 wordt vermeld dat de presentatie wordt beoordeeld op de “haalbaarheid van de beschreven transitie”. Kunt u dit begrip nader operationaliseren en aangeven welke concrete inhoudelijke aspecten bij deze beoordeling worden betrokken?	De beoordeling van de presentatie richt zich op de inhoudelijke kwaliteit, haalbaarheid en onderbouwing van de voorgestelde aanpak en de mate waarin de doelstellingen van de opdracht worden ingevuld.
60 2 – Presentaties	Presentatie transitieplan – vooraf verstrekken vragen en aandachtspunten In paragraaf 5.2 staat dat inschrijver het ingediende transitieplan gedurende maximaal 20 minuten toelicht, gevolgd door een vragenronde van maximaal 10 minuten. De presentatie wordt beoordeeld op de haalbaarheid van de beschreven transitie. Het is niet duidelijk of ROCvA-F vooraf vragen of specifieke aandachtspunten verstrekt waarop inschrijver zich tijdens de presentatie moet voorbereiden. Ontvangen inschrijvers voorafgaand aan de presentatie de vragen en/of aandachtspunten van het beoordelingsteam? Zo ja, hoeveel werkdagen voor de presentatie worden deze verstrekt? Zo nee, wilt u bevestigen dat de vragenronde uitsluitend is bedoeld voor verduidelijking van het ingediende transitieplan en de gegeven presentatie?	De beoordeling van de presentatie richt zich op de inhoudelijke kwaliteit, haalbaarheid en onderbouwing van de voorgestelde aanpak en de mate waarin de doelstellingen van de opdracht worden ingevuld. Er worden geen vragen vooraf verstrekt; de vragenronde uitsluitende bedoeld voor verduidelijking van het ingediende transitieplan en de gegeven presentatie.
61 1B - Casus - Impact en risico	Voor de beantwoording van vraag 1B moet inschrijver binnen twee leesbare A4-pagina's een volledige impact- en risicoanalyse uitwerken. De vraag omvat de impact op onderwijsprocessen en bedrijfsvoering, impactbeperkende maatregelen en alle transitierisico's. Per risico moeten bovendien de kans, de gevolgen voor werkzaamheden, planning en fasering, de preventieve maatregelen en de mitigerende maatregelen bij daadwerkelijk optreden worden beschreven. Tegelijkertijd wordt het antwoord beoordeeld op concreetheid, detail en kennis van de technische complexiteit van de Nedap-omgeving. Om deze onderdelen volledig, concreet en leesbaar te kunnen behandelen, verzoeken wij ROCvA-F het maximale aantal pagina's voor vraag 1B te verruimen van twee naar drie leesbare A4-pagina's. Gaat ROCvA-F hiermee akkoord?	De beantwoording van casus 1B mag 3 pagina's A4 beslaan.
62 1A - Casus - Transitie toegangscontrole naar een toekomstbestendige inrichting en beheer	Bij vraag 1A moet inschrijver binnen maximaal twee leesbare A4-pagina's twaalf deelvragen beantwoorden. Onderdeel 1c vraagt om een concrete fasering en planning van de transitie. Wij verzoeken ROCvA-F toe te staan dat inschrijvers, aanvullend op de maximaal A4-pagina's, één enkelzijdig A3-planningsoverzicht opnemen. Wilt u bevestigen dat dit A3-planningsoverzicht: 1. niet meetelt binnen het maximum van twee A4-pagina's; 2. als onderdeel van de beantwoording van vraag 1A volledig wordt beoordeeld; 3. niet wordt aangemerkt als een niet-toegestane bijlage of als overschrijding van het maximale aantal pagina's?	Casus 1A mag 3 pagina's A4 beslaan.
63 1A - Casus - Transitie toegangscontrole naar een toekomstbestendige inrichting en beheer	Er moeten 12 deelvragen worden beantwoord, verdeeld over vier onderwerpen: Transitie en continuïteit: 5 deelvragen Behoud bestaande hardware: 2 deelvragen Lifecycleanagement: 3 deelvragen Implementatie en adoptie: 2 deelvragen Daarbij moet de uitwerking ook aantoonbaar aansluiten op vier uitgangspunten en vijf beoordelingsaspecten. Twee A4 voor twaalf deelvragen is dus erg beperkt, zeker voor een criterium van 200 punten waarbij concreetheid en detail expliciet worden beoordeeld. Gemiddeld is slechts een zesde pagina per deelvraag beschikbaar. We verzoeken u vriendelijk om het aantal A4 uit te breiden naar 6 A4. Zo niet, dan graag uw motivatie.	Casus 1A mag 3 pagina's A4 beslaan.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
64	4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bewijsstukken	In deze paragraaf staat: Binnen tien (10) kalenderdagen nadat het gunningsbesluit is gecommuniceerd, levert de inschrijver aan wie de opdracht is gegund de volgende bewijsstukken aan: en dan Een referentie die, naar oordeel van het ROCvA-F, duidelijk aantoonst dat de inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie(s). De referentie is niet ouder dan drie jaar op het moment van inschrijving. Per competentie is één referentie beschikbaar. Bij meerdere competenties mag één referentie worden gebruikt, mits de beschrijving volledig en ondubbelzinnig is. Het combineren van meerdere referenties om aan één competentie te voldoen is niet toegestaan. Klopt het dat u de referentie al bij inschrijving wenst te ontvangen en iet pas bij voorlopige gunning?	Correct; de referenties dienen bij inschrijving te worden verstrekt.
65	3.12.2 Indeling van inschrijving	U geeft aan dat het prijzenblad in Excel ingediend moet worden. Het prijzenblad heeft een venster voor ondertekening. Graag uw verduidelijking: 1. Wenst u een Excel zonder ondertekening en een pdf versie met handtekening? 2. Is ondertekening van het prijzenblad niet nodig, aangezien UEA al rechtsgeldig ondertekend is.	Aanbestedende dienst verwacht een pdf versie met handtekening.
66	2.2 Omvang van de opdracht die wordt aanbesteed	De omvang van de opdracht is: € 6.300.000,- incl. btw. Kunt u toelichting of deze omvang betrekking heeft op de looptijd van vier (4) jaar of op de contractperiode van 10 jaar?	Dat heeft betrekking op de contractperiode van 10 jaar.
67	Bijlage 05 - Prijzenblad	In de opzet van het prijzenblad in Bijlage 05 is wel sprake van het vermelden van een alternatief maar zonder effect op de aan te bieden inschrijfprijs. Hiermee wordt volgens inschrijver de inschrijver die een ander merk/type wil aanbieden uitgesloten van een effectieve inschrijving waardoor er meerdere inschrijvers zullen worden uitgesloten. Het aantal kwalitatieve inschrijvingen zal hiermee niet zo hoog uitvallen als wellicht voorheen aangenomen. Inschrijver ziet graag een aanpassing in de opzet waardoor een alternatief aanbieden wel effectief kan zijn. Nu inschrijven is door de uitsluiting vooraf proportioneel niet in balans. Er moet veel moeite en tijd in worden gestoken zonder dat dit kansrijk kan worden geacht. Mocht de aanbestedende dienst dit anders zien en toch niet willen meegaan in deze redenatie dan ziet inschrijver hiervoor graag de daarvoor ondersteunende argumenten tegemoet. En anders de gewijzigde opzet.	De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de opzet van het prijzenblad aan te passen. Deze opzet waarborgt een objectieve vergelijking van inschrijvingen op gelijke uitgangspunten.
68	kerncompetentie 6	Paragraaf 4.3 verlangt per kerncompetentie één referentie van maximaal drie jaar oud. Wilt u verduidelijken hoe kerncompetentie 6 met één referentie moet worden aangetoond	Inschrijver dient door middel van een referentie aan te tonen dat het genoemde ecosysteem daadwerkelijk beschikbaar is en actief wordt ingezet.
69	kerncompetentie 6	Kerncompetentie 6 betreft naar haar aard een actuele organisatorische voorziening en geen ervaring die met één uitgevoerde referentieopdracht van een klant kan worden aangetoond. Wij verzoeken u daarom deze kerncompetentie niet met een klantreferentie te laten onderbouwen, maar in de verificatiefase met passende actuele bewijsstukken. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan uw motivatie.	Inschrijver dient door middel van een referentie aan te tonen dat het genoemde ecosysteem daadwerkelijk beschikbaar is en actief wordt ingezet.
70	Afbakening lifecyclemanagement en duurzaamheid	Bij casus 1A wordt gevraagd hoe inschrijver het toegangscontrolesysteem duurzaam en bestendig houdt. Bij onderdeel 3 Duurzaamheid wordt eveneens gevraagd naar levensduurverlenging, circulariteit en het voorkomen van e-waste. Wilt u verduidelijken welke onderwerpen onder beide criteria moeten worden behandeld?	Bij de casus ligt de focus op de transitie; bij onderdeel 3 moeten deze onderwerpen meegenomen worden om inzicht te krijgen in concrete, aantoonbare maatregelen die relevant zijn voor deze opdracht en structureel geborgd in de bedrijfsvoering van opdrachtnemer.
71	Vraag inzake Bijlage 04 Programma van Eisen, paragraaf 5.2 (vraag 1A/1B) en Bijlage 05 Prijzenblad	Het Programma van Eisen schrijft nergens een fabrikaat voor; de eisen A.1, A.5, D.1, F.1, I.3 en P.57 zijn merkneutraal, en de definitie van "Transitie" omvat expliciet vervanging van hardware ten behoeve van MIFARE CLASSIC en DESFire EV3. Waar u wel een norm voorschrijft (eis N.1) hanteert u "of gelijkwaardig". Het merk Nedap komt daarentegen wél terug in vraag 1A (behoud van NEDAP hardware als uitgangspunt), in de beoordelingskaders bij 1A en 1B ("beheersing van technische complexiteit (Nedap omgeving)") en in Bijlage 05, dat uitsluitend bestaat uit merkgebonden Nedap-componenten (o.a. AP7803/AX8010, AP7003, Convexs MD80G) waarvoor bovendien een vervangingsprijs wordt gevraagd. Bij de Aperio-regels is wel een alternatief opgenomen, bij de Nedap-regels niet. Nu de bindende eisen merkneutraal zijn en het merk alleen voorkomt in een gunningsvraag en het prijzenblad, verzoeken wij om verduidelijking: Bevestigt u dat een ander fabrikaat dan Nedap mag worden aangeboden, mits dit voldoet aan het Programma van Eisen, de bestaande Aperio-sloten en -hubs ondersteunt en hybride gebruik van MIFARE CLASSIC en DESFire EV3 mogelijk maakt?	Het behoud van bestaande NEDAP apparatuur is het uitgangspunt, dus vervanging hiervan door een ander merk is niet toegestaan. Behoud van bestaande NEDAP-hardware en software is het uitgangspunt. Vervanging is uitsluitend toegestaan indien objectief wordt aangetoond dat behoud niet mogelijk of niet doelmatig is om aan de functionele, beveiligings- of lifecycle-eisen te voldoen.
72	Subgunningscriterium 3 Duurzaamheid	Is het toegestaan om voor vraag 3 maximaal drie A4-pagina's tekst en één aanvullende A4-pagina met ondersteunende afbeeldingen en figuren in te dienen, waarbij deze aanvullende pagina niet meetelt voor het maximum van drie A4?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met vier pagina's A4; certificaten mogen als bijlagen worden toegevoegd (tellen niet mee voor paginalimiet). Bewijsstukken, productspecificaties en onderbouwingen moet in de vier pagina's verwerkt worden. Bijlagen worden bij de inhoudelijke beoordeling betrokken.
73	Aanbestedingsleidraad 3.7, p.12	Gezien de omvang en technische complexiteit van deze aanbesteding verzoeken wij u te overwegen een aanvullende derde vragenronde te organiseren of in de tweede Nota van Inlichtingen ook nieuwe vragen toe te staan. Hierdoor kunnen eventuele resterende onduidelijkheden worden weggenomen, hetgeen bijdraagt aan een kwalitatief goede en onderling vergelijkbare inschrijving.	Een eventuele derde vragenronde wordt later bepaald, vooralsnog geldt voor de 2e ronde alleen verduidelijkingsvragen.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
74	Aanbestedingsleidraad 1A - Casus, p. 20	In 1A-Casus staat de zin: "Aanpak voor de overgang naar de toekomstbestendige en duurzame oplossing, geschikt voor het gebruik van zowel MIFARE CLASSIC als DESFire EV3 toegangspassen en". Het lijkt erop alsof er iets ontbreekt aan deze zin . Graag uw verduidelijking?	Correcte zin: Aanpak voor de overgang naar de toekomstbestendige en duurzame oplossing, geschikt voor het gebruik van zowel MIFARE CLASSIC als DESFire EV3 toegangspassen;
75	Aanbestedingsleidraad 5.3 Prijs, p. 24	Op pagina 24 begint uw tekst met: "deze paragraaf staat op welke wijze inschrijvers hun prijzen indienen." Het lijkt erop dat een deel van deze tekst ontbreekt. Graag uw verduidelijking.	De drie regels bovenaan bladzijde 24 mogen als niet geschreven beschouwd worden.
76	Aanbestedingsleidraad 5.4 Prijs, p. 24	De door u opgegeven indexering is nog niet specifiek. Wij hanteren hiervoor gebruikelijk de tabel "802 Diensten in verband met beveiliging " toe te passen. Kunt u aangeven of dit akkoord is? Zie https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=D8DBE	Het ROCvA-F houdt vast aan deze index voor deze aanbesteding.
77	Aanbestedingsleidraad SDG 8, p. 22	In de toelichting bij SDG 8 staat dat 3% SROI wordt gerealiseerd op basis van 10% van de jaarlijkse contractwaarde. Eis L.5 van het PvE vereist daarentegen minimaal 2% SROI van de opdrachtsom. Deze bepalingen leiden tot verschillende verplichtingen. Welke bepaling is leidend? Wilt u de berekeningsgrondslag en de periode waarover de verplichting wordt berekend verduidelijken en de stukken hierop eenduidig aanpassen?	Vanuit het PvE is de minimale eis 2% van de jaarlijkse gerealiseerde omzet (inclusief BTW). Rekenformule: SROI-verplichting= Basisbedrag x SROI-percentage. Basisbedrag = jaarlijkse gerealiseerde omzet (inclusief btw). In de open vraag over duurzaamheid wordt een verhoging van het percentage positief beoordeeld.
78	Aanbestedingsleidraad 2.1, p. 7	Opdrachtgever geeft aan de rol van regisseur op zich te willen nemen en niet langer de rol van beheerder. Kan opdrachtgever aangeven welke taken zij voor zich ziet als regisseur? En kan opdrachtgever aangeven welke beheerder-taken zij door opdrachtnemer wil laten uitvoeren?	ROCvA-F vervult de regierol en blijft verantwoordelijk voor de eerste lijn en onder andere het stellen van kaders, prioritering, autorisatiebeleid, goedkeuring van wijzigingen, onderhoudsplanning en het monitoren van de dienstverlening. De aanbestedende dienst behoudt daarnaast het beheer van gebruikersaccounts en autorisaties binnen de applicatie. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationele beheer en onderhoud van het toegangscontrolesysteem, waaronder monitoring, incident-, problem- en releasemanagement, patch- en wijzigingsbeheer, technisch beheer, preventief en correctief onderhoud, rapportages, lifecycle management en het leveren van een servicedesk. De exacte taakverdeling volgt uit het Programma van Eisen, de overeenkomst en de daarbij behorende SLA
79	Aanbestedingsleidraad 2.9, p. 9	Bij de door opdrachtgever op TenderNed geplaatste documenten staat een document met de naam 'Model verwerkersovereenkomst 4.0' (bijlage 9). Het Word-bestand bestaat uit 4 delen: Bijlage 1 Privacybijsluiten, Bijlage 2 Beveiligingsbijlage, Bijlage 3 Wijzigingenbijlage en een facultatieve Bijlage 4 . In de tekst in de Aanbestedingsleidraad staat dat er 'een modelverwerkersovereenkomst 4.0, een privacy bijsluiter en een beveiligingsbijlage' afgesloten kan worden indien persoonsgegevens worden verwerkt. Is de aanname correct dat het document 'model verwerkersovereenkomst 4.0' niet is geupload en dat het geuploade document alleen de bijlagen betreft? Zo ja, kan opdrachtgever het ontbrekende document toevoegen of bevestigen dat het geuploade document het bedoelde 'model verwerkersovereenkomst 4.0' is?	Het hoofddocument wordt toegevoegd aan de documenten.
80	Aanbestedingsleidraad 2.3, 3.12.2 & 4.3 (7 resp. 13 en 18)	Opdrachtgever geeft bij 4.3 aan dat binnen 10 dagen nadat het gunningsbesluit is gecommuniceerd, de inschrijver aan wie de opdracht is gegund referenties dient aan te leveren die duidelijk aantonen dat de inschrijver beschikt over de juiste kerncompetenties. Dat lijkt ook zo in TenderNed ingericht te zijn. Blij 3.12.2 staat echter dat referenties als digitale bijlagen toegevoegd dienen te worden bij de inschrijving. Graag verduidelijking op welk moment van de aanbesteding opdrachtnemer de referenties verwacht.	Aanbestedende dienst verwacht de referenties bij de inschrijving.
81	TenderNed > Beantwoord de eisen (0/3)' nr. 3 Bewijsstukken	In dit deel van de inschrijving via TenderNed wordt verwezen naar 'paragraaf 4.3 van de leidraad'. In de betreffende paragraaf wordt verwezen naar het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA-document en staat beschreven welke bewijsstukken binnen 10 dagen nadat het gunningsbesluit is gecommuniceerd door de inschrijver aan wie de opdracht is gegund, aangeleverd moeten worden. Het UEA moet al worden geupload bij 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in' en de overige genoemde documenten alleen door een winnende inschrijver, binnen 10 dagen. Kan opdrachtgever verduidelijken wat zij verwacht dat gegadigde uploadt bij de aanmelding/inschrijving op deze plek in TenderNed?	Bij inschrijving dienen aangeleverd te worden hetgeen is vermeld in 3.12.2 van de leidraad. De overige documten (3.13.3 van de leidraad) worden aangeleverd door de voorlopig gegunde inschrijver.
82	Aanbestedingsleidraad, 4.3	Opdrachtgever stelt hier een termijn van 10 dagen. Mogen wij ervan uitgaan dat dit 10 werkdagen zijn?	Werkdagen is prima.
83	PvE A.01, p. 2	Het updaten van de firmware van de offline doorgangen is arbeidsintensief. Dienen de Aperiodeurbeslagen en de hubs jaarlijks te worden voorzien van de laatste firmware?	Nee, het is niet het uitgangspunt dat Aperiodeurbeslagen en hubs jaarlijks preventief van de nieuwste firmware worden voorzien. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat firmwarebeheer onderdeel uitmaakt van het lifecycle- en veiligheidsbeheer. Firmware-updates worden uitgevoerd wanneer deze noodzakelijk zijn voor de continuïteit, veiligheid, stabiliteit, ondersteuning door de fabrikant of het functioneren van de oplossing. De opdrachtnemer motiveert zijn aanpak hiervoor in het beheer- en onderhoudsmode

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
84 PvE A.6, p. 2	Het PvE verlangt een vast contactpunt, een vaste accountmanager met vervanger en een Service Desk voor incidenten en wijzigingen. Bijlage 10 gaat daarnaast uit van verschillende functionarissen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Is onze interpretatie juist dat deze contactstructuur in een gezamenlijk vast te stellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP) mag worden uitgewerkt, waarbij de accountmanager en diens vervanger de centrale regie voeren en meldingen, aanvragen, vragen en klachten direct worden belegd bij de daarvoor verantwoordelijke functionaris?	Akkoord.
85 PvE (Algemeen)	Kan worden aangegeven in hoeverre de bestaande installaties reeds voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het PvE? Dienen de bestaande installaties bij overname waar nodig te worden aangepast om volledig aan het PvE te voldoen, of zijn deze eisen uitsluitend van toepassing op nieuw aan te brengen installaties?	De bestaande installatie functioneert afdoende. De eisen uit het Programma van Eisen hebben betrekking op de nieuwe situatie. De installatie moet waar nodig worden aangepast om te voldoen aan de eisen uit het Programma van Eisen.
86 PvE B.3	Eis B.3 vereist een koppeling tussen de BMI en de liftbesturing. Vallen eventuele aanpassingen aan de BMI en de liftbesturing binnen de scope van deze aanbesteding? Zo ja, wilt u per locatie aangeven welke aanpassingen nodig zijn en welke kosten Opdrachtnemer in zijn prijs moet opnemen? Zo nee, wilt u bevestigen dat Opdrachtgever deze werkzaamheden door de betreffende BMI- en liftleveranciers laat uitvoeren en de kosten daarvan draagt?	Aanpassingen aan de BMI en liftbesturing vallen buiten de scope. Opdrachtnemer neemt uitsluitend de aansluiting, configuratie en beproeving aan de zijde van het toegangscontrolesysteem in de inschrijfprijs op.
87 PvE P	De eisen in onderdeel P geven onvoldoende duidelijkheid over de gewenste doelarchitectuur en verantwoordelijkheidsverdeling. Zo bepaalt P.20 dat Opdrachtgever de acceptatie- en productieomgeving beschikbaar stelt, terwijl P.21 en P.27 lijken uit te gaan van omgevingen binnen de cloudoplossing van Opdrachtnemer of diens cloudleverancier. Wilt u verduidelijken welke partij verantwoordelijk is voor het beschikbaar stellen, inrichten, beveiligen, beheren en monitoren van de productie-, acceptatie- en eventuele testomgeving? Wilt u tevens de gewenste doelarchitectuur schematisch weergeven en in een demarcatie- of verantwoordelijkhedenmatrix aangeven welke taken bij Opdrachtgever en welke bij Opdrachtnemer liggen, waaronder hosting, IAM-koppeling, authenticatie, autorisatiebeheer, functioneel en technisch beheer, logging, monitoring, back-up, updates en systeemkoppelingen?	De verantwoordelijkheden zijn afhankelijk van de oplossing die Opdrachtnemer voorstelt en zullen in alle gevallen in overleg tussen aanbestedende dienst en Opdrachtnemer worden bepaald. Het uitgangspunt is ontzorging en zo min mogelijk (technische) beheerswerkzaamheden voor de aanbestedende dienst, binnen de kaders die zijn opgegeven in het Programma van Eisen.
88 PvE P.03	Eis P.3 schrijft voor dat iedere gebruiker een uniek gebruikersaccount krijgt. Voor hoeveel geregistreerde gebruikers en hoeveel gelijktijdig ingelogde gebruikers moet de oplossing minimaal geschikt zijn? Wilt u daarbij onderscheid maken tussen reguliere gebruikers, functioneel beheerders en systeembeheerders?	Totaal aantal gebruikers: 197.
89 P.05	Eis P.5 bepaalt dat wachtwoorden moeten voldoen aan de eisen voor complexiteit en lengte van Aanbestedende Dienst en vermeldt dat het betreffende beleid opvraagbaar is. Wilt u dit wachtwoordbeleid bij de Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers beschikbaar stellen? Wilt u tevens bevestigen of deze eisen uitsluitend gelden voor lokale applicatieaccounts als bedoeld in P.4, aangezien bij authenticatie via SSO het wachtwoordbeleid binnen de IAM-omgeving van Opdrachtgever wordt afgedwongen?	Authenticatie via SSO is verplicht, waarmee automatisch ook het wachtwoordbeleid van aanbestedende dienst is geborgd.
90 PvE P.20/P.21	Kunt u nader toelichten welk testniveau van de acceptatieomgeving wordt verwacht? Het is voor ons niet duidelijk of de acceptatieomgeving uitsluitend bedoeld is voor het testen van de applicatie en configuratie, een functionele testomgeving met representatieve hardware (zoals controllers, kaartlezers en offline sloten), of een volledig representatieve OTAP-omgeving met alle relevante koppelingen en functionaliteiten. Graag vernemen wij welke functionaliteit minimaal beschikbaar dient te zijn, zodat wij de acceptatieomgeving op de juiste wijze kunnen inrichten.	De acceptatieomgeving wordt uitsluitend gebruikt voor het testen van koppelingen en integraties met andere applicaties.
91 PvE, P. 50	Kan opdrachtgever nader specificeren wat wordt bedoeld met 'de webserver is ingericht volgens een configuratie-baseline'?	Met een configuratie-baseline bedoelt aanbestedende dienst een vastgestelde en gedocumenteerde standaardconfiguratie voor de betreffende infrastructuur- en applicatiecomponenten. De configuratie-baseline dient als uitgangspunt voor beheer, beveiliging, wijzigingen, monitoring en audits. Afwijkingen van de baseline dienen beheerst, aantoonbaar en gedocumenteerd te zijn. aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke standaard, norm of methodiek voor. Het staat opdrachtnemer vrij hiervoor een gangbare en aantoonbaar beheerde baseline te hanteren, mits wordt voldaan aan de eisen uit het Programma van Eisen.

Ref. N Onderwerp 92 PvE C.1/P.57	Vraag Eis C.1 bepaalt dat alle preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde en vooraf goedgekeurde onderaannemers. Eis P.57 bepaalt daarentegen dat Opdrachtgever het eerstelijns preventief en correctief onderhoud zelf uitvoert of laat uitvoeren en dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het tweedelijns onderhoud en vervanging. Kunt u toelichten hoe deze eisen zich tot elkaar verhouden en bevestigen welke eis prevaleert? Wilt u tevens in een demarcatieoverzicht concreet aangeven: welke werkzaamheden onder eerste- en tweedelijns onderhoud vallen; of Opdrachtgever het eerstelijns onderhoud zelf uitvoert, door een derde laat uitvoeren of bij Opdrachtnemer kan beleggen; welke partij verantwoordelijk is voor melding, eerste diagnose, herstel op afstand en herstel op locatie; welke werkzaamheden Opdrachtnemer in het vaste onderhoudstarief moet opnemen?	Antwoord final Met eerstelijns ondersteuning bedoelt aanbestedende dienst het aannemen, registreren, beoordelen en waar mogelijk afhandelen van gebruikersmeldingen en aanvragen. Meldingen die technisch onderzoek of herstel vereisen worden doorgezet naar de servicedesk van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tweedelijns ondersteuning en het technisch beheer van het toegangscontrolesysteem, waaronder analyse, herstel op afstand, onderhoud, probleemoplossing, herstel op locatie indien noodzakelijk en vervanging van defecte componenten. Inschrijvers dienen er voor hun aanbieding van uit te gaan dat alle werkzaamheden die samenhangen met het technisch beheer, onderhoud en herstel van het toegangscontrolesysteem onderdeel zijn van de dienstverlening van opdrachtnemer. De operationele werkafspraken worden na gunning nader uitgewerkt.
93 PvE R.1	In het prijzenblad worden afzonderlijke posten uitgevraagd voor ‘Applicatiebeheer’, ‘Ondersteuning via Service Desk’ en ‘Licentiekosten applicatie’. Eis R.1 bepaalt echter dat onder de licentiekosten alle kosten voor het leveren van de dienst vallen, waaronder onderhoud, beheer, hosting, certificering, bereikbaarheid van de helpdesk en afstemming met Opdrachtgever. Wilt u de afbakening tussen deze drie prijscomponenten verduidelijken en per post aangeven welke activiteiten en kosten daarin moeten worden opgenomen? Wilt u tevens bevestigen dat iedere kostencomponent slechts in één post hoeft te worden opgenomen en dat de afzonderlijke posten tezamen alle reguliere dienstverlening omvatten?	Het prijzenblad is leidend. Voor de prijsopgave geldt de volgende afbakening: - Onder Applicatiebeheer neemt Inschrijver de kosten op van het reguliere beheer en onderhoud van de applicatie. - Onder Ondersteuning via Service Desk neemt Inschrijver de kosten op van de bereikbaarheid en dienstverlening van de Service Desk, waaronder de registratie, behandeling en opvolging van meldingen. - Onder Licentiekosten applicatie neemt Inschrijver de kosten op van de gebruiks- en licentierechten van de applicatie, inclusief de kosten die noodzakelijk zijn om de applicatie als cloudoplossing beschikbaar te stellen, waaronder hosting. Iedere activiteit en kostencomponent wordt slechts eenmaal in het prijzenblad opgenomen. Dubbeltelling tussen de verschillende posten is niet toegestaan. Paragraaf 5.3 prevaleert. Zie ook het prijzenblad. Prijzen worden excl. btw uitgevraagd.
94 PvE R.1	Eis R.1 bepaalt dat alle prijzen en tarieven inclusief btw moeten worden aangeboden, terwijl paragraaf 5.3 van de leidraad bepaalt dat de prijzen exclusief btw worden uitgevraagd. Kunt u bevestigen dat de prijzen en tarieven in het prijzenblad exclusief btw moeten worden ingevuld en dat paragraaf 5.3 prevaleert?	
95 PvE S.7	Kunt u bevestigen dat deze eis uitsluitend van toepassing is op door de opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur waarvan de opdrachtnemer eigenaar is van de broncode? Voor standaardsoftware van derden (zoals COTS-software) en de daarbij behorende API's kan de opdrachtnemer immers geen escrow-regeling afsluiten.	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat eis S.7 uitsluitend van toepassing is op programmatuur en API's waarvoor Opdrachtnemer zelf rechthebbende is op de broncode, dan wel bevoegd is een escrowvoorziening te treffen. Voor standaardsoftware van derden (COTS-software) en daarbij behorende API's waarvoor Opdrachtnemer niet beschikt over de broncode of de bevoegdheid tot het treffen van een escrowregeling, geldt deze verplichting niet. Indien voor dergelijke software of API's door de fabrikant of rechthebbende reeds een escrowvoorziening beschikbaar wordt gesteld, dient Opdrachtnemer desgevraagd aan te geven op welke wijze aanbestedende dienst daarvan gebruik kan maken Licentiekosten kunnen van toepassing zijn op het gebruik van hardware en software (zoals AEOS of alternatief, voor applicatie of gebruikers).
96 Prijzenblad Hfdst. Beheer, onderhoud & licenties	Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder de splitsing "licentiekosten Applicatie en Hardware"?	
97 Prijzenblad Hfdst. Beheer, onderhoud & licenties	Kunt u nader specificeren welke werkzaamheden onder de beheerpost 'Adviesfunctie' vallen en welke inzet van de opdrachtnemer hierbij wordt verwacht?	Hieronder vallen advieswerkzaamheden die aanbestedende dienst in staat stellen de regiefunctie te behouden, geïnformeerd te worden over ontwikkeling op de markt van toegangscontrole en het bewaken van duurzaamheid en veiligheid.
98 Prijzenblad Hfdst. Beheer, onderhoud & licenties	In het PvE wordt een acceptatieomgeving benoemd, terwijl deze niet is opgenomen in de install base waarop de onderhouds-, beheer- en licentiekosten zijn gebaseerd. Kunt u aangeven of de acceptatieomgeving buiten de scope van de prijsopgave valt of alsnog in de aanbieding dient te worden opgenomen?	De acceptatieomgeving valt binnen de scope van de opdracht en dient in de aanbieding te worden opgenomen. De acceptatieomgeving hoeft niet als afzonderlijk onderdeel in de install base te zijn vermeld. Alle kosten voor het beschikbaar stellen en gedurende de looptijd in stand houden van de in het PvE vereiste representatieve acceptatieomgeving moeten worden opgenomen onder de post ‘Licentiekosten applicatie’. Hiervoor mag geen afzonderlijke of aanvullende vergoeding in rekening worden gebracht. Het uitvoeren van een nulmeting is geen vereiste, maar wel een mogelijkheid. In dat geval moeten de kosten opgenomen worden onder genoemde punt.
99 Prijzenblad Hfdst. Transitie	Wordt onder kosten "validatie inventarisatie" verstaan dat wij op alle locaties een nulmeting doen om de aantallen in de install base te controleren?	

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
100	Prijzenblad Hfdst. Transitie	De definitieve vervangings-scope wordt na gunning vastgesteld op basis van een nulmeting. Is de nulmeting onderdeel van de scope of wordt deze separaat opgedragen?	Het uitvoeren van een nulmeting is geen vereiste, maar wel een mogelijkheid. In dat geval moeten de kosten opgenomen worden onder "validatie inventarisatie".
101	Prijzenblad Hfdst. Transitie	Kunt u nader toelichten welke systemen en werkzaamheden onder de post 'Aanpassingen en/of integraties met relevante systemen' vallen?	Dit betreft aanpassingen in de koppelingen en integraties met aanliggende applicaties en databases, indien noodzakelijk.
102	Prijzenblad Hfdst. Transitie	Kunt u toelichten welke kosten onder de post 'Prijs per stuk vervanging' dienen te worden opgenomen? Dienen hieronder uitsluitend de componenten te worden verstaan, of ook de werkzaamheden voor vervanging, configuratie, inbedrijfstelling en reiskosten?	Uitsluitend de kosten voor de componenten. Werkzaamheden moeten apart benoemd worden.
103	Prijzenblad Hfdst. Transitie	Kunt u nader toelichten welke werkzaamheden onder de post 'Nazorg' worden verwacht? In de aanbestedingsstukken hebben wij geen nadere omschrijving van deze dienstverlening kunnen vinden. Graag ontvangen wij een omschrijving van de verwachte werkzaamheden en de gewenste duur.	Nazorg betreft de werkzaamheden die nodig zijn om eventuele gemiste werkzaamheden of documentatie na overdracht en migratie noodzakelijk zijn voor een degelijke afronding en acceptatie.
104	Prijzenblad Hfdst. Uurtarieven	Kunt u aangeven of de opgegeven uurtarieven tevens gelden buiten reguliere werktijden en of eventuele avond-, nacht- en weekendtoeslagen hierin moeten zijn inbegrepen?	Ja. De opgegeven uurtarieven dienen all-in te zijn en omvatten tevens eventuele avond-, nacht- en weekendtoeslagen. Er worden hiervoor geen afzonderlijke toeslagen vergoed.
105	Prijzenblad Hfdst. Uurtarieven	Kunt u nader specificeren welke kosten onder de post 'Overheadkosten werkzaamheden buiten contract' worden verstaan?	Onder "Overheadkosten werkzaamheden buiten contract" wordt verstaan de algemene project- en organisatiegebonden kosten die niet direct zijn toe te rekenen aan een specifieke uitvoerende medewerker of activiteit, maar wel samenhangen met werkzaamheden buiten contract. Inschrijver bepaalt zelf welke kosten hierin worden opgenomen.
