Eerste nota van inlichtingen

Betreft	Eerste Nota van Inlichtingen	Datum	30-10-2026
Van	SALTO	Ref.	KQPN/2026/70
Project	Europese aanbesteding ICT-dienstverlening		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het aanbestedingsdocument. In geval van tegenstrijdigheden tussen de nota van inlichtingen en het aanbestedingsdocument prevaleert het bepaalde in de nota van inlichtingen. Indien er meer nota's van inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente nota van inlichtingen, dus die met het hoogste nummer.

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
1.	2.6	De ingangsdatum is 15-1-27, maar de overeenkomst start pas nadat de migratie volledig is afgerond. In 6.1.13 staat "De dienstverlening start per donderdag 1 juli 2027". Kan Inschrijver bevestigen dat de 3 jarige overeenkomst ingaat op het moment van oplevering van de laatste locatie?
Antwoord	Dat is correct. Vóór 1-7-27 mogen dus ook geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de migratiekosten.	

Nr.	betreft	Vraag
2.	4.2	AD beschrijft "De Opdrachtgever wenst een zo eenvoudig mogelijk beheer van de Google-omgeving, de Microsoft-omgeving en een MDM-Applicatie ten behoeve van beheren van Apple-apparatuur. AD beschrijft op de volgende pagina: "Software wordt centraal beheerd en van daaruit gedistribueerd naar de Hardware. Opdrachtnemer beheert de Google Workspace for Education (Chrome apparaten) en Intune Endpoint Manager (Windows en iPads)." Het is voor inschrijver onduidelijk of er een aparte MDM voor Apple apparatuur toegestaan is. Is het voor inschrijver ook toegestaan om Jamf als MDM te implementeren voor iPads, en Intune te gebruiken voor MacBooks?

Antwoord	Nee. Opdrachtgever schrijft voor dat alle devices worden beheerd via Microsoft Intune, zodat er één beheeromgeving is. Het implementeren van Jamf als afzonderlijke MDM-oplossing voor iPads is daarom niet toegestaan.

Nr.	betreft	Vraag
3.	4.2/Bijlage 7	In 4.2 stelt AD Configureren en beheren Netwerkinfrastructuur (bedraad en draadloos). In bijlage 7, tabblad WiFi staat: * Wifi valt buiten de scope van aanbesteding ICT-beheer Kan AD dit verhelderen?
Antwoord	Hierbij gaat het om de wifi-apparatuur	

Nr.	betreft	Vraag
4.	4.2	SPOC Bij het onderdeel SPOC wordt WiFi en netwerk benoemd. Hoe verhoudt zich dit tot de scope van de opdracht?
Antwoord	Opdrachtnemer dient op te treden als SPoC bij storingen aan wifi en netwerk.	

Nr.	betreft	Vraag
5.	4.2	Het meewerken ten behoeve van koppelingen. Doelt AD hier op de AFAS koppeling, of andere koppelingen? Indien andere, welke?
Antwoord	Dit heeft betrekking op alle mogelijke koppelingen, maar in ieder geval AFAS.	

Nr.	betreft	Vraag
6.	4.2	Functioneel beheer is primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Wat wordt verstaan onder Functioneel beheer?
Antwoord	Functioneel beheer richt zich op het beheren en optimaliseren van bedrijfsapplicaties, afgestemd op de behoeften van gebruikers.	

Nr.	betreft	Vraag
7.	6.1.3.1	Eis 1.

		AD verwacht dat inschrijver beschikt over een backup en herstelstrategie. Het is inschrijver niet helder of ook de levering van een backup dienst als onderdeel van de scope verwacht wordt? Indien ja, wat zijn de criteria waaraan deze moet voldoen? Indien nee, wie is de huidige beheerder, blijft deze dat, is inschrijver SPOC? Indien inschrijver de huidige backup moet overnemen. Welke dienst is het, welke opties heeft deze voor het behalen van de geldende minimale eisen? Indien inschrijver een nieuwe levert. Welke Entra onderdelen moeten onderdeel zijn van de backup?
Antwoord	Ja. Het leveren, beheren en ondersteunen van een back-up- en hersteldienst maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht. De huidige back-updienst van Opdrachtgever loopt af gelijktijdig met de overeenkomst met de huidige ICT-dienstverlener. Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van Afi als back-upoplossing en is tevreden over deze oplossing. Het is toegestaan deze oplossing voort te zetten. Een andere oplossing is eveneens toegestaan, mits deze minimaal een gelijkwaardig niveau van back-up, herstel, beveiliging en continuïteit biedt en voldoet aan de eisen die in de aanbestedingsstukken aan back-up en herstel worden gesteld. De back-up dient in ieder geval de voor Opdrachtgever relevante Microsoft 365-gegevens en -configuratie te omvatten, zodat bij incidenten zowel gegevens als voor herstel noodzakelijke onderdelen van de omgeving kunnen worden teruggezet. Opdrachtnemer is hiervoor het aanspreekpunt (SPOC) en draagt zorg voor de inrichting, het beheer en de ondersteuning van de aangeboden back-updienst. In de aanbestedingsleidraad is onder eis 1 van 6.1.3.1 opgenomen dat minimaal jaarlijks een restore-test wordt uitgevoerd. Dat betekent dat de back-up termijn minimaal één jaar is.	

Nr.	betreft	Vraag
8.	6.1.3.2	Er wordt van inschrijver verwacht dat hij 24x7 bereikbaar is. Om dit te realiseren wordt ook verwacht dat er bij SALTO iemand 24x7 bereikbaar is en beschikbaar is voor piketdiensten, om onze meldingen op te volgen die wij signaleren. Wij zien dat dit in de praktijk lastig te organiseren is. Daarom stellen wij voor: Er vindt 24/7 bewaking plaats, waarbij er geautomatiseerd in wordt gegrepen en dat menselijke opvolging tijdens kantoortijden plaatsvindt. Is dat akkoord?
Antwoord	Nee, dit voorstel is niet akkoord. Er is altijd iemand van de aanbestedende dienst voor het geval dat zich een noodsituatie voordoet, beschikbaar. De eis ten aanzien van 24/7-bereikbaarheid heeft specifiek betrekking op kritieke beveiligingsincidenten. Opdrachtnemer dient deze incidenten 24 uur per dag en 7 dagen per week te kunnen ontvangen en afhandelen. Voor P1-incidenten geldt dat de melding binnen 15	

	minuten wordt bevestigd en dat binnen 60 minuten wordt gestart met de incidentanalyse en het treffen van de eerste beheersmaatregelen. Het is toegestaan om bij monitoring en incidentrespons gebruik te maken van geautomatiseerde detectie en beheersmaatregelen, maar dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om bij kritieke beveiligingsincidenten zo nodig ook buiten kantoortijden menselijke opvolging te organiseren. Van Opdrachtgever wordt niet verwacht dat structureel 24/7 een medewerker in piket beschikbaar is. Indien voor de verdere afhandeling van een kritiek incident besluitvorming of afstemming met Opdrachtgever noodzakelijk is, vindt escalatie plaats conform de overeengekomen escalatieprocedure.

Nr.	betreft	Vraag
9.	6.1.4	“Opdrachtnemer is altijd bereikbaar, zowel online als telefonisch…” Dit komt niet overeen met de begrippen werkdagen en werkuren. Kan AD dit verduidelijken?
Antwoord	De term “altijd bereikbaar” bij de SPoC dient niet te worden gelezen als een eis dat de reguliere servicedesk voor alle incidenten, serviceverzoeken en wijzigingen 24 uur per dag en 7 dagen per week bemenst moet zijn. Voor de reguliere dienstverlening gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen werkdagen, werkuren en servicelevels. Voor kritieke beveiligingsincidenten geldt hiervan afwijkend een 24x7 bereikbaarheid en opvolging conform de daarvoor specifiek opgenomen eisen. Buiten reguliere werkuren dient derhalve voor deze incidenten een passende bereikbaarheids- en escalatievoorziening beschikbaar te zijn.	

Nr.	betreft	Vraag
10.	6.1.6	AD vraagt om de huidige apparatuur in beheer te nemen en vervolgt dat er in de toekomst een NAC aan gekoppeld moet worden. Een NAC is een specifieke, kostbare, oplossing. Moet hier apparatuur en beheer voor worden opgenomen in het prijzenblad voor optionele afname?
Antwoord	Opdrachtgever acht implementatie van NAC gedurende de looptijd van de overeenkomst wenselijk, maar NAC maakt geen onderdeel uit van de basisdienstverlening bij aanvang van de overeenkomst. De aangeboden netwerkomgeving dient een toekomstige implementatie van NAC te ondersteunen. De voor implementatie benodigde licenties, aanvullende apparatuur, implementatiewerkzaamheden en beheer kunnen via een aparte opdracht cq aanbesteding worden ingekocht.	

Nr.	betreft	Vraag
11.	6.1.6	Eis 16 Voor het Netwerk geldt de eis dat het Netwerk minimaal 98% van de tijd beschikbaar moet zijn. Dit is door inschrijver niet te garanderen als de huidige apparatuur in beheer genomen moet worden. Wel als er een volledige nieuwe stack geplaatst wordt. Inschrijver verzoekt AD deze eis te laten vervallen.
Antwoord	Voor het netwerk geldt een beschikbaarheidseis van minimaal 98% per kalendermaand, gemeten over de overeengekomen werkuren. De beschikbaarheid wordt per kalendermaand vastgesteld en gerapporteerd. Gepland onderhoud dat vooraf met Opdrachtgever is afgestemd en buiten de overeengekomen werkuren wordt uitgevoerd, wordt niet als onbeschikbaarheid meegerekend. De eis van 98% ziet daarmee niet op een 24x7-meetperiode, maar op de beschikbaarheid van het netwerk gedurende de overeengekomen werkuren.	

Nr.	betreft	Vraag
12.	6.1.6.2	AD eist: Monitoring van wifi-capaciteit. Monitoring van switchbelasting. Inschrijver wil hieraan toevoegen: Mits technisch mogelijk op de geïnstalleerde apparatuur
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
13.	6.1.10	Eis 3. Op iPads kan alleen worden meegekeken via de Klaslokaal app van Apple zelf. Meekijken werkt wel op Chromebooks en Windows devices. Inschrijver verzoek AD de eis conform technische mogelijkheden aan te passen.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
14.	6.1.11	Kennisniveau is erg breed geformuleerd. Betreft dit het kennisniveau van de DLWO?
Antwoord	Ja	

Nr.	betreft	Vraag
15.	Bijlage 10	Vraag 1. Kosten migratie Worden de opgegeven migratiekosten beoordeeld in de kwaliteitsbeoordeling? Zo ja, hoe worden deze beoordeeld?
Antwoord	Nee, zoals aangegeven wegen de migratiekosten niet mee in de beoordeling. Maar de opgegeven kosten moeten wel duidelijk te herleiden zijn tot de verschillende migratiestappen en moeten dus een duidelijk eenmalig karakter hebben. Er mogen geen andere kosten, dan migratiekosten onderdeel vormen van de migratiekosten.	