106	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Levering hardware (I) – Functionele eisen	Indien blijkt dat de totale investering en lifecyclekosten van de aangeboden oplossing lager uitvallen dan het beschikbare budget, staat de aanbestedende dienst er dan voor open om een oplossing te overwegen waarbij docenten worden voorzien van een zakelijke smartphone die kan worden ingezet als digitaal toegangsmiddel? Kan deze zakelijke smartphone, naast toegangsverlening, tevens worden ingezet voor aanvullende functionaliteiten die bijdragen aan veiligheid en operationele efficiëntie? Zoals bijvoorbeeld: • Het inzichtelijk maken van aanwezige BHV- en EHBO-medewerkers per locatie; • Het ondersteunen van calamiteitenprocessen; • Het inzichtelijk maken van de aanwezige bezetting en verhouding tussen docenten en leerlingen per locatie. Hierbij wordt uitgegaan van een oplossing met passende beveiligingsmaatregelen, beheermogelijkheden en naleving van de geldende privacy- en informatiebeveiligingseisen	Nee. Een eventueel verschil tussen het beschikbare budget en de aangeboden totale investering en lifecyclekosten kan niet worden aangewend voor aanvullende functionaliteiten of voorzieningen die geen onderdeel zijn van de uitgevraagde opdracht. Het leveren en beheren van zakelijke smartphones aan docenten en functionaliteiten voor BHV/EHBO, calamiteitenprocessen en bezettingsregistratie vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Deze dienstverlening is geheel of gedeeltelijk ondergebracht bij andere gecontracteerde partijen. Conform eis I.3 dient bij nieuwe hardware wel rekening te worden gehouden met de toekomstige inzet van smartphones als digitaal toegangsmiddel. Een oplossing mag deze technische mogelijkheid daarom ondersteunen, mits de aangeboden oplossing volledig voldoet aan de aanbestedingsstukken. Aan deze mogelijkheid wordt binnen deze aanbesteding geen aanvullende waardering toegekend en aanbestedende dienst geeft geen garantie dat deze functionaliteit gedurende de looptijd wordt afgenomen. Het leveren van smartphones maakt geen onderdeel uit van de opdracht
107	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Levering hardware (I) – Functionele eisen	"Bij de levering van nieuwe hardware moet rekening worden gehouden met ontwikkelingen op het gebied van passen (in ieder geval het gebruik van DESFire-passen) en de inzet van smartphones in de toekomst." Hoe kijkt de aanbestedende dienst aan tegen het gebruik van Bring Your Own Device (BYOD), waarbij docenten hun eigen smartphone gebruiken als digitaal toegangsmiddel voor het toegangscontrolesysteem?	De in het PvE opgenomen eis ziet uitsluitend op het toekomstbestendig maken van de aangeboden toegangscontroleoplossing, zodat deze indien gewenst in de toekomst kan aansluiten op ontwikkelingen zoals het gebruik van smartphones als toegangsmiddel. Het BYOD-beleid van aanbestedende dienst maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. aanbestedende dienst vraagt geen oplossing voor Bring Your Own Device uit en zal oplossingen op dit aspect niet beoordelen. Inschrijvers dienen uitsluitend rekening te houden met de mogelijkheid dat gedurende de contractperiode een smartphonegebaseerd toegangsmiddel wordt ingezet. De eventuele levering, inrichting, het beheer en beleid rondom smartphones vallen buiten de scope van deze aanbesteding en kunnen onderdeel zijn van andere oplossingen of dienstverlening van derden.
108	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Levering hardware (I) – Functionele eisen	"Bij de levering van nieuwe hardware moet rekening worden gehouden met ontwikkelingen op het gebied van passen (in ieder geval het gebruik van DESFire-passen) en de inzet van smartphones in de toekomst." Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het is toegestaan een oplossing aan te bieden waarbij de functionaliteit voor het gebruik van smartphones reeds standaard beschikbaar is en direct in gebruik kan worden genomen, in plaats van uitsluitend voorbereid te zijn op toekomstige implementatie, mits volledig wordt voldaan aan de overige functionele eisen en doelstellingen van de aanbesteding?	Ja, het is toegestaan een oplossing aan te bieden waarin ondersteuning voor smartphonegebaseerde toegang reeds standaard beschikbaar is. De aangeboden oplossing dient daarbij volledig te voldoen aan de eisen en uitgangspunten van de aanbestedingsstukken. De in eis I.3 opgenomen bepaling heeft tot doel te waarborgen dat de oplossing toekomstbestendig is en ondersteuning kan bieden aan ontwikkelingen zoals DESFire-passen en smartphonegebaseerde toegang. De aanbesteding bevat echter geen functionele eis tot ingebruikname van smartphones als toegangsmiddel gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele smartphonefunctionaliteit wordt niet afzonderlijk beoordeeld en het leveren, beheren of uitrollen van smartphones maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
109	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Preventief beheer en onderhoud hardware (H.1) – Functionele eisen	Worden oplossingen die aantoonbaar leiden tot: minder onderhoudsinspanning lagere lifecyclekosten een hogere beschikbaarheid een bijdrage aan duurzaamheidsdoelstellingen positief meegewogen in de beoordeling van de inschrijving?	Oplossingen die aantoonbaar leiden tot minder onderhoudsinspanning, lagere lifecyclekosten, hogere beschikbaarheid of een bijdrage aan duurzaamheidsdoelstellingen kunnen uitsluitend positief meewegen voor zover deze voordelen aantoonbaar bijdragen aan de beantwoording van de in de aanbestedingsstukken opgenomen kwaliteits- en duurzaamheidscriteria. Er worden geen aanvullende beoordelingscriteria toegepast naast de gepubliceerde criteria en wegen. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in de aanbestedingsleidraad beschreven beoordelingssystematiek.
110	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Preventief beheer en onderhoud hardware (H.1) – Functionele eisen	In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat onderhoudswerkzaamheden minimaal éénmaal per jaar worden uitgevoerd. Is het toegestaan een onderhoudsstrategie aan te bieden die gebaseerd is op de feitelijke onderhoudsbehoefte van het aangeboden systeem, indien aantoonbaar wordt voldaan aan de vereiste beschikbaarheid, betrouwbaarheid en prestaties?	Dit is akkoord, mits veiligheid en beschikbaarheid aangetoond worden vooraf.
111	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Calamiteiten (B.4) – Functionele eisen	"Laslokalen mogen voorzien zijn van een paslezer, maar moeten van binnenuit altijd zonder belemmering open gemaakt kunnen worden." Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat digitale toegangscontrole op deze deuren mag worden toegepast, mits: de deur van binnenuit altijd zonder belemmering kan worden geopend wordt voldaan aan alle relevante veiligheidsvoorschriften wordt voldaan aan de overige functionele eisen uit de aanbesteding?	Ja, dat bevestigen wij. Digitale toegangscontrole is toegestaan, mits volledig wordt voldaan aan de in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van veiligheid, vluchtmogelijkheden en functionaliteit.
112	Bijlage Programma van Eisen, paragraaf Calamiteiten (B.1) – Functionele eisen,	"Het systeem moet uitgevoerd worden volgens het fail-safe-principe. Bij stroomuitval of systeemstoring moeten alle elektronische vergrendelingen automatisch spanningsloos worden en in de openstand vallen." Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat alternatieve technische oplossingen zijn toegestaan indien aantoonbaar wordt voldaan aan: de geldende wet- en regelgeving brandveiligheidsvoorschriften vluchtwegvereisten de gestelde veiligheidsdoelstellingen?	Nee. Aanbestedende dienst handhaaft de in het Programma van Eisen opgenomen eis met betrekking tot het fail-safe-principe. Inschrijvers dienen uit te gaan van de in het Programma van Eisen beschreven functionaliteit. Het aanbieden van een alternatieve technische oplossing die afwijkt van deze eis is niet toegestaan, ook indien daarmee wordt voldaan aan geldende wet- en regelgeving, brandveiligheidsvoorschriften, vluchtwegvereisten en veiligheidsdoelstellingen.
113	5.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, casus 1A	In de aanbestedingsstukken wordt als uitgangspunt genoemd dat aanwezige NEDAP-hardware en Aperio-oplossingen behouden blijven voor zover dit niet beperkend is. Indien een inschrijver kan aantonen dat gedeeltelijke of volledige vervanging van bestaande hardware leidt tot: een hoger beveiligingsniveau; een duurzamere oplossing; grotere toekomstbestendigheid; lagere lifecyclekosten; staat de aanbestedende dienst er dan voor open om gemotiveerd van het uitgangspunt van behoud af te wijken, mits volledig wordt voldaan aan de functionele doelstellingen van de opdracht?	Nee. Aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt dat de aanwezige NEDAP-hardware en Aperio-componenten zoveel mogelijk behouden blijven. Uitsluitend indien een bestaande component aantoonbaar niet geschikt is of niet geschikt gemaakt kan worden voor het realiseren van de gevraagde functionaliteit, waaronder het gebruik van MIFARE DESFire-passen, kan vervanging aan de orde zijn. Inschrijvers dienen hun aanbieding daarom te baseren op behoud van de bestaande install base. Een voorstel dat uitgaat van grootschalige of volledige vervanging van de bestaande installatie sluit niet aan op de uitgangspunten van deze aanbesteding.
114	5.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, casus 1A	Is het toegestaan naast MIFARE DESFire EV3 ook andere credential-oplossingen aan te bieden, mits aantoonbaar wordt voldaan aan een gelijkwaardig of hoger beveiligingsniveau en aan alle functionele eisen uit de aanbesteding?	De aangeboden oplossing dient minimaal ondersteuning te bieden voor MIFARE DESFire EV3-passen conform de aanbestedingsstukken. Het aanbieden van aanvullende credential-oplossingen is toegestaan, mits deze geen vervanging vormen van de gevraagde ondersteuning voor MIFARE DESFire en geen afbreuk doen aan de functionele eisen van de aanbesteding.
115	5.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, casus 1A	In de aanbestedingsstukken wordt duurzaamheid als beoordelingscriterium opgenomen. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten op welke wijze duurzaamheid wordt beoordeeld? Worden oplossingen die aantoonbaar bijdragen aan: een lagere milieubelasting; minder onderhoudsactiviteiten; een lager energieverbruik; een langere levensduur van componenten; positief meegewogen binnen het criterium duurzaamheid?	Duurzaamheid wordt beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader. Meerwaarde wordt positief meegewogen.
116	4.7 Omvang huidige Aperio-installatie	Kunt u aangeven uit hoeveel Aperio-componenten de huidige installatie bestaat, uitgesplitst naar type component?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
117	4.6 Overzicht Aperio-componenten	Kunt u aangeven welke typen Aperio-componenten momenteel in gebruik zijn?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
118	4.5 Huidige toepassing Aperio-oplossingen	Kunt u aangeven op welke locaties en in welke omvang Aperio-oplossingen momenteel worden toegepast?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
119	4.4 Gebruik bestaande software	Wordt op dit moment gebruikgemaakt van NEDAP-software voor beheer en bediening van de toegangscontrole? Zo ja, welke functionaliteiten en koppelingen zijn hierbij relevant voor deze aanbesteding?	Ja. Binnen de huidige omgeving wordt gebruikgemaakt van NEDAP-software voor beheer en bediening van (delen van) het toegangscontrolesysteem. Voor deze aanbesteding zijn de functionaliteiten en koppelingen relevant die noodzakelijk zijn voor het beheer van toegangsrechten, de aansturing van de bestaande hardware en het realiseren van de gevraagde oplossing. Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
120	4.3 Omvang bestaande installatie	Kunt u aangeven uit hoeveel componenten de huidige NEDAP-installatie bestaat, uitgesplitst naar type hardware?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
121	4.2 Overzicht bestaande NEDAP-hardware	Kunt u een overzicht verstrekken van de momenteel toegepaste NEDAP-componenten en producttypen zodat inschrijvers de impact op eventuele migratie- en integratiescenario's kunnen beoordelen?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
122	4.1 Huidige toepassing NEDAP-componenten	Kunt u aangeven op welke locaties de huidige NEDAP-componenten worden toegepast en welke functies deze vervullen binnen de huidige toegangscontroleomgeving?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
123	2.2 Omvang van de opdracht die wordt aanbesteed	"De omvang van de opdracht is € 6.300.000,- inclusief btw." Indien een inschrijver een oplossing aanbiedt die aantoonbaar leidt tot lagere lifecyclekosten (TCO), een hoger beveiligingsniveau en een duurzamere inrichting van de toegangscontroleomgeving, op welke wijze worden deze aspecten meegewogen binnen de kwalitatieve beoordeling?	De beoordeling vindt plaats conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen beoordelingsmatrix.
124	2.1 Doelstelling van de opdracht	"Hiermee het systeem voor toegangscontrole ook geschikt maken voor het gebruik van beter beveiligde (MIFARE DESFire) toegangspassen." Om een passende beveiligingsarchitectuur te kunnen ontwerpen, verzoeken wij de aanbestedende dienst om inzicht te geven in: •Voor welke toepassingen de toegangspassen worden gebruikt; •Welke gebruikersgroepen van de toegangspassen gebruikmaken; •Of naast toegangscontrole nog andere applicaties (zoals printen, parkeren of tijdregistratie) op de passen aanwezig zijn of worden voorzien.	De toegangspassen worden momenteel gebruikt voor toegangscontrole op deuren, het openen van kluisjes en authenticatie bij printvoorzieningen. De primaire gebruikersgroepen zijn medewerkers en studenten. Daarnaast kunnen, afhankelijk van de locatie en situatie, ook andere geautoriseerde gebruikersgroepen gebruikmaken van toegangspassen. Naast toegangscontrole zijn momenteel functionaliteiten voor kluisjes en printvoorzieningen aan de passen gekoppeld. Overige toepassingen maken geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding, tenzij expliciet benoemd in de aanbestedingsstukken.
125	2.1 Toekomstbestendige en duurzame toegangscontrole	"Het huidige systeem voor toegangscontrole toekomstbestendig maken en verduurzamen, zowel op het gebied van hardware als software." Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijvers vrij zijn om invulling te geven aan de gewenste toekomstbestendigheid en verduurzaming van het systeem door toepassing van batterijloze elektronische sloten, cloudgebaseerd beheer zonder lokale servers en mobiele NFC-gebaseerde toegangsrechten met AES-256 encryptie, mits de aangeboden oplossing voldoet aan alle gestelde functionele en beveiligingstechnische eisen?	Ja. Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische oplossing voor om invulling te geven aan de gewenste toekomstbestendigheid en verduurzaming van het toegangscontrolesysteem. Inschrijvers zijn vrij om hiervoor een passende oplossing aan te bieden, mits volledig wordt voldaan aan de eisen, uitgangspunten en doelstellingen van de aanbestedingsstukken. Het aanbieden van batterijloze sloten, cloudgebaseerd beheer, mobiele toegangsrechten of vergelijkbare technologieën is toegestaan, voor zover deze passen binnen de uitgevraagde oplossing en geen afbreuk doen aan de gevraagde functionaliteit, interoperabiliteit, beveiliging, beheerbaarheid en ondersteuning van MIFARE DESFire-passen
126	PvE H.1 (controleren drangers)	Eis H.1 noemt het controleren van deurdrangers op de juiste afstelling. Betreft dit uitsluitend een controle tijdens het jaarlijkse preventieve onderhoud, of behoren ook het afstellen, repareren en vervangen van deurdrangers tot de scope? Kan Opdrachtgever hiervoor afzonderlijke storingsmeldingen bij Opdrachtnemer indienen? Zo ja, wilt u aangeven welke werkzaamheden onder het vaste onderhoudstarief vallen en welke afzonderlijk worden vergoed? Geldt dit bovendien voor alle deurdrangers of uitsluitend voor deurdrangers op deuren die onderdeel zijn van het toegangscontrolesysteem?	Eis H.1 heeft betrekking op deuren die onderdeel uitmaken van het toegangscontrolesysteem. De eis ziet op controle van de deurdrangers tijdens het preventieve onderhoud om de correcte werking van het toegangscontrolesysteem te waarborgen. Het repareren of vervangen van deurdrangers maakt geen standaard onderdeel uit van het vaste onderhoudstarief, tenzij dit expliciet onderdeel is van de door opdrachtnemer aangeboden oplossing of noodzakelijk is voor het functioneren van het toegangscontrolesysteem. aanbestedende dienst kan storingen melden die betrekking hebben op de werking van deuren die onderdeel uitmaken van het toegangscontrolesysteem. De verdere afhandeling en eventuele kostenverdeling worden beoordeeld op basis van de aard van de storing en de contractuele afspraken.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
127 PvE H.1 (Controleren drangers)	Eis H.1 noemt het controleren van deurdrangers op de juiste afstelling. Omvat dit zowel mechanische als elektrische deurdrangers en deurautomaten? Wilt u per locatie de aantallen en typen verstrekken en verduidelijken of ook het afstellen, storingsherstel, repareren en vervangen binnen de scope vallen?	Eis H.1 heeft betrekking op deuren die onderdeel uitmaken van het toegangscontrolesysteem. De eis ziet op het controleren van deurdrangers op een juiste afstelling tijdens het preventieve onderhoud, voor zover deze relevant zijn voor de correcte werking van de betreffende doorgang. aanbestedende dienst verstrekt geen overzicht van aantallen en typen deurdrangers. Inschrijvers dienen uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Reparatie en vervanging van deurdrangers maken geen standaard onderdeel uit van de onderhoudsverplichtingen op basis van eis H.1
128 PvE P.50	Wat wordt er bedoeld met configuratie-baselij?	Met een configuratie-baseline wordt een vastgestelde en gedocumenteerde standaardconfiguratie bedoeld voor de betreffende infrastructuur- en applicatiecomponenten. De configuratie-baseline dient als uitgangspunt voor beheer, beveiliging, wijzigingen en audits. Afwijkingen van deze baseline dienen beheerst en gedocumenteerd te worden
129 Prijzenblad Algemeen	Kunt u de beoogde prijsopbouw van het prijzenblad nader toelichten? Voor meerdere posten is voor ons niet duidelijk welke werkzaamheden, materialen en overige kosten hieronder dienen te worden opgenomen. Kunt u per hoofdpst aangeven welke kostencomponenten hierin worden verwacht, zodat alle inschrijvers de prijsopbouw op uniforme wijze interpreteren?	Het prijzenblad is bedoeld om de totale kosten van de dienstverlening uit te vragen. Inschrijvers dienen de kosten op hoofdlijnen als volgt op te nemen: Beheer, onderhoud & licenties: alle kosten voor het beheer, onderhoud, support en benodigde licenties van de aangeboden oplossing. Transitiekosten: alle eenmalige kosten voor de overname van beheer en ondersteuning, migratie naar de aangeboden oplossing, validatie van de bestaande situatie, benodigde voorbereidingen, configuratie, testen, acceptatie, oplevering en nazorg. Uurtarieven: tarieven voor werkzaamheden buiten de contractuele dienstverlening, zoals consultancy, projectwerkzaamheden, installatiewerkzaamheden bij wijzigingen en werkzaamheden naar aanleiding van storingen of calamiteiten buiten contract. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor een juiste toerekening van kosten aan deze posten. De opgegeven prijzen dienen volledig en all-in te zijn.
130 Prijzenblad Overzicht	In het prijzenblad is een ondertekeningsveld opgenomen, terwijl het document als Excel-bestand moet worden ingediend. Kunt u bevestigen dat inschrijver het prijzenblad zowel als ongewijzigd Excel-bestand zonder handtekening als in een ondertekende pdf-versie mag indienen, waarbij beide versies inhoudelijk volledig gelijk zijn? Indien u een andere wijze van ondertekening verlangt, wilt u dan aangeven op welke wijze het prijzenblad moet worden ingediend en ondertekend?	Een .pdf-versie is akkoord.
131 Prijzenblad	In het prijzenblad worden de onderdelen 'Beheer, onderhoud & licenties' en 'Uurtarieven' bij de berekening van de inschrijfprijs gewogen met respectievelijk 80% en 20%. In de aanbestedingsleidraad hebben wij geen toelichting op deze interne weging en de wijze van berekening kunnen vinden. Wilt u: a. de volledige berekeningswijze van de inschrijfprijs toelichten; b. bevestigen dat de percentages van 80% en 20% uitsluitend worden toegepast om voor de beoordeling één vergelijkbare inschrijfprijs vast te stellen; c. bevestigen dat deze percentages geen afnameverhouding, omzetgarantie of betalingsverdeling gedurende de overeenkomst vormen; d. aangeven welke prijzen en tarieven na gunning contractueel gelden? Is onze interpretatie juist dat na gunning de afzonderlijke, door Opdrachtnemer in het prijzenblad aangeboden eenheidsprijzen en uurtarieven gelden voor de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening, en niet de gewogen inschrijfprijs?	De interpretatie is correct. De weging van 80% voor 'Beheer, onderhoud & licenties' en 20% voor 'Uurtarieven' wordt uitsluitend toegepast ten behoeve van de beoordeling en vaststelling van één vergelijkbare inschrijfprijs. Deze weging vormt geen afnameverhouding, omzetgarantie of betalingsverdeling gedurende de overeenkomst. Na gunning gelden de in het prijzenblad opgenomen eenheidsprijzen en uurtarieven voor de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening.
132 Prijzenblad Beheer, onderhoud & licenties	Kunt u verduidelijken wat onder 'correctief onderhoud' wordt verstaan? Omvat dit zowel arbeidsuren als hardware/materialen, of uitsluitend de arbeidsuren?	Correctief onderhoud bestaat uit zowel arbeidsuren als de gegarandeerde werking van alle componenten.
133 Prijzenblad Transitie	Kunt u toelichten wat onder de post 'Exit-strategie' wordt verstaan? Gezien de transitie betrekking heeft op de migratie naar een nieuw kaartformaat en de daarbij behorende hardwarematige aanpassingen, is het voor ons niet duidelijk welke werkzaamheden onder deze post worden verwacht.	De exitstrategie beschrijft de activiteiten en bijbehorende kosten voor een zorgvuldige overdracht en uitfasering van de leverancier bij afloop van de overeenkomst.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
134	Leidraad - Casus 1a - Hergebruik van bestaande hardware	Opdrachtgever geeft in Casus 1a (HR 5.2) aan de hardware (Nedap en Aperio) indien mogelijk, te willen hergebruiken. Binnen de gestelde wensen en doelstellingen van deze aanbesteding voorziet de inschrijver een alternatieve oplossing welke mogelijk beter aansluit. Deze werkt naadloos met de bestaande passen en Aperio hardware, maar niet de proprietary Nedap hardware (welke mogelijk toch al gedeeltelijk vervangen dient te worden). Met name gelet op het belang van duurzaamheid en de Total-cost-of-ownership over een periode van 10 jaar (maximale contractduur); Is het toegestaan een alternatief aan te bieden rekening houdend met dus een volledige vervanging van de Nedap Hardware?	Nee. Aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt dat de aanwezige NEDAP-hardware en Aperio-componenten zoveel mogelijk worden hergebruikt. Het doel van de aanbesteding is niet het vervangen van de bestaande install base, maar het toekomstbestendig maken daarvan, tenzij aantoonbaar noodzakelijk is om aan de eisen en doelstellingen van de aanbesteding te voldoen. Inschrijvers dienen hun aanbieding daarom te baseren op behoud van de bestaande NEDAP-hardware en Aperio-componenten. Vervanging van bestaande hardware komt uitsluitend aan de orde indien de inschrijver gemotiveerd kan aantonen dat een component niet geschikt is of niet geschikt gemaakt kan worden voor de gevraagde oplossing. Een aanbieding die uitgaat van volledige vervanging van de aanwezige NEDAP-hardware sluit daarmee niet aan op de uitgangspunten van deze aanbesteding.
135	PvE - Beheer	In het kader van een toekomstbestendige toegangscontrole oplossing, maar ook wetgeving zoals AVG en NIS2 en de omvang van de organisatie van de opdrachtgever, gaat de inschrijver er vanuit dat toegangsrechten aan pashouders niet handmatig beheerd worden, maar automatisch worden uitgeven door het toegangssysteem op basis van bijv. rol, functie, standplaats, etc.. (Attribute-based-provisioning of Role-based-Access (RBAC)). Is deze aanname juist? Heeft de opdrachtgever reeds een applicatie in gebruik welk dit proces ondervangt of verwacht de opdrachtgever dat het toegangscontrolesysteem hier tevens in voorziet?	De aanname dat toegangsrechten uitsluitend automatisch worden uitgegeven op basis van rollen, functies, standplaats of vergelijkbare attributen is niet volledig juist. aanbestedende dienst hanteert een autorisatiemodel waarbij toegangsrechten in belangrijke mate op basis van rollen worden toegewezen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om, indien de situatie daarom vraagt, handmatige aanvullingen of wijzigingen op autorisaties door te voeren. Dit is bijvoorbeeld relevant bij tijdelijke werkzaamheden, locatiegebonden uitzonderingen of functiewijzigingen. aanbestedende dienst verwacht niet dat het toegangscontrolesysteem zelfstandig voorziet in een volledig Identity Governance- of autorisatiebeheerproces. Wel dient de oplossing aan te sluiten op de IAM-oplossing van aanbestedende dienst en ondersteuning te bieden voor rolgebaseerde autorisaties conform de eisen in het Programma van Eisen. aanbestedende dienst behoudt de regie over gebruikersaccounts en autorisaties.
136	Integratie met andere beveiligingsinstallaties	Toegangscontrolesystemen zijn vaak slechts één van de gebruikte beveiligingssystemen bij bedrijven en organisatie. Integratie met andere systemen zoals bijv. CCTV/cameraobservatie zijn eigenlijk de standaard en bieden veel operationele waarde en voordelen. Inschrijver gaat er vanuit dat dit ook voor de opdrachtgever geldt. Integratie met bijv. een videomanagement oplossing wordt niet omschreven in het PvE, maar is binnen de gestelde contractperiode wel voor de hand liggend om in de toekomst gewenst te zijn. Is deze aanname correct en welke video management platform gebruikt de opdrachtgever momenteel? Doel van de vraag is een juiste inschatting te maken van de noodzakelijk Cloudvoorzieningen om dergelijke mogelijkheden in de toekomst duurzaam en efficiënt te kunnen ondersteunen.	Integratie met CCTV- of videomanagementsystemen maakt geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding en wordt niet als eis uitgevraagd. aanbestedende dienst kan niet bevestigen dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een integratie met een videomanagementsysteem zal worden gerealiseerd of uitgevraagd. Inschrijvers dienen hun aanbieding uitsluitend te baseren op de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen en uitgangspunten. aanbestedende dienst verstrekt geen aanvullende informatie over bestaande CCTV- of videomanagementoplossingen, omdat deze buiten de scope van deze aanbesteding vallen.
137	Toepassing Nedap Software	Opdrachtgever stelt als doelstelling (mogelijk) behoudt van de Nedap hardware. Gezien het proprietary model van fabrikant Nedap, werkt deze hardware enkel met de Nedap Software. Deze is beschikbaar in 2 versies; Nedap Aeos; Onpremise applicatie met perpartual licentiemodel waar de opdrachtgever waarschijnlijk nu gebruik van maakt. Nedap Access Atwork; Cloud Native applicatie op basis van het SaaS model, beheerd en gehost door Nedap. Wenst de opdrachtgever gebruik te maken van Nedap Access Atwork (gezien de Cloud/SaaS uitvraag in deze aanbesteding) of is het ook toegestaan om Nedap AEOS als hosted applicatie (met behoud van bestaande licenties) aan te bieden als SaaS oplossing?	Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke NEDAP-softwarevariant voor. Inschrijvers dienen een oplossing aan te bieden die voldoet aan de eisen, uitgangspunten en doelstellingen van de aanbestedingsstukken, waaronder de eisen ten aanzien van cloud-/SaaS-dienstverlening, beheer, beveiliging en toekomstbestendigheid. Het is aan inschrijver om aan te tonen dat de aangeboden oplossing aan deze eisen voldoet. aanbestedende dienst spreekt geen voorkeur uit voor een specifieke softwarevariant of implementatiemodel, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen en de aangeboden oplossing aansluit op de gewenste dienstverlening
138	PvE - Identities	Is de aanname correct dat alle identiteiten genoemd HR 1 van de leidraad (Studenten, leerlingen en medewerkers; Totaal bijna 50.000) een toegangspas hebben en een 'identity' in het toegangscontrolesysteem zijn?	Nee, deze aanname is niet juist. De in de leidraad genoemde aantallen studenten, leerlingen en medewerkers geven de omvang van de organisatie weer en kunnen niet één-op-één worden vertaald naar het aantal pashouders of identities binnen het toegangscontrolesysteem. Niet alle personen binnen de organisatie beschikken noodzakelijkerwijs over een toegangspas of zijn als actieve identity opgenomen in het toegangscontrolesysteem. De benodigde aantallen voor de uitvoering van de opdracht zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken voor zover relevant voor deze aanbesteding.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
139	Offline deuren	Is de aanname correct dat de Aperio v2 en v3 (draadloze) sloten momenteel allemaal als offline slot zijn toegepast (geen verbindingshubs geplaatst) toegangsrechten op de pas van de gebruikers? Zoja; Waarom worden er dan prijzen van Aperio hubs gevragen in het prijzenblad (Bijlage 5)?	Nee, deze aanname is niet juist. De Aperio v2- en v3-componenten zijn in het tabblad “Install base” om administratieve redenen opgenomen onder de categorie offline doorgangen. Deze categorisering betekent niet dat bij alle betreffende doorgangen geen Aperio-hub aanwezig is. De in het tabblad “Migratie DESFire” opgenomen aantallen voor het updaten en leveren van Aperio-hubs zijn gebaseerd op de open begroting van de huidige leverancier en dienen als uitgangspunt voor een uniforme prijsvergelijking. De daarin opgenomen hubs zijn bedoeld voor de migratie, aanpassing, vervanging en uitbreiding van de Aperio-omgeving. De opgegeven aantallen zijn indicatief. De definitieve configuratie en verdeling tussen sloten met en zonder hub worden na gunning op basis van de nulmeting vastgesteld.
140	ICT aansluitvoorwaarde - Netwerkconnectiviteit met hardware en Clouddienst	Is de inschrijver vrij in het kiezen van een (technische) oplossing voor het ontsluiten van de toegangscontrole hardware (deurcontrollers) met de Clouddienst of stelt de opdrachtgever hier nog specifieke eisen/voorwaarden aan?	Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische oplossing voor voor de ontsluiting van de toegangscontrolehardware richting de cloudomgeving. Inschrijvers zijn vrij om hiervoor een passende architectuur aan te bieden, mits wordt voldaan aan de eisen, uitgangspunten en doelstellingen uit de aanbestedingsstukken, waaronder de eisen ten aanzien van beveiliging, beschikbaarheid, beheerbaarheid, logging, integraties en continuïteit van de dienstverlening. De verantwoordelijkheid voor de gekozen technische oplossing en de onderbouwing daarvan ligt bij de inschrijver. De aangeboden oplossing dient aantoonbaar geschikt te zijn voor de bestaande en toekomstige omgeving van aanbestedende dienst.
141	PvE - ICT aansluitvoorwaarde	Kan de opdrachtgever de ICT aansluitvoorwaarde delen met de inschrijver?	Na gunning wordt deze informatie gedeeld.
142	Bijlage 10 - 3.1. KPI's applicatie	In de KPI's van de applicatie ontbreken RTO (Recovery Time Objective) en RPO (Recovery Point Objective) KPI's. Beide hebben een aanzienlijke impact op de prijsvorming van de te leveren Cloud/SaaS dienstverlening. Kan de opdrachtgever de RPO/RTO toevoegen aan bijlage 10?	RTO wordt 8 uur. RPO wordt 4 uur.
143	PvE P. 44 t/m P. 52- Updatebeleid en patchmanagement	De opdrachtgever wenst gebruik te maken van een toekomstbestendige Cloudoplossing op basis van het SaaS model. Moderne Cloud-native (toegangscontrole) applicaties zijn ontwikkeld op basis van DevOps (of vergelijkbare) methodieken waarbij updates en patches op basis van 'continuous delivery' (automatisch) uit worden gerold. Eenvoudig gezegd betekend dit dat Cloud applicaties constant automatisch worden geupdate zonder dat dit de beschikbaarheid raakt of de gebruiker er last van ondervindt (controller firmware uitgezonderd uiteraard). Past een dergelijk model in het updatebeleid en patchmanagement process van de opdrachtgever?	Ja. Aanbestedende dienst onderkent dat moderne SaaS-oplossingen veelal werken met een model van continue doorontwikkeling, waarbij updates en patches gecontroleerd en frequent worden uitgerold. De aangeboden oplossing dient aan te sluiten op de beheer-, wijzigings- en beveiligingsprocessen van aanbestedende dienst. Hierbij geldt dat aanbestedende dienst tijdig geïnformeerd wil worden over relevante wijzigingen die impact kunnen hebben op functionaliteit, beschikbaarheid, beveiliging, koppelingen of beheer. De wijze waarop updates en patches worden uitgerold is aan opdrachtnemer, mits wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van beschikbaarheid, continuïteit, beveiliging en beheerbaarheid zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
144	Eis P.38 v.s. K.1	Bij eis K.1 geeft de opdrachtgever aan dat voor registratie van incidenten en meldingen een bestaande oplossing van de opdrachtgever gebruikt moet worden, terwijl bij eis P.38 wordt benoemd dat de opdrachtnemer hier een web-based applicatie voor moet leveren. Welke van de 2 eisen is leidend?	Eis K.1 en eis P.38 dienen in samenhang te worden gelezen. aanbestedende dienst registreert meldingen via het eigen servicemanagementsysteem conform eis K.1. Opdrachtnemer dient daarnaast conform eis P.38 te beschikken over een webbased applicatie voor de registratie en afhandeling van incidenten en meldingen binnen de eigen dienstverlening. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat een passende aansluiting tussen beide processen en systemen mogelijk is, zodat meldingen kunnen worden uitgewisseld en de voortgang en rapportages voor aanbestedende dienst inzichtelijk zijn. De nadere inrichting hiervan wordt na gunning afgestemd.
145	PvE - Eis P.30 Logbestanden	Wordt onder logbestanden enkel logging van applicatie verstaan (incl. audit trail) of ook de transactiegegevens binnen het toegangssysteem (wie is waar naar binnen geweest, alarmhistorie, etc...)?	Met logbestanden wordt zowel technische logging van de applicatie en infrastructuur als logging van het toegangscontrolesysteem bedoeld. Hieronder vallen onder meer audit trails, systeem- en beveiligingsgebeurtenissen, foutmeldingen, autorisatiewijzigingen, toegangsgebeurtenissen, alarmhistorie en overige relevante registraties die noodzakelijk zijn voor beheer, beveiliging, rapportage en onderzoek. De logging dient zodanig ingericht te zijn dat aanbestedende dienst beschikt over voldoende inzicht ten behoeve van beheer, audits, security-onderzoek en operationele rapportages.
146	PvE - Eis P18 - Active Directory	Gezien de wens voor een cloudgebaseerde oplossing; Is de aanname correct dat met een Active Directory integratie bij eis P18, een Microsoft EntraID koppeling wordt bedoeld en geen traditionele LDAP integratie?	Dit is correct.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
147 PvE - Eis P11/12/13/14/15 - Functie IAM applicatie	Wordt de IAM applicatie van de opdrachtgever enkel gebruikt voor het toewijzen van logische toegang (tot bijv. de applicatie van het toegangssysteem) of ook voor het toewijzen van fysieke toegang (wie heeft waar fysieke toegang tot deuren ontsloten aan het toegangscontrolesysteem)?	De IAM-oplossing van aanbestedende dienst wordt gebruikt voor het beheren van identiteiten en het ondersteunen van autorisatieprocessen. Voor fysieke toegangsrechten wordt deels gebruikgemaakt van regelbaseerde toewijzing. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om autorisaties handmatig aan te passen of aan te vullen op basis van operationele behoeften. aanbestedende dienst verwacht dat het toegangscontrolesysteem aansluit op de IAM-omgeving van aanbestedende dienst. De exacte inrichting en verantwoordelijkheidsverdeling ten aanzien van de toekenning van fysieke toegangsrechten maken geen onderdeel uit van deze vraag en worden in de implementatiefase nader uitgewerkt.
148 PvE - Eis P11/12/13/14/15 - Gebruikte IAM oplossing en Identity Provider?	Van welke IAM applicatie en Identity/MFA provider maakt de opdrachtgever momenteel gebruik?	Microsoft Identity Management (MIM) en Microsoft Authenticator.
149 Doelstelling/Scope van de opdracht (Leidraad Paragraaf 2.1)	Is de aanname correct dat de levering van nieuwe, beter beveiligde Mifare Desfire passen op dit moment nog een onderdeel van de opdracht is? Zoja; Krijgt de inschrijver bij gunning in de toekomst wel de kans om hier een aanbieding voor te mogen maken of heeft de opdrachtgever reeds een overeenkomst met een andere leverancier gesloten voor levering van nieuwe Mifare DESfire passen?	Nee, deze aanname is niet juist. De aanbesteding heeft als doel het toegangscontrolesysteem geschikt te maken voor het gebruik van MIFARE DESFire-passen. De levering van toegangspassen maakt geen onderdeel uit van de uitgevraagde opdracht.
150 beroeps- /bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Wij verzoeken de aanbestedende dienst de gestelde minimumeis voor de beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te wijzigen van een dekking van € 3.000.000 per schadegeval naar € 2.500.000 per schadegeval. Een dekking van € 2.500.000 per schadegeval is een gangbare marktstandaard en wordt door leveranciers ingezet voor opdrachten met een vergelijkbare en zelfs grotere omvang en risicoklasse dan de onderhavige opdracht. De huidige eis beperkt daarmee onnodig de mededinging, terwijl een dekking van € 2.500.000 voldoende zekerheid biedt voor de uitvoering van deze overeenkomst. Wij verzoeken u de verzekeringsvoorwaarde daarom aan te passen naar een minimale dekking van € 2.500.000 per schadegeval, met behoud van het maximale verzekerde bedrag per jaar.	Akkoord.
151 Kwaliteitsonderdelen	Voor subgunningscriterium 1A – Casus – Transitie toegangscontrole naar een toekomstbestendige inrichting en beheer geldt een maximum van 2 A4-pagina's. Gelet op de omvang van de gevraagde onderwerpen en het feit dat de beoordeling plaatsvindt op onder meer concreetheid, detail, uitvoerbaarheid en technische beheersing, achten wij twee pagina's ontoereikend. Inschrijvers worden hierdoor gedwongen essentiële onderdelen slechts oppervlakkig te beschrijven, terwijl juist de kwaliteit en uitvoerbaarheid van de aanpak beoordeeld worden. Wij verzoeken u daarom het maximale aantal pagina's voor dit subgunningscriterium te verruimen naar minimaal 4 A4-pagina's, zodat de gevraagde aanpak volledig en op het door u gewenste detailniveau kan worden uitgewerkt.	Casus 1A mag 3 pagina's A4 beslaan.
152 Presentatie	Het onderdeel Presentatie dient ingevuld te worden op TenderNed, echter is het inschrijver onduidelijk wat hier ingevuld moet worden. Kunt u of toelichten wat u verwacht dat inschrijvers hier indienen of deze vraag uit tenderNed verwijderen zodat er een volledige inschrijving gedaan kan worden zonder dit onderdeel.	Inschrijvers hoeven geen documenten of toelichting aan te leveren op TenderNed. De presentatie is een van de gunningscriteria.
153 leidraad	Ook voor het subgunningscriterium Duurzaamheid achten wij de beschikbare ruimte van 3 A4-pagina's ontoereikend. Gelet op de omvang van de vraagstelling en het gewenste detailniveau is het lastig de kern en essentie van de aanpak voldoende uit te werken. Wij verzoeken u daarom het maximaal aantal pagina's te verruimen naar 4 A4-pagina's, zodat inschrijvers hun aanpak volledig en kwalitatief kunnen onderbouwen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met vier pagina's A4; certificaten mogen als bijlagen worden toegevoegd (tellen niet mee voor paginalimiet). Bewijsstukken, productspecificaties en onderbouwingen moet in de vier pagina's verwerkt worden. Bijlagen worden bij de inhoudelijke beoordeling betrokken.
154 SROI	In Programma van Eisen eis L.5 wordt gesproken over een SROI-verplichting van minimaal 2% van de opdrachtsom. In subgunningscriterium 3 Duurzaamheid wordt gesproken over 3% SROI op basis van 10% van de jaarlijkse contractwaarde. Kan opdrachtgever aangeven welke verplichting leidend is voor de inschrijving en de uiteindelijke contractuitvoering?	De SROI-verplichting van minimaal 2% van de opdrachtsom is verplicht om in te kunnen schrijven. Als opdrachtnemer met een hoger percentage inschrijft, zal dat tot een hogere score leiden bij de subgunningscriteriumvraag Duurzaamheid.
155 Leidraad	"Binnen subgunningscriterium 3 Duurzaamheid worden meerdere duurzaamheidsaspecten beoordeeld, waaronder kwaliteitsonderwijs (SDG 4), sociale duurzaamheid (SDG 8), innovatie (SDG 9), circulariteit (SDG 12), klimaat (SDG 13), wagenparkbeleid en de voorgestelde KPI's. Kan opdrachtgever aangeven of deze onderdelen gelijkwaardig worden beoordeeld of dat sprake is van een onderlinge prioritering of weging?	Deze onderdelen worden gelijkwaardig beoordeeld. Duurzaamheidsaspecten met de minste CO2-uitstoot of de hoogste vermindering hiervan worden het best beoordeeld.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
156	Leidraad 5.2 Vraag 3 +Duurzaamheid Contractmanagement 3.3 +KPI's duurzaamheid Contractmanagement +3.4 KPI-rapportage Contractmanagement 4 KPI-scorecard	"Inschrijver dient twee duurzaamheids-KPI's voor te stellen die onderdeel worden van de KPI-scorecard. Kan opdrachtgever bevestigen dat de voorgestelde KPI's na gunning gezamenlijk worden geoperationaliseerd, inclusief meetmethode, rapportagewijze, definities en prestatienormen, alvorens deze definitief onderdeel worden van de KPI-scorecard?	Nee, aanbestedende dienst bevestigt dit niet. De voorgestelde KPI's maken onderdeel uit van de beoordeling en moeten daarom direct bij de inschrijving concreet, meetbaar en voorzien van normen en definities worden aangeleverd. Dit is nodig voor een objectieve en gelijke beoordeling van alle inschrijvingen.
157	Contractmanagement hoofdstuk 3.3 Contractmanagement hoofdstuk 3.4"	Kan opdrachtgever bevestigen dat voor duurzaamheids-KPI's waarvoor gegevens van opdrachtgever benodigd zijn, tijdens de implementatiefase eerst gezamenlijk een nulmeting wordt vastgesteld alvorens een definitieve prestatienorm wordt bepaald?	Nee, aanbestedende dienst bevestigt dit niet. De voorgestelde KPI's maken onderdeel uit van de beoordeling en moeten daarom direct bij de inschrijving concreet, meetbaar en voorzien van normen en definities worden aangeleverd. Dit is nodig voor een objectieve en gelijke beoordeling van alle inschrijvingen.
158	Leidraad doelstelling + transitie casus + PvE L.3+L.4	"Opdrachtgever benoemt zowel maximale circulariteit als levensduurverlenging van bestaande producten als uitgangspunt van de opdracht. Kan opdrachtgever bevestigen dat het behouden, reviseren en hergebruiken van bestaande NEDAP-hardware en Aperio-slots, voor zover technisch verantwoord en passend binnen de doelstellingen van de opdracht, positief wordt gewaardeerd ten opzichte van volledige vervanging door nieuwe hardware?	Ja. Aanbestedende dienst hecht waarde aan het behouden, reviseren en hergebruiken van bestaande NEDAP-hardware en Aperio-componenten, voor zover dit technisch verantwoord is en past binnen de functionele, beveiligings- en toekomstbestendige doelstellingen van de opdracht.
159	Leidraad paragraaf 5.2 Vraag 3 Duurzaamheid (SDG 4) + Leidraad hoofdstuk 2.1 Doelstelling van de opdracht"	"Binnen SDG 4 wordt specifiek verwezen naar gastlessen en het versterken van de aansluiting tussen onderwijs en praktijk. Kan opdrachtgever aangeven of uitsluitend gastlessen worden beoordeeld, of dat ook andere activiteiten zoals stageplaatsen, praktijkopdrachten, bedrijfsbezoeken of kennissessies als gelijkwaardige invulling van deze doelstelling worden beschouwd?	Andere activiteiten kunnen toegevoegd worden. Het aanbod van opdrachtnemer wordt beoordeeld op het versterken van de aansluiting tussen onderwijs en praktijk.
160	Leidraad 5.2 Vraag 3 Duurzaamheid PvE Hoofdstuk L Duurzaamheid"	Kan opdrachtgever aangeven welke vormen van bewijsvoering passend worden geacht voor duurzaamheidsclaims? Kan hierbij bijvoorbeeld worden gedacht aan certificeringen, duurzaamheidsrapportages, CO ₂ -rapportages, EcoVadis-scores, SBTi-doelstellingen of andere objectief verifieerbare documentatie?	Ja, genoemde documenten zijn passend als bewijs voor duurzaamheidsclaims. aanbestedende dienst beoordeelt deze bewijsmiddelen op basis van objectiviteit en relevantie voor de uitvoering van deze opdracht. Overeenkomstig de aanbestedingswetgeving staat het inschrijvers vrij om gelijkwaardige bewijsmiddelen aan te leveren, mits hiermee objectief wordt aangetoond dat aan de gestelde duurzaamheidseisen wordt voldaan.
161	Leidraad	In paragraaf 3.12.2 van de leidraad zijn de referenties opgenomen als onderdeel van de bij de inschrijving in te dienen documenten. In paragraaf 4.3 worden de referenties echter genoemd als bewijsstuk dat uitsluitend door de voorlopig gegunde inschrijver binnen 10 kalenderdagen na de gunningsbeslissing hoeft te worden aangeleverd. Daarnaast vermeldt het referentieformulier dat dit moet worden bijgevoegd bij een "verzoek tot deelneming", terwijl sprake is van een openbare procedure. Kunt u bevestigen op welk moment de ondertekende referentieformulieren moeten worden ingediend?	Aanbestedende dienst verwacht de referenties bij de inschrijving.
162	Bijlage 05 - Prijzenblad Toegangscontrole final.xlsx	Er wordt aangegeven dat een nulmeting nodig is om de definitieve aantallen vast te stellen voor de bestelling van de hardware. Is aanbestedende partij in bezit van kloppende as-built tekeningen en informatie om op basis hiervan een nulmeting te doen en enkel op basis van steekproef een verificatie op locatie te verrichten?	Aanbestedende dienst beschikt over documentatie van de huidige omgeving. aanbestedende dienst kan echter niet garanderen dat alle as-built tekeningen, registraties en installatiedocumentatie volledig actueel en volledig overeenstemmend zijn met de feitelijke situatie.
163	Prijzenblad	Prijzenblad, tabblad Transitiekosten Kolom D "Prijs per stuk vervanging (€)". Regel 21 t/m 26 is dit alleen een materiaal prijs of ook de arbeid voor het vervangen? Regel 28 t/m 30 Alleen materiaal of ook arbeid? Regel 31 t/m 34 alleen arbeid tbv upgrade?	Regel 21 t/m 26, 28 t/m 30 en 31 t/m 34 betreft vervanging; regel 5 t/m 13 betreft arbeid.
164	Prijzenblad	Prijzenblad, tabblad transitiekosten regel 31 daar wordt gesproken over 1421 bestaande Aperio beslagen kunt u aangeven welke versie deze sloten zijn, de verdeling van hoeveel V2 en V3?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
165	Leidraad 2.3 Vereiste competenties	Ten aanzien van kerncompetentie 2 stelt Aanbestedende dienst dat Inschrijver in de afgelopen drie jaar aantoonbare ervaring dient te hebben met het leveren, implementeren en onderhouden van een oplossing met functionaliteiten zoals in deze aanbesteding uitgevraagd. Het is voor Inschrijver niet geheel duidelijk welke functionaliteiten Aanbestedende dienst minimaal in de referentie terug wenst te zien om aan deze kerncompetentie te voldoen. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken welke functionaliteiten minimaal door de opgegeven referentie voor kerncompetentie 2 moeten worden aangetoond, zodat voor Inschrijvers eenduidig vaststaat wanneer sprake is van een oplossing met voldoende vergelijkbare functionaliteiten?	Aanbestedende dienst verwijst naar de aanbestedingsstukken. Het is aan de inschrijver om aan te tonen dat de opgegeven referentie voldoet aan de gestelde kerncompetentie.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
166 ARBIT 2022	Artikel 26 2. Artikel 26.2 en 26.3 ARBIT kennen een aansprakelijkheidsregeling gebaseerd op onderscheiden schadecategorieën, terwijl artikel 15 lid 3 van de overeenkomst slechts een algemeen maximumbedrag noemt. Hierdoor is onduidelijk welke regeling voorrang heeft. Kunt u verduidelijken hoe artikel 15 lid 3 van de Overeenkomst zich verhoudt tot artikel 26 ARBIT 2022? Bevestigt u dat de aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 ARBIT 2022 onverkort van toepassing blijft en dat artikel 15 lid 3 uitsluitend een aanvullend absoluut maximum introduceert, zonder uitbreiding van de schadecategorieën waarvoor aansprakelijkheid bestaat? 3. Gezien de aard van de opdracht (toegangscontrole, hardware, software en onderhoud) is verder niet duidelijk of zuivere vermogensschade binnen de aansprakelijkheid valt. Zuivere vermogensschade is binnen gebruikelijke AVB- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen veelal niet verzekeraar. Kunt u bevestigen dat zuivere vermogensschade buiten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer valt en uitsluitend directe schade die het gevolg is van een voorafgaande zaak- of personenschade voor vergoeding in aanmerking komt?	t.a.v. Art. 26.2 ARBIT2022: Artikel 15.3 prevaleert boven hetgestelde in de ARBIT2022. t.a.v. Art. 26.3 ARBIT2022: De aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de ARBIT 2022 blijft onverkort van toepassing. Wij zien geen aanleiding om zuivere vermogensschade in algemene zin uit te sluiten.
167 ARBIT 2022	Artikel 17 1. Onder artikel 17.5 bedraagt de boete € 50.000. Kunt u instemmen met verlaging naar € 10.000 en bevestigen dat de boete een gefixeerde schadevergoeding betreft?	Nee, boete blijft ongewijzigd.
168 Conceptovereenkomst	Artikel 15 Kunt u verduidelijken hoe artikel 15 lid 3 van de Overeenkomst zich verhoudt tot artikel 26 ARBIT 2022? Bevestigt u dat de aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 ARBIT 2022 onverkort van toepassing blijft en dat artikel 15 lid 3 uitsluitend een aanvullend absoluut maximum introduceert, zonder uitbreiding van de schadecategorieën waarvoor aansprakelijkheid bestaat?	Artikel 15.3 van de overeenkomst prevaleert boven hetgestelde in de ARBIT2022.
169 Algemeen	Het is in de huidige mondiale/geopolitieke omstandigheden, waaronder begrepen het militair conflict in Oost-Europa en het Midden-Oosten of de beperkingen door de beschikbaarheid van grondstoffen en (half-)fabricaten met als gevolg vertraagde leveringen bij toeleveranciers, niet redelijk om de gevolgen daarvan (volledig) voor rekening van de opdrachtnemer te laten komen of in dat kader een beroep op overmacht uit te sluiten. De opdrachtnemer heeft geen mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de mondiale politieke, grondstoffen- en energiemarkt. In de jurisprudentie wordt ook onderkend dat het niet redelijk is als buitensporige afwijkingen ten opzichte van de aangeboden prijs niet kunnen worden verrekend en/of er niet redelijkheid wordt omgegaan met leveringsvertragingen bij toeleveranciers. (a) Is de Opdrachtgever bereid om vertragingen door geopolitieke omstandigheden in de Overeenkomst niet als overmacht uit te sluiten? (b) Is Opdrachtgever bereid bij buitensporige prijsstijgingen door geopolitieke omstandigheden in overleg te treden over een prijsaanpassing? (c) Op welke andere wijze is de Opdrachtgever anders bereid om te gaan met buitensporige prijsstijgingen en leveringsvertragingen veroorzaakt door geopolitieke omstandigheden?	Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de betreffende bepalingen te wijzigen. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd van kracht.
170 Overige vragen NVI 2	Gezien de omvang en mogelijke aanvullende vragen verderop in het traject verzoeken wij de NVI 2 ronde ook open te stellen voor nieuwe vragen ipv alleen verduidelijkingsvragen op de reeds gestelde vragen in NVI 1.	Niet akkoord.
171 Fabrikant gedreven prijswijzigingen	Kan opdrachtgever aangeven hoe wordt omgegaan met aantoonbare prijswijzigingen van fabrikant gebonden hardware, software, subscriptions en licenties gedurende de contractperiode wanneer deze aantoonbaar buiten de reguliere contractuele indexeringsmethodiek vallen? Kan worden bevestigd dat dergelijke niet-beïnvloedbare wijzigingen bespreekbaar zijn indien zij bij inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren?	Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de betreffende bepalingen aangeaande overmacht te wijzigen. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd van kracht.
172 Exit werkzaamheden en specialistische inzet	Kan opdrachtgever bevestigen welke exit werkzaamheden onderdeel zijn van de vaste dienstverlening en welke werkzaamheden bij een daadwerkelijke exit tegen de overeengekomen tarieven mogen worden uitgevoerd? Wij verzoeken onderscheid te maken tussen: 1. Reguliere overdracht van bestaande data en documentatie; 2. Technische kennisoverdracht; 3. Ondersteuning van een opvolgend leverancier; 4. Aanvullende conversie, migratie, engineering en consultancy.	De exit-strategie wordt bepaald na gunning in overleg tussen aanbestedende dienst en opdrachtnemer.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
173	Herstel van oorzaken buiten verantwoordelijkheid opdrachtnemer	Kan opdrachtgever bevestigen dat specialistisch onderzoek en herstelwerkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven mogen worden uitgevoerd wanneer aantoonbaar blijkt dat een storing is veroorzaakt door: • Infrastructuur van opdrachtgever; • Werkzaamheden van derden; • Externe gekoppelde systemen; • Netwerkproblemen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer; • Onjuist gebruik of ongeautoriseerde wijzigingen?	Indien uit onderzoek aantoonbaar blijkt dat een storing niet wordt veroorzaakt door het toegangscontrolesysteem of de dienstverlening van opdrachtnemer, maar door infrastructuur van aanbestedende dienst, werkzaamheden van derden, externe gekoppelde systemen, netwerkvoorzieningen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer of ongeautoriseerde wijzigingen, dan kan sprake zijn van werkzaamheden buiten de reguliere dienstverlening. De beoordeling hiervan vindt plaats op basis van de concrete situatie, de overeengekomen dienstverlening, de SLA en de contractuele afspraken. Eventuele aanvullende werkzaamheden worden, indien van toepassing, behandeld conform de afspraken voor meerwerk zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
174	A.5/ S.2 – lifecycle over volledige contractduur	A.5 verlangt werking gedurende de resterende economische levensduur van vijf jaar of de duur van de overeenkomst, terwijl S.2 ondersteuning, updates en upgrades gedurende de contractuele periode vereist. Kan opdrachtgever bevestigen dat bij fabrikant gedreven End-of-Life/End-of-Support gedurende de overeenkomst een ondersteund opvolgend product mag worden toegepast? Kan tevens worden bevestigd dat eventuele niet voorzienbare aanvullende product-, licentie- of implementatiekosten in dat geval in overleg mogen worden behandeld?	Aanbestedende dienst bevestigt dat indien een fabrikant gedurende de contractperiode een aangeboden product of softwarecomponent End-of-Life of End-of-Support verklaart, Opdrachtnemer een ondersteund opvolgend product of opvolgende versie mag toepassen. Voorwaarde daarbij is dat de aangeboden oplossing blijft voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsstukken en dat sprake blijft van minimaal gelijkwaardige functionaliteit, prestaties, beveiliging, beheerbaarheid en integratiemogelijkheden. Het vervangen van een uitgefaseerd product of component door een passend opvolgend product wordt beschouwd als onderdeel van de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor het in stand houden van de overeengekomen dienstverlening gedurende de contractduur.
175	E.4 – garanties op product roadmap	E.4 verlangt garanties over ontwikkelingen op korte termijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat de opdrachtnemer hiervoor mag uitgaan van ontwikkelingen die door de betreffende softwarefabrikant definitief zijn gepland/gecommitteerd? Opdrachtnemer kan geen garantie afgeven voor toekomstige productontwikkeling die uitsluitend binnen de invloedssfeer van een derde fabrikant ligt.	Ja. Voor eis E.4 mag Opdrachtnemer uitgaan van ontwikkelingen die door de softwarefabrikant formeel zijn gepland of gecommitteerd voor de termijn van 0-6 maanden. Van Opdrachtnemer wordt niet verlangd garanties af te geven voor productontwikkelingen die volledig binnen de invloedssfeer van een derde fabrikant liggen.
176	Q.7 – verwijderen van gegevens uit back-upmedia	Q.7 verlangt dat persoonsgegevens op verzoek volledig en onomkeerbaar worden verwijderd, inclusief gegevens op back-upmedia. Kan opdrachtgever accepteren dat persoonsgegevens die reeds onderdeel zijn van beveiligde en/of immutable back-ups gedurende de vastgestelde technische retentieperiode in die back-ups aanwezig blijven, mits: • Deze niet voor operationele doeleinden toegankelijk zijn; • Uitsluitend bij disaster recovery worden gebruikt; • Bij eventuele restore opnieuw de geldende verwijderverplichtingen worden toegepast; • De betreffende back-up na afloop van de retentie automatisch wordt vernietigd? Wij verzoeken Q.7 hiermee in overeenstemming te brengen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de beschreven werkwijze. Persoonsgegevens die uitsluitend aanwezig zijn in beveiligde back-ups mogen gedurende de reguliere retentieperiode behouden blijven, mits deze niet voor operationele doeleinden toegankelijk zijn, uitsluitend worden gebruikt voor disaster recovery, na een eventuele restore opnieuw onder de geldende verwijderverplichtingen vallen en na afloop van de retentieperiode worden vernietigd.
177	S.7 – escrow broncode en API's	S.7 verlangt op verzoek een escrow regeling voor de broncode van alle programmatuur en toegepaste API's. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze verplichting uitsluitend geldt voor programmatuur en API's waarvan opdrachtnemer zelf rechthebbende is dan wel waarover opdrachtnemer juridisch de bevoegdheid heeft om broncode in escrow te geven? Voor standaardprogrammatuur van derden/fabrikanten is opdrachtnemer immers niet automatisch rechthebbende op of beschikkingsbevoegd over de broncode. Wij verzoeken S.7 op dit punt expliciet te beperken.	Ja. De verplichting uit eis S.7 geldt uitsluitend voor programmatuur en API's waarvan Opdrachtnemer rechthebbende is of waarover Opdrachtnemer bevoegd is een escrowregeling af te sluiten. Voor standaardprogrammatuur en API's van derden geldt deze verplichting uitsluitend voor zover Opdrachtnemer hierover kan beschikken of de betreffende fabrikant hierin voorziet.
178	S.4 – Terms & Conditions fabrikant	S.4 bepaalt dat oorspronkelijke Terms & Conditions ook bij toekomstige upgrades van toepassing blijven en dat nieuwe voorwaarden niet hoeven te worden geaccepteerd. Bij standaardsoftware van derden kan opdrachtnemer niet zelfstandig garanderen dat een fabrikant gedurende de gehele contractperiode zijn voorwaarden ongewijzigd laat. Kan opdrachtgever daarom bevestigen dat toekomstige standaardvoorwaarden van de softwarefabrikant mogen worden toegepast, mits deze geen wezenlijke verslechtering betekenen voor de rechten en het gebruik van opdrachtgever? Wij verzoeken S.4 dienovereenkomstig te verduidelijken dan wel aan te passen.	Uitgangspunt blijft dat de rechten, functionaliteit, gebruiksmogelijkheden en contractuele positie van aanbestedende dienst niet wezenlijk mogen verslechteren ten opzichte van de situatie bij contractering. Toepassing van gewijzigde standaardvoorwaarden van een softwarefabrikant is toegestaan voor zover deze niet strijdig zijn met de overeenkomst en geen materiële beperking of verslechtering opleveren voor aanbestedende dienst. Indien sprake is van een dergelijke verslechtering, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst tussen aanbestedende dienst en opdrachtnemer.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
179 S.1 – functioneren zonder geldige of voldoende licenties	In S.1 wordt vereist dat de oplossing volledig blijft functioneren indien onvoldoende licenties zijn geactiveerd of aanwezige licenties zijn verlopen. Kan opdrachtgever bevestigen dat hiermee uitsluitend tijdelijke technische continuïteit bij een administratieve/licentie technische afwijking wordt bedoeld en niet dat software structureel zonder de vereiste geldige gebruiksrechten moet blijven functioneren? Indien dit niet de bedoeling is, verzoeken wij S.1 op dit punt aan te passen.	De bedoeling van deze eis is dat de oplossing voldoende robuust is om tijdelijke administratieve of licentietechnische afwijkingen op te vangen, zodat de continuïteit van kritieke bedrijfsprocessen niet direct wordt onderbroken. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik van de software conform de licentievoorwaarden van de fabrikant.
180 Documentatie en training	Kan opdrachtgever nader specificeren welke documentatie en kennisoverdracht van opdrachtnemer wordt verwacht, waaronder eventueel: •Systeemarchitectuur; •Configuratie documentatie; •Interfacebeschrijvingen; •As-built informatie; •Beheerhandleidingen; •Recovery procedures; •Training van functioneel/technisch beheerders? Kan tevens het verwachte aantal te trainen medewerkers en de gewenste trainingsvorm worden aangegeven?	De aannahme dat ROCvA-F functioneel én technisch beheer gaat uitvoeren is waarschijnlijk minder juist gezien de expliciete doelstelling om een regierol te vervullen. aanbestedende dienst verwacht vooral documentatie en kennisoverdracht die nodig zijn voor regievoering, governance, continuïteit en overdraagbaarheid van de oplossing. aanbestedende dienst beschikt over operationele gebruikers, waaronder conciërges, die binnen vastgestelde kaders gebruikers, passen en toegangsrechten beheren. Deze werkzaamheden betreffen operationeel gebruikers- en autorisatiebeheer. aanbestedende dienst heeft als doelstelling een regierol te vervullen. Technisch beheer, onderhoud, monitoring, lifecycle management en applicatiebeheer maken onderdeel uit van de dienstverlening van opdrachtnemer.
181 End-of-Life / End-of-Support	Hoe wordt gedurende de mogelijk langdurige contractperiode omgegaan met hardware of software die door de fabrikant End-of-Life of End-of-Support wordt verklaard? Is functioneel gelijkwaardige opvolgende hardware/software toegestaan?	In dergelijke gevallen is vervanging door een functioneel gelijkwaardige of verbeterde opvolgende versie toegestaan, mits: - de functionaliteit minimaal gelijk blijft; - de interoperabiliteit met de bestaande omgeving behouden blijft; - prestaties en beveiliging niet verslechteren; - geen afbreuk wordt gedaan aan de eisen uit het Programma van Eisen; aanbestedende dienst vooraf wordt geïnformeerd over de voorgenomen wijziging.
182 Acceptatiecriteria transitie	Welke formele criteria worden gehanteerd voor acceptatie van de transitie? Vindt acceptatie plaats: •Per doorgang; •Per locatie; •Per fase; •Of uitsluitend na voltooiing van de volledige transitie? Kan tevens worden aangegeven binnen welke termijn opdrachtgever testresultaten beoordeelt en formele acceptatie verleent?	Aanbestedende dienst verwacht dat de transitie gefaseerd wordt uitgevoerd. Acceptatie vindt plaats per afgeronde fase en/of locatie. Per fase, locatie of deeloplevering wordt vastgesteld of aan de overeengekomen acceptatiecriteria is voldaan. aanbestedende dienst zal testresultaten binnen een nader overeen te komen termijn beoordelen en eventuele bevindingen terugkoppelen. Definitieve afspraken hierover worden vastgelegd tijdens de implementatiefase.
183 Afwijkingen ten opzichte van de verstrekte install base	Kan opdrachtgever bevestigen hoe wordt omgegaan met afwijkingen die tijdens locatie-opnames/nulmeting blijken ten opzichte van de verstrekte install base? Indien dergelijke afwijkingen leiden tot aantoonbaar aanvullende hardware, software, licenties, engineering of uitvoering die redelijkerwijs niet uit de aanbestedingsstukken kon worden afgeleid, worden deze dan als aanvullende scope behandeld?	Voor zover dergelijke afwijkingen leiden tot aantoonbaar benodigde aanvullende hardware, software, licenties, engineering- of implementatiewerkzaamheden die niet binnen de uitgevraagde scope vallen, kunnen deze in overleg als meerwerk worden behandeld.
184 Planning, fasering en werkzaamheden buiten onderwijsuren	Kan opdrachtgever de uitgangspunten voor de transitie nader toelichten, waaronder: •Gewenste start en einddatum; •Gewenste volgorde/fasering; •Aantal locaties dat gelijktijdig kan worden uitgevoerd; •Beschikbare schoolvakanties/onderhoudsvensters; •Beperkingen tijdens onderwijsuren; •Mate waarin avond- of weekendwerk wordt verwacht?	Aanbestedende dienst heeft geen vooraf vastgesteld detailplan voor de uitvoering van de transitie. Van inschrijver wordt verwacht dat deze op basis van de aanbestedingsdocumenten een passende transitieaanpak, fasering en planning voorstelt. Daarbij geldt als uitgangspunt dat: - de continuïteit van het onderwijsproces niet mag worden verstoord; - werkzaamheden zoveel mogelijk worden afgestemd met de betreffende locaties; - onderwijsactiviteiten voorrang hebben; - uitvoering tijdens schoolvakanties, buiten kantooruren of in weekenden bespreekbaar is indien dit bijdraagt aan een beheerste migratie. De definitieve planning wordt na gunning in overleg vastgesteld.
185 Q.9 – anonimiseren/pseudonimiseren	Dient de applicatie zelf native functionaliteit te bevatten voor het anonimiseren en pseudonimiseren van productiedata, of mag opdrachtnemer hiervoor een gecontroleerd technisch proces en/of aanvullende tooling toepassen?	Beide zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan eis Q.9 en de AVG.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
186	P.54 – rapportages op alle tabellen en velden	Kan opdrachtgever bevestigen dat de eis om selecties/rapportages te kunnen maken over “alle tabellen en velden” betrekking heeft op voor opdrachtgever functioneel beschikbare bedrijfsgegevens en niet op interne systeem-, configuratie-, security- of technische applicatietabellen?	Ja, aanbestedende dienst bedoelt met deze eis de functioneel beschikbare gegevens die onderdeel uitmaken van de bedrijfsvoering en het toegangscontroleproces. De eis heeft niet tot doel dat aanbestedende dienst rapportages moet kunnen maken op interne technische systeemtabellen, applicatiebeheerobjecten, beveiligingsconfiguraties of andere niet-functionele componenten van de oplossing. Voor zover dergelijke informatie relevant is voor beheer en auditing, mag opdrachtnemer hiervoor passende rapportagemogelijkheden aanbieden.
187	P.35 – monitoring	Kan opdrachtgever verduidelijken welke vorm van technische toegang wordt verlangd voor monitoring van beveiliging, capaciteit, performance en beschikbaarheid? Is inzicht via dashboards, logging en rapportages voldoende, of wordt directe technische toegang tot onderliggende infrastructuur verlangd?	Met eis P.35 beoogt aanbestedende dienst voldoende inzicht te verkrijgen in de beveiliging, capaciteit, performance en beschikbaarheid van de aangeboden oplossing. Het is niet vereist dat aanbestedende dienst directe toegang verkrijgt tot de onderliggende infrastructuur, databases of beheersystemen van opdrachtnemer. Inzicht via dashboards, logging, meldingen en rapportages is toegestaan, mits aanbestedende dienst daarmee voldoende inzicht heeft in de prestaties, beschikbaarheid en beveiliging van de dienstverlening.
188	P.23 – urgente patches en beveiligingsupdates	P.23 vereist dat updates twee werkweken voor livegang op de acceptatieomgeving beschikbaar zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor urgente securitypatches, kwetsbaarheden en kritieke fixes een versnelde changeprocedure mag worden gehanteerd?	Ja. De termijn van twee werkweken zoals genoemd in eis P.23 geldt als uitgangspunt voor reguliere updates, upgrades en releases. Voor kritieke beveiligingsupdates, securitypatches, kwetsbaarheden met verhoogd risico en andere spoedeisende correcties mag een versnelde wijzigingsprocedure worden toegepast. Opdrachtnemer dient aanbestedende dienst hierover zo spoedig mogelijk te informeren en de risicoafweging te documenteren.