Nr.	betreft	Vraag
16.	Bijlage 10	In bijlage 10 wordt niet vermeld hoeveel A4 de vragen mogen zijn. Kan AD dit aanvullen?
Antwoord	2 A4 per vraag	

Nr.	betreft	Vraag
17.	5.4 / 5.4.2	In deze onderdelen staat de tegenstrijdigheid dat de weging op de vragen evenredig is en dat de weging in bijlage 10 zal staan. Hier staat geen weging. Kan AD uitsluitsel geven?
Antwoord	Alle vragen wegen even zwaar.	

Nr.	betreft	Vraag
18.	Bijlage 10	Vraag 2. Wij verzoeken meer informatie over de wijze waarop wij deze vraag moeten beantwoorden. Klopt het dat wij: 1. Beschrijven hoe wij informatiebeveiliging, privacy en continuïteit waarborgen aan de lijn van de gegeven opsommingen 2. Een gecompromitteerd beheeraccount scenario beschrijven 3. Deel 3 is ons onduidelijk “SALTO verlangt onder……risico gebaseerde hersteltermijnen verlangd.” ? Graag uw toelichting hoe deel 3 beantwoord dient te worden.
Antwoord	Het volgende onderdeel van de vraag vervalt: “Beschrijf tevens een concreet scenario waarin een beheerdersaccount mogelijk is gecompromitteerd, welke acties u in de eerste uren uitvoert, wanneer en hoe u SALTO	

	informeert en welke bewijsmateriaal, analyses en verbetermaatregelen u na afloop oplevert. SALTO verlangt onder andere aantoonbare back-up- en herstelmaatregelen, jaarlijkse restore-tests, actuele BCP- en DRP-documentatie en melding van security-incidenten of vermoedelijke datalekken uiterlijk binnen twaalf uur na constatering. Ook worden periodieke beveiligingscontroles, herstelplannen en risicogebaseerde hersteltermijnen verlangd.”

Nr.	betreft	Vraag
19.	Bijlage 10	Prijzen worden niet meegenomen in de prijsvergelijking. Wel in de inhoudelijke beoordeling? Zo ja, op welke wijze wordt dit dan beoordeeld?
Antwoord	Moeten in ieder geval worden opgegeven,maar de hoogte daarvan wordt niet beoordeeld. Zie ook het antwoord op vraag 15.	

Nr.	betreft	Vraag
20.	Bijlage 10	Vraag 6. Met welke reden verzoekt AD 24/7 bemensen van de SPOC desk voor de afhandeling van incidenten, problemen en wijzigingen? Zijn de andere partijen ook 24/7 beschikbaar? En is AD ook beschikbaar om ’s nachts de deur open te doen? Wij verzoeken AD de eigen beschreven openingstijden te hanteren om ons antwoord op te baseren.
Antwoord	Voor de reguliere dienstverlening, waaronder incidenten, problemen, serviceverzoeken en wijzigingen, gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen werkdagen, werkuren en bijbehorende servicelevels. De reguliere SPoC/servicedesk hoeft derhalve niet 24 uur per dag, 7 dagen per week bemenst te zijn. Buiten deze werkuren geldt de afzonderlijk opgenomen 24/7-bereikbaarheid voor kritieke beveiligingsincidenten (P1). Voor deze incidenten dient Opdrachtnemer te beschikken over een passende bereikbaarheids- en escalatievoorziening en gelden de hiervoor in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen ten aanzien van bevestiging, incidentanalyse en eerste beheersmaatregelen. Voor reguliere werkzaamheden waarvoor fysieke toegang tot een locatie van Opdrachtgever noodzakelijk is, gelden in beginsel de reguliere openingstijden en vindt afstemming met Opdrachtgever plaats. Van Opdrachtgever wordt niet verwacht dat structureel 24/7 een medewerker beschikbaar is voor het verlenen van fysieke toegang.	

Nr.	betreft	Vraag
21.	Bijlage 9	Mogen er NUL bedragen worden ingevuld?

Antwoord	Dat mag. Er mogen geen negatieve getallen worden ingevuld.

Nr.	betreft	Vraag
22.	Leidraad, paragraaf 2.3	Paragraaf 2.3 van de Aanbestedingsleidraad vermeldt een geraamde opdrachtwaarde van € 700.000 over zeven jaar, terwijl wordt gesproken over drie jaar bepaalde tijd gevolgd door een overeenkomst voor onbepaalde tijd die “geldt als een contractperiode van 4 jaar”. Kunt u verduidelijken hoe deze periode van vier jaar en de geraamde periode van zeven jaar zich verhouden tot de verlenging voor onbepaalde tijd?
Antwoord	Het is gebruikelijk om ter bepaling van de contractwaarde van een overeenkomst voor onbepaalde tijd uit te gaan van vier jaar.	

Nr.	betreft	Vraag
23.	Leidraad, paragraaf 5.4.1.1	In paragraaf 5.4.1.1 staat enerzijds dat de aangeboden tarieven gedurende de gehele contractperiode worden gehandhaafd en dat tussentijdse tariefaanpassingen niet worden geaccepteerd. Anderzijds staat dat vanaf 2028 jaarlijks mag worden geïndexeerd. Ook artikel 8.1 van de Inkoopvoorwaarden bepaalt dat de prijs vast is voor de duur van de Overeenkomst. Kunt u bevestigen dat alle tarieven en prijzen uit het prijzenblad vanaf 1 januari 2028 jaarlijks mogen worden geïndexeerd conform de in paragraaf 5.4.1.1 beschreven systematiek? Kunt u tevens bevestigen dat paragraaf 5.4.1.1 op dit punt prevaleert boven artikel 8.1 van de Inkoopvoorwaarden?
Antwoord	De aanbestedingsleidraad prefaleert boven de bijlagen.	

Nr.	betreft	Vraag
24.	Leidraad, paragraaf 5.4.2	In paragraaf 5.4.2 schrijft u voor dat de beantwoording van de kwaliteitsvragen in Arial, puntgrootte 10, moet worden opgesteld. Het voorschrijven van één specifiek lettertype lijkt voor de leesbaarheid van de beantwoording niet noodzakelijk. Wij verzoeken u daarom deze vormeis te verruimen en Inschrijvers toe te staan een goed leesbaar lettertype met een minimale lettergrootte van 10 punten te gebruiken. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Nee, het blijft Arial, puntgrootte 10 met als maximum 2A4 per vraag.	

Nr.	betreft	Vraag
25.	Leidraad, paragraaf 5.4.2.1	In paragraaf 5.4.2.1 is de puntentoekenning voornamelijk gekoppeld aan de mate waarin deelvragen zijn beantwoord en de concreetheid van de beantwoording. Binnen de bandbreedtes 1-3,

		4-6 en 7-9 punten is echter niet beschreven op grond waarvan bijvoorbeeld 7, 8 of 9 punten worden toegekend. Ook is niet duidelijk welke inhoudelijke kwaliteitsverschillen, naast volledigheid en concreetheid, tot een hogere of lagere score leiden. Kunt u de beoordelingssystematiek nader objectiveren en per score of bandbreedte duidelijk maken welke inhoudelijke kenmerken bepalend zijn voor de toe te kennen score, waaronder het onderscheid tussen 7, 8 en 9 punten? Wij verzoeken u daarbij tevens te verduidelijken welke aspecten, naast volledigheid en concreetheid, worden betrokken bij de beoordeling van de kwaliteit van een antwoord.
Antwoord	Er zijn geen inhoudelijke kenmerken bepalend. Er moet heel precies antwoord gegeven worden op de vraag. Daarmee zijn ook de inhoudelijke kenmerken genoemd. Het gaat om de mate van concreetheid van de antwoorden. Het is aan iedere individuele beoordelaar om een punt binnen de gestelde bandbreedte toe te kennen. De punten van de beoordelaars worden vervolgens gemiddeld.	

Nr.	betreft	Vraag
26.	Bijlage 1, artikel 2	In artikel 2 van de Conceptovereenkomst is bepaald dat de Overeenkomst na de initiële looptijd van drie jaar kan worden verlengd voor onbepaalde tijd. Niet is vermeld op welk moment Opdrachtgever uiterlijk kenbaar maakt of van deze verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt. Kunt u aangeven hoeveel maanden vóór het einde van de initiële looptijd Opdrachtgever uiterlijk schriftelijk kenbaar maakt of de optie tot verlenging voor onbepaalde tijd wordt gelicht?
Antwoord	3 maanden	

Nr.	betreft	Vraag
27.	Bijlage 1, artikel 2	In paragraaf 2.6 staat dat de Overeenkomst op 15 januari 2027 ingaat, waarna de migratie plaatsvindt tot en met 30 juni 2027. De dienstverlening start op 1 juli 2027. In artikel 2 van de Conceptovereenkomst staat vervolgens dat de initiële looptijd van drie jaar ingaat vanaf de start van de ICT-beheerdiensten. Kunt u bevestigen dat de initiële looptijd van drie jaar loopt van 1 juli 2027 tot en met 30 juni 2030 en dat de migratieperiode van 15 januari tot en met 30 juni 2027 niet tot deze driejarige looptijd wordt gerekend?
Antwoord	Dat is juist	

Nr.	betreft	Vraag

28.	Bijlage 3	Bijlage 3 vermeldt zowel een Combinatieverklaring als een Verklaring onderaannemers als onderdeel van de offerte. Uit paragraaf 3.12.6 en de daarbij behorende bepalingen begrijpen wij echter dat deze verklaringen uitsluitend van toepassing zijn indien Inschrijver daadwerkelijk als combinatie inschrijft respectievelijk gebruikmaakt van onderaannemers. Kunt u bevestigen dat Bijlage 4 (Combinatieverklaring) en Bijlage 5 (Verklaring onderaannemers) uitsluitend hoeven te worden ingediend indien deze situatie van toepassing is, en dat het niet indienen hiervan in andere gevallen niet leidt tot een onvolledige Inschrijving?
Antwoord	Dat is juist	

Nr.	betreft	Vraag
29.	Bijlage 3	In Bijlage 3 wordt als onderdeel van de offerte een “Verklaring moedermaatschappij” genoemd. Voor zover wij kunnen nagaan is hiervoor geen afzonderlijke bijlage of modelverklaring verstrekt. Kunt u aangeven in welke situatie deze verklaring moet worden ingediend, welke informatie of verklaring hierin moet worden opgenomen en door wie deze moet worden ondertekend? Daarnaast verzoeken wij hiervoor een format beschikbaar te stellen.
Antwoord	Dit mag een zogenaamde 403-verklaring zijn. U mag hiervoor een eigen format gebruiken.	