189	P.13 – OAuth2	Is het gebruik van OAuth2 in P.13 een harde technische eis, of accepteert opdrachtgever ook een functioneel en beveiliging technisch gelijkwaardige federatieve authenticatiestandaard die correct integreert met de IAM-omgeving van opdrachtgever?	Aanbestedende dienst beoogt met eis P.13 ondersteuning van federatieve authenticatie en een correcte integratie met de IAM-omgeving van aanbestedende dienst. Een functioneel en beveiligingstechnisch gelijkwaardige standaard is toegestaan, mits deze de gevraagde functionaliteit ondersteunt en volledig aansluit op de IAM-omgeving van aanbestedende dienst.
190	Remote beheer en support	Onder welke voorwaarden mag opdrachtnemer remote beheer en specialistische ondersteuning uitvoeren? Kan opdrachtgever daarbij inzicht geven in: •VPN/toegangsmethode; •MFA; •Jumpserver; •Persoonsgebonden accounts; •Sessielogging; •Voorafgaande autorisatie; •Beschikbaarheid buiten kantooruren?	Aanbestedende dienst heeft de technische inrichting van remote beheer nog niet definitief voorgeschreven. Uitgangspunt is dat remote beheer en specialistische ondersteuning uitsluitend plaatsvinden via een beveiligde toegang die voldoet aan het informatiebeveiligingsbeleid van aanbestedende dienst. Daarbij dient in ieder geval rekening te worden gehouden met persoonsgebonden accounts, passende authenticatie (waaronder MFA), logging en audit-trails van beheerhandelingen en autorisatie conform het need-to-know-principe. De definitieve inrichting van de beheer- en toegangsvoorzieningen wordt in de implementatiefase in overleg met de geselecteerde Opdrachtnemer vastgesteld.
191	Berekening beschikbaarheid >99,9%	Kan opdrachtgever nader specificeren: •Welke componenten onderdeel zijn van de beschikbaarheidsberekening; •Hoe gedeeltelijke uitval wordt berekend; •Hoe uitval van externe koppelingen wordt behandeld; •Hoe netwerk- of infrastructuurproblemen aan opdrachtgeverszijde worden behandeld?	Zie omschrijving in contractmanagementbijlage, waarbij gedeeltelijke uitval = uitval.
192	Definitie van herstel	Kan opdrachtgever bevestigen dat aan een hersteltijd wordt voldaan wanneer de kritische functionaliteit binnen de gestelde termijn door middel van een aantoonbaar werkende tijdelijke oplossing/workaround volledig beschikbaar is, waarna de definitieve oplossing op een nader overeengekomen moment wordt gerealiseerd?	Ja. Aan de overeengekomen hersteltijd wordt geacht te zijn voldaan indien binnen de gestelde hersteltermijn een aantoonbaar werkende tijdelijke oplossing of workaround is gerealiseerd waardoor de getroffen kritische functionaliteit weer volledig beschikbaar is voor het beoogde gebruik. De onderliggende oorzaak van de storing dient vervolgens zo spoedig mogelijk en in afstemming met aanbestedende dienst structureel te worden opgelost. Een tijdelijke oplossing mag niet onbeperkt in stand blijven en wordt vervangen door een definitieve oplossing binnen een nader overeen te komen termijn. Voor de meting van de KPI-hersteltermijnen geldt in dat geval het moment waarop de overeengekomen functionaliteit door de tijdelijke oplossing weer volledig beschikbaar is.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
193	SLA en afhankelijkheden buiten opdrachtnemer	Hoe worden reactie-, herstel- en beschikbaarheids-KPI's toegepast wanneer een incident geheel of gedeeltelijk wordt veroorzaakt door voorzieningen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, zoals: • Netwerk/internet; • IAM; • Infrastructuur opdrachtgever; • Brandmeldinstallatie; • Gekoppelde systemen; • Dienstverlening van derden? Kan worden bevestigd dat perioden waarin herstel aantoonbaar afhankelijk is van opdrachtgever of een derde buiten de SLA-meting van opdrachtnemer worden gehouden?	Ja, waarbij een onderaannemer van opdrachtnemer niet als derde geldt.
194	Servicevensters P1 en P2	Voor P1- en P2-incidenten zijn reactie- en hersteltijden opgenomen van respectievelijk <15 minuten/<4 uur en <30 minuten/<8 uur. Kan opdrachtgever aangeven gedurende welke servicevensters deze termijnen gelden: • Reguliere werkdagen; • Verruimde bedrijfstijden; • Df 24 uur per dag, 7 dagen per week?	Voor P1-incidenten geldt een 24/7 bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst. Opdrachtnemer dient buiten kantooruren meldingen te kunnen aannemen en, indien noodzakelijk, remote of on-site herstelactiviteiten te starten conform de overeengekomen responstijden. Voor P2-incidenten geldt dat deze binnen de reguliere kantooruren worden afgehandeld (8.00 - 18.00 uur).
195	Afbakening eerste- en tweedelijnsonderhoud – P.57	Kan opdrachtgever concreet definiëren wat binnen deze overeenkomst onder eerste- en tweedelijns preventief en correctief onderhoud wordt verstaan? Graag minimaal uitsplitsen naar: • Applicatie/software; • Controllers/interfaces; • Kaartlezers; • Offline sloten; • Voedingen; • Bekabeling; • Elektrische deurcomponenten; • Netwerk; • Systeemkoppelingen. Kan tevens worden bevestigd welke werkzaamheden door of namens opdrachtgever worden uitgevoerd?	Met eerstelijns ondersteuning bedoelt aanbestedende dienst het aannemen, registreren, beoordelen en waar mogelijk afhandelen van gebruikersmeldingen en aanvragen. Meldingen die technisch onderzoek of herstel vereisen worden doorgezet naar de servicedesk van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tweedelijns ondersteuning en het technisch beheer van het toegangscontrolesysteem, waaronder analyse, herstel op afstand, onderhoud, probleemoplossing, herstel op locatie indien noodzakelijk en vervanging van defecte componenten. Inschrijvers dienen er voor hun aanbieding van uit te gaan dat alle werkzaamheden die samenhangen met het technisch beheer, onderhoud en herstel van het toegangscontrolesysteem onderdeel zijn van de dienstverlening van opdrachtnemer. De operationele werkafspraken worden na gunning nader uitgewerkt.
196	Acceptatieomgeving en gekoppelde systemen	Moet de acceptatieomgeving gedurende de volledige contractperiode permanent beschikbaar zijn? En moeten daarin ook alle relevante systeemkoppelingen representatief beschikbaar zijn, inclusief testmogelijkheden met de IAM-omgeving en overige externe systemen?	Ja. De acceptatieomgeving dient gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar te zijn voor test-, acceptatie- en wijzigingsdoeleinden. De acceptatieomgeving moet representatief zijn voor de productieomgeving. Voor zover relevant voor het kunnen testen van wijzigingen dienen ook de benodigde koppelingen beschikbaar te zijn. Volledig productiegelijke testomgevingen van alle externe systemen worden niet zonder meer vereist.
197	Productie- en acceptatieomgeving – P.20/P.21	In P.20 wordt vermeld dat opdrachtgever minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar stelt, terwijl P.21 vereist dat een cloudoplossing minimaal een representatieve acceptatieomgeving met volledige functionaliteit heeft. Kan opdrachtgever verduidelijken welke partij de infrastructuur en/of dienst voor deze omgevingen dient te leveren? Moeten zowel productie als acceptatie onderdeel zijn van de door opdrachtnemer aangeboden oplossing?	Ja. Voor een aangeboden cloudoplossing dienen zowel de productieomgeving als de representatieve acceptatieomgeving onderdeel uit te maken van de door Opdrachtnemer aangeboden oplossing. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van deze omgevingen en de daarvoor benodigde infrastructuur of cloudvoorzieningen. Eis P.20 moet worden gelezen in samenhang met eis P.21. aanbestedende dienst stelt geen afzonderlijke infrastructuur of cloudomgeving beschikbaar voor de aangeboden oplossing. Alle kosten die nodig zijn voor het beschikbaar stellen en in stand houden van de vereiste productie- en acceptatieomgeving dienen onderdeel te zijn van de aanbieding.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
198	Gewenste migratie van de bestaande applicatieomgeving	Verwacht opdrachtgever: 1. Een integrale technische migratie van de bestaande applicatie, database, configuraties, autorisaties en historie; Of 2. Is het toegestaan een nieuwe omgeving op te bouwen en de voor de bedrijfsvoering noodzakelijke gegevens, configuraties en functionaliteiten gecontroleerd over te nemen? Kan opdrachtgever tevens aangeven welke onderdelen van de bestaande omgeving minimaal behouden moeten blijven?	Aanbestedende dienst schrijft geen integrale technische migratie van de bestaande applicatie, database of onderliggende architectuur voor. Het is toegestaan een nieuwe omgeving op te bouwen, mits de voor de bedrijfsvoering benodigde gegevens, autorisaties, configuraties en functionaliteiten zorgvuldig worden overgenomen en de continuïteit van de dienstverlening is geborgd. In ieder geval dienen de actuele gebruikers- en autorisatiegegevens, toegangsrechten, configuraties en overige gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening behouden of aantoonbaar te worden gemigreerd. De exacte migratieaanpak wordt door Opdrachtnemer uitgewerkt en ter goedkeuring aan aanbestedende dienst voorgelegd.
199	Definitie van de gevraagde cloudoplossing	In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over een migratie naar een “cloud-oplossing” en een “cloud, tenzij”-applicatie. Kan opdrachtgever bevestigen dat hieronder ook een door opdrachtnemer volledig beheerde en extern gehoste dedicated/private omgeving wordt verstaan, waarbij de applicatie en database buiten de infrastructuur van opdrachtgever worden ondergebracht en als beheerde dienst beschikbaar worden gesteld, mits aan alle gestelde functionele, beveiligings-, beschikbaarheids- en beheereisen wordt voldaan?	Ja. Onder een cloud-oplossing wordt tevens verstaan een door Opdrachtnemer volledig beheerde en extern gehoste dedicated/private omgeving, mits wordt voldaan aan alle in de aanbestedingsstukken opgenomen functionele, beveiligings-, beschikbaarheids-, beheer- en compliance-eisen. aanbestedende dienst schrijft geen specifieke cloudarchitectuur voor.
200	Kritieke reserveonderdelen	Kan opdrachtgever nader aangeven wat wordt verwacht onder de in eis 1.2 genoemde beschikbaarheid van kritieke onderdelen? Wordt van opdrachtnemer een dedicated voorraad verwacht en zo ja, voor welke componenten, aantallen en/of locaties?	Nee. Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke dedicated voorraad, minimale aantallen of vaste voorraadlocaties voor. Eis 1.2 betreft een functionele eis waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van kritieke onderdelen van het toegangscontrolesysteem en het voorkomen van langdurige verstoringen. Het is aan Opdrachtnemer om hiervoor een passende beheer-, onderhouds- en voorraadstrategie in te richten.
201	Historische wijzigingen en uitbreidingen	Kan opdrachtgever inzicht geven in de gemiddelde jaarlijkse omvang gedurende de afgelopen drie jaar van: • Uitbreidingen met doorgangen; • Configuratiewijzigingen; • Softwarechanges; • Koppelingen; • Firmware-/software-upgrades; • Overige projectmatige aanpassingen?	Aanbestedende dienst beschikt niet over een gevalideerd overzicht van de gemiddelde jaarlijkse omvang van uitbreidingen, configuratiewijzigingen, softwarewijzigingen, koppelingen, firmware-/software-upgrades en overige projectmatige aanpassingen gedurende de afgelopen drie jaar. Om die reden worden hiervoor geen aanvullende historische gegevens verstrekt. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, waaronder het prijzenblad en de install base.
202	Historische incidentgegevens	Kan opdrachtgever over bij voorkeur de afgelopen drie jaar inzicht geven in het aantal incidenten/storingen binnen de toegangscontroleomgeving, uitgesplitst naar: • Prioriteit; • Oorzaak/categorie; • Applicatie/hardware/koppeling/netwerk; • Gemiddelde herstelduur? Deze informatie is relevant voor het bepalen van de benodigde service- en supportcapaciteit.	Aanbestedende dienst beschikt niet over een gevalideerd overzicht van incidenten en storingen dat kan worden verstrekt in de door u gevraagde uitsplitsing naar prioriteit, oorzaak/categorie, applicatie/hardware/koppeling/netwerk en gemiddelde herstelduur. Om die reden wordt geen aanvullende historische incidentinformatie beschikbaar gesteld. Inschrijvers dienen hun aanbieding te baseren op de aanbestedingsstukken, waaronder de install base, het Programma van Eisen, de gevraagde dienstverlening en de opgenomen KPI's en serviceniveaus.
203	Netwerk- en connectiviteitsvoorzieningen	Kan opdrachtgever inzicht geven in de relevante netwerkvoorzieningen per locatie, waaronder: • WAN/internet; • Bandbreedte; • Redundantie; • LAN/netwerksegmentatie; • Firewallbeleid; • VPN-mogelijkheden; • DNS/NTP; • IP-ranges en adressering; • Relevante protocollen en poorten? Kan tevens de verantwoordelijkheids grens tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voor deze voorzieningen worden aangegeven?	Aanbestedende dienst verstrekt in het kader van deze aanbesteding geen locatiespecifieke informatie over netwerkkarchitectuur, IP-adressering, firewallconfiguraties, VPN-inrichting, bandbreedtes of overige beveiligingsmaatregelen. aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en het beheer van de eigen netwerk- en infrastructuurvoorzieningen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte werking van de aangeboden oplossing binnen de door aanbestedende dienst beschikbaar gestelde infrastructuur en voor de netwerk-, beveiligings- en connectiviteitseisen die noodzakelijk zijn voor de aangeboden oplossing. De voor implementatie benodigde technische aansluitinformatie wordt na gunning en voor zover noodzakelijk beschikbaar gesteld aan de geselecteerde Opdrachtnemer.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final									
204	Actuele hardware- en firmwarestatus	Kan opdrachtgever aanvullend op de verstrekte install base inzicht geven in de actuele typen, uitvoeringen en firmwareversies van de aanwezige Nedap- en Aperio-componenten? Deze informatie is nodig om vast te stellen welke componenten voor het beoogde hybride gebruik van MIFARE Classic en MIFARE DESFire EV3 kunnen worden behouden, geüpdatet of vervangen.	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.									
205	Omvang AEOS-configuratie en gegevens	Kan opdrachtgever, voor zover beschikbaar, inzicht geven in de omvang van de bestaande omgeving, waaronder: •Actieve personen/pashouders; •Autorisatiegroepen; •Tijdschema's; •Zones; •Operators/beheerders; •Rollen en profielen; •Databaseomvang; •Hoeveelheid aanwezige historie/logging? Kan tevens worden aangegeven welke historische gegevens bij de transitie behouden moeten blijven en welke bewaartermijnen daarvoor gelden?	Aanbestedende dienst beschikt niet over een volledig gevalideerd overzicht van alle door u gevraagde aantallen en volumes. Voor het aantal gebruikersaccounts geldt momenteel het volgende overzicht: <table><tr><td>Type gebruiker</td><td>Aantal</td><td>Admin</td></tr><tr><td>Gebruiker</td><td>182</td><td>15</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>197</td><td></td></tr></table> aanbestedende dienst beschikt niet over aanvullende gevalideerde gegevens ten aanzien van het aantal autorisatiegroepen, tijdschema's, zones, rollen/profielen, databaseomvang en de omvang van de aanwezige historie/logging. Uitgangspunt bij de transitie is dat de voor de bedrijfsvoering noodzakelijke actuele gebruikersgegevens, autorisaties, toegangsrechten en configuraties behouden blijven. Voor logging gelden de in het PvE opgenomen bewaartermijnen.	Type gebruiker	Aantal	Admin	Gebruiker	182	15	Totaal	197	
Type gebruiker	Aantal	Admin										
Gebruiker	182	15										
Totaal	197											
206	IAM-omgeving en authenticatie	Kan opdrachtgever nadere technische informatie beschikbaar stellen over de huidige IAM-omgeving, waaronder: •Gebruikte IAM-oplossing; •Active Directory en/of Entra ID-inrichting; •Toegepaste SSO- en federatieprotocollen; •MFA-inrichting; •Relevante tenants/domeinen; •Technische aansluitvoorwaarden; •Beschikbare testomgeving en testaccounts? Kan tevens worden aangegeven welke partij verantwoordelijk is voor configuratie en technische ondersteuning aan de IAM-zijde?	Aanbestedende dienst verstrekt in het kader van deze aanbesteding geen gedetailleerde technische informatie over de inrichting van de IAM-omgeving, MFA-configuratie, tenants, domeinen, testaccounts of overige beveiligingsvoorzieningen. Uitgangspunt is dat de aangeboden oplossing moet kunnen aansluiten op de IAM-voorziening van aanbestedende dienst en moet voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het PvE ten aanzien van authenticatie, autorisatie en federatieve toegang. De voor implementatie benodigde technische aansluitinformatie wordt na gunning beschikbaar gesteld aan de geselecteerde Opdrachtnemer. aanbestedende dienst blijft verantwoordelijk voor de eigen IAM-omgeving; Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte configuratie en aansluiting van de aangeboden oplossing op deze voorziening.									
207	Bestaande systeemkoppelingen en interfaces	Kan opdrachtgever een overzicht beschikbaar stellen van alle actieve koppelingen met de huidige toegangscontroleomgeving, inclusief per koppeling: •Gekoppeld systeem; •Functionele toepassing; •Gebruikte interface/API/protocol; •Synchronisatierichting; •Frequentie van gegevensuitwisseling; •Verantwoordelijke partij voor het gekoppelde systeem? Graag hierin in ieder geval IAM/identitymanagement, HR/studentensystemen en overige relevante gebouw- of beveiligingssystemen opnemen.	Aanbestedende dienst beschikt niet over een voor deze aanbesteding gevalideerd overzicht van alle bestaande koppelingen, interfaces, protocollen, synchronisatierichtingen en uitwisselfrequenties. De aanbestedingsstukken bevatten de functionele eisen ten aanzien van de benodigde integraties, waaronder de aansluiting op de IAM-omgeving van aanbestedende dienst. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Voor de implementatie benodigde technische detailinformatie over bestaande koppelingen en systemen wordt, voor zover beschikbaar en noodzakelijk, na gunning gedeeld met de geselecteerde Opdrachtnemer.									
208	Technische baseline huidige AEOS-omgeving	Kan opdrachtgever een actueel technisch overzicht beschikbaar stellen van de bestaande Nedap AEOS-omgeving, waaronder minimaal: •Huidige AEOS-versie; •Server- en databaseversies; •Gebruikte AEOS-modules; •Relevante aanvullende softwarecomponenten; •Toegepaste firmwareversies; •Eventueel maatwerk, scripts of specifiek ontwikkelde functionaliteit?	Voor zover beschikbaar kan een uitgebreidere en actuele versie van de install base, inclusief aanvullende technische informatie over de huidige omgeving en koppelingen, worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. aanbestedende dienst stelt uitsluitend informatie beschikbaar voor zover deze beschikbaar is en vanuit informatiebeveiligingsperspectief kan worden gedeeld.									

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
209	Actuele AEOS-licentiepositie	Kan opdrachtgever de actuele licentiegegevens van de bestaande Nedap AEOS-omgeving beschikbaar stellen, waaronder minimaal: •Aanwezige licentietypen; •Aantallen; •Versies; •Geactiveerde functionaliteiten/modules; •Eventuele software onderhouds-, support- of subscription overeenkomsten? Deze informatie is noodzakelijk om vast te stellen welke bestaande licenties en functionaliteiten beschikbaar zijn, welke kunnen worden voortgezet en welke eventuele aanvullingen of wijzigingen noodzakelijk zijn.	Aanbestedende dienst zal, voor zover beschikbaar en betrouwbaar vast te stellen, aanvullende informatie beschikbaar stellen. Deze informatie kan door inschrijvers worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring
210	Overeenkomst. Artikel 7 Overgang van risico en eigendom	Het risico van beschadiging of verlies van Producten die het voorwerp van de Dienst vormen of deel uitmaken van de Dienst, gaat bij Levering over op de Opdrachtgever. Deze clausule is in de huidige bewoordingen onaanvaardbaar. Om twijfel te voorkomen: de eigendom en het risico van goederen, evenals alle daarmee verband houdende intellectuele eigendomsrechten die op de locatie worden geleverd, gaan pas over op de Opdrachtgever wanneer de volledige betaling voor het betreffende deel van de werkzaamheden is ontvangen. Wij verzoeken u dit deel van de clausule te schrappen of te herformuleren.	Betreft art. 7 van de ARBIT2022. Artikel blijft ongewijzigd.
211	Leidraad §2.3 KC3 / uitgangspunt 3	Kan de dienst het onderscheid verduidelijken tussen de gevraagde “cloud-oplossing” (uitgangspunt 3 / transitiedefinitie) en de in Kerncompetentie 3 gevraagde “SaaS-oplossing”? Betreft dit één en dezelfde verwachting (een gehoste abonnementsdienst), of worden cloud (deploymentmodel) en SaaS (commercieel/dienstenmodel) als afzonderlijke eisen beoordeeld?	Nee. Met de begrippen "cloud-oplossing" en "SaaS-oplossing" wordt in deze aanbesteding niet beoogd een afzonderlijk onderscheid in beoordeling aan te brengen. Beide begrippen zien op een extern gehoste oplossing die als dienst wordt geleverd en voldoet aan de gestelde functionele, beveiligings-, beschikbaarheids- en beheereisen. aanbestedende dienst beoordeelt niet afzonderlijk op het gekozen deploymentmodel, mits aan de gestelde eisen wordt voldaan.
212	PvE Q.2, Q.12 / Verwerkersovereenkomst	Kan de dienst ten aanzien van blok Q en de Verwerkersovereenkomst specificeren of alle persoonsgegevens en toegangscontroldata binnen de EER verwerkt en opgeslagen moeten worden? Zijn cloud-/routeringsdiensten waarvan onderdelen (bijv. een notificatie- of mobiele-credentialgateway) buiten de EER draaien toegestaan, mits voorzien van passende waarborgen (adequaatheidsbesluit of SCC's)?	Gegevens mogen per definitie niet buiten de EER verwerkt worden. Dit geldt ook voor cloud of routeringsdiensten.
213	PvE S.7	Eis S.7 vraagt een escrowregeling voor broncode inclusief API's. Kan de dienst bevestigen dat een escrowregeling via een gecertificeerde escrow-agent — voor de op de dedicated server draaiende programmatuur en de API-documentatie — volstaat, ook wanneer de programmatuur afkomstig is van een internationale fabrikant met een gestandaardiseerd, wereldwijd releasemodel?	Ja. Een escrowregeling via een gecertificeerde escrow-agent volstaat, mits deze betrekking heeft op de programmatuur en API-documentatie waarover Opdrachtnemer bevoegd is een dergelijke regeling af te sluiten. Voor standaardprogrammatuur van derden geldt dit uitsluitend voor zover de rechthebbende hierin voorziet.
214	PvE S.6	Eis S.6 stelt dat licenties softwarematig zijn (geen hardware dongle). Kan de dienst bevestigen dat een op de dedicated server geïnstalleerde, softwarematige licentie (zonder USB-dongle of hardwarekoppeling in werkstations) aan deze eis voldoet, ook wanneer de serverapplicatie op een specifieke (virtuele) machine wordt geactiveerd?	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat een softwarematige licentie die op een dedicated fysieke of virtuele server wordt geactiveerd, voldoet aan eis S.6. De strekking van eis S.6 is dat geen gebruik wordt gemaakt van fysieke licentiedragers, zoals USB-dongles of vergelijkbare hardwarematige licentievoorzieningen in werkstations of andere componenten van de oplossing. Softwarematige activatie of licentievalidatie op een fysieke of virtuele server is toegestaan.
215	PvE S.1 / B.1	Eis S.1 vereist dat de oplossing “volledig blijft werken indien er onvoldoende of verlopen licenties zijn”. Kan de dienst bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien de fysieke toegangscontrole (controllers en offline sloten) autonoom blijft functioneren op basis van de laatst geladen autorisaties, onafhankelijk van de licentie-/abonnementsstatus van de server-/beheersoftware?	Ja. Aan eis S.1 wordt voldaan indien de fysieke toegangscontrole operationeel blijft functioneren op basis van de laatst geldende configuratie en autorisaties, ook indien licenties of abonnementen verlopen. Het doel van deze eis is het waarborgen van de continuïteit van de toegangsverlening en het voorkomen dat deuren, controllers of offline sloten buiten werking raken als gevolg van een licentie- of abonnementsprobleem.
216	Leidraad §2.3 KC3 / PvE blok S	Kan de dienst bevestigen dat een gehost, abonnementsgebaseerd model waarbij de leverancier een dedicated serveromgeving beheert, host, update en ondersteunt (inclusief de browser-based clientlaag), kwalificeert als “SaaS-oplossing” — ook al bestaat de technische architectuur uit een servercomponent met beheerclient?	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat een gehost, abonnementsgebaseerd model waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor hosting, beheer, onderhoud, updates, ondersteuning en beschikbaarheid van de oplossing, kwalificeert als een SaaS-oplossing. Daarbij is de interne technische architectuur niet bepalend. Het gebruik van een servercomponent, beheerclient of vergelijkbare technische bouwstenen sluit een oplossing niet uit, mits de oplossing als dienst wordt geleverd en aanbestedende dienst geen verantwoordelijkheid draagt voor het technisch beheer van de onderliggende infrastructuur of applicatieomgeving.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
217 PvE P.23	Eis P.23 vraagt dat een update van een (cloud)oplossing eerst twee werkweken op de acceptatieomgeving beschikbaar is. Kan de dienst bevestigen dat dit updateproces bij een server-/clientmodel wordt ingevuld door de update eerst op de acceptatie-instantie te installeren en na goedkeuring naar de productie-instantie door te voeren?	Ja. Voor een server-/clientmodel mag eis P.23 zo worden ingevuld dat een update eerst op de acceptatieomgeving wordt geïnstalleerd en daar gedurende minimaal twee werkweken beschikbaar is voor validatie door aanbestedende dienst. Na goedkeuring kan de update worden doorgevoerd naar de productieomgeving.
218 PvE P.21, P.22	Eis P.21 vraagt “altijd minimaal een representatieve acceptatie-omgeving met volledige functionaliteit”. Kan de dienst bevestigen dat een tweede, dedicated acceptatie-instantie van de serverapplicatie (met geanonimiseerde data conform P.22) aan deze eis voldoet, en dat de daaraan verbonden licentie-/hostingkosten onderdeel mogen zijn van het all-in tarief (R.1)?	Ja. Aan eis P.21 wordt voldaan indien de oplossing beschikt over een separate, representatieve acceptatieomgeving met volledige functionaliteit waarin wijzigingen kunnen worden getest en gevalideerd voordat deze naar productie worden doorgevoerd. Het gebruik van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens conform Q.9 is daarbij toegestaan. De kosten voor de acceptatieomgeving, waaronder eventuele hosting-, beheer- en licentiekosten, dienen onderdeel uit te maken van de aangeboden oplossing en te worden verwerkt in de aangeboden tarieven.
219 PvE P.20	Eis P.20 vereist een fysieke scheiding tussen productie- en acceptatieomgeving. Kan de dienst bevestigen dat bij een server-/clientarchitectuur aan deze eis wordt voldaan door twee gescheiden (server)instanties (productie en acceptatie) in te richten, en dat een scheiding op afzonderlijke virtuele servers/hosts als “fysieke scheiding” in de zin van P.20 wordt geaccepteerd?	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat aan eis P.20 wordt voldaan wanneer productie- en acceptatieomgeving als afzonderlijke instanties zijn ingericht en aantoonbaar van elkaar zijn gescheiden. Hierbij wordt onder fysieke scheiding mede verstaan een inrichting waarbij productie- en acceptatieomgeving op afzonderlijke virtuele servers, afzonderlijke hosts of vergelijkbaar logisch gescheiden omgevingen zijn ondergebracht, mits de omgevingen onafhankelijk van elkaar functioneren en wijzigingen in de acceptatieomgeving geen directe invloed kunnen hebben op de productieomgeving. aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische implementatie voor, zolang wordt voldaan aan het doel van de eis: een representatieve en van productie gescheiden acceptatieomgeving.
220 Leidraad uitgangspunt 3 / PvE B.1, S.1	Indien de aanwezigheid van een dedicated servercomponent wordt beschouwd als afwijking van een puur cloud-/browsermodel: kan de dienst bevestigen dat een onderbouwing op basis van beveiliging (BIV), dataresidentie/AVG (EER) en continuïteit/fail-safe (B.1, S.1) als voldoende geldt voor de “tenzij”-clausule, zonder negatieve beoordeling?	Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische architectuur voor. Het staat inschrijvers vrij een oplossing aan te bieden met een dedicated servercomponent, mits wordt voldaan aan alle functionele, beveiligings-, beschikbaarheids-, continuïteits- en beheereisen uit de aanbestedingsstukken. De beoordeling vindt plaats op basis van de gestelde eisen en niet op basis van de keuze voor een specifieke architectuur. Een oplossing wordt derhalve niet negatief beoordeeld uitsluitend vanwege de aanwezigheid van een dedicated servercomponent, mits deze passend is onderbouwd en voldoet aan de gestelde eisen.
221 PvE P.25, P.26	De eisen P.25 en P.26 voorzien expliciet in oplossingen die aanvullende plug-ins/clientcomponenten vereisen. Kan de dienst bevestigen dat een lokaal te installeren beheerclient onder deze bepalingen valt en is toegestaan, mits de leverancier de juiste versie beschikbaar stelt en het versiebeheer (N-1) verzorgt?	Ja. Een lokaal te installeren beheerclient is toegestaan. De eisen P.25 en P.26 sluiten het gebruik van aanvullende clientcomponenten niet uit. Voorwaarde is dat de beheerclient onderdeel uitmaakt van de aangeboden oplossing, dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor het beschikbaar stellen van de juiste versie en het bijbehorende versiebeheer (N-1) en dat aan alle overige functionele, beveiligings-, beheer- en beschikbaarheidseisen wordt voldaan.
222 PvE P.24	Eis P.24 vraagt “een maximale beleving van de applicatie in de browser”. Kan de dienst bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de dagelijkse bediening, het autorisatiebeheer en de rapportage browser-based toegankelijk zijn, en dat systeemconfiguratie- en engineeringtaken via een aparte beheerclient (clientsoftware) mogen verlopen, zonder dat dit als afwijking van P.24 wordt aangemerkt?	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat eis P.24 is bedoeld om te waarborgen dat de dagelijkse bediening van de applicatie, het autorisatiebeheer, de raadpleegfuncties en de rapportagefunctionaliteit zoveel mogelijk browser-based toegankelijk zijn. Het gebruik van een afzonderlijke beheerclient voor specialistische systeemconfiguratie-, engineering- of installatiewerkzaamheden wordt niet als een afwijking van eis P.24 beschouwd, mits de reguliere beheer- en gebruikersfunctionaliteit via de browser beschikbaar blijft en aan de overige eisen uit het PvE wordt voldaan. aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische architectuur voor, maar beoordeelt of wordt voldaan aan de functionele doelstelling van de eis.
223 PvE P.24, P.25, P.26	Erkent de aanbestedende dienst dat bepaalde toegangscontroleplatformen een servercomponent op een dedicated machine vereisen, alsmede een beheer-/configuratieclient (clientsoftware) voor systeeminstelling, naast de browser-based bediening voor de dagelijkse gebruikers? Kan worden bevestigd dat een dergelijke architectuur toelaatbaar is en niet in strijd is met het “cloud”-uitgangspunt?	Ja. Aanbestedende dienst erkent dat bepaalde toegangscontroleplatformen werken met een architectuur bestaande uit een servercomponent, een beheer-/configuratieclient en browsergebaseerde functionaliteit voor dagelijkse gebruikers. Een dergelijke architectuur is toegestaan en is niet in strijd met het cloud-uitgangspunt, mits wordt voldaan aan alle functionele, beveiligings-, beschikbaarheids-, beheer- en continuïteitseisen uit de aanbestedingsstukken. aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische architectuur of clientmodel voor.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
224	PvE P.24 / Leidraad uitgangspunt 3	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een oplossing die technisch bestaat uit een serverapplicatie op een dedicated (server)machine — gehost binnen de EER (private cloud, datacenter of on-premise) — en die via een browser (webclient) wordt bediend, kwalificeert als “cloud-oplossing” in de zin van uitgangspunt 3 en de transitiedefinitie?	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat een oplossing die bestaat uit een door Opdrachtnemer gehoste en beheerde serveromgeving, waarbij de applicatie via een browser (webclient) beschikbaar wordt gesteld aan gebruikers, kan kwalificeren als een cloud-oplossing in de zin van de aanbestedingsstukken. Daarbij is niet de interne technische architectuur bepalend, maar het feit dat de oplossing als dienst wordt geleverd en dat hosting, technisch beheer, onderhoud, updates en ondersteuning door Opdrachtnemer worden verzorgd
225	Leidraad §5.2 – uitgangspunt 3, “tenzij”-clause	Kan de dienst aangeven welke onderbouwing wordt geaccepteerd om af te wijken van het “cloud”-uitgangspunt? Volstaat bijvoorbeeld een onderbouwing op basis van dataresidentie/AVG (EER), security (BIV: integriteit hoog, vertrouwelijkheid hoog) of continuïteit/fail-safe om een hybride of on-premise componentkeuze te rechtvaardigen zonder negatieve beoordeling?	Nee. Aanbestedende dienst geeft niet op voorhand aan welke argumentatie voldoende is om af te wijken van het cloud-uitgangspunt. Het uitgangspunt van de aanbesteding blijft een cloud-oplossing. aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke cloudarchitectuur voor. Een extern gehoste dedicated/private omgeving kan passend zijn, mits wordt voldaan aan alle gestelde functionele, beveiligings-, beschikbaarheids-, beheer- en continuïteitseisen. Een lokaal binnen de infrastructuur van aanbestedende dienst beheerde on-premise omgeving wordt niet beoogd. Eventuele alternatieve oplossingsrichtingen worden beoordeeld op basis van de aanbestedingsstukken en de mate waarin aan de gestelde eisen wordt voldaan.