Nr.	betreft	Vraag
30.	Bijlage 6, artikel 23.1	Artikel 23.1 bepaalt dat bij een toerekenbare tekortkoming een direct opeisbare boete verschuldigd is van 10% van de totale dan wel maximale prijs van de Overeenkomst, dan wel bij te late nakoming 0,5% van die prijs per dag, onverminderd het recht op schadevergoeding en nakoming. Deze sanctie geldt ongeacht de aard, ernst, duur en gevolgen van de betreffende tekortkoming. Wij achten een boete gebaseerd op de totale/maximale contractwaarde zonder relatie met de ernst of financiële omvang van de tekortkoming niet proportioneel. Wij verzoeken u daarom artikel 23.1 te herzien en een eventuele boete te koppelen aan de aard en ernst van de tekortkoming en het daarmee gemoeide deel van de dienstverlening, waarbij eerst een redelijke herstelttermijn wordt geboden indien herstel mogelijk is. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Nee, niet akkoord.	

Nr.	betreft	Vraag

31.	Bijlage 6, artikel 13.3 en 13.4	Artikel 13.3 verplicht Opdrachtnemer onder meer tot lidmaatschap van ABU, NBBU of NVUB. Deze organisaties richten zich op uitzend- en bemiddelingsondernemingen. Daarnaast bevat artikel 13.4 bepalingen over betaling op een G-rekening. Kunt u bevestigen dat artikel 13.3 en 13.4 niet van toepassing zijn op de onderhavige ICT-dienstverlening en deze bepalingen voor deze Overeenkomst buiten toepassing verklaren?
Antwoord	De artikelen 13.3 en 13.4 zijn niet van toepassing op deze aanbesteding.	

Nr.	betreft	Vraag
32.	Bijlage 10	In Bijlage 10 zijn kwaliteitsvragen 1, 2, 3 en 4 opgenomen, waarna de nummering verdergaat met vraag 6 en 7. Vraag 5 ontbreekt. Tegelijkertijd staat in de Aanbestedingsleidraad dat voor kwaliteit maximaal 70 punten kunnen worden behaald, dat alle vragen gelijk worden gewogen en dat per antwoord maximaal 10 punten worden toegekend. Kunt u bevestigen of kwaliteitsvraag 5 abusievelijk ontbreekt en deze alsnog verstrekken? Indien geen vraag ontbreekt, kunt u verduidelijken hoe de zes kwaliteitsvragen gezamenlijk tot maximaal 70 punten leiden?
Antwoord	De nummering van de vragen is niet goed. Maar deze nummering blijft wel gehandhaafd om verwarring te voorkomen. Er zijn dus 6 vragen in totaal. Omdat er 70 punten verdeeld kunnen worden over 6 vragen is de weging per vraag: 70/60=1,17. Dus de gemiddelde score per antwoord wordt vermenigvuldigd met 1,17.	

Nr.	betreft	Vraag
33.	Bijlage 10	In paragraaf 5.4.2 staat dat per kwaliteitsvraag de maximale beantwoording in aantal A4-pagina's wordt weergegeven. In Bijlage 10 treffen wij deze pagina-aantallen niet aan. Kunt u per kwaliteitsvraag aangeven hoeveel A4-pagina's maximaal mogen worden ingediend en tevens verduidelijken of eventuele afbeeldingen, schema's en bijlagen binnen dit maximum vallen?
Antwoord	2 A4 per vraag. Eventuele afbeeldingen, schema's en bijlagen vallen binnen dit maximum.	

Nr.	betreft	Vraag
34.	Bijlage 10	U geeft aan dat alle kwaliteitsvragen gelijk worden gewogen. De omvang en het aantal te behandelen aspecten verschillen echter aanzienlijk per vraag. Zo bevatten vragen 2, 4 en 6 een groot aantal afzonderlijke aspecten, terwijl vraag 7 aanzienlijk beperkter van omvang is. Kunt u toelichten waarom desondanks voor een gelijke weging is gekozen en bevestigen dat ieder van deze vragen daadwerkelijk hetzelfde gewicht in de kwaliteitsbeoordeling heeft?

Antwoord	Omdat de aanbestedende dienst van mening is dat alle vragen, die gesteld zijn belangrijk zijn, is er geen verschillende weging per vraag. Alle vragen wegen dus even zwaar.