226	Leidraad §5.2 – uitgangspunt 3 / PvE blok Q	Kwalificeert een hybride model — waarbij beheer, bediening en updates via de cloud verlopen, maar de toegangscontroldata wordt gehost op een dedicated omgeving binnen de EER (private cloud of on-premise server) — als een “cloud-oplossing” die voldoet aan uitgangspunt 3, of wordt dit beschouwd als een afwijking waarvoor onderbouwing (“tenzij”) vereist is?	Ja, mits de omgeving extern wordt gehost en beheerd. Een on-premise implementatie binnen de infrastructuur van aanbestedende dienst valt niet onder het beoogde cloud-uitgangspunt.
227	Leidraad §5.2 – uitgangspunt 3 / PvE Transitiedefinitie	Kan de aanbestedende dienst een eenduidige definitie geven van wat onder een “cloud-oplossing” wordt verstaan? Wordt hieronder uitsluitend een publieke, multi-tenant SaaS verstaan, of kwalificeert ook een private cloud of een door de leverancier gehoste (single-tenant) cloudomgeving als “cloud-oplossing”?	Onder een cloud-oplossing verstaat aanbestedende dienst een extern gehoste en als dienst aangeboden oplossing. aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifiek cloud- of deploymentmodel voor. Zowel een public cloud, private cloud als een dedicated/single-tenant gehoste omgeving kunnen kwalificeren als cloud-oplossing, mits wordt voldaan aan alle functionele, beveiligings-, beschikbaarheids-, beheer- en continuïteitseisen uit de aanbestedingsstukken. Een lokaal binnen de infrastructuur van aanbestedende dienst beheerde on-premise omgeving valt niet onder het beoogde cloud-uitgangspunt.
228	Leidraad §5.2 – Casus 1A, hergebruik bekabeling	Kan de dienst bevestigen dat een lezer-controllerprotocol dat compatibel is met hergebruik van de bestaande bekabeling (retrofit via bestaande RS485-/datakabels tot ca. 500 m), als meerwaarde wordt gewaardeerd binnen de doelstelling van duurzame, beheersbare transitie met behoud van infrastructuur?	Aanbestedende dienst onderschrijft het belang van een duurzame en beheersbare transitie en het zoveel mogelijk hergebruiken van bestaande infrastructuur. Het beperken van vervangingen van bekabeling en andere infrastructuuronderdelen kan hieraan bijdragen. aanbestedende dienst schrijft echter geen specifiek lezer-controllerprotocol of technische oplossingsrichting voor. Oplossingen worden beoordeeld op basis van de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen en criteria, niet op basis van een specifiek technisch implementatiemodel.
229	PvE 2.10 Beveiliging ICT / P.27 – netwerkblootstelling	Kan de dienst bevestigen dat een lezer-controllerarchitectuur die geen IP-/Ethernet-poorten aan de onbeveiligde (buiten)zijde van een deur blootstelt, maar gebruikmaakt van een beveiligde seriële busverbinding, als meerwaarde wordt gewaardeerd vanuit het oogpunt van netwerkveiligheid en het beperken van het aanvalsoppervlak?	Oplossingen worden beoordeeld op basis van de mate waarin zij voldoen aan de gestelde functionele, informatiebeveiligings-, beheer- en continuïteitseisen. aanbestedende dienst kent daarbij geen afzonderlijke waardering toe aan een specifieke technische implementatie of architectuur.
230	PvE P.32/P.33 – tamperdetectie bus	Kan de dienst bevestigen dat een lezer-controllerprotocol met continue (“heartbeat”) bewaking van de verbinding, dat manipulatie, onderbreking of vervanging van een lezer direct detecteert en meldt, als meerwaarde wordt gewaardeerd binnen de monitoring- en detectie-eisen?	Er worden echter geen aanvullende beoordelingscriteria toegepast en geen specifieke technologieën voorgeschreven of beoordeeld.
231	PvE 2.10 BIV (integriteit hoog, vertrouwelijkheid hoog)	Gezien de classificatie integriteit “hoog” en vertrouwelijkheid “hoog”: kan de dienst bevestigen dat een lezer-controllerprotocol waarbij versleuteling (bijv. AES-sessieversleuteling) en wederzijdse apparaatauthenticatie (op basis van per-apparaat certificaten) standaard en zonder handmatige configuratie zijn geactiveerd, als meerwaarde wordt gewaardeerd ten opzichte van een protocol waarbij versleuteling optioneel is en handmatig moet worden ingeschakeld?	Oplossingen worden beoordeeld op basis van de gepubliceerde eisen en criteria. Aan een specifieke technische implementatie of architectuur wordt geen afzonderlijke meerwaarde of beoordeling toegekend.
232	PvE 2.10 BIV / P.27 / algemeen	Stelt de aanbestedende dienst een specifiek lezer-controllercommunicatieprotocol (bijvoorbeeld een open standaardprotocol) verplicht, of staat het de inschrijver vrij een gelijkwaardig of hoogwaardiger beveiligd communicatieprotocol tussen lezer en controller toe te passen, mits dit voldoet aan de eisen voor integriteit en vertrouwelijkheid?	De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de aangeboden oplossing voldoet aan de functionele en beveiligingseisen uit de aanbestedingsstukken. aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke technologie, leverancier of protocol voor.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
233 PvE 2.10 BIV / N.1 – certificering hardware	Gezien de classificatie integriteit “hoog” en vertrouwelijkheid “hoog”: kan de dienst bevestigen dat onafhankelijke beveiligingscertificering van de aangeboden lezers en/of credentials (bijvoorbeeld een Common Criteria-evaluatie zoals EAL van de toegepaste DESFire EV3-chip, of gelijkwaardige certificering van de lezer) als meerwaarde wordt gewaardeerd, en dat een dergelijke certificering als kwaliteits- of betrouwbaarheidsonderbouwing mag worden ingebracht?	Aanbestedende dienst kent geen afzonderlijke meerwaarde of beoordeling toe aan specifieke certificeringen die niet als eis of beoordelingscriterium in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen.
234 PvE P.32/P.33/P.35 – monitoring	Kan de dienst bevestigen dat lezers met continue statusbewaking (“heartbeat”) die realtime lezerstatus en tamper-/manipulatie detectie naar het systeem melden, als meerwaarde worden gewaardeerd binnen de eisen voor monitoring en detectie (P.32, P.33, P.35)?	Oplossingen worden beoordeeld op basis van de gepubliceerde eisen en criteria. Aan specifieke technische voorzieningen, zoals heartbeat-functionaliteit of tamperdetectie, wordt geen afzonderlijke meerwaarde of beoordeling toegekend buiten hetgeen in de aanbestedingsstukken is opgenomen.
235 PvE 2.10 BIV / P.34 – sleutelbeheer	Gezien de classificatie vertrouwelijkheid “hoog”: kan de dienst bevestigen dat de mogelijkheid tot toepassing van klant-specifieke (site-)encryptiesleutels met centrale sleutelrotatie op de credentials en lezers als meerwaarde wordt gewaardeerd, omdat dit kopieerbaarheid en misbruik van passen tegengaat?	Oplossingen worden beoordeeld op basis van de gepubliceerde eisen en criteria. Aan specifieke technische implementaties, zoals klantspecifieke encryptiesleutels of centrale sleutelrotatie, wordt geen afzonderlijke meerwaarde of beoordeling toegekend buiten hetgeen in de aanbestedingsstukken is opgenomen.
236 PvE P.44/P.46 – lifecycle & firmware	Kan de dienst bevestigen dat lezers waarvan de firmware centraal en in-situ (zonder demontage) kan worden bijgewerkt — waardoor beveiligingsupdates over alle locaties uniform kunnen worden uitgerold — als meerwaarde meewegen in het kader van lifecycle management en patchmanagement?	Oplossingen worden beoordeeld op basis van de gepubliceerde eisen en criteria. Aan specifieke technische implementaties, zoals centrale en op afstand uit te voeren firmware-updates zonder fysieke demontage, wordt geen afzonderlijke meerwaarde of beoordeling toegekend buiten hetgeen in de aanbestedingsstukken is opgenomen.
237 PvE I.3 – toekomstvastheid credentials	I.3 vraagt bij nieuwe hardware rekening te houden met toekomstige inzet van smartphones. Kan de dienst bevestigen dat lezers die naast MIFARE DESFire EV3 ook mobiele credentials (via Bluetooth en/of NFC) en Wallet-credentials (bijv. in een smartphone-wallet) ondersteunen, als meerwaarde worden gewaardeerd binnen de transitiecasus?	Oplossingen worden beoordeeld op basis van de gepubliceerde eisen en criteria. Aan specifieke technische implementaties, zoals mobiele credentials, Bluetooth-, NFC- of wallet-credentials, wordt geen afzonderlijke meerwaarde of beoordeling toegekend buiten hetgeen in de aanbestedingsstukken is opgenomen.
238 Leidraad §5.2 – Casus 1A, Aperio-sloten	De Aperio-sloten zijn doorgaans fabrikant- of platformgebonden. Kan de dienst bevestigen of behoud van de Aperio-sloten een harde eis is, of dat vervanging door gelijkwaardige (online/offline) sloten is toegestaan indien dit noodzakelijk is voor integratie met een ander toegangscontroleplatform en voor een veilige DESFire EV3-toepassing?	Nee. Het behoud van de bestaande Aperio-sloten is geen harde eis. Uitgangspunt is dat bestaande infrastructuur en hardware zoveel mogelijk worden hergebruikt. Indien Opdrachtnemer gemotiveerd kan aantonen dat vervanging van bestaande sloten noodzakelijk is voor de aangeboden oplossing, integratie of het voldoen aan de gestelde eisen, is vervanging toegestaan. De definitieve vervangingsscope wordt na gunning vastgesteld op basis van de nulmeting.
239 PvE – Transitiedefinitie / I.3	Kan de dienst bevestigen of de bestaande lezers en controllers in de huidige configuratie MIFARE DESFire EV3 volledig ondersteunen (versleutelde toepassing met wederzijdse authenticatie), of dat hiervoor hoe dan ook vervanging of aanpassing van lezers noodzakelijk is? Dit is bepalend voor de beoordeling of behoud van de bestaande lezers technisch haalbaar is.	Aanbestedende dienst kan niet bevestigen dat alle huidige lezers en controllers in de bestaande configuratie MIFARE DESFire EV3 volledig ondersteunen. Dit is afhankelijk van het specifieke type, de uitvoering, firmwareversie en configuratie van de betreffende componenten. Een uitgebreidere en actuele versie van de install base kan door inschrijvers worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Voor zover beschikbaar wordt daarin aanvullende technische informatie opgenomen. De definitieve vervangingsscope wordt na gunning vastgesteld op basis van de nulmeting. Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de informatie zoals verstrekt in de aanbestedingsstukken en de beschikbaar gestelde install base.
240 PvE – Transitiedefinitie / I.3	Kan de dienst bevestigen dat, voor het geschikt maken voor MIFARE DESFire EV3, de inschrijver vrij is in de keuze van nieuwe kaartlezers en credentials, mits deze de vereiste beveiligde DESFire EV3-toepassing (wederzijdse authenticatie en AES-versleuteling) ondersteunen, en dat de keuze voor lezers van de inschrijver niet is beperkt tot het fabrikaat van de bestaande installatie?	Aanbestedende dienst schrijft geen specifiek fabrikaat voor ten aanzien van kaartlezers of credentials. Het staat Inschrijver vrij een oplossing aan te bieden die voldoet aan de gestelde functionele en beveiligingseisen, waaronder de ondersteuning van MIFARE DESFire EV3. Uitgangspunt blijft wel dat bestaande infrastructuur en componenten waar mogelijk worden hergebruikt. Indien vervanging van bestaande lezers noodzakelijk is om aan de gestelde eisen of de aangeboden oplossing te voldoen, dient Inschrijver dit te onderbouwen. De definitieve vervangingsscope wordt na gunning vastgesteld op basis van de nulmeting.
241 Leidraad §5.2 – Casus 1A, continuïteit	Is een gefaseerde, hybride aanpak toegestaan waarbij delen van de bestaande install base tijdelijk in stand blijven en gefaseerd worden vervangen gedurende 2027, mits de continuïteit van onderwijsprocessen gewaarborgd blijft? Zo ja, telt de mate van hergebruik van bestaande hardware mee in de waardering?	Ja. Een gefaseerde transitieaanpak waarbij delen van de bestaande install base tijdelijk in gebruik blijven en gefaseerd worden vervangen, is toegestaan, mits de continuïteit van de bedrijfsvoering en onderwijsprocessen gedurende de gehele transitieperiode is gewaarborgd. aanbestedende dienst schrijft geen specifieke migratiemethodiek voor. Inschrijver dient een passende en beheersbare transitieaanpak aan te bieden die voldoet aan de gestelde eisen. De mate van hergebruik van bestaande hardware wordt niet als afzonderlijk beoordelingscriterium gewaardeerd. Wel blijft het uitgangspunt dat bestaande infrastructuur en componenten waar mogelijk doelmatig worden hergebruikt.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
242 Leidraad §5.2 – Casus 1A, uitgangspunt 2	Kan de dienst bevestigen dat onder “behoud van de bestaande infrastructuur” ook de bestaande deurbekabeling en voedingen worden verstaan, en dat hergebruik daarvan (met vervanging van uitsluitend controllers en lezers) als “behoud van infrastructuur” kwalificeert in de zin van uitgangspunt 2 van Casus 1A?	Ja. Aanbestedende dienst bevestigt dat onder het uitgangspunt van behoud van de bestaande infrastructuur in ieder geval ook de aanwezige deurbekabeling en voedingen worden verstaan. Een oplossing waarbij de bestaande bekabelings- en voedingsinfrastructuur behouden blijft en uitsluitend controllers, lezers of andere daarvoor noodzakelijke componenten worden vervangen, kwalificeert in beginsel als behoud van de bestaande infrastructuur. Uiteraard geldt hierbij dat de aangeboden oplossing moet voldoen aan alle relevante functionele, technische, veiligheids- en beheerisen uit de aanbestedingsstukken. Indien vervanging van delen van de bestaande infrastructuur aantoonbaar noodzakelijk is om aan deze eisen te voldoen, dient Inschrijver dit gemotiveerd toe te lichten in zijn aanbieding.
243 Leidraad §5.2 – Casus 1A, criterium technische complexiteit	Bij Casus 1A wordt beoordeeld op “aantoonbare beheersing van technische complexiteit (bestaande omgeving)”. Kan de dienst verduidelijken hoe dit criterium wordt toegepast bij een inschrijver die niet de bestaande omgeving voortzet maar een alternatief platform aanbiedt? Weegt het ontbreken van een migratie binnen het bestaande fabrikantecosysteem in dat geval negatief mee, en zo ja, op welke wijze?	Het criterium ziet op de mate waarin inschrijver aantoonde de technische complexiteit van de bestaande omgeving en de transitie naar de aangeboden oplossing te beheersen. Het behoud van NEDAP hardware en software is en blijft een stevig uitgangspunt.
244 Leidraad §5.2 – Casus 1A, uitgangspunt behoud	Wordt een transitieaanpak die de bestaande omvang vervangt in de beoordeling van Casus 1A gelijkwaardig beoordeeld aan een aanpak die deze omgeving behoudt, zolang beide voldoen aan de doelstellingen (DESFire EV3, cloud, lifecycle, continuïteit)? Of kent behoud van de bestaande hardware een impliciete of expliciete voorkeur of pluspunt in de scoring?	Behoud van de in Casus 1A benoemde uitgangspunten kent een expliciete voorkeur in de scoring.
245 Leidraad §5.2 – Casus 1A, uitgangspunt behoud	In casus 1A geldt als uitgangspunt behoud van de bestaande hardware en Aperio-slots, "tenzij vervanging onderbouwd noodzakelijk is". Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een inschrijving waarbij (een deel van) de infrastructuur wordt vervangen door een gelijkwaardig of toekomstbestendig platform volledig is toegestaan, mits deugdelijk onderbouwd, en dat dit niet leidt tot uitsluiting of lagere waardering enkel vanwege het feit dat wordt afgeweken van behoud?	Nee, het vervangen van hardware is uitsluitend in noodzakelijke situaties toegestaan.
246 referenties	Is het toegestaan om bij onze referenties gebruik te maken van reeds afgegeven tevredenheidsverklaringen, in plaats van voor iedere aanbesteding de betreffende referentiegever opnieuw een afzonderlijke referentieverklaring te laten invullen en ondertekenen? Het opnieuw laten ondertekenen van een verklaring zorgt iedere keer voor extra administratieve belasting bij onze klanten, terwijl met een bestaande tevredenheidsverklaring reeds kan worden aangetoond dat de betreffende opdracht naar tevredenheid is uitgevoerd. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen als afdoende bewijslast?	Ja, dat is toegestaan, mits de betreffende tevredenheidsverklaring voldoende actueel is en alle informatie bevat die noodzakelijk is om vast te stellen dat aan de gevraagde kerncompetentie wordt voldaan. Indien de verstrekte verklaring onvoldoende informatie bevat, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor aanvullende informatie of het referentieformulier als opgenomen in Bijlage 11 - Referentie formulier op te vragen.
247 Bijlage 01 - Concept overeenkomst toegangscontrole final.pdf	Kan aanbestedende partij bevestigen wanneer indien opdrachtgever de werkzaamheden voor een bepaalde locatie per direct beëindigd worden de tot dan toe gemaakte kosten verrekend mogen worden?	In die situatie zullen in onderling overleg nog niet gefactureerde kosten in alle redelijkheid en billijkheid vergoed worden.
248 § 2.1 (doelstellingen) in samenhang met § 5.2 en § 6.6	De gunningssystematiek beoordeelt de kwaliteit uitsluitend op transitie en duurzaamheid, terwijl doelstelling 1 (2.1) spreekt over het verbeteren en verhogen van de veiligheid en doelstelling 3 over betere beveiliging via DESFire. De inhoudelijke kwaliteit, betrouwbaarheid en beveiliging van de aangeboden oplossing zelf worden niet als gunningscriterium meegewogen, maar uitsluitend als eis in het PvE. 1. Kunt u toelichten hoe de gekozen weging aansluit op doelstelling 1 (verbeteren en verhogen van de veilige werkomgeving)? 2. Waarom is de mate waarin een oplossing de veiligheid en betrouwbaarheid aantoonbaar verbetert — boven het minimumniveau uit het PvE — geen onderdeel van de kwalitatieve beoordeling? 3. Overweegt u een kwalitatief (sub)gunningscriterium op te nemen dat de inhoudelijke meerwaarde van de aangeboden oplossing belooft?	De doelstellingen van de aanbesteding zijn vertaald naar zowel eisen als beoordelingscriteria. De functionele, technische en beveiligingsvereisten van de aangeboden oplossing zijn opgenomen in het Programma van Eisen en gelden als minimeisen voor deelname aan de aanbesteding. De kwalitatieve beoordeling richt zich op de onderdelen zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. aanbestedende dienst acht deze beoordelingssystematiek passend om onderscheid te maken tussen inschrijvingen. aanbestedende dienst is niet voornemens aanvullende gunningscriteria of subgunningscriteria op te nemen ten aanzien van de technische eigenschappen, beveiligingsfunctionaliteit of betrouwbaarheid van de aangeboden oplossing bovenop de reeds gepubliceerde beoordelingssystematiek. De beoordeling blijft ongewijzigd plaatsvinden op basis van de gepubliceerde criteria.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
249 § 5.2 (pag. 23) en § 6.6 (pag. 26)	De kwalitatieve gunningscriteria bestaan vrijwel uitsluitend uit transitie-gerelateerde onderdelen (1A, 1B en de presentatie, samen 350 van 550 punten), terwijl de kwaliteit van de aangeboden oplossing zelf niet als afzonderlijk gunningscriterium wordt beoordeeld. Kunt u de gekozen weging motiveren in het licht van het proportionaliteitsbeginsel en toelichten welke maatregelen u treft om een gelijke informatiepositie tussen de huidige leverancier en nieuwe toetreders te waarborgen? Overweegt u een deel van het kwaliteitsgewicht te verschuiven naar de toekomstvastheid en functionaliteit van de aangeboden oplossing zelf?	Aanbestedende dienst acht de gekozen beoordelingssystematiek proportioneel en passend bij de doelstellingen van de opdracht. De functionele, technische, beveiligings- en kwaliteitseisen aan de oplossing zijn opgenomen in het Programma van Eisen en gelden voor alle inschrijvers als minimumeisen. De kwalitatieve beoordeling richt zich op de onderdelen zoals gepubliceerd in de aanbestedingsstukken. aanbestedende dienst is niet voornemens de gunningscriteria of de onderlinge weging daarvan te wijzigen. Ten aanzien van de informatiepositie geldt dat aanvullende informatie over de huidige omgeving, voor zover beschikbaar en deelbaar, door alle geïnteresseerde inschrijvers kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Daarmee wordt beoogd een zo gelijk mogelijke informatiepositie voor alle inschrijvers te waarborgen.
250 2 – Presentaties	Bevestigt u dat uitsluitend de inhoudelijke haalbaarheid van de transitie wordt beoordeeld en dat presentatievaardigheden, vorm of stijl van de presentatie géén onderdeel van de beoordeling vormen?	Ja. De beoordeling van de presentatie richt zich op de inhoudelijke kwaliteit, haalbaarheid en onderbouwing van de voorgestelde aanpak en de mate waarin de doelstellingen van de opdracht worden ingevuld. Presentatievaardigheden, vormgeving of presentatie-stijl vormen geen afzonderlijk beoordelingscriterium. Voor zover deze aspecten invloed hebben op de beoordeling, betreft dit uitsluitend de mate waarin de inhoud van de presentatie begrijpelijk en controleerbaar wordt overgebracht.
251 Voorkomen van dubbeltelling	De transitie wordt schriftelijk beoordeeld onder 1A en 1B (samen 300 punten) en de presentatie beoordeelt opnieuw de "haalbaarheid van de beschreven transitie" (50 punten). Vraag: kunt u toelichten hoe u waarborgt dat hetzelfde aspect niet dubbel wordt gewogen en waarin de beoordeling van de presentatie inhoudelijk verschilt van de beoordeling onder 1A/1B?	Casus 1B wordt beoordeeld op basis van kwaliteit en volledigheid. De presentatie wordt beoordeeld op haalbaarheid.
252 § 5.2 onderdeel 2, in samenhang met § 6.4, pag. 21 en 25/26	Voor de open vragen geldt de scoretabel van § 6.4 (0, ¼, ½, ¾, volledig). Onduidelijk is of deze systematiek ook op de presentatie van toepassing is. Vraag: wordt de presentatie beoordeeld volgens dezelfde scoresystematiek als de open vragen (§ 6.4)? Zo nee, welke scoresystematiek geldt dan voor de 50 punten van de presentatie?	De presentatie wordt conform de beoordelingsmatrix beoordeeld.
253 § 5.2, onderdeel 2 (Presentaties), pag. 21	De presentatie levert maximaal 50 punten op, waarbij als enig beoordelingsaspect "haalbaarheid van de beschreven transitie" is genoemd. Kunt u de beoordelingsaspecten van de presentatie nader specificeren en aangeven welke deelaspecten met welk gewicht worden meegewogen? Dit stelt inschrijvers in staat de presentatie gericht voor te bereiden en bevordert een objectieve, onderling vergelijkbare beoordeling.	Aanbestedende dienst hanteert voor de presentatie geen aanvullende deelcriteria of afzonderlijke wegingsfactoren naast de gemelde beoordelingsmatrix (6.4)
254 2 – Presentaties	Kan ROCvA-F toelichten wat de verhouding is tussen de schriftelijke inschrijving en de afzonderlijk te beoordelen presentatie? Mogen tijdens de presentatie nieuwe inhoudelijke elementen, maatregelen of toezeggingen worden ingebracht die niet reeds in de schriftelijke inschrijving zijn opgenomen en kunnen daarvoor punten worden toegekend? Zo ja, hoe wordt geborgd dat dit niet leidt tot een wijziging of aanvulling van de inschrijving na het verstrijken van de inschrijvingstermijn en dat alle inschrijvers op gelijke en transparante wijze worden beoordeeld?	Casus 1A en 1B worden beoordeeld op basis van kwaliteit en volledigheid. De presentatie wordt beoordeeld op haalbaarheid. Nieuwe inhoudelijke maatregelen, toezeggingen, functionaliteiten of oplossingsonderdelen die niet reeds uit de schriftelijke inschrijving blijken, worden daarom niet betrokken bij de beoordeling.
255 2 - presentatie	Kan ROCvA-F bevestigen dat de presentatie c.q. het presentatiebestand niet al bij de inschrijving hoeft te worden ingediend, maar pas gedeeld moet worden bij het geven van de presentatie?	Dit is correct.
256 5.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Kunt u bevestigen dat een niet-zittende inschrijver bij de beoordeling niet lager wordt gewaardeerd vanwege noodzakelijke overdrachtsactiviteiten, doorlooptijd of inzet die voor de zittende opdrachtnemer niet aan de orde zijn?	Dit is correct.
257 5.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Moet de zittende partij doen alsof zij een nieuwe leverancier is, of mag iedere inschrijver vanuit zijn eigen uitgangspositie schrijven? En hoe wordt vervolgens gewaarborgd dat de beoordeling vergelijkbaar en gelijkwaardig blijft?	Iedere inschrijver mag de casus beantwoorden vanuit zijn eigen uitgangspositie. De methode van beoordeling staat beschreven in de leidraad.
258 1B – Casus Impact en risico's	Het uitgangspunt voor de uitwerking van de impact en risico's verschilt wezenlijk tussen de zittende leverancier en een nieuwe leverancier. Voor een nieuwe leverancier kunnen bijvoorbeeld andere risico's en een andere impact gelden vanwege de overname en inrichting van de dienstverlening, terwijl de zittende leverancier reeds operationeel is binnen de bestaande omgeving. Kan ROCvA-F toelichten of inschrijvers de impact en risico's mogen uitwerken vanuit hun eigen feitelijke uitgangspositie? Indien dit het geval is, hoe wordt bij de beoordeling rekening gehouden met deze verschillende uitgangsposities, zodat de inschrijvingen op een objectieve en gelijkwaardige wijze worden beoordeeld?	De beoordeling vindt voor alle inschrijvers plaats op basis van dezelfde gepubliceerde beoordelingscriteria. Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre de voorgestelde aanpak de doelstellingen van de opdracht realiseert en hoe de transitie op een haalbare, beheersbare en uitvoerbare wijze wordt vormgegeven. De positie van een inschrijver als zittende of niet-zittende leverancier vormt daarbij geen zelfstandig beoordelingscriterium.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
259 1A – Casus Transitie toegangscontrole naar een toekomstbestendige inrichting en beheer	Het uitgangspunt voor de transitie verschilt wezenlijk tussen de zittende leverancier en een nieuwe leverancier. Een nieuwe leverancier zal de dienstverlening, systemen en het beheer moeten overnemen en inrichten, terwijl de zittende leverancier reeds operationeel is binnen de bestaande omgeving. Kan ROCvA-F toelichten of van de zittende leverancier wordt verwacht dat zij de transitie-uitwerking opstelt alsof zij een nieuwe leverancier is? Indien dit niet het geval is, hoe wordt bij de beoordeling rekening gehouden met het verschil in uitgangspositie, zodat de inschrijvingen op een objectieve en gelijkwaardige wijze worden beoordeeld?	De beoordeling vindt voor alle inschrijvers plaats op basis van dezelfde gepubliceerde beoordelingscriteria. Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre de voorgestelde aanpak de doelstellingen van de opdracht realiseert en hoe de transitie op een haalbare, beheersbare en uitvoerbare wijze wordt vormgegeven. De positie van een inschrijver als zittende of niet-zittende leverancier vormt daarbij geen zelfstandig beoordelingscriterium.
260 SROI	Kunt u bevestigen dat de SROI-verplichting wordt berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde (gefactureerde) omzet gedurende de looptijd en niet over de geraamde opdrachtsom van € 6.300.000? Zo nee, kunt u de gekozen grondslag onderbouwen in het licht van het ontbreken van een afnameverplichting en het proportionaliteitsbeginsel?	De SROI-verplichting van minimaal 2% van de opdrachtsom is verplicht om in te kunnen schrijven. Als aanbestedende dienst met een hoger percentage inschrijft, zal dat tot een hogere score leiden bij de subgunningscriteriumvraag Duurzaamheid.
261 Planning	De planning voorziet in twee nota's van inlichtingen, waarbij de tweede ronde uitsluitend ruimte biedt voor verduidelijkingsvragen over de eerste nota (§ 3.7); nieuwe vragen worden daarna niet meer in behandeling genomen. Uit de reeds gestelde vragen (inmiddels ruim 260 vragen) blijkt dat op wezenlijke, inschrijving- en prijsbepalende onderdelen tegenstrijdigheden en onduidelijkheden bestaan. Gelet op de aard en omvang van deze onduidelijkheden verzoeken wij u de planning aan te passen en een derde nota van inlichtingen toe te voegen, zodat inschrijvers de gelegenheid hebben om na beantwoording van alle nvi vragen, resterende vragen te stellen. Indien u hiertoe niet overgaat, verzoeken wij u subsidiair de inschrijftermijn met vier weken te verlengen, opdat het samenstellen van een zorgvuldige inschrijving mogelijk blijft. Zo niet, dan uw motivatie	Vooralsnog blijft de huidige planning van kracht.
262 Art. 29.3 Deviaties ARBIT 2022	"Verzekering" Er wordt enkel een standaard verzekeringscertificaat overhandigd. Geen kopie van de polis of betalingsbewijzen. Kan OG hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
263 Art. 30.2 Deviaties ARBIT 2022	"Overmacht" ON wenst het volgende aan te passen: "In geval van overmacht wordt de nakoming van de verplichtingen van de getroffen partij opgeschort voor de duur van de overmacht. De getroffen partij heeft recht op verlenging van overeengekomen termijnen en mijlpalen met de duur van de overmacht, vermeerderd met de tijd die redelijkerwijs nodig is om de resterende gevolgen daarvan te overwinnen. Partijen gaan niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 90 opeenvolgende dagen gerekend vanaf de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstond. Ontbinding vereist een schriftelijke kennisgeving van ten minste 30 dagen nadat de in de vorige volzin bedoelde termijn is verstreken." Kan OG hiermee akkoord gaan?	De ARBIT 2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
264 Art. 26.4 Deviaties ARBIT 2022	"Aansprakelijkheid" ON wenst toe te voegen dat: "Onverminderd het bepaalde in artikel 26.4 is de aansprakelijkheid van een partij voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en gemiste zakelijke kansen, in alle gevallen beperkt tot het in artikel 26.3 genoemde bedrag per gebeurtenis". Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
265 Art. 26.2 Deviaties ARBIT 2022	De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. ON wenst haar aansprakelijk ook te beperken tot een maximum van € 1.250.000,- per kalender jaar. Kan OG hiermee akkoord gaan?	ARBIT2022 blijft ongewijzigd. Bepalingen in de overeenkomst prevaleren boven hetgeen gesteld in de ARBIT2022.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
266 Art. 15.5 Deviaties ARBIT 2022	"Sancties bij niet-betaling" ON wenst toe te voegen: "In geval van: a overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of b (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, heeft Wederpartij niet het recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen, tenzij Wederpartij Opdrachtgever ten minste dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk in kennis heeft gesteld van de niet-betaling en Opdrachtgever de betaling niet binnen dertig (30) kalenderdagen na die kennisgeving heeft voldaan. In dat geval is Wederpartij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten, leveringen in te houden of de Overeenkomst te beëindigen. Wederpartij is niet aansprakelijk voor schade, kosten of vorderingen die voortvloeien uit een dergelijke opschorting of beëindiging." Kan OG daarmee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.
267 Art. 14.4 Deviaties ARBIT 2022	"Meerwerk" ON wenst dit aan te passen naar: "Meerwerk wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld, steeds apart gefactureerd en komt niet voor vergoeding in aanmerking dan na instemming van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever Wederpartij verzoekt Meerwerk aan te vangen voordat overeenstemming is bereikt over de vergoeding en planning daarvan, behoudt Wederpartij alle rechten op een billijke aanpassing van de Vergoeding en de planning door dit schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar te maken bij aanvang van het Meerwerk. Het uitvoeren van Meerwerk door Wederpartij op verzoek van Opdrachtgever zonder dat over de vergoeding en planning daarvan overeenstemming is bereikt, geldt niet als afstand van enig recht van Wederpartij op aanvullende vergoeding of aanpassing van de planning." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.
268 Artikel 7.2 Deviaties ARBIT 2022	"Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever." ON wenst dit aan te passen naar: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie na volledige betaling over op Opdrachtgever." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.
269 Art. 14.3 Deviaties ARBIT 2022	"Korting op Vergoeding of boete." ON wenst aan te passen naar: "Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete is uitsluitend verschuldigd voor zover de tekortkoming die aanleiding geeft tot het opleggen daarvan direct toerekenbaar is aan Wederpartij en niet het gevolg is van omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Wederpartij. Opdrachtgever stelt Wederpartij voorafgaand aan het opleggen van een korting of boete schriftelijk in kennis van: (i) het voornemen om een korting of boete op te leggen, (ii) de grondslag daarvoor, en (iii) de mate van toerekenbaarheid aan Wederpartij. Het totaal aan opgelegde kortingen en boetes bedraagt niet meer dan 10% van de Vergoeding. Een overeengekomen korting of boete geldt als enig en exclusief rechtsmiddel voor de tekortkoming waarop deze betrekking heeft." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.
270 Artikel 12 Deviaties ARBIT 2022	"Garanties" ON wenst toe te voegen: "Het herstel van Gebreken overeenkomstig dit artikel 12 vormt de enige verplichting van Wederpartij en het enige rechtsmiddel van Opdrachtgever ter zake van garantieclaims, onverminderd het recht van Opdrachtgever op ontbinding bij niet-nakoming overeenkomstig artikel 30." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.
271 Artikel 8.5 Deviaties ARBIT 2022	"Vrijwaring" ON wenst hieraan toe te voegen: "De vrijwaringsverplichting van artikel 8.5 geldt niet indien de (gestelde) inbreuk het gevolg is van: (a) gebruik van de Prestatie in strijd met de Overeenkomst of op een wijze waarvoor deze niet is bestemd; (b) gebruik van de Prestatie buiten het Overeengekomen gebruik; (c) het nalaten door Opdrachtgever van het implementeren van door Wederpartij ter beschikking gestelde updates, patches of modificaties; (d) de vervaardiging of het ontwerp van de Prestatie conform specificaties van Opdrachtgever; (e) de combinatie of het gebruik van de Prestatie met apparatuur, programmatuur of systemen die niet door Wederpartij zijn geleverd of goedgekeurd; of (f) standaard-essentiële octrooien." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
272 Art. 8.1.a. Deviaties ARBIT 2022	"Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd." ON wenst aan dit artikel toe te voegen: "met dien verstande dat deze overdracht uitsluitend betrekking heeft op intellectuele eigendoms-rechten die exclusief toepasbaar zijn op Opdrachtgever en niet op de algemene bedrijfsvoering van Wederpartij of diens overige opdrachtgevers. Intellectuele eigendomsrechten op vooraf bestaande werken, standaardprogrammatuur en overige achtergrond-IE van Wederpartij worden niet overgedragen en blijven berusten bij Wederpartij." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, ARBIT2022 blijft ongewijzigd.
273 Artikel 19 Concept overeenkomst	"Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is het Opdrachtnemer niet toegestaan de Overeenkomst of zijn verplichtingen daaruit over te dragen aan derden, of door derden te doen uitvoeren. Opdrachtgever zal haar toestemming redelijkerwijs niet onthouden. Opdrachtgever heeft het recht aan deze schriftelijke toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor door derden in verband met de opdracht verrichte handelingen." ON wenst de overdrachtsbeperking wederkerig te maken. Een overdrachtsbeperking dient beide partijen gelijkelijk te binden, zodat geen van beide partijen geconfronteerd wordt met een onbekende of ongewenste wederpartij. Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, artikel blijft ongewijzigd.
274 Artikel 15 Concept overeenkomst.	Artikel 15.3 bevat een algemeen aansprakelijkheidsplafond van €2.500.000 voor Opdrachtnemer, maar adresseert gevolgschade niet specifiek. Er is geen uitsluiting van gevolgschade, indirecte schade, punitieve schade of gerelateerde schadetypes opgenomen. Originele tekst Art 15.3: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade. Opdrachtnemer is tot een maximum van € 2.500.000 aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft." Wederzijdse uitsluiting van gevolgschade toe te voegen, zoals voorgesteld in de ARBIT deviaties. Zonder uitsluiting van gevolgschade zijn beide Partijen blootgesteld aan onvoorspelbare en potentieel onevenredige schadeclaims die niet in verhouding staan tot de waarde van deze Overeenkomst. Kan OG hiermee akkoord gaan?	Artikel 15.3 wordt voldoende duidelijk geacht. De bepaling ziet op vergoeding van schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming en maakt geen onderscheid naar schadecategorieën. Aanvullende bepalingen ten aanzien van gevolgschade of indirecte schade worden daarom niet noodzakelijk geacht.
275 Artikel 12 (Klachtenregeling) Concept overeenkomst	"Maximale klachtenafhandelingstermijn van 2 werkdagen (Art 12)." ON stelt de volgende aanpassing voor: "Klachten worden uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst behandeld. Opdrachtnemer zal zich naar best vermogen inspannen om de klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen. Indien een definitieve oplossing niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, zal Opdrachtnemer een tijdelijke workaround aanbieden totdat een definitieve oplossing beschikbaar is." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.
276 Art. 7.2 en artikel 11	"Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij bij het uitvoeren van de werkzaamheden: a. zich te allen tijde zal houden aan de wettelijke verplichtingen die aan haar zullen worden gesteld; b. de zorg van een goed opdrachtnemer in acht wordt genomen; c. een zorgvuldige en deskundige uitvoering garanderen; d. rekening houdt met de wensen van de Opdrachtgever. e. de diensten zorgvuldig en vakbekwaam zal uitvoeren..." ON wenst dit aan te passen naar: " Opdrachtnemer baseert haar werkzaamheden op door Opdrachtgever aangeleverde informatie; aansprakelijkheid voor onjuiste input dient bij de partij te liggen die die informatie verstrekt." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst past Art 7.2 en Art. 11 niet aan.
277 Artikel 6.5	Originele clause: "Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen zes maanden na de verrichte werkzaamheden de op die werkzaamheden betrekking hebbende factuur, danwel correctiefactuur en / of aanvullende facturen, aan de Opdrachtgever te zenden, bij gebreke waarvan het recht op facturatie en daarmee betaling komt te vervallen." Wij stellen hierop het volgende voor: Facturen komen slechts na 12 maanden te vervangen. Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.
278 Artikel 2.3	Originele clause: "Deze Overeenkomst is van toepassing op alle huidige en eventuele toekomstige juridische entiteiten die onderdeel uitmaken van het ROCvA-F en/of VOvA." Wij stellen het volgende voor: Opdrachtgever zal er voor instaan dat deze entiteiten de bepalingen en modaliteiten van deze overeenkomst strikt naleven en blijft tegenover Opdrachtnemer volledig aansprakelijk voor elke niet-naleving door deze entiteiten. Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
279 Artikel 11	"Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij bij het uitvoeren van de werkzaamheden: a. zich te allen tijde zal houden aan de wettelijke verplichtingen die aan haar zullen worden gesteld; b. de zorg van een goed opdrachtnemer in acht wordt genomen; c. een zorgvuldige en deskundige uitvoering garanderen; d. rekening houdt met de wensen van de Opdrachtgever. e. de diensten zorgvuldig en vakbekwaam zal uitvoeren..." ON wenst toe te voegen: Opdrachtnemer baseert haar werkzaamheden op door Opdrachtgever aangeleverde informatie; aansprakelijkheid voor onjuiste input dient bij de partij te liggen die die informatie verstrekt. Kan OG hiermee akkoord gaan?	Betreft art. 7.2 van de conceptovereenkomst. Toevoeging niet akkoord.
280 Art. 8.5	"Vrijwaring" ON wenst hieraan toe te voegen: "De vrijwaringsverplichting van artikel 8.5 geldt niet indien de (gestelde) inbreuk het gevolg is van: (a) gebruik van de Prestatie in strijd met de Overeenkomst of op een wijze waarvoor deze niet is bestemd; (b) gebruik van de Prestatie buiten het Overeengekomen gebruik; (c) het nalaten door Opdrachtgever van het implementeren van door Wederpartij ter beschikking gestelde updates, patches of modificaties; (d) de vervaardiging of het ontwerp van de Prestatie conform specificaties van Opdrachtgever; (e) de combinatie of het gebruik van de Prestatie met apparatuur, programmatuur of systemen die niet door Wederpartij zijn geleverd of goedgekeurd; of (f) standaard-essentiële octrooien." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.
281 Art. 8.1.a.	"Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd." ON wenst aan dit artikel toe te voegen: "met dien verstande dat deze overdracht uitsluitend betrekking heeft op intellectuele eigendoms-rechten die exclusief toepasbaar zijn op Opdrachtgever en niet op de algemene bedrijfsvoering van Wederpartij of diens overige opdrachtgevers. Intellectuele eigendomsrechten op vooraf bestaande werken, standaardprogrammatuur en overige achtergrond-IE van Wederpartij worden niet overgedragen en blijven berusten bij Wederpartij." Kan OG hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
282 PvE P.20–P.23 en P.55, p. 8–10; Q.7–Q.9, p. 11; S.1, S.4 en S.7, p. 13; Bijlage 10, p. 5	Kan Genetec voor de voorgestelde oplossing een schriftelijke compliancematrx invullen waarin iedere genoemde harde eis wordt geclassificeerd als volledig conform, voorwaardelijk conform of niet conform?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst zal geen productspecifieke compliancematrx voor individuele oplossingen of leveranciers invullen. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om vast te stellen en te onderbouwen dat de aangeboden oplossing voldoet aan de gestelde eisen. Door inschrijving verklaart Inschrijver aan de minimeisen van de aanbesteding te voldoen. Indien Inschrijver ervoor kiest een eigen compliancematrx op te stellen ter onderbouwing van de aangeboden oplossing, staat dit vanzelfsprekend vrij, maar deze wordt niet vooraf door aanbestedende dienst gevalideerd of geclassificeerd.
283 Bijlage 06 Install Base; Leidraad \$5.2 vraag 1A, p. 19–20	Kan Genetec een schriftelijk ondersteunde migratiearchitectuur opleveren voor de gefaseerde overgang van de geïnstalleerde Nedap AEOS Blue-, Nedap-controller- en Aperio-omgeving naar Genetec Security Center/Synergis?	Aanbestedende dienst kan geen uitspraken doen over de productspecifieke mogelijkheden, migratiearchitectuur of dienstverlening van individuele leveranciers. Het is aan Inschrijver om in de inschrijving aan te tonen dat de aangeboden oplossing en transitieaanpak voldoen aan de gestelde eisen en doelstellingen van de aanbesteding. De beoordeling vindt plaats op basis van de ingediende inschrijving en de gepubliceerde beoordelingscriteria.
284 PvE Q.1 en Q.8, p. 11; Bijlage 12 Exit scenario; Leidraad vraag 1A, p. 20	Kunt u bevestigen dat ROCvA-F bij aanvang van de transitie alle configuraties, systeemdata, licenties en sleutelmateriaal beschikbaar stelt die de nieuwe opdrachtnemer redelijkerwijs nodig heeft voor de migratie?	Dat is bevestigd.
285 Bijlage 06 Install Base; PvE B en P.11–P.14; Leidraad vraag 1A, p. 20	Wilt u vóór de inschrijvingsdatum de actuele technische baseline publiceren, bestaande uit de AEOS-versies, controller- en firmwareversies, koppelingen, licenties, Aperio-configuratie en beschikbare as-built-documentatie?	Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
286 Bijlage 05, tab Transitiekosten; Leidraad \$5.3, p. 23 en \$6.2, p. 25	Wilt u een aangepast prijzenblad publiceren waarin de kosten van een alternatieve architectuur en gefaseerde vervanging volledig kunnen worden opgenomen zonder de beveiligde structuur van het prijzenblad te wijzigen?	Nee, het prijzenblad wordt niet aangepast.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
287	Leidraad §5.2 vragen 1A en 1B, p. 19–21	Kan een conforme aanbieder waarin gefaseerde volledige vervanging wordt voorgesteld de maximale score behalen op vragen 1A en 1B wanneer de bestaande Nedap-hardware niet wordt behouden?	Nee, in het kader van duurzaamheid.
288	Leidraad §3.13, p. 14; §5.2 vraag 1A, p. 19–20; PvE algemeen	Kunt u bevestigen dat een gefaseerde volledige vervanging van de bestaande Nedap AEOS-omgeving door een oplossing van een andere fabrikant, mits wordt voldaan aan het Programma van Eisen en de continuïteit tijdens de migratie wordt geborgd, als een toegestane invulling van de opdracht wordt beschouwd en niet als een variant?	Nee, in het kader van duurzaamheid.
289	PvE F1	Op meerdere plekken wordt er gesproken over offline doorgangen, echter wordt er in het prijzenblad gevraagd om een prijs in te vullen ter vervanging van Aperio hubs. Daarmee lijkt het erop dat het hier om wireless online doorgangen gaat. Is dit correct?	Een specificatie van de doorgangen vindt u terug in de install base. Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
290	PvE P.11	Eis P.11 bepaalt dat medewerkers authenticeren via de IAM-oplossing van Opdrachtgever. Wilt u deze IAM-omgeving nader specificeren en daarbij ten minste aangeven: welke identityprovider en applicatie worden gebruikt; welke protocollen voor authenticatie en autorisatie moeten worden ondersteund; of gebruikers, rollen en groepen via Active Directory worden gekoppeld en hoe provisioning en deprovisioning plaatsvinden; welke claims, attributen en groepsgegevens aan de oplossing beschikbaar worden gesteld; of voor de acceptatie- en productieomgeving afzonderlijke koppelingen of appregistraties nodig zijn; welke technische documentatie, configuratie en tenantgebonden licenties Opdrachtgever beschikbaar stelt.	Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment Microsoft Identity Management (MIM). Overige details worden verstrekt na eventuele gunning.
291	PvE P.12	Eis P.12 bepaalt dat authenticatie van bedrijven plaatsvindt via DigiD/eHerkenning conform de IAM-oplossing van Opdrachtgever. Is onze interpretatie juist dat Opdrachtgever de voorzieningen voor DigiD/eHerkenning en de IAM-omgeving beschikbaar stelt en beheert, inclusief overeenkomsten, licenties, accounts en configuratie, en dat Opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor het realiseren, testen en technisch beheren van de koppeling tussen het IMS van de aangeboden oplossing en deze IAM-omgeving? Wilt u tevens verduidelijken hoe gebruikersgegevens, rollen en autorisaties vanuit de IAM-omgeving aan het IMS worden verstrekt: via claims bij federatieve authenticatie, automatische provisioning of een afzonderlijke gegevenskoppeling? Welke protocollen en gegevensvelden moeten hierbij worden ondersteund?	De IAM-oplossing van aanbestedende dienst, inclusief de daarvoor benodigde voorzieningen voor authenticatie via DigiD en/of eHerkenning, valt onder de verantwoordelijkheid van aanbestedende dienst. aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het beheer van deze voorzieningen en de daarbij behorende overeenkomsten, licenties en configuraties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren, testen en technisch beheren van de koppeling tussen het IMS van de aangeboden oplossing en de IAM-oplossing van aanbestedende dienst. Daarbij dient minimaal te worden voldaan aan de eisen uit het PvE, waaronder ondersteuning van federatieve authenticatie op basis van OAuth2. De aanbestedingsstukken bevatten geen verdere technische uitwerking van de IAM-omgeving, provisioningvoorzieningen, claimsets, attributen of groepsstructuren. Voor de inschrijving mag worden uitgegaan van een gangbare enterprise IAM-integratie conform de in het PvE beschreven uitgangspunten. De definitieve uitwerking van claims, attributen, groepsgegevens, provisioning/deprovisioning, eventuele afzonderlijke acceptatie- en productieaansluitingen en overige technische configuratieaspecten wordt na gunning in overleg tussen aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vastgesteld.
292	PvE P.18	Kunt u een toelichting geven op deze eis? Optie A en optie B worden in geen ander document verduidelijkt. Wordt bedoeld dat opdrachtnemer een keuze maakt of dat opdrachtgever dit wil doen?	Aanbestedende dienst schrijft hierbij niet vooraf één specifieke variant voor. Inschrijver mag aangeven op welke wijze de aangeboden oplossing invulling geeft aan deze eis: via gebruikersbeheer binnen de applicatie zelf (optie a); of via koppeling met Active Directory/IAM en automatische roltoekenning (optie b). Beide varianten zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan de overige eisen ten aanzien van authenticatie, autorisatie en beheer uit het PvE.
293	PvE P.36	In de webapplicatieomgeving zijn signaleringsfuncties actief, efficiënt, effectief en beveiligd ingericht: graag een verduidelijking van of toelichting op deze eis.	Met eis P.36 wordt bedoeld dat de aangeboden oplossing beschikt over voorzieningen waarmee relevante beveiligingsincidenten en afwijkingen kunnen worden geregistreerd, gedetecteerd en signaleerd. aanbestedende dienst schrijft hierbij geen specifieke monitoring-, SIEM- of detectieoplossing voor. De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan deze functionaliteit is vrij, mits wordt voldaan aan de doelstelling van de eis en de samenhangende eisen omtrent logging, monitoring en detectie.
294	Leidraad	Opdrachtgever vraagt twee casussen uit te werken en een beschrijving van een bijdrage aan de SDG's van opdrachtgever. Bij de beantwoording verwacht opdrachtgever volledigheid en gedetailleerdheid die ons inziens niet gaat passen op het aantal A4 dat daarvoor mag worden gebruikt. Is opdrachtgever bereid om het aantal A4 per casus/duurzaamheid te verhogen, bijvoorbeeld tot maximaal 5 A5 per vraag?	Casus 1A mag 3 pagina's A4 beslaan; Casus 1B mag 3 pagina's A4 beslaan; de SDG beantwoording mag 4 pagina's A4 beslaan.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
295 Prijzenblad	Het prijzenblad staat geen fasering toe. In de Leidraad bij casus 1A wordt gevraagd om een fasering aan te geven. Is opdrachtgever bereid om het prijzenblad zodanig aan te passen dat een gefaseerde prijsopbouw kan worden ingediend?	Nee. Aanbestedende dienst is niet voornemens het prijzenblad aan te passen. Inschrijvers mogen in Casus 1A een gefaseerde transitieaanpak beschrijven indien zij dit passend achten voor de uitvoering van de opdracht. De prijsopgave dient echter conform het verstrekte prijzenblad te worden ingediend. De gekozen fasering van de werkzaamheden kan onderdeel uitmaken van de transitieaanpak, maar leidt niet tot een afwijkende wijze van prijsindiening.
296 Prijzenblad	Kunt u toelichten hoe de aangeboden uurtarieven dienen te worden toegepast? Dienen de opgegeven uurtarieven inclusief reis- en voorrijkosten te zijn, of mogen reisen en/of reiskosten afzonderlijk worden verrekend? Indien alle reis- en voorrijkosten in het uurtarief moeten worden opgenomen, ontstaat een lastig te bepalen tarief. De reis- en voorrijkosten zijn immers per bezoek nagenoeg gelijk, ongeacht of de werkzaamheden op locatie bijvoorbeeld één of vier uur in beslag nemen. Wanneer deze kosten volledig in het uurtarief moeten worden verwerkt, dient Opdrachtnemer dit risico in het tarief te verdisconteren, wat kan leiden tot een relatief hoog uurtarief. Graag vernemen wij op welke wijze Opdrachtgever verwacht dat hiermee in de prijsstelling wordt omgegaan.	Conform het gestelde in tabblad 'Overzicht' dienen prijzen volledig en all-in te zijn.
297 Exit en overdracht	Welke contractuele uitgangspunten gelden voor overdracht van licenties, credentials, configuraties, documentatie, bronbestanden en overige beheerinformatie tijdens een exit?	Dit wordt in een exit strategie vastgelegd na gunning met als uitgangspunt dat genoemde componenten overgaan naar aanbestedende dienst.
298 Eerste- en tweedelijns onderhoud	Welke rol verwacht opdrachtgever concreet bij de eerste- en tweedelijns onderhoudsverdeling, gezien PvE P.57?	Met eerstelijns ondersteuning bedoelt aanbestedende dienst het aannemen, registreren, beoordelen en waar mogelijk afhandelen van gebruikersmeldingen en aanvragen. Meldingen die technisch onderzoek of herstel vereisen worden doorgezet naar de servicedesk van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tweedelijns ondersteuning en het technisch beheer van het toegangscontrolesysteem, waaronder analyse, herstel op afstand, onderhoud, probleemoplossing, herstel op locatie indien noodzakelijk en vervanging van defecte componenten. Inschrijvers dienen er voor hun aanbieding van uit te gaan dat alle werkzaamheden die samenhangen met het technisch beheer, onderhoud en herstel van het toegangscontrolesysteem onderdeel zijn van de dienstverlening van opdrachtnemer. De operationele werkafspraken worden na gunning nader uitgewerkt.
299 Vaste transitieprijs	Welke onderdelen van transitie en locatieopname worden geacht volledig in de vaste/transitieprijs te zijn inbegrepen?	Aanbestedende dienst verwijst naar het prijzenblad.
300 Nulmeting en scopewijzigingen	Hoe wordt de nulmeting contractueel gekoppeld aan de definitieve vervangingsscope en eventuele scopewijzigingen?	Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet.
301 Cloud, tenzij-principe	Welke concrete norm geldt voor de 'cloud, tenzij'-uitzondering en hoe wordt een afwijking beoordeeld?	Het 'cloud, tenzij' principe wordt uitgevoerd in overleg tussen aanbestedende dienst en Opdrachtnemer, op basis van functionaliteit, haalbaarheid en wenselijkheid.
302 Datamigratie en bewaartermijnen	Welke data, configuraties en historische logs moeten worden gemigreerd en welke bewaartermijnen gelden daarbij?	Alle genoemde gegevens moeten worden gemigreerd. Bewaartermijn binnen de applicatie is tenminste twee jaar. Opslag van historie op een andere locatie buiten de applicatie is mogelijk in overleg.
303 Terugvalscenario's	Welke eisen gelden voor terugval naar de bestaande situatie indien een locatie niet kan worden geaccepteerd?	Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische terugvalmethode voor. Wel wordt van Opdrachtnemer verwacht dat de transitieaanpak voorziet in passende beheersmaatregelen waarmee de continuïteit van onderwijs- en bedrijfsprocessen is geborgd indien een locatie niet kan worden geaccepteerd of in productie kan worden genomen. De concrete invulling van dit terugvalscenario maakt onderdeel uit van de door Inschrijver voorgestelde transitieaanpak en risico-beheersmaatregelen.
304 Onderhouds- en migratievensters	Zijn er toegestane onderhouds- en migratievensters per locatie of onderwijsperiode, inclusief examen- en vakantieperiodes, en welke werkzaamheden mogen uitsluitend buiten onderwijsuren worden uitgevoerd?	De exacte planning wordt in overleg met aanbestedende dienst bepaald, met het beperken van overlast voor het onderwijs als uitgangspunt. Werkzaamheden die de veiligheid van of binnen een pand beperken mogen uitsluitend buiten onderwijsuren worden uitgevoerd.
305 Acceptatiecriteria	Wat zijn de minimale acceptatiecriteria, wie is bevoegd om per locatie en/of fase te accepteren en binnen welke termijn dient opdrachtgever acceptatie dan wel afkeuring schriftelijk kenbaar te maken?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat in het transitieplan wordt beschreven op welke wijze test-, validatie- en acceptatiemomenten plaatsvinden en welke acceptatiecriteria daarbij worden gehanteerd. Acceptatie vindt plaats door aanbestedende dienst. Daarbij wordt beoordeeld of de betreffende locatie of fase voldoet aan de overeengekomen functionaliteit, continuïteitseisen en overige relevante eisen uit de aanbestedingsstukken.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
306	Netwerk- en firewallvoorzieningen	Welke netwerksegmenten, firewallregels, remote-accessvoorwaarden en verantwoordelijkheden zijn beschikbaar voor de oplossing?	Deze informatie zal worden gedeeld met Opdrachtnemer na gunning. Voor de nieuwe oplossing (applicatie) kunnen deze in overleg worden opgesteld.
307	IAM-omgeving en authenticatie	Welke exacte IAM-voorziening, OAuth2-parameters en verantwoordelijkheidsverdeling zijn van toepassing?	Aanbestedende dienst gebruiktop dit moment Microsoft Identity Management (MIM). Overige details worden verstrekt na eventuele gunning.
308	Koppelvlakken en testvoorzieningen	Welke protocollen, interface-eigenaren, testvoorzieningen en doorlooptijden gelden per koppeling?	Aanbestedende dienst beschikt niet over een voor deze aanbesteding gevalideerd overzicht van alle koppelingen inclusief protocollen, interface-eigenaren, testvoorzieningen en doorlooptijden. Een uitgebreidere en actuele versie van de install base en aanvullende technische omgevingsinformatie kunnen, voor zover beschikbaar, worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring (NDA). aanbestedende dienst verstrekt uitsluitend informatie die beschikbaar is en die vanuit informatiebeveiligings- en vertrouwelijkheidsoverwegingen gedeeld kan worden.
309	Externe systeemkoppelingen	Welke externe systemen vormen naast BMI, liften en IAM onderdeel van de relevante systeemkoppelingen? Graag hierbij tevens aangeven welke gegevens worden uitgewisseld, welke import- en exportbestanden worden gebruikt, welke realtime interfaces aanwezig zijn en welke partij eigenaar is van iedere koppeling.	Aanbestedende dienst beschikt niet over een voor de aanbesteding gevalideerd overzicht van alle bestaande koppelingen inclusief gegevensstromen, protocollen, import-/exportbestanden, realtime interfaces en eigenaarschap. Een uitgebreidere en actuele versie van de install base en aanvullende technische omgevingsinformatie kan door inschrijvers worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Voor zover beschikbaar en vanuit informatiebeveiligingsperspectief deelbaar, zal aanvullende informatie over bestaande koppelingen en technische interfaces langs deze route beschikbaar worden gesteld.
310	Technische versies, licenties en onderhoudsstatus	Kan opdrachtgever aangeven welke technische versies, licenties en onderhoudsstatussen gelden voor AEOS Blue, Aperio en de bestaande interfaces? Graag hierbij tevens de huidige versies, releasejaren en eventuele End-of-Support-data vermelden.	Aanbestedende dienst beschikt over aanvullende technische informatie over delen van de huidige omgeving. Voor zover beschikbaar en deelbaar kan een uitgebreidere en actuele versie van de install base, inclusief aanvullende technische informatie over onder meer softwareversies, firmwareversies, licenties en onderhoudsstatussen, worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
311	Behoud bestaande componenten	Welke componenten moeten na de nulmeting minimaal worden behouden, en op basis van welke objectieve criteria is vervanging noodzakelijk?	Aanbestedende dienst heeft geen vooraf vastgestelde lijst van componenten die na de nulmeting verplicht behouden moeten blijven. Uitgangspunt van de opdracht is dat bestaande infrastructuur en componenten waar mogelijk worden hergebruikt en dat onnodige vervanging wordt voorkomen. De definitieve vervangingsscope wordt na gunning vastgesteld op basis van de nulmeting.
312	Offline doorgangen en Aperio-updates	Kunt u de relatie toelichten tussen 1.416 offline doorgangen in de install base en 1.421 indicatieve Aperio-slotupdates in het prijzenblad?	Het prijzenblad vermeldt expliciet dat de opgenomen aantallen indicatief zijn en dat de definitieve vervangings- en upgradescope na gunning wordt vastgesteld op basis van een nulmeting. Het verschil van vijf stuks wordt veroorzaakt doordat de aantallen uit verschillende broninventarisaties afkomstig zijn. Voor de inschrijving dienen de aantallen uit het prijzenblad als uitgangspunt te worden gehanteerd. De definitieve omvang wordt vastgesteld tijdens de nulmeting.
313	Locaties binnen transitioscope	In de aanbestedingsstukken worden 63 afleveradressen genoemd. Kan opdrachtgever bevestigen welke van deze locaties daadwerkelijk onderdeel uitmaken van de huidige install base en transitioscope en welke locaties uitsluitend als aflever-, registratie- of administratief adres fungeren?	Niet ieder adres dat voorkomt in de aanbestedingsstukken maakt daarmee automatisch onderdeel uit van de huidige install base of transitioscope. Een uitgebreidere en actuele versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Voor zover beschikbaar kan daarmee worden vastgesteld welke locaties daadwerkelijk onderdeel uitmaken van de huidige omgeving en welke adressen uitsluitend een administratieve, registratie- of afleverfunctie vervullen.
314	Tweede Nota van Inlichtingen	Mogen er in Nota 2 vragen gesteld worden die in Nota 1 nog niet zijn gesteld?	Nee, alleen verduidelijkingsvragen.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
315 Autorisatie- en Functiematrix	Kan opdrachtgever inzicht geven in de huidige autorisatie- en functiematrix van de AEOS-omgeving, waaronder het aantal autorisatiegroepen, rollen, profielen, tijdschema's, zones, beheerdersrollen en eventuele uitzonderingsrechten? Kan tevens worden bevestigd of deze configuratie integraal onderdeel uitmaakt van de te migreren omgeving?	Aanbestedende dienst beschikt niet over een voor deze aanbesteding gevalideerd overzicht van het aantal autorisatiegroepen, rollen, profielen, tijdschema's, zones, beheerdersrollen en uitzonderingsrechten dat geschikt is voor opname in de Nota van Inlichtingen. Een uitgebreidere en actuele versie van de install base en aanvullende technische omgevingsinformatie kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Uitgangspunt van de transitie is dat de voor de bedrijfsvoering noodzakelijke gebruikersgegevens, autorisaties, rollen, rechten en configuraties behouden blijven of aantoonbaar worden gemigreerd naar de aangeboden oplossing.
316 Escrow-regeling	Artikel 47 - Opdrachtnemer kan op voorhand niet voldoen aan de Escrow-bepalingen in art. 47 ARBIT. Opdrachtnemer maakt zelf geen programmatuur en kan de wijze waarop licenties worden beheerd van derden niet afdwingen. Daarom stellen wij voor deze bepaling buiten toepassing te laten;	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van artikel 47 ARBIT. Wel geldt dat van Opdrachtnemer niet wordt verlangd een escrowregeling aan te bieden voor programmatuur waarvan hij geen rechthebbende is en waarvoor hij redelijkerwijs geen escrowvoorziening kan organiseren. Voor programmatuur van derden volstaat dat Opdrachtnemer inzicht geeft in de beschikbare continuïteits- en escrowvoorzieningen van de betreffende rechthebbende.
317 Omzetting van Gebruiksrechten	Artikel 46 -In 46 van de ARBIT-voorwaarden staat dat Opdrachtgever de gebruiksrechten mag omzetten in overleg met Opdrachtnemer. Hier kan Opdrachtnemer niet mee instemmen, dit zou per situatie bekeken moeten worden en daarom stellen we voor deze bepaling buiten toepassing te laten. Staat Opdrachtgever ervoor open om hier specifieke afspraken over te maken in de deelovereenkomst, voor zover nodig?	Het is andersom dan gesteld in de vraag. Artikel blijft ongewijzigd.
318 Licenties en Gebruiksrechten	Artikel 43 - Opdrachtnemer is van mening dat de bepalingen in art. 43 ARBIT niet vooraf toe te zeggen zijn en zeker niet onherroepelijk. Dit hangt af van de prestatie en de gebruiksrechten/licenties die hierbij vereist zijn. Stemt Opdrachtgever er mee in om deze bepaling buiten toepassing te laten en om specifieke afspraken hierover te maken in deelovereenkomst?	Nee, artikel blijft van kracht.
319 Kosten bij Beëindiging	Artikel 32.2 -In 32.2 van de ARBIT-voorwaarden stelt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de kosten moet vergoeden indien het toerekenbaar is aan de Opdrachtnemer, dat de overeenkomst eindigt. Stemt opdrachtgever ermee in dat deze kosten worden beperkt tot maximaal 5% van de totale opdrachtwaarde? Dit zijn potentieel langdurige en ingewikkelde trajecten, wat onredelijke kosten voor Opdrachtnemer met zich kan meebrengen.	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
320 Overmacht en Verlate Levering	Artikel 27.2 -In artikel 27.2 van de ARBIT-voorwaarden zijn enkele uitsluitingen van overmacht opgenomen. Dit lijkt ons niet redelijk in alle gevallen omdat een verlate levering veroorzaakt kan worden door overmacht. Stemt Opdrachtgever ermee in om een uitzondering te maken voor “verlate levering van goederen”?	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
321 Uitzonderingen op Aansprakelijkheid	Artikel 26.4d - Opdrachtnemer kan hiermee akkoord gaan met deze bepalingen mits deze onder de voorgestelde aansprakelijkheidslimiet vallen en de laatste volzin van 26.4(d) niet van toepassing wordt verklaard. Is dat acceptabel voor de Opdrachtgever?	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
322 Aanvullende Aansprakelijkheid	Artikel 26.3 - Opdrachtnemer kan ook niet akkoord gaan met de bepaling uit 26.3 van de ARBIT-voorwaarden vanwege de aansprakelijkheidsrisico's. Stemt Opdrachtgever in met het voorstel gedaan onder 26.2? Zo niet, waarom niet?	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
323 Aansprakelijkheidsbeperking	Artikel 26.2 -In 26.2 van de ARBIT-voorwaarden is een ruime aansprakelijkheidsbeperking opgenomen per gebeurtenis. Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de voorgestelde beperking van €1.250.000 per gebeurtenis. Stemt Opdrachtgever in met de volgende aansprakelijkheidsbeperking: a. Maximaal drie (3) keer de opdrachtsom voor opdrachten tot €10.000; b. Maximaal anderhalf (1,5) keer de opdrachtsom voor opdrachten tot €50.000; c. Maximaal één (1) keer de opdrachtsom voor opdrachten boven €50.000. d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, etc. Opdrachtnemer verstrekt geen vrijwaringen	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
324 Vervanging van Personeel	Artikel 22.1 -In 22.1 van de ARBIT-voorwaarden eist Opdrachtgever dat Opdrachtnemer altijd toestemming moet vragen indien Personeel vervangen wordt. Opdrachtnemer behoudt graag het recht om naar eigen inzicht personeel in te zetten. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat Opdrachtnemer naar eigen inzicht personeel kan inzetten, behoudens het recht om bijzondere afspraken te maken indien de situatie zich daarvoor dient?	De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
325 Voorschriften Opdrachtgever	Artikel 20.2 -In 20.2 van de ARBIT-voorwaarden geeft Opdrachtgever aan dat Personeel bekend moet zijn met alle geldende voorschriften van Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever de relevante voorschriften delen om aan dit artikel te voldoen?	Na gunning worden deze gedeeld.