Nr.	betreft	Vraag
35.	Bijlage 10	Bij kwaliteitsvragen 1 en 3 wordt gevraagd om respectievelijk migratiekosten en uurtarieven, terwijl u aangeeft dat deze prijzen niet worden meegenomen in de prijsvergelijking. Kunt u verduidelijken welk doel het opnemen van deze prijsinformatie in de kwaliteitsbeantwoording dient en bevestigen dat deze prijsinformatie geen rol speelt bij de kwaliteitsbeoordeling? Wij verzoeken u bovendien deze prijsinformatie, ter voorkoming van beïnvloeding van de kwaliteitsbeoordeling, separaat van de kwalitatieve beantwoording te laten indienen. Kunt u tevens aangeven of de opgegeven migratiekosten en uurtarieven contractueel bindend zijn en daadwerkelijk aan Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht? Indien dit het geval is, verzoeken wij u toe te lichten waarom deze kosten geen onderdeel uitmaken van de prijsvergelijking.
Antwoord	In de beoordelingsleidraad, die de beoordelingscommissie toegestuurd krijgt bij de beoordeling van de antwoorden staat duidelijk verwoord dat de hoogte van de prijzen niet beoordeeld mag worden. Maar in die beoordelingsleidraad staat ook dat in de antwoorden een duidelijke onderbouwing van deze prijzen opgenomen moet zijn. Want de antwoorden moeten SMART geformuleerd zijn. Dus de beoordelingscommissie ontvangt de complete antwoorden, inclusief prijzen. Indien de migratiekosten en uurtarieven niet goed zijn onderbouwd en duidelijk is gemaakt waarop deze prijzen en tarieven zijn gebaseerd, wordt de beantwoording van deze vraag als onvoldoende beschouwd. De migratiekosten en de uurtarieven zijn contractueel bindend. De migratiekosten wegen niet mee voor het subgunningscriterium Prijs, omdat de zittende partij minder hoge migratiekosten heeft, waardor de zittende partij dus in het voordeel zou zijn. De uurtarieven wegen niet mee, omdat de aanbestedende dienst de vrijheid heeft om de activiteiten, waarop deze tarieven betrekking hebben, niet af te nemen.	

Nr.	betreft	Vraag
36.	Bijlage 10	Bij kwaliteitsvraag 1 vraagt u om een “gegarandeerde rimpelloze migratie”. Kunt u objectief definiëren wat u onder een “rimpelloze migratie” verstaat en aan welke concrete criteria moet worden voldaan om hieraan te voldoen? Wij verzoeken u tevens te verduidelijken of hiermee een resultaatsverplichting wordt bedoeld en welke gevolgen gelden indien zich tijdens de migratie ondanks passende beheersmaatregelen een verstoring voordoet.
Antwoord	U dient zelf te definieren wat een gegarandeerde rimpelloze migratie is. Dat is juist de bedoeling van deze vraag. Als deze definitie scherp en concreet is gedefinieerd, kan ook een concrete invulling van de gevraagde dienstverlening beschreven worden. En vervolgens zal de inschrijver in detail aan dit antwoord gehouden worden. De antwoorden op de vragen maken deel uit van de te sluiten overeenkomst. Bij de	

	uitvoering van de overeenkomst mag niet worden afgeweken van hetgeen inschrijver zelf heeft beschreven als antwoord op de vragen.

Nr.	betreft	Vraag
37.	Bijlage 10	In kwaliteitsvraag 6 vraagt u hoe Inschrijver “24/7 als Single Point of Contact” de volledige regie voert over incidenten, serviceverzoeken, problemen en wijzigingen. In paragraaf 6.1.3.2 wordt 24/7-bereikbaarheid specifiek voorgeschreven voor kritieke beveiligingsincidenten. Kunt u verduidelijken of u met kwaliteitsvraag 6 daadwerkelijk verlangt dat de volledige servicedesk/SPoC-dienstverlening voor alle incidenten, serviceverzoeken, problemen en wijzigingen 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is, of dat deze 24/7-verplichting uitsluitend betrekking heeft op kritieke beveiligingsincidenten?
Antwoord	De 24/7-verplichting heeft uitsluitend betrekking op kritieke beveiligingsincidenten zoals bedoeld in paragraaf 6.1.3.2. Voor reguliere incidenten, serviceverzoeken, problemen en wijzigingen gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen werkdagen, werkuren en bijbehorende servicelevels. Kwaliteitsvraag 6 dient in dit licht te worden gelezen. Van Inschrijver wordt niet verlangd dat de reguliere servicedesk/SPoC-dienstverlening 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is. Voor kritieke beveiligingsincidenten dient Inschrijver wel 24/7 bereikbaar te zijn en zorg te dragen voor de vereiste opvolging, regie en escalatie.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
38.	Bijlage 1 art. 8; Bijlage 6 art. 16	In artikel 8 van de conceptovereenkomst wordt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bepaalde schade beperkt tot directe materiële schade en letselschade, terwijl artikel 16.1 van de inkoopvoorwaarden bepaalt dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor volledige directe schade en gevolgschade. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij tegenstrijdigheid de aansprakelijkheidsregeling uit artikel 8 van de conceptovereenkomst prevaleert boven artikel 16 van de inkoopvoorwaarden? Daarnaast verwijst artikel 8.2 van de conceptovereenkomst naar een aansprakelijkheidsmaximum in artikel 10.6 van de inkoopvoorwaarden, terwijl dit artikel geen aansprakelijkheidsmaximum bevat. Kan Opdrachtgever aangeven welk concreet aansprakelijkheidsmaximum van toepassing is en bereid is dit expliciet en eenduidig in de overeenkomst vast te leggen?
Antwoord	Bij tegenstrijdigheid prevaleert de aansprakelijkheidsregeling uit artikel 8 van de conceptovereenkomst boven artikel 16 van de inkoopvoorwaarden. Die aansprakelijkheid is beperkt tot een maximumbedrag ad € 5.000.000 per jaar.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
39.	Bijlage 6 art. 23	In artikel 23 van de inkoopvoorwaarden zijn boetebepalingen opgenomen, waaronder een boete van 10% van de totale of maximale contractprijs en een boete van 0,5% per dag bij te late nakoming. Gezien de aard van de opdracht, waarbij de dienstverlening mede afhankelijk is van systemen, infrastructuur en derde leveranciers, kunnen deze bepalingen leiden tot een onevenredig financieel risico. Is Opdrachtgever bereid de boeteregeling te beperken tot aantoonbaar toerekenbare tekortkomingen van Opdrachtnemer, waarbij vooraf een redelijke hersteltermijn wordt geboden en een maximum wordt gesteld aan de totale cumulatieve boetes, bijvoorbeeld 10% van de jaarlijkse contractwaarde? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat voor dezelfde tekortkoming geen cumulatie plaatsvindt van contractuele boetes, SLA-sancties en schadevergoedingen?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
40.	Leidraad 6.1.4; Bijlage 1 art. 5	Opdrachtnemer fungeert als Single Point of Contact en is verantwoordelijk voor de registratie, coördinatie en bewaking van incidenten waarbij ook derde leveranciers betrokken zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer bij incidenten die uitsluitend door een derde leverancier kunnen worden opgelost, beperkt blijft tot tijdige registratie, analyse, escalatie, coördinatie, communicatie en voortgangsbewaking? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk wordt gehouden voor het niet behalen van oplostijden wanneer de daadwerkelijke oplossing afhankelijk is van een derde leverancier waarop Opdrachtnemer geen contractuele of operationele zeggenschap heeft, mits Opdrachtnemer aantoonbaar aan zijn regieverplichtingen heeft voldaan?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
41.	Leidraad 6.1.3–6.1.4	In de aanbestedingsleidraad wordt enerzijds een dedicated servicedesk verlangd en anderzijds 24/7-bereikbaarheid voor kritieke beveiligingsincidenten. In de beschrijving van de SPoC wordt daarnaast aangegeven dat Opdrachtnemer altijd bereikbaar dient te zijn. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de reguliere servicedeskdienstverlening uitsluitend binnen de overeengekomen servicetijden wordt geleverd en dat de 24/7-verplichting uitsluitend betrekking heeft op de bereikbaarheid, analyse, escalatie en eerste