326 Opschortingsrecht	Artikel 15.5 -In 15.5 van de ARBIT-voorwaarden wordt een striktere bepaling met betrekking tot het opschortingsrecht opgenomen ten nadele van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt deze bepaling niet van toepassing te verklaren en de wettelijke bepaling m.b.t. het opschortingsrecht te volgen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen, indien niet het geval, waarom niet?	De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
327	Onderhoudsverplichting van Vijf Jaar	Artikel 12.7 -In 12.7 van de ARBIT-voorwaarden stelt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer minimaal 5 jaar onderhoudt moet garanderen na acceptatie. Gezien Partijen een onderhoudscontract overeenkomen, gaan wij ervan uit dat deze bepaling niet geldt. Is dat correct?	Nee, dat is niet correct; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
328	Garantie en Gebreken	Artikel 12.3 -In 12.3 van de ARBIT-voorwaarden staat dat Opdrachtnemer moet garanderen dat voor de duur van 12 maanden Gebreken voor zijn rekening worden hersteld. Wij stellen voor dat de definitie van “Gebrek” wordt aangepast, zodat er alleen sprake is van een “Gebrek” als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Voor zover Opdrachtgever niet akkoord daarmee gaat, stellen wij voor om de volgende gevallen uit te sluiten van garantie: gebreken die optreden wegens: a) normale slijtage; b) montage/installatie of reparatie door derden zonder toestemming van Opdrachtnemer, waaronder begrepen Opdrachtgever; c) de toepassing van enig overheidsvoorschrift inzake de aard of kwaliteit van toegepaste materialen; d) in overleg met Opdrachtgever gebruikte materialen, programmatuur c.q. zaken; e) materialen, programmatuur of zaken die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter bewerking zijn verstrekt; f) materialen, programmatuur of zaken, werkwijze en constructies, voor zover op uitdrukkelijke instructie van Opdrachtgever toegepast, alsmede de door of namens Opdrachtgever aangeleverde materialen en zaken; g) het niet gebruiken van de Prestatie niet conform de bestemming, h) het onzorgvuldig of ondeskundig handelen of nalaten door of namens Opdrachtgever, i) fouten of gebreken in informatie die door of namens Opdrachtgever is verstrekt, j) oorzaken van buitenaf en, k) onvoldoende onderhoud en overbelasting. Indien u daarmee akkoord gaat, stellen wij voor om dit in artikel 12.6 te verwerken;	Niet akkoord. Gebrek is afdoende gedefinieerd in de ARBIT2022; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
329	Acceptatietermijn	Artikel 11.2 – In 11.2 van de ARBIT-voorwaarden is een acceptatietermijn van 30 dagen opgenomen die wij veel te lang vinden. Kan Opdrachtgever er mee instemmen dat de acceptatietermijn wordt verkort naar uiterlijk 10 werkdagen?	De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
330	Betaling vóór Acceptatie	Artikel 11.1 – In 11.1 van de ARBIT-voorwaarden is Opdrachtgever niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Dit acht Opdrachtnemer als bezwarend, staat Opdrachtgever ervoor open hiervan af te wijken in de nader uit te werken opdracht?	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
331	Eigendom Intellectuele Eigendomsrechten	Artikel 8.1a - 8.1a Intellectueel Eigendom (IE): Om 8.1(a) van de ARBIT-voorwaarden wordt het e.e.a. over Intellectuele Eigendomsrechten bepaald. Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle IE-rechten die door Opdrachtnemer worden ingebracht of ontstaan tijdens de opdracht, blijven bij Opdrachtnemer of derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld? Opdrachtnemer maak veelal gebruik van bestaande software en verstrekt namelijk geen broncodes, en alle intellectuele eigendomsrechten die tijdens of voorafgaand aan de opdracht bij Opdrachtnemer (of een derde) liggen, moeten daar blijven.	De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
332	Vrijwaring Intellectuele Eigendomsrechten	Artikel 8.5 -In 8.5 van de ARBIT-voorwaarden heeft Opdrachtgever een vrijwaringsbepaling opgenomen m.b.t. inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten door derden. Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan dat dit alleen geldt voor IE-rechten die toebehoren aan Opdrachtnemer? Dit gezien Opdrachtnemer geen invloed heeft op Intellectuele Eigendomsrechten van derden. Indien niet akkoord kan Opdrachtgever motiveren waarom niet?	De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
333	Bewijslast Intellectuele Eigendomsrechten	Artikel 8.3 -In 8.3 van de ARBIT-voorwaarden geeft Opdrachtgever aan dat bij onduidelijkheid over de Intellectuele Eigendomsrechten ervan wordt uitgegaan dat deze bij Opdrachtgever liggen en dat Opdrachtgever deze mag gebruiken ongeacht de uitkomst van het geschil. Hier kan Opdrachtnemer niet mee akkoord gaan en wij stellen voor deze bepaling buiten toepassing te laten zodat de gebruikelijke regels omtrent bewijslast gelden. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, de ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
334	Kwaliteitsborging	Artikel 5.1 – In 5.1 van de ARBIT-voorwaarden, is de formulering met betrekking tot kwaliteitsborging subjectief verwoord. Kan 5.1 worden geconcretiseerd door te vervangen door:” In het kader van kwaliteitsborging treft Wederpartij voldoende maatregelen om de Prestatie deugdelijk te kunnen uitvoeren, bijv. door het gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem.”?	Nee, vervanging is niet aan de orde; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
335	Definitie Gebrek	Artikel 1.9 -In 1.9 van de ARBIT-voorwaarden, lijkt de definitie van het “Gebrek” meer een garantie dan een toerekenbare tekortkoming in te houden. Staat Opdrachtgever ervoor open de definitie van een “Gebrek” te aan te passen door om na “mankement” toe te voegen “wegens een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer”? Indien niet akkoord kan Opdrachtgever motiveren waarom niet?	Nee; De ARBIT2022 wordt op dit punt niet gewijzigd.
336	1A – Casus transitie	Opdrachtgever vraagt om een toekomstbestendige oplossing waarbij de bestaande NEDAP-hardware en Aperio-sloten zoveel mogelijk behouden blijven. Kan opdrachtgever bevestigen dat hieronder ook een architectuur wordt verstaan waarbij bestaande en toekomstige toegangscontrolecomponenten via een centrale, hardware-onafhankelijke software- of orchestratielaag worden aangestuurd, zonder dat alle fysieke componenten van één fabrikant hoeven te zijn?	Ja. Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke fabrikantsspecifieke architectuur voor. Het uitgangspunt van de aanbesteding is dat bestaande infrastructuur en componenten waar mogelijk worden behouden en dat een toekomstbestendige oplossing wordt aangeboden. Een architectuur waarbij bestaande en toekomstige toegangscontrolecomponenten centraal worden beheerd of aangestuurd via een overkoepelende software- of integratielaag kan hieraan invulling geven, mits wordt voldaan aan alle functionele, technische, beveiligings-, beheer- en continuïteitseisen uit de aanbestedingsstukken.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
337	Regie versus beheer	Opdrachtgever wil de rol van beheerder naar regisseur veranderen. Kan opdrachtgever nader toelichten welke operationele beheertaken zij bij opdrachtnemer wil beleggen en welke beleidsmatige/configuratieve taken zij zelf als regisseur wil blijven uitvoeren?	Aanbestedende dienst beoogt de rol van beheerder te ontwikkelen naar een regierol. Uitgangspunt daarbij is dat de operationele uitvoering van het technisch beheer van het toegangscontrolesysteem wordt belegd bij Opdrachtnemer. Hieronder vallen onder meer: technisch applicatiebeheer; technisch systeembeheer; monitoring; incident-, problem- en wijzigingsafhandeling; onderhoud en patchmanagement; storingsanalyse en herstel; vervanging van defecte componenten; uitvoering van noodzakelijke technische configuratiewijzigingen. Aanbestedende dienst behoudt de regierol en blijft verantwoordelijk voor onder meer: beleidsmatige keuzes; autorisatiebeleid; besluitvorming over wijzigingen; prioritering van wensen en wijzigingen; contract- en leveranciersmanagement; toetsing van prestaties en dienstverlening; functioneel eigenaarschap van het toegangscontrolesysteem. De exacte operationele werkafspraken, taakverdeling en escalatieprocedures worden na gunning gezamenlijk uitgewerkt binnen de implementatie- en beheerfase.
338	Gefaseerde coexistence	Kan opdrachtgever bevestigen dat tijdens de transitie een situatie is toegestaan waarin bestaande en nieuwe technologie tijdelijk naast elkaar functioneren, mits vanuit één beheer- en regiemodel continuïteit en veiligheid aantoonbaar worden geborgd?	Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet.
339	Afhankelijkheden derden	In 1B staat dat leverancier verantwoordelijk is voor afstemming met alle betrokken partijen. Kan opdrachtgever aangeven welke bestaande leveranciers en/of beheerders tijdens de transitie naar verwachting betrokken blijven, bijvoorbeeld voor NEDAP, Aperio, identitymanagement, netwerk/infrastructuur en gebouwgebonden installaties?	Tijdens de transitie dient Opdrachtnemer rekening te houden met afstemming met diverse betrokken partijen en beheerdomeinen. Afhankelijk van de gekozen transitieaanpak kunnen onder meer de volgende disciplines betrokken zijn: - beheer van de huidige toegangscontroleomgeving; - beheer van de IAM-omgeving; - netwerk- en infrastructuurbeheer; - beheer van gebouwgebonden installaties; - leveranciers van gekoppelde systemen, voor zover deze onderdeel uitmaken van de bestaande situatie of de gekozen oplossing. Aanbestedende dienst verstrekt geen uitputtende lijst van betrokken leveranciers of beheerders als onderdeel van de aanbestedingsstukken.
340	Auditability tijdens migratie	Verwacht opdrachtgever dat gedurende de hybride transitiefase centraal inzichtelijk blijft wie op welk moment op basis van welke identiteit, rol of autorisatie toegang heeft tot een locatie of beveiligingszone?	Ja, dat wordt wel verwacht inderdaad.
341	Hardware-onafhankelijkheid en circulariteit	Wordt bij de beoordeling van circulariteit ook meegewogen in welke mate de aangeboden architectuur voorkomt dat functionerende hardware uitsluitend vanwege een wijziging van softwareplatform, leverancier of technologie vervangen moet worden?	Aanbestedende dienst schrijft daarbij geen specifieke architectuur of technische oplossingsrichting voor. De beoordeling vindt plaats op basis van de gepubliceerde eisen en beoordelingscriteria. Het voorkomen van onnodige vervanging van bestaande hardware kan door Inschrijver worden meegenomen in de onderbouwing van de voorgestelde transitie- en duurzaamheidsaanpak, voor zover dit aansluit bij de uitgevraagde doelstellingen.
342	Lifecycle-data	Verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer gedurende de contractperiode inzicht geeft in de lifecycle-status van aangesloten hardware, bijvoorbeeld supported/end-of-life/end-of-support/vervangingsadvies, zodat vervanging planmatig en uitsluitend waar noodzakelijk kan plaatsvinden?	Ja, aanbestedende dienst verwacht inzicht te krijgen hierin.
343	Hergebruik als duurzaamheidsmaatregel	Kan opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare levensduurverlenging van reeds aanwezige NEDAP-hardware, Aperio-slots en overige bruikbare infrastructuur wordt gewaardeerd als concrete bijdrage aan SDG 12 en/of SDG 13?	Ja, als dit aantoonbaar wordt gemaakt door Opdrachtnemer.
344	Bron voor identity en autorisaties	Welke systemen gelden bij opdrachtgever als primaire bron voor identiteiten en kenmerken van medewerkers en studenten, en in welke mate verwacht opdrachtgever dat de toekomstige oplossing hierop geautomatiseerd aansluit?	Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment Microsoft Identity Management (MIM). Overige details worden verstrekt na eventuele gunning.
345	Rollback	Verwacht opdrachtgever dat inschrijver per migratiefase een expliciet rollbackscenario beschrijft waarmee bij een verstoring de laatst werkende situatie kan worden hersteld?	Aanbestedende dienst verwacht een migratie waarbij alle risico's zijn onderkend en overlast voor de organisatie zoveel mogelijk beperkt blijft. Opdrachtnemer bepaakt of het opstellen van rollback-scenario's noodzakelijk is om dit te bereiken.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
346 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.1 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat inschrijvers vrij zijn in de technische architectuur en dat een batterijloze, bekabelingsvrije en cloudgebaseerde oplossing zonder lokale servers is toegestaan, mits aan alle eisen wordt voldaan? Kan de aanbestedende dienst tevens aangeven of lokale servers, bekabeling, batterijen of een specifieke slotarchitectuur verplicht zijn? Indien een dergelijke beperking geldt, verzoeken wij de functionele, beveiligingstechnische en proportionaliteitsgrondslag daarvan te vermelden.	Ja. Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke technische architectuur voor. Het staat Inschrijver vrij een oplossing aan te bieden die voldoet aan alle functionele, technische, beveiligings-, beschikbaarheids- en beheereisen uit de aanbestedingsstukken. Wel geldt dat de opdracht uitgaat van een beheerste en toekomstbestendige transitie waarbij bestaande infrastructuur en componenten waar mogelijk worden hergebruikt. Indien de aangeboden architectuur leidt tot vervanging van bestaande infrastructuur of componenten, verwacht aanbestedende dienst dat Inschrijver deze keuze gemotiveerd onderbouwt in relatie tot de doelstellingen en eisen van de opdracht.
347 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.1 Prioriteit: Hoog	Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in de gebruikersgroepen, aantallen passen, huidige en toekomstige toepassingen, nevenapplicaties en verantwoordelijkheden voor uitgifte en beheer? Graag ontvangen wij per gebruikersgroep de aantallen, de huidige en voorziene neventoepassingen en de verantwoordelijkheidsverdeling voor uitgifte, personalisatie, blokkering, intrekking en vervanging van passen.	Aantallen zoals benoemd in de aanbestedingsstukken zijn maxima; overige vraagstukken worden na gunning behandeld.
348 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.1 Prioriteit: Hoog	Welke kaarttypen, chipvarianten, applicaties, sectoren, sleutelinfrastructuur, beveiligingsinstellingen en leveranciersafhankelijkheden worden gebruikt? Graag ontvangen wij ten minste het kaarttype en de chipvariant, gebruikte applicaties en sectoren, sleutelarchitectuur, personalisatieproces, beveiligingsinstellingen en relevante afhankelijkheden van leveranciers of andere systemen.	Aanbestedende dienst gebruikt momenteel MIFARE Classic kaarten en onderzoekt de transitie naar DESFire EV3. Nadere technische detailinformatie over sleutelarchitectuur, beveiligingsinstellingen en kaartpersonalisatie wordt na gunning gedeeld. Voor deze aanbesteding geldt als uitgangspunt dat inschrijver uitgaat van een gefaseerde transitie van de huidige situatie naar een hybride omgeving waarin MIFARE Classic en DESFire EV3 gelijktijdig ondersteund worden.
349 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.1 Prioriteit: Midden	Mag naast MIFARE Classic een credentialtechnologie worden aangeboden met een gelijkwaardig of hoger beveiligingsniveau dan DESFire EV3, of aanvullend naast verplichte DESFire EV3-ondersteuning? Indien DESFire EV3 verplicht moet worden ondersteund, verzoeken wij te bevestigen dat een alternatief credential aanvullend mag worden aangeboden en bij de beoordeling kan worden betrokken, mits interoperabiliteit en migratie aantoonbaar zijn geborgd.	DESFire EV3 moet worden ondersteund. Aanvullende credentialtechnologie mag worden aangeboden, maar biedt geen meerwaarde voor aanbestedende dienst.
350 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.2 Prioriteit: Midden	Hoe wordt een lagere TCO beoordeeld, uitsluitend via prijs of ook kwalitatief, en welke berekeningsperiode, kostencomponenten en overige uitgangspunten gelden? Graag ontvangen wij de beoordelingsmethodiek, de beschouwde looptijd, opgenomen investerings-, beheer-, onderhouds-, energie-, vervangings- en exitkosten, eventuele disconteringsvoet en de wijze waarop een lagere TCO kwalitatief wordt gewaardeerd.	De beoordeling vindt plaats conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen beoordelingsmatrix.
351 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.2 Prioriteit: Hoog	Is de genoemde omvang van de opdracht van € 6.300.000 inclusief btw tevens inclusief het onderhoudscontract? Graag bevestigen welke kostencomponenten in deze geraamde opdrachtwaarde zijn opgenomen, in het bijzonder of preventief en correctief onderhoud, storingsdienst, licenties, support, vervangingen en eventuele verlengingsopties hierin zijn begrepen.	Dit is inclusief onderhoudscontract. In het prijzenblad is aangegeven welke onderdelen moeten worden opgenomen bij de aanbidding.
352 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.3 Prioriteit: Hoog	Moet de opdrachtnemer NEDAP-partner, dealer of gecertificeerd onderhoudspartner zijn en zo ja: welke status, wanneer, hoe aantonen en mag hiervoor een derde worden ingezet? Graag specificeren welke partnerstatus of certificaten worden verlangd, op welk moment daaraan moet zijn voldaan, hoe dit moet worden aangetoond en of hiervoor een beroep op een fabrikant, onderaannemer of andere derde is toegestaan.	Opdrachtnemer moet aantoonbaar deskundig zijn in het onderhoud en beheer van NEDAP hardware en kunnen voorzien in licentiebeheer van NEDAP hardware en software.
353 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.9 Prioriteit: Laag	Is BYOD toegestaan voor mobiele toegang en welke eisen gelden voor privacy, beveiliging, beheer, verlies, ondersteuning en alternatieven voor gebruikers zonder geschikt toestel? Graag aangeven welke eisen gelden voor toestel- en softwareversies, mobile-device- of applicationmanagement, verlies en diefstal, uitdiensttreding, ondersteuning en een gelijkwaardig alternatief voor gebruikers die geen privétoestel willen of kunnen gebruiken.	Smartphone als toekomstige mogelijkheid moet ondersteund kunnen worden. Smartphone als actief toegangsmiddel maakt op dit moment geen onderdeel uit van de scope.
354 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.9 Prioriteit: Laag	Mogen zakelijke smartphones als digitaal toegangsmiddel worden ingezet en wie levert, beheert en vervangt deze toestellen? Kan tevens worden aangegeven of levering, inrichting, beveiliging, beheer, vervanging en ondersteuning van zakelijke toestellen binnen de opdracht vallen, als optie moeten worden aangeboden of door de opdrachtgever worden verzorgd?	Het gebruik van zakelijke smartphones als aanvulling op het gebruik van fysieke toegangspassen is een wens voor de toekomst. Informatie overl leverancier of inrichting van eventuele toetsellen is buiten de scope van deze aanbesteding.
355 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.9 Prioriteit: Laag	Mogen smartphones worden gebruikt voor BHV/EHBO-, calamiteiten- en bezettingsinformatie en welke scope-, bron-, toegangs-, privacy- en bewaartermijneisen gelden? Graag verduidelijken of deze functionaliteiten binnen de scope vallen of als optie gelden, welke bronsystemen mogen worden gebruikt, wie toegang krijgt en welke eisen gelden voor doelbinding, actualiteit, gegevensminimalisatie en bewaartermijnen.	Bij de start van de overeenkomst is gebruik van smartphones niet toegestaan.
356 Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 2.10 Prioriteit: Hoog	Welke concrete normen, BIV-classificaties en beveiligingsstandaarden gelden voor de cloudoplossing, naast de eisen voor hosting, gegevenslocatie, privacy, beschikbaarheid, integraties, back-up, herstel en exit? Graag per beveiligingsaspect aangeven welke concrete norm, classificatie of certificering geldt, waaronder hosting- en gegevenslocatie, IAM, logging, netwerksegmentatie, back-up, herstel, continuïteit, gegevensportabiliteit en exit.	De BIV classificatie (MHH) en overige informatie is afdoende benoemd in het PvE en de leidraad. Gedetailleerde informatie wordt na gunning gedeeld.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
357	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 3.4 Prioriteit: Hoog	Wordt de inschrijvingstermijn verlengd indien de install base, het adviesrapport of andere essentiële technische informatie pas later beschikbaar komt? Indien essentiële informatie na de vragenronde wordt verstrekt, verzoeken wij een zodanige verlenging dat inschrijvers deze informatie kunnen verwerken in oplossing, risicoanalyse, planning en prijs. Graag aangeven welke minimale verwerkingstermijn zal worden gehanteerd.	De responsetermijn is met twee werkdagen verlengd.
358	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 4.2.1 Prioriteit: Hoog	Waarom is de verlangde dekking van € 3 miljoen per gebeurtenis en € 5 miljoen per contractjaar proportioneel; voldoet een bestaande AVB met vergelijkbare dekking; kan de eis worden verlaagd naar € 1,25 miljoen of pas voor contractstart worden aangetoond; en kan worden bevestigd dat geen redelijkerwijs onverzekerbare aansprakelijkheden worden verlangd? Graag motiveren hoe deze eis zich verhoudt tot aard, omvang en verzekerbaarheid van de opdracht. Tevens verzoeken wij te bevestigen dat contractuele aansprakelijkheden binnen een redelijk verzekerbaar regime blijven en dat bewijs van aanvullende dekking uiterlijk voor contractstart mag worden verstrekt.	Dekking is in lijn met het inkoopbeleid. Geschiktheidseis blijft onveranderd staan.
359	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Kan de aanbestedende dienst een volledige NEDAP-inventarisatie verstrekken met productlijn, productcodes, aantallen, locaties, functies, ouderdom, versies, supportstatus, levensduur en kaartcompatibiliteit? Graag per component producttype en productcode, aantal, locatie, functie, bouwjaar, software- en firmwareversie, supportstatus, resterende levensduur en geschiktheid voor MIFARE Classic en DESFire EV3 vermelden.	Een uitgebreide en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
360	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Kan de aanbestedende dienst een volledige Aperio-inventarisatie verstrekken met productcodes, aantallen, locaties, uitvoeringen, ouderdom, versies, supportstatus, levensduur en kaartcompatibiliteit? Graag per slot, cilinder, beslag, hub en overige component productcode, aantal, locatie, bouwjaar, firmware, supportstatus, resterende levensduur en kaartcompatibiliteit vermelden.	Een uitgebreide en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
361	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	In welke bijlage staat de install base en kan een volledige, actuele en door de aanbestedende dienst gevalideerde inventarisatie worden verstrekt? Kan tevens worden bevestigd wat de peildatum van de install base is, of de inventaris volledig is en of de aanbestedende dienst instaat voor de juistheid van de voor inschrijving verstrekte aantallen en kenmerken?	Een uitgebreide en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.
362	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Is behoud van NEDAP-hardware, NEDAP-software en Aperio een harde eis of voorkeur, op welke componenten en periode ziet dit en hoe verhoudt dit zich tot de doelstellingen? Indien behoud een harde eis is, graag per component aangeven gedurende welke periode behoud is vereist, waarom dit noodzakelijk is en hoe dit zich verhoudt tot toekomstbestendigheid, duurzaamheid, beveiliging en DESFire EV3.	Het behoud van NEDAP hardware en software is een stevig uitgangspunt. Het behoud van Aperio sloten is geen eis.
363	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Welke centrale apparatuur, veldcomponenten, NEDAP/Aperio-onderdelen, software, licenties en koppelingen moeten worden hergebruikt, mogen worden vervangen of bereiken einde levensduur? Graag per categorie aangeven welke onderdelen verplicht behouden blijven, welke mogen worden aangepast of vervangen en welke naar verwachting gedurende de contractperiode EOL/EOS worden.	Het stevige uitgangspunt is dat alle NEDAP hardware behouden moet blijven zolang er geen sprake is van EOL/EOS.
364	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Mag gemotiveerd van hergebruik worden afgeweken bij hogere veiligheid, duurzaamheid, toekomstbestendigheid, betere DESFire-ondersteuning of lagere TCO, met behoud van vereiste koppelingen? Kan worden bevestigd dat vervanging is toegestaan wanneer aantoonbaar een hoger beveiligingsniveau, betere toekomstbestendigheid, lagere TCO of betere DESFire-ondersteuning wordt bereikt, mits vereiste functionaliteiten en koppelingen behouden blijven?	Aanbestedende dienst verwijst naar de uitgangspunten, de beoordelingscriteria en de beoordelingsmatrix.
365	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Welke NEDAP-software, modules, versies, licenties, hosting, interfaces, support- en lifecycle-status zijn aanwezig en is behoud hiervan verplicht? Graag naam en versie, modules, licenties, hosting- en databaseomgeving, interfaces, supportovereenkomsten en lifecycle-status vermelden. Tevens aangeven of behoud een harde eis is en onder welke voorwaarden een gelijkwaardig alternatief is toegestaan.	Relevante informatie voor het uitwerken van de casus komt beschikbaar in de uitgebreide up-to-date install base die op te vragen is via de berichtenbox na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring. De software die in gebruik is wordt as-is overgenomen en zal tot aan de transitie in gebruik moeten blijven.
366	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Welke licenties, tooling, configuraties, documentatie, brongegevens, beheerrechten, garanties en supportrechten worden beschikbaar gesteld en welke beperkingen gelden? Graag specificeren welke gebruiks- en overdrachtsrechten gelden, welke informatie bij contractstart beschikbaar is en welke beperkingen bestaan voor beheer, integratie of gebruik door de nieuwe opdrachtnemer.	Relevante informatie voor het uitwerken van de casus komt beschikbaar in de uitgebreide up-to-date install base die op te vragen is via de berichtenbox na ondertekening van de geheimhoudingsverklaring. De software die in gebruik is wordt as-is overgenomen en zal tot aan de transitie in gebruik moeten blijven.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
367	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Welke compatibiliteitseisen gelden voor NEDAP, Aperio, MIFARE Classic, DESFire EV3, mobiele credentials en koppelingen, en hoe moet compatibiliteit worden aangetoond? Graag per component en identificatiemiddel aangeven welke interface, protocol, certificering, fabrikantverklaring of praktijktest nodig is om compatibiliteit aan te tonen.	De aanbestedende dienst acht deze vraag niet relevant voor het uitwerken van de casus. De aanbestedingsstukken blijven op dit punt ongewijzigd.
368	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Hoe is de huidige applicatie- en databaseomgeving ingericht wat betreft servers, versies, hosting, architectuur, omgevingen, koppelingen, beheerrechten en centrale of decentrale databases? Graag informatie verstrekken over applicatie- en databaseservers, softwareversies, hosting, architectuur, OTAP-omgevingen, koppelingen, beheerrechten en de aanwezigheid van één centrale of meerdere lokale databases.	Deze vraag is te ruim geformuleerd en niet alle gevraagde informatie wordt in deze fase verstrekt. Een beknopte architectuurplaat kan worden aangevraagd via ### na het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.
369	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Moeten bestaande componenten zo lang mogelijk in stand blijven of gefaseerd worden vervangen, en zijn gedurende de maximale contractduur migraties en product- of lifecyclevervangingen toegestaan wanneer fabrikanten producten EOL/EOS verklaren? Kan worden bevestigd dat inschrijvers een gefaseerd migratie- en uitfaseringsscenario mogen aanbieden met expliciete demarcatiemomenten, lifecyclecriteria en afspraken over kosten en verantwoordelijkheden bij productvervanging?	Het aanbieden van een gefaseerd migratie- en uitfaseringsscenario is akkoord, mits EOL/EOS aantoonbaar is.
370	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Hoe wordt omgegaan met EOL/EOS, niet-leverbare, niet-herstelbare, niet-gepatchte of niet-DESFire-geschiedte componenten; is de onderhoudsplicht beperkt tot redelijke beschikbaarheid en fabrikantondersteuning; en worden vervangingskosten afzonderlijk overeengekomen? Kan worden bevestigd dat de onderhoudsplicht niet verder strekt dan redelijk beschikbare onderdelen en actieve fabrikantondersteuning? Graag tevens aangeven hoe vervangingsbesluiten, alternatieven, planning en kosten worden vastgesteld.	De onderhoudsplicht strekt niet verder dan redelijk beschikbare onderdelen en fabrikantondersteuning. Alternatieven, planning en kosten worden in overleg opgesteld.
371	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Komt er een gezamenlijke nulmeting en locatie-opname, en zijn actuele onderhouds- en inspectierapporten van de bestaande NEDAP- en Aperio-systemen beschikbaar en deelbaar? Graag aangeven wie de nulmeting uitvoert, welke criteria gelden en hoe bevindingen worden geaccordeerd. Kan tevens worden bevestigd of actuele onderhouds-, storings- en inspectierapporten van de huidige NEDAP- en Aperio-systemen aanwezig zijn en, zo ja, deze met inschrijvers delen? Graag ook aangeven hoe wordt omgegaan met gebreken, achterstallig onderhoud, ontbrekende documentatie en verouderde componenten en bevestigen dat deze punten buiten de SLA blijven totdat hierover afspraken zijn gemaakt.	Na gunning kan een nulmeting worden uitgevoerd door opdrachtnemer om de feitelijke situatie vast te stellen. De bevindingen worden gezamenlijk vastgesteld en geaccordeerd als uitgangspunt voor de verdere uitvoering van de opdracht. Voor zover beschikbaar kan aanvullende technische informatie over de huidige omgeving worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring. Aanbestedende dienst verstrekt uitsluitend informatie die beschikbaar is en die vanuit informatiebeveiligings- en vertrouwelijkheidsoverwegingen kan worden gedeeld.
372	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Midden	Geldt per locatie een stabilisatieperiode en zo ja: welke duur, acceptatiecriteria, prestatie meting en uitzonderingen op KPI-beoordeling gelden? Graag de duur, acceptatiecriteria, meetwijze en uitzonderingen tijdens de stabilisatieperiode vermelden en aangeven vanaf welk formeel acceptatiemoment de reguliere SLA/KPI-verplichtingen ingaan.	Inschrijvers dienen voor hun aanbieding uit te gaan van de in de aanbestedingsstukken opgenomen transitie-, acceptatie-, SLA- en KPI-uitgangspunten. Het staat Inschrijver vrij om in het transitieplan een stabilisatie- of nazorgfase op te nemen indien dit naar het oordeel van Inschrijver bijdraagt aan een beheerste overgang. Een dergelijke fase maakt dan onderdeel uit van de voorgestelde transitieaanpak.
373	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Duurzaamheid Prioriteit: Midden	Wat wordt in Casus 1A verstaan onder “duurzame inzet van middelen” en welke meetbare indicatoren en puntentoekenning gelden daarbij? Graag het begrip “duurzame inzet van middelen” concreet definiëren en de meetbare indicatoren, bewijsstukken, weging en puntentoekenning specificeren. Bevestig tevens hoe batterijen, bekabeling, energie, levensduur, reparatiebaarheid, circulariteit, e-waste, logistiek en lifecyclekosten worden gewaardeerd.	Voor beoordeling van Casus 1A wordt verwezen naar de beoordelingsmatrix.
374	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Duurzaamheid Prioriteit: Midden	Worden minder preventief onderhoud, batterijvervangingen, bekabeling, reisbewegingen, milieubelasting en lifecyclekosten positief gewaardeerd? Kan worden bevestigd dat onderhoudsarme oplossingen niet worden benadeeld door een voorgeschreven onderhoudsfrequentie en dat aantoonbare reducties in materiaal, arbeid, reizen, storingen en lifecyclekosten positief worden beoordeeld?	Correct, aanbestedende dienst bevestigt dat onderhoudsarme oplossingen die aantoonbaar leiden tot een reductie positief kunnen worden gewaardeerd. Dit mag echter niet ten koste gaan van de vereiste kwaliteit, betrouwbaarheid, veiligheid en operationele beschikbaarheid van de aangeboden systemen. Tevens kan worden bevestigd dat onderhoudsarme oplossingen niet worden benadeeld door een voorgeschreven onderhoudsfrequentie. Indien een inschrijver objectief en cijfermatig kan aantonen dat een lagere onderhoudsfrequentie volstaat zonder kwaliteitsverlies, zal dit conform de beoordelingssystematiek positief worden meegewogen.
375	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Hoog	Wat wordt in Casus 1A onder “technische complexiteit” verstaan? Graag concreet aangeven op welke onderdelen, systemen, koppelingen, locaties, afhankelijkheden of uitvoeringsrisico's deze technische complexiteit betrekking heeft en welke gevolgen dit heeft voor de beantwoording en beoordeling van Casus 1A.	Technische complexiteit heeft betrekking op de variatie op de aanwezige hardware, de verschillende inrichtingen per locatie en de omvang van de organisatie van aanbestedende dienst.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
376	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.2 – Casus 1A Prioriteit: Midden	Kan het maximum voor de beantwoording van Casus 1A worden verruimd van twee naar vier leesbare A4-pagina's? Casus 1A en de bijbehorende uitgangspunten beslaan reeds ruim één pagina. Om de gevraagde aanpak, technische onderbouwing, risico's en keuzes voldoende concreet en vergelijkbaar toe te lichten, verzoeken wij het maximum te verruimen naar vier leesbare A4-pagina's.	Casus 1A mag 3 pagina's A4 beslaan.
377	Leidraad toegangscontrole / PvE Paragraaf/eis: 5.2 / L.5 Prioriteit: Hoog	Welke SROI-verplichting is leidend: 3% over 10% van de jaarlijkse contractwaarde of 2% van de opdrachtsom, en wat is de exacte berekeningsgrondslag? Graag één eenduidig percentage, de berekeningsgrondslag, meetperiode, rapportagewijze en toepasselijkheid op de initiële looptijd en verlengingen vaststellen.	De SROI-verplichting van minimaal 2% van de opdrachtsom is verplicht om in te kunnen schrijven. Als aanbestedende dienst met een hoger percentage inschrijft, zal dat tot een hogere score leiden bij de subgunningscriteriumvraag Duurzaamheid.
378	Leidraad toegangscontrole Paragraaf/eis: 5.3 Prioriteit: Hoog	Hoe verhouden jaarlijkse indexering vanaf 2028, vaste tarieven gedurende de looptijd en aanpassing na de initiële looptijd zich tot elkaar, en welke kostencomponenten mogen worden geïndexeerd? Graag aangeven welke prijzen en tarieven vast zijn, welke jaarlijks mogen worden geïndexeerd, vanaf welk moment, volgens welke peildatum en formule en of dit geldt voor materiaal, licenties, arbeid, reizen en reiskosten.	Aanbestedende dienst heeft de indexatie nauwkeurig beschreven in paragraaf 5.3 van de leidraad.
379	Leidraad toegangscontrole / PvE Paragraaf/eis: 5.3 / R.1 Prioriteit: Hoog	Moet het prijzenblad inclusief of exclusief btw worden ingevuld gezien de tegenstrijdige bepalingen in de Leidraad en het PvE? Graag bevestigen welke bepaling leidend is, hoe het prijzenblad moet worden ingevuld en hoe de vergelijking en uiteindelijke facturatie met btw plaatsvinden. Document 2 - Programma van Eisen en Contractmanagement	Prijzenblad is leidend; prijzen dienen exclusief btw te worden ingediend.
380	Programma van Eisen Paragraaf/eis: A.4 / M.9–M.11 Prioriteit: Midden	Welke VOG-, screening-, gedrags-, opleidings- en overige eisen gelden voor medewerkers en onderaannemers, en kan worden bevestigd dat locatiegebonden eisen uitsluitend gelden voor personen die daadwerkelijk op locatie werken? Graag per personeelscategorie aangeven welke eisen gelden, op welk moment bewijs nodig is en of locatiegebonden verplichtingen uitsluitend gelden voor personen die feitelijk op locatie werkzaamheden verrichten.	Het betreft hier VOG Onderwijs profiel.
381	Programma van Eisen Paragraaf/eis: A.1 en A.5 Prioriteit: Hoog	Geldt de verantwoordelijkheid voor continue en gegarandeerde werking niet voor vooraf bestaande of niet-gemelde gebreken, achterstallig onderhoud, ontbrekende documentatie, verouderde/EOL-componenten en storings door derden, netwerken of fabrikantbeperkingen? Kan worden bevestigd dat de opdrachtnemer pas verantwoordelijkheid draagt nadat bestaande afwijkingen gezamenlijk zijn vastgesteld en afspraken zijn gemaakt over herstel, vervanging, planning en kosten? Graag tevens externe oorzaken en fabrikantbeperkingen expliciet uitsluiten.	De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding deze eisen (A1 en A5) nader toe te lichten.
382	Programma van Eisen Paragraaf/eis: A.8 Prioriteit: Midden	Welke minimale inhoud, governance, processen, documentatie, beheerlast en acceptatiecriteria worden verwacht voor het binnen drie maanden op te leveren Dossier Afspraken en Procedures? Graag de minimale hoofdstukken, processen, rollen, overlegstructuur, documentatie, beheerfrequentie, acceptatieprocedure en verdeling van inspanning voor het DAP specificeren.	In onze DAP template wordt normaliter het volgende beschreven: Doel en uitgangspunten, scope dienstverlening, contract en leveranciersclassificatie, governance en overlegstructuur, rollen en verantwoordelijkheden, Raci matrix, processen en werkafspraken, kpi en sla management, rapportageafspraken, escalatieprocedure, financiële en contractuele afspraken en contactmatrix. De definitieve inhoud wordt na gunning gezamenlijk opgesteld.
383	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Gelden SLA's en KPI's vanaf contractstart, einde transitie, beheer-overname of per locatie na migratie en worden oorzaken uit de bestaande situatie uitgesloten? Graag één ondubbelzinnig ingangs- en meetmoment vaststellen voor contract, transitie en locaties, en bevestigen dat oorzaken uit nog niet overgenomen of reeds gebrekkige onderdelen niet aan de opdrachtnemer worden toegerekend.	SLA en KPI's starten na beheer-overname. Opdrachtnemer neemt beheer van de - bestaande - installatie over, hetgeen betekent dat na beheer-overname alle onderdelen onder de SLA en KPI's vallen. Voor aantoonbaar bekende gebreken die vóór beheer-overname zijn vastgesteld en gedocumenteerd, kan een redelijke herstelperiode of transitiefase worden afgesproken. Na afloop van deze periode vallen ook deze onderdelen volledig onder de overeengekomen SLA- en KPI-afspraken.
384	Contractmanagement Paragraaf/eis: § 2 Prioriteit: Midden	Wat wordt verstaan onder overleg 'naar behoefte', welke maximale frequentie en inzet moet in de prijs worden opgenomen en worden aanvullende overlegstructuren uitsluitend in onderling overleg vastgesteld? Graag per overlegtype doel, deelnemers, frequentie, duur, voorbereiding, verslaglegging en maximale inbegrepen inzet aangeven. Aanvullende overleggen dienen uitsluitend na wederzijdse afspraak te worden toegevoegd.	Operationeel overleg is maximaal 1x per kwartaal en strategisch overleg is maximaal 1x per jaar. Duur van de overleggen is gemiddeld een uur. Uit duurzaamheidsoverwegingen vinden de overleggen om en om op locatie van aanbestedende dienst en via Teams plaats. Verdere informatie staat in de contractmanagementbijlage beschreven.
385	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Wat betekenen responstijd, oplostijd en hersteltijd precies en mag een geaccepteerde workaround als tijdelijk herstel gelden? Graag afzonderlijk definiëren: ontvangstbevestiging, start inhoudelijke opvolging, aanwezigheid op locatie, tijdelijke workaround, functioneel herstel en definitieve oplossing.	Responstijd is bevestiging van ontvangst en start inhoudelijke opvolging. Oplostijd is herstel of geaccepteerde workaround.
386	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Gelden de tijden binnen kantooruren, op werkdagen of 24/7 en welke piket-, bereikbaarheids- en locatieverplichtingen horen daarbij? Graag per prioriteit aangeven of de termijnen binnen kantooruren of 24/7 gelden en welke eisen bestaan voor bereikbaarheid, piket, remote inzet en aanwezigheid op locatie.	Voor P1-incidenten geldt een 24/7 bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst. Opdrachtnemer dient buiten kantooruren meldingen te kunnen aannemen en, indien noodzakelijk, remote of on-site herstelactiviteiten te starten conform de overeengekomen responstijden. Voor P2-incidenten geldt dat deze binnen de reguliere kantooruren worden afgehandeld (8.00 - 18.00 uur).

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
387	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Wanneer start, stopt en hervat de SLA-klok, welk systeem is leidend en stopt de klok bij afhankelijkheid van opdrachtgever of derden? Graag het exacte start-, stop- en hervattingsmoment, het leidende registratiesysteem, vereiste bewijs en de behandeling van wachten op informatie, toegang, goedkeuring, onderdelen of derden vastleggen.	Systeem opdrachtnemer is leidend. Afhankelijkheden, behouders levering van hardware, leiden in overleg en na akkoord aanbestedende dienst tot stopzetten van de klok. Bij vertragingen veroorzaakt door aanbestedende dienst wordt de SLA-klok tijdelijk stopgezet.
388	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Worden aantoonbare vertragingen van fabrikanten en ketenpartners uitgesloten van SLA-overschrijding of gelden afwijkende haalbare tijden voor bestaande componenten? Kan worden bevestigd dat tijdig handelen en escaleren door de opdrachtnemer voldoende is om niet-beïnvloedbare vertraging uit de SLA-meting te houden? Indien niet, verzoeken wij haalbare afwijkende termijnen voor bestaande componenten.	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat opdrachtnemer gangbare componenten, indien noodzakelijk, binnen de gestelde oplooptijden kan vervangen. In overige gevallen kan in overleg met en na akkoord van aanbestedende dienst de klok stopgezet worden. Bij vertragingen veroorzaakt door aanbestedende dienst wordt de SLA-klok tijdelijk stopgezet.
389	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Hoe wordt 99,9% beschikbaarheid berekend wat betreft meetperiode, punten, tijdvenster, definities, gedeeltelijke uitval, onderhoud en weging? Graag meetperiode, meetpunten, databronnen, tijdvenster, afronding, behandeling van gedeeltelijke uitval en gepland onderhoud en de weging per locatie, component en totale omgeving specificeren.	Zie contractmanagementbijlage. Zoals daar ook beschreven geldt 99,9% beschikbaarheid enkel voor de applicatie incl. API's, beheerportal en mobiele beheerfuncties.
390	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Welke externe oorzaken, waaronder netwerk, stroom, IAM, leveranciers en overige derden, alsmede onderhoud, overmacht, ontbrekende medewerking en bestaande gebreken, worden buiten beschikbaarheids- en KPI/SLA-meting gehouden? Graag bevestigen dat netwerk, stroom, IAM, systemen van derden, werkzaamheden opdrachtgever, gepland onderhoud, overmacht, ontbrekende toegang en bestaande gebreken buiten de berekening blijven voor zover deze niet aan opdrachtnemer toerekenbaar zijn.	Niet akkoord. Enkel de volgende genoemde zaken worden buiten KPI/SLA-meting gehouden: ROCvA-F netwerk, ROCvA-F stroom, IAM, systemen van derden ROCvAF (hier vallen onderleveranciers opdrachtnemer niet onder), gepland onderhoud, overmacht en ontbrekende ROCvA-F toegang. Voor aantoonbaar bekende gebreken die vóór beheer-overname zijn vastgesteld en gedocumenteerd, kan een redelijke herstelperiode of transitiefase worden afgesproken. Na afloop van deze periode vallen ook deze onderdelen volledig onder de overeengekomen SLA- en KPI-afspraken.
391	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Wordt 95% per prioriteit, locatie of meetperiode bepaald, hoe wordt met kleine aantallen en afronding omgegaan en welke meldingen worden uitgesloten? Graag vaststellen of de norm per prioriteit, locatie, maand of kwartaal geldt, welke minimumaantallen en afrondingsregels worden gebruikt en of dubbele, foutieve, ingetrokken en niet-toerekenbare meldingen worden uitgesloten.	Norm geldt per prioriteit per maand. Geen minimale aantallen of afrondingsregels. Ingetrokken of niet-toerekenbare meldingen worden buiten beschouwing gelaten.
392	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Midden	Geldt KPI-escalatie alleen voor toerekenbare en structurele afwijkingen, worden KPI's afzonderlijk beoordeeld en kan contractbeëindiging uitsluitend volgen bij materiële tekortkomingen met toepassing van proportionaliteit en een redelijke hersteltermijn? Graag definiëren wanneer een afwijking structureel en materieel is, hoe verschillende KPI's afzonderlijk worden behandeld, welke herstelstappen gelden en bevestigen dat ontbinding pas na een proportioneel escalatie- en hersteltraject mogelijk is.	Zie paragraaf 3.5 contractmanagementbijlage. KPI's worden afzonderlijk beoordeeld.
393	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Kunnen KPI's, meetmethoden en rapportages alleen schriftelijk en wederzijds worden gewijzigd en hoe worden gevolgen van eenzijdige wijzigingen behandeld? Indien eenzijdige wijziging mogelijk is, graag de maximale reikwijdte, aankondigingstermijn en behandeling van financiële, personele en technische gevolgen bepalen.	Wijzigingen zijn enkel schriftelijk en met wederzijdse instemming mogelijk.
394	Programma van Eisen / Contractmanagement Paragraaf/eis: A.2 Prioriteit: Hoog	Kan historische informatie over incidenten en serviceverzoeken worden verstrekt per prioriteit, locatie, component, tijdvenster, afhandeltijd, inzet en materiaal? Graag ten minste gegevens over 2025 en het meest recente deel van 2026 verstrekken, uitgesplitst naar prioriteit, locatie, component, binnen/buiten kantooruren, reactie- en hersteltijd, inzet en materiaalgebruik.	Nee.
395	Programma van Eisen Paragraaf/eis: B.1 Prioriteit: Hoog	Op welke deuren geldt fail-safe, mag een gelijkwaardige lokale werking bij netwerk- of systeemstoring worden aangeboden en blijft de wettelijke verantwoordelijkheid voor brandveiligheid, vluchtroutes en gebouwcertificeringen bij eigenaar/gebruiker? Indien een alternatieve veiligheidswerking niet is toegestaan, verzoeken wij de functionele en wettelijke grondslag te vermelden. Bevestig tevens de verantwoordelijkheidsverdeling voor gebouw, BMI, vluchtwegen en certificering.	Ja, gelijkwaardige lokale werking mag worden aangeboden. De wettelijke verantwoordelijkheid blijft bij de eigenaar/gebruiker liggen.
396	Programma van Eisen Paragraaf/eis: B.4 Prioriteit: Midden	Mag digitale, draadloze en/of batterijloze toegangscontrole op klaslokalen worden toegepast als openen van binnenuit altijd onbelemmerd mogelijk blijft? Kan tevens worden bevestigd dat de oplossing draadloos en batterijloos mag functioneren en dat openen van binnenuit zonder pas, sleutel, smartphone of aanvullende handeling mogelijk moet blijven?	Ja, dat mag.
397	Programma van Eisen Paragraaf/eis: C.1–C.5 / F.2 Prioriteit: Midden	Wie stelt de onderhoudsplanning op, wie zorgt voor toegang, welke termijnen en vensters gelden, wat zijn de gevolgen van ontbrekende toegang of goedkeuring en blijven storingsreactietijden hierdoor onaangetast? Graag de verantwoordelijkheidsverdeling, aankondigingstermijnen, onderhoudsvensters, gebruikerscommunicatie en gevolgen voor planning en SLA vastleggen wanneer toegang of goedkeuring niet tijdig beschikbaar is.	In het PVE en contractmanagementbijlage worden hier al enkele zaken over benoemd. Overige zaken worden na gunning in onderling overleg vastgesteld en in de SLA vastgelegd.
398	Programma van Eisen Paragraaf/eis: C.1–C.5 Prioriteit: Midden	Welke screenings, legitimatie-, pas-, begeleidings-, veiligheids-, werktijd- en aanvraagprocedures gelden voor medewerkers op locatie? Graag aangeven welke VOG-, registratie-, legitimatie-, pas-, begeleidings-, veiligheids- en locatieprocedures gelden en welke doorlooptijden en kosten daarbij horen.	Het betreft hier VOG Onderwijs profiel.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
399	Programma van Eisen Paragraaf/eis: D.1–D.3 Prioriteit: Midden	Welke gegevens moeten minimaal in de actuele install-baseadministratie worden opgenomen, in welk formaat en met welke frequentie moet deze worden aangeleverd en mag deze digitaal aan de factuur worden gekoppeld? Graag de verplichte gegevensvelden, classificaties, formaat, actualisatiefrequentie, rapportagewijze en relatie met facturatie specificeren, alsmede aangeven welke partij bronhouder is.	Aanbestedende dienst moet inzicht hebben in de install base en specifiek inzicht hebben in de gegevens die relevant zijn voor het uitvoeren van de regierol. We verlangen een up-to-date install base die wordt bijgewerkt door Opdrachtnemer en dus niet uitsluitend op basis van facturen of bijlagen.
400	Programma van Eisen Paragraaf/eis: F.1, F.2 en H.1 Prioriteit: Midden	Mag risicogestuurd en conditiegestuurd onderhoud worden aangeboden als jaarlijks onderhoud niet voor alle componenten noodzakelijk is en werking en veiligheid geborgd blijven? Kan worden bevestigd dat monitoring, inspecties en conditiegestuurd onderhoud zijn toegestaan wanneer fabrikantvoorschriften en risicoanalyse aantonen dat jaarlijks onderhoud niet doelmatig is, mits veiligheid en beschikbaarheid geborgd blijven?	Dit is bevestigd, mits veiligheid en beschikbaarheid aangetoond worden vooraf.
401	Programma van Eisen Paragraaf/eis: I.2 Prioriteit: Hoog	Welke onderdelen zijn kritiek en welke voorraad, levertijd, opslag, eigendom, incurante voorraad en EOL-beschikbaarheid worden verlangd? Graag per kritiek onderdeel voorraadniveau, maximale levertijd, opslaglocatie, eigendom, financiering, omgang met incurante voorraad en aanpak bij EOL/EOS vastleggen.	Het uitgangspunt is een werkend toegangscontrolesysteem en oplossen van storingen en problemen binnen de gestelde oplostijden. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen welke voorraden hiervoor nodig zijn.
402	Programma van Eisen Paragraaf/eis: I.3 Prioriteit: Laag	Mag smartphonefunctionaliteit direct beschikbaar zijn en hoort dit in de basisaanbieding, als optie of alleen als toekomstmogelijkheid? Graag aangeven of mobiele credentials in de basisoplossing, als geprijsde optie of uitsluitend als roadmapfunctie moeten worden opgenomen en welke beveiligings- en beheercriteria gelden.	Het gebruik van smartphones is voor aanbestedende dienst geen alternatief voor het gebruik van toegangspassen, maar een toevoeging voor de toekomstmogelijkheid.
403	Programma van Eisen Paragraaf/eis: K.1–K.6 Prioriteit: Hoog	Welk servicemanagementsysteem wordt gebruikt, krijgt opdrachtnemer toegang en welk systeem is leidend voor meldingen, tijdstempels, prioriteit, SLA-klok en rapportage? Graag het systeem, de toegangsmogelijkheden, eigendom van gegevens en leidende bron voor tijdstempels, prioriteit, status, SLA-klok, afsluiting en rapportage vaststellen.	Op dit moment wordt TOPdesk gebruikt door aanbestedende dienst. Opdrachtnemer krijgt geen toegang tot deze applicatie. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor correcte registratie; systeem van opdrachtnemer is leidend voor de SLA-rapportage.
404	Programma van Eisen Paragraaf/eis: K.1–K.6 Prioriteit: Hoog	Kan een objectieve P1–P4-matrix worden verstrekt met criteria, bedrijfsimpact, aantallen getroffen locaties/deuren/gebruikers, voorbeelden en bevoegdheden? Graag per P1-P4 objectieve criteria, bedrijfsimpact, aantallen getroffen locaties/deuren/gebruikers, voorbeelden, beslissingsbevoegdheid en eventuele escalatieregels opnemen.	Zie contractmanagementbijlage.
405	Programma van Eisen Paragraaf/eis: K.1–K.6 Prioriteit: Midden	Werkt herprioritering alleen vooruit of ook terug en kan worden bevestigd dat zij niet met terugwerkende kracht tot SLA-overschrijding leidt? Kan worden bevestigd dat een wijziging uitsluitend prospectief werkt vanaf registratie en niet met terugwerkende kracht een SLA-overschrijding kan veroorzaken?	Ja, onder de voorwaarde dat de aanbestedende dienst de prioriteit aangeeft bij aanmelding van het incident.
406	Programma van Eisen Paragraaf/eis: M.4–M.8 Prioriteit: Hoog	Welke SLA-onderdelen zijn bij inschrijving bindend en welke mogen na contractsluiting gezamenlijk worden ingevuld; wordt de definitieve SLA wederzijds vastgesteld? Graag aangeven welke onderdelen bij inschrijving bindend en volledig moeten zijn, welke na gunning gezamenlijk mogen worden ingevuld en bevestigen dat de definitieve SLA uitsluitend met wederzijds akkoord wordt vastgesteld.	Eisen beschreven in aanbestedingsdocumenten zijn bindend, overige zaken in overleg na gunning.
407	Programma van Eisen Paragraaf/eis: O.1–O.9 Prioriteit: Hoog	Worden later verlangde extra tooling, rapportages en structurele inzet als meerwerk behandeld en zo niet: welke omvang en frequentie moet in de vaste prijs zitten? Graag afbakenen welke reguliere wijzigingen en rapportages in de vaste prijs zijn inbegrepen en wanneer sprake is van meerwerk, inclusief voorafgaande opdracht, tarieven en gevolgen voor planning.	Uitgangspunt is dat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de in de aanbestedingsstukken gevraagde dienstverlening onderdeel uitmaken van de aangeboden vaste prijs. Hieronder vallen ook de reguliere beheer-, onderhouds-, ondersteunings-, rapportage- en overlegactiviteiten die voortvloeien uit de overeenkomst. Indien sprake is van een verzoek dat buiten de overeengekomen dienstverlening valt, worden de aard, omvang, kosten en eventuele gevolgen voor planning vooraf tussen partijen afgestemd en schriftelijk vastgelegd. Inschrijvers dienen voor hun aanbieding uit te gaan van de dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst definieert geen vaste aantallen of frequenties voor toekomstige aanvullende rapportages, tooling of inzet die buiten deze dienstverlening vallen.
408	Programma van Eisen Paragraaf/eis: P.11–P.12 Prioriteit: Hoog	Welke IAM-oplossing gebruikt de opdrachtgever voor de authenticatie van medewerkers en bedrijven, welke standaarden en protocollen ondersteunt deze en waar vindt het gebruikers- en autorisatiebeheer plaats? Graag specificeren welk IAM-systeem wordt gebruikt, of en hoe dit met LDAP werkt, hoe DigiD en eHerkenning daarop aansluiten, waar de authenticatie plaatsvindt en of gebruikers-, rollen- en autorisatiebeheer in IAM dan wel in de aangeboden oplossing plaatsvindt. Graag tevens de verantwoordelijkheden voor inrichting, beheer en koppelingen vastleggen.	Er wordt op dit moment gebruik gemaakt van Microsoft Identity Management (MIM). Details over de inrichting worden verstrekt na gunning.

Ref. N	Onderwerp	Vraag	Antwoord final
409	Programma van Eisen Paragraaf/eis: P.20–P.27 Prioriteit: Hoog	Wie levert, host, richt in, beveiligt en beheert acceptatie- en productieomgevingen, en hoe moet de acceptatieomgeving met geanonimiseerde gegevens functioneren met volledig behoud van functionaliteit? Graag per omgeving verantwoordelijkheden voor levering, hosting, inrichting, beveiliging, beheer, kosten, gegevens en lifecycle vastleggen en de schijnbare tegenstrijdigheid tussen P.20 en de cloudverplichtingen oplossen. Verduidelijk tevens hoe de gegevens in de acceptatieomgeving worden geanonimiseerd of gepseudonimiseerd, of daarbij nummering wordt gebruikt, waar en door wie een eventuele koppeling met gebruikers wordt beheerd, of een afzonderlijke testapplicatie nodig is en hoe rollen, autorisaties, koppelingen en werkprocessen volledig functioneel blijven.	Er is geen tegenstrijdigheid beoogd tussen P.20 en P.21. Met P.20 wordt bedoeld dat binnen de aangeboden oplossing minimaal een acceptatie- en productieomgeving beschikbaar zijn. Met P.21 wordt bedoeld dat de acceptatieomgeving representatief is voor de productieomgeving en geschikt is voor het testen en accepteren van wijzigingen. De inrichting, hosting, beveiliging en het beheer van deze omgevingen maken onderdeel uit van de aangeboden oplossing, tenzij in de overeenkomst of het PvE expliciet anders is bepaald. De acceptatieomgeving dient zodanig te zijn ingericht dat relevante wijzigingen kunnen worden getest. Voor het gebruik van productiegegevens gelden de eisen uit Q.9 met betrekking tot anonimisering of pseudonimisering. De aanbestedingsstukken schrijven geen specifieke technische methode voor.
410	Programma van Eisen Paragraaf/eis: K.1 / P.37–P.45 Prioriteit: Hoog	Worden één of twee incidentensystemen gebruikt en bij twee systemen: welke koppeling, welk leidend systeem, welke kosten en hoe worden verschillen opgelost? Indien twee systemen worden gebruikt, graag de vereiste koppeling, gegevensuitwisseling, leidende registratie, beheer- en kostenverdeling en afhandeling van verschillen in status, prioriteit en tijdstempels vastleggen.	Aanbestedende dienst maakt gebruik van een eigen ITSM-oplossing (Topdesk). Opdrachtnemer dient gedurende de beheerovernamefase afstemming te realiseren over de incident-, wijzigings- en rapportageprocessen. Het is toegestaan dat beide partijen een eigen registratiesysteem gebruiken. Indien gebruik wordt gemaakt van twee systemen, dienen partijen gezamenlijk afspraken te maken over de wijze van gegevensuitwisseling, rapportage en operationele afstemming. De aanbestedingsstukken schrijven geen specifieke technische koppeling, leidend systeem of integratiemethode voor. De kosten voor een eventueel door Opdrachtnemer aangeboden koppelvlak dienen onderdeel uit te maken van de aangeboden oplossing.
411	Programma van Eisen Paragraaf/eis: C.1 / P.57 Prioriteit: Hoog	Wat is per incident, component en activiteit de demarcatie, reactietijd en escalatie en hoe verhouden de tegenstrijdige verantwoordelijkheden in C.1 en P.57 zich? Graag per incidenttype, component en activiteit bepalen wie verantwoordelijk is, welke reactie- en hersteltijden gelden en wie fabrikanten en ketenpartners aanstuurt. Verduidelijk tevens de tegenstrijdigheid tussen C.1 en P.57.	Aanbestedende dienst ziet geen tegenstrijdigheid tussen C.1 en P.57. Uitgangspunt is dat aanbestedende dienst de regierol vervult en Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van het technisch beheer en onderhoud van het toegangscontrolesysteem. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor: eerstelijns opvang van gebruikersmeldingen en aanvragen; functioneel eigenaarschap; prioritering van wijzigingen; leveranciers- en contractregie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: tweedelijns ondersteuning; technisch beheer; onderhoud; incident-, problem- en wijzigingsafhandeling; storingsanalyse en herstel; vervanging van defecte componenten; afstemming met fabrikanten en ketenpartners voor zover noodzakelijk voor het functioneren van de aangeboden oplossing. Voor reactietijden, hersteltijden en escalatie geldt het KPI- en incidentmanagementkader zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De verdere operationele taakverdeling, demarcatie en escalatieprocedures worden na gunning gezamenlijk uitgewerkt binnen de implementatie- en beheerfase.
412	Programma van Eisen Paragraaf/eis: R.1–R.4 Prioriteit: Hoog	Welke kosten moeten limitatief in licentiekosten en/of serviceprijs zitten, waaronder 24/7, onderhoud, uren, reizen, onderdelen, support, overleg, rapportage, transitie en derden? Graag limitatief aangeven of 24/7-bereikbaarheid, piket, onderhoud, arbeids- en reisers, onderdelen, licenties, support, overleg, rapportage, transitie en inzet van derden in de vaste prijs zijn opgenomen.	Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet.
413	Programma van Eisen Paragraaf/eis: R.1 Prioriteit: Hoog	Geldt het verbod op verrekening alleen voor redelijkerwijs kenbare omstandigheden en worden niet-gemelde gebreken en onvoorziene technische omstandigheden afzonderlijk beoordeeld? Kan worden bevestigd dat deze bepaling alleen geldt voor omstandigheden die uit de verstrekte documenten, install base en locatie-opnamen redelijkerwijs kenbaar waren en dat niet-gemelde afwijkingen of gebreken afzonderlijk worden beoordeeld?	Aanbestedende dienst verwijst naar de betreffende contractbepaling. Deze blijft ongewijzigd van kracht.
414	Programma van Eisen Paragraaf/eis: R.1–R.4 Prioriteit: Midden	Welke vaste, jaarlijkse en variabele kosten moeten maandelijks, vooraf, achteraf of naar rato worden gefactureerd? Graag per kostencomponent de factureringsfrequentie, het factuurmoment, eventuele vooruitbetaling, verdeling naar bedrijfsonderdeel en relatie met acceptatie of daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden vastleggen.	Facturering geschiedt zoals beschreven in art. 6 van de concept overeenkomst.
415	Programma van Eisen Paragraaf/eis: S.1–S.7 Prioriteit: Midden	Gaan kosten uitsluitend in voor geaccepteerde en gebruikte onderdelen en welke acceptatiecriteria en formele acceptatiebevoegdheid gelden? Graag de acceptatiecriteria, bevoegde acceptant en ingangsdatum per licentie-, support- of abonnementsonderdeel bepalen en bevestigen dat tijdens transitie niet voor ongeaccepteerde onderdelen wordt betaald.	Betaling vindt plaats conform de overeenkomst. Tijdens de transitie gelden geen afzonderlijke acceptatiecriteria.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
416 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 5 Prioriteit: Hoog	Welke ‘concrete omstandigheden’ kunnen aanleiding geven tot een audit en kan worden bevestigd dat audits contractgebonden, vooraf aangekondigd, tijdens kantooruren, proportioneel en zonder inzage in vertrouwelijke informatie van andere klanten plaatsvinden? Graag ‘concrete omstandigheden’ definiëren en bevestigen dat de audit contractgebonden, proportioneel, vooraf aangekondigd en tijdens kantooruren plaatsvindt, zonder onevenredige verstoring of inzage in vertrouwelijke informatie van andere klanten.	De rechten en verplichtingen ten aanzien van audits zijn uitputtend geregeld in de ARBIT. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hierop nader in te gaan of hiervan af te wijken.
417 ARBIT 2022 / Verwerkersovereenkomst Paragraaf/eis: art. 18 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat de opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor persoonsgegevens die binnen de feitelijke scope en invloedssfeer van de dienstverlening worden verwerkt? Kan tevens worden bevestigd dat geen aansprakelijkheid bestaat voor verwerkingen die door opdrachtgever of derden buiten de overeengekomen dienstverlening worden ingericht of uitgevoerd?	De verantwoordelijkheid is bevestigd. Aanbestedende dienst begrijpt de vraag rondom aansprakelijkheid niet, graag verduidelijken.
418 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 22.2 Prioriteit: Midden	Kan worden bevestigd dat vervanging uitsluitend op objectieve en gemotiveerde gronden wordt verlangd, eerst herstel mogelijk is en rekening wordt gehouden met beschikbaarheid en inwerktijd van gelijkwaardige specialisten? Graag bevestigen dat de opdrachtnemer eerst gelegenheid krijgt bezwaren weg te nemen en dat bij vervanging een redelijke termijn geldt die rekening houdt met schaarste, kennisoverdracht en continuïteit.	De rechten en verplichtingen ten aanzien van vervanging van personeel zijn uitputtend geregeld in de ARBIT. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hierop nader in te gaan of hiervan af te wijken.
419 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 23 Prioriteit: Midden	Kan worden bevestigd dat toestemming voor onderaannemers niet op onredelijke gronden wordt geweigerd en dat voor bij inschrijving opgegeven partijen geen aanvullende toestemming per interventie nodig is? Graag bevestigen dat de toestemming niet op onredelijke gronden wordt onthouden of vertraagd en dat reeds geaccepteerde fabrikanten en partners zonder afzonderlijke toestemming per interventie kunnen worden ingezet.	De rechten en verplichtingen ten aanzien van onderanneming zijn uitputtend geregeld in de ARBIT. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hierop nader in te gaan of hiervan af te wijken.
420 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 26 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat aansprakelijkheid beperkt blijft tot het ARBIT-regime, niet via andere aanbestedingsstukken of KPI's wordt uitgebreid en uitsluitend ziet op rechtstreeks toerekenbare schade? Graag bevestigen dat uitzonderingen restrictief worden uitgelegd, uitsluitend rechtstreeks toerekenbare schade betreffen en geen aansprakelijkheidsuitbreiding via KPI's, SLA's of overige documenten ontstaat.	Art. 15.3 prevaleert boven het gestelde in de ARBIT2022.
421 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 8 en 26.4 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat de IE-vrijwaring uitsluitend ziet op door de opdrachtnemer geleverde onderdelen en niet op wijzigingen, gebruik of koppelingen die door de opdrachtgever of derden zijn aangebracht? Kan tevens worden bevestigd dat de vrijwaring niet geldt bij door opdrachtgever voorgeschreven gebruik, niet-geautoriseerde wijzigingen of koppelingen buiten de invloed van opdrachtnemer?	De rechten en verplichtingen ten aanzien van de IE-vrijwaring zijn uitputtend geregeld in de ARBIT. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hierop nader in te gaan of hiervan af te wijken.
422 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 30 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat ontbinding uitsluitend plaatsvindt bij een materiële toerekenbare tekortkoming nadat een redelijke hersteltermijn ongebruikt is verstreken? Graag bevestigen dat ontbinding pas mogelijk is na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, behalve wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, en dat aard en impact van de tekortkoming proportioneel worden meegewogen.	De rechten en verplichtingen ten aanzien van ontbinding zijn uitputtend geregeld in de ARBIT. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hierop nader in te gaan of hiervan af te wijken.
423 ARBIT 2022 Paragraaf/eis: art. 32 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat exit- en migratiewerkzaamheden buiten de reguliere dienstverlening tegen vooraf overeengekomen tarieven worden vergoed? Graag afbakenen welke standaard exitactiviteiten in de prijs zijn inbegrepen, welke aanvullend worden vergoed en welke tarieven, termijnen, gegevensformaten en verantwoordelijkheden gelden.	De voorwaarden met betrekking tot exit- en migratiewerkzaamheden, alsmede de bijbehorende vergoedingen, zijn opgenomen in het Programma van Eisen en het prijzenblad. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding deze nader te specificeren.
424 ARBIT 2022 / PvE Paragraaf/eis: art. 47 / S.7 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat de escrowverplichting uitsluitend geldt voor broncode of maatwerk waarover de opdrachtnemer kan beschikken, en niet voor standaardsoftware of API's van derden? Indien escrow ook voor standaardsoftware of API's van derden wordt verlangd, onderzoeken wij te verduidelijken hoe opdrachtnemer hieraan kan voldoen zonder beschikkingsmacht over de broncode en wie de kosten draagt.	Ja. De verplichting uit eis S.7 geldt uitsluitend voor programmatuur, maatwerk en API's waarover Opdrachtnemer juridisch kan beschikken of waarvoor Opdrachtnemer bevoegd is een escrowregeling af te sluiten. Voor standaardsoftware en API's van derden geldt deze verplichting uitsluitend voor zover de rechthebbende hierin voorziet of Opdrachtnemer bevoegd is hiervan gebruik te maken.
425 Verwerkersovereenkomst Paragraaf/eis: Subverwerkers Prioriteit: Midden	Kan worden bevestigd dat subverwerkers gedurende de contractduur mogen worden gewijzigd wanneer de procedure uit de verwerkersovereenkomst wordt gevolgd en een gelijkwaardig beveiligingsniveau blijft gelden? Graag de kennisgevings-, bezwaar- en overgangsprocedure, vereiste informatie, termijnen en criteria voor gelijkwaardigheid specificeren.	Als blijvend wordt voldaan aan alle voorwaarden dan is kennisgeving van de wijziging van subverwerkers afdoende. In alle andere gevallen zal per casus opnieuw een beoordeling plaatsvinden.
426 Verwerkersovereenkomst / PvE Paragraaf/eis: Bewaartermijnen / Q.2-Q.7 Prioriteit: Hoog	Kan worden bevestigd dat verwijderings- en bewaartermijnen uitsluitend betrekking hebben op gegevens die feitelijk door de opdrachtnemer worden beheerd en opgeslagen, en niet op historische data buiten diens invloedssfeer? Graag bevestigen dat opdrachtgever de termijnen vaststelt voor gegevens binnen de overeengekomen verwerking en dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor historische of externe data waarop zij feitelijk geen beheer- of verwijderingsmogelijkheid heeft.	Aanbestedende dienst begrijpt de interpretatie van geïnteresseerde niet.
427 Algemeen aanbestedingsdossier Paragraaf/eis: N.v.t. Prioriteit: Hoog	Kan het volledige adviesrapport met bijlagen, inventarisaties en technische uitgangspunten worden verstrekt, of anders de relevante bevindingen, risico's en gegevens daaruit? Indien het rapport niet wordt verstrekt, verzoeken wij ten minste de relevante uitgangspunten, inventarisaties, bevindingen, risico's en technische gegevens beschikbaar te stellen en zo nodig de inschrijvingstermijn te verlengen.	De uitgangspunten staan beschreven in de leidraad en de daaruitvolgende eisen. Een uitgebreidere en up-to-date versie van de install base kan worden opgevraagd via de Berichtenbox na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.

Ref. N Onderwerp	Vraag	Antwoord final
428 Leidraad	Welke planning hanteert Opdrachtgever voor overdracht van beheer van hardware en software?	Aanbestedende dienst zorgt ervoor dat de huidige leverancier gedurende de maanden januari en februari 2027 beschikbaar is voor overdracht van het beheer. Deze overdracht moet voor 1 maart 2027 zijn afgerond. Gedurende deze twee maanden wordt het correctieve onderhoud ook door de huidige leverancier uitgevoerd.
429 Leidraad	Er wordt binnen de aanbesteding gesproken over transitie. Welke werkzaamheden vallen hieronder en wat is hiervoor de planning?	Transitie bevat alle werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd gedurende de periode januari tot en met december 2027 en waarmee zowel de overstap naar een cloudoplossing wordt gemaakt als de migratie naar een hybride-oplossing (voor het gebruik van zowel MIFARE Classic als DESFire toegangspassen).
430 Licenties en Gebruiksrechten	Welke partij is verantwoordelijk voor de licenties voor NEDAP apparatuur en applicaties voor het kalenderjaar 2027?	Per 1 januari 2027 is de nieuwe Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de aanschaf van licenties, welke worden geregistreerd op naam van aanbestedende dienst.