		beheersmaatregelen bij kritieke beveiligingsincidenten (P1)? Kan Opdrachtgever tevens verduidelijken of buiten reguliere servicetijden ook fysieke inzet op locatie, volledige technische incidentoplossing of ondersteuning bij niet-beveiligingsgerelateerde incidenten wordt verlangd? Indien dit het geval is, welke responstijden en beschikbaarheidseisen zijn hierop van toepassing?
Antwoord	De 24/7-verplichting heeft uitsluitend betrekking op kritieke beveiligingsincidenten zoals bedoeld in paragraaf 6.1.3.2. Voor reguliere incidenten, serviceverzoeken, problemen en wijzigingen gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen werkdagen, werkuren en bijbehorende servicelevels. Kwaliteitsvraag 6 dient in dit licht te worden gelezen. Van Inschrijver wordt niet verlangd dat de reguliere servicedesk/SPoC-dienstverlening 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is. Voor kritieke beveiligingsincidenten dient Inschrijver wel 24/7 bereikbaar te zijn en zorg te dragen voor de vereiste opvolging, regie en escalatie.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
42.	Leidraad 6.1.13; 3.2	De overeenkomst gaat in op 15 januari 2027, de acceptatietest staat gepland op 1 juni 2027 en de migratie dient uiterlijk 30 juni 2027 te zijn afgerond. De succesvolle uitvoering van de migratie is mede afhankelijk van tijdige beschikbaarheid van documentatie, beheertoegang, medewerking van bestaande leveranciers en besluitvorming door Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever bevestigen dat vertragingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door Opdrachtgever of door derden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, niet als toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer worden aangemerkt? Is Opdrachtgever bereid in dergelijke situaties de migratieplanning en eventuele acceptatiemomenten in gezamenlijk overleg aan te passen, zonder dat dit leidt tot boetes of andere sancties voor Opdrachtnemer?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
43.	Bijlage 1 art. 2; Leidraad 6.1.13	In de aanbestedingsdocumentatie is bepaald dat de reguliere ICT-beheerdienstverlening pas start nadat de migratie van alle locaties succesvol is afgerond. Kan Opdrachtgever aangeven op welke wijze de inzet en kosten van Opdrachtnemer worden vergoed indien de migratie door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer later wordt afgerond dan gepland? Is Opdrachtgever bereid om in dat geval reeds geaccepteerde beheeractiviteiten en eventuele tijdelijke beheerwerkzaamheden afzonderlijk te

		vergoeden, zodat de start van de structurele vergoeding niet volledig afhankelijk is van de laatste nog te migreren locatie?
Antwoord	Nee, hier kan niet mee worden ingestemd. Inschrijver dient hier in zijn migratieplan rekening mee te houden. Inschrijver kan altijd een beroep doen op overmacht, maar dat beroep moet dan wel slagen.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
44.	Leidraad – contractwaarde	Opdrachtgever heeft een geraamde contractwaarde van € 700.000 over een periode van zeven jaar opgenomen. Gezien de omvang van de beheeromgeving, het aantal locaties en de gevraagde dienstverlening, waaronder dedicated servicedeskondersteuning, infrastructuurbeheer, security, leveranciersregie en strategisch accountmanagement, is voor Inschrijver van belang hoe deze raming tot stand is gekomen. Kan Opdrachtgever aangeven welke dienstverlening en kostencomponenten in de raming zijn meegenomen en of de raming is gebaseerd op de huidige contractkosten of op een actuele marktconforme kostprijsberekening? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat de geraamde contractwaarde geen maximum of uitsluitingsgrens vormt en dat Inschrijvers een hogere, onderbouwde inschrijfprijs mogen aanbieden zonder dat dit leidt tot uitsluiting?
Antwoord	In de raming is alles opgenomen wat nu onder het programma van eisen valt. De contractwaarde is iets anders dan de inschrijfprijs. De contractwaarde iets niets meer dan een raming. De inschrijver mag met iedere prijs inschrijven.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
45.	Leidraad 6.1.2	Om de gevraagde dedicated servicedesk en tweedelijnsondersteuning op een realistische en vergelijkbare wijze te kunnen begroten, verzoeken wij Opdrachtgever inzicht te geven in de historische servicedeskbelasting. Kan Opdrachtgever over de afgelopen twaalf maanden de volgende informatie verstrekken: het totale aantal incidenten, serviceverzoeken en wijzigingen; de verdeling naar prioriteit en type melding; het aantal meldingen per maand; het percentage meldingen dat in de eerste lijn wordt opgelost; het aantal escalaties naar tweede- en derdelijnsondersteuning; het aantal meldingen waarvoor fysieke ondersteuning op locatie noodzakelijk was; en het aantal beveiligingsincidenten buiten reguliere servicetijden? Indien deze informatie niet volledig beschikbaar is, kan Opdrachtgever dan de beschikbare gegevens of een representatieve inschatting verstrekken?
Antwoord	Huidige dienstverlener heeft voor de periode vanaf de ingebruikname van het nieuwe serviceportaal servicedeskgegevens beschikbaar gesteld. De beschikbare export	

	bevat 235 geregistreerde meldingen in de periode 27 februari tot en met 29 oktober 2026. Hiervan zijn 217 meldingen geclassificeerd als prioriteit 4 (laag), 14 als prioriteit 3 (matig), 1 als prioriteit 2 (hoog) en 3 als prioriteit 1 (kritiek). Daarmee valt circa 98% van de geregistreerde meldingen in de categorie laag of matig. De beschikbare registratie bevat geen afzonderlijke classificatie naar incident, serviceverzoek en wijziging en evenmin een registratie van afhandeling in eerste, tweede of derde lijn of inzet op locatie. Huidige dienstverlener heeft bevestigd dat voor SALTO als Major Account geen verdeling naar eerste, tweede en derde lijn wordt gehanteerd. Voor beveiligingsincidenten buiten reguliere servicetijden neemt SALTO bij huidige dienstverlener geen consignatiedienst af. De telefonische servicedesk is uitsluitend binnen de reguliere openingstijden bereikbaar.

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
46.	Leidraad 6.1.14; Bijlage 9	In de aanbestedingsdocumentatie wordt onderscheid gemaakt tussen standaardwijzigingen en overige werkzaamheden. De omvang van de standaardwijzigingen is bepalend voor de structurele beheerinspanning en daarmee de inschrijfprijs. Kan Opdrachtgever een limitatief of voldoende concreet overzicht verstrekken van de werkzaamheden die binnen de vaste beheerprijs moeten worden uitgevoerd? Kan Opdrachtgever bevestigen dat projectmatige werkzaamheden, omvangrijke herconfiguraties, migraties, implementatie van nieuwe functionaliteiten en wijzigingen die buiten de overeengekomen beheerscope vallen, als aanvullende werkzaamheden kunnen worden geoffreerd en na akkoord afzonderlijk worden gefactureerd? Kan tevens worden aangegeven of voor standaardwijzigingen een verwacht jaarlijks volume beschikbaar is?
Antwoord	U dient als antwoord op vraag 3 zelf aan te geven wat volgens u de niet-standaard wijzigingen zijn.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
47.	Bijlage 10, vraag 1	In Bijlage 10 wordt gevraagd om een specificatie van de migratiekosten per migratieactiviteit. Daarbij is aangegeven dat deze kosten niet worden meegewogen in de prijsvergelijking. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de migratiekosten volledig afzonderlijk van de reguliere beheervergoeding worden aangeboden en gefactureerd en geen onderdeel vormen van de prijsbeoordeling? Kan Opdrachtgever tevens aangeven of migratiekosten worden vergoed op basis van overeengekomen projectfasen of mijlpalen, en op welke wijze aantoonbaar noodzakelijk

		aanvullend migratiewerk wordt behandeld wanneer tijdens de overdracht blijkt dat?
Antwoord	De migratiekosten worden volledig afzonderlijk van de reguliere beheervergoeding aangeboden en gefactureerd en vormen geen onderdeel van de prijsbeoordeling. De migratiekosten worden vergoed op basis van overeengekomen projectfasen of mijlpalen. U dient er vanuit te gaan, dat de feitelijke omgeving niet afwijkt van de verstrekte documentatie. Indien u daar twijfels over hebt, dient u daar vragen over te stellen.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
48.	Bijlage 7; Bijlage 9	Voor de bepaling van de beheerinspanning vormen de in Bijlage 7 opgenomen configuratiegegevens en de aantallen in Bijlage 9 een belangrijke basis. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verstrekte CMDB actueel en volledig is voor alle binnen de opdracht te beheren apparatuur, applicaties, verbindingen en overige infrastructuur? Kan Opdrachtgever aangeven wat de peildatum van de gegevens is, welke onderdelen nog niet volledig zijn geïnventariseerd en hoe eventuele verschillen tussen de verstrekte aantallen en de werkelijke situatie bij contractaanvang worden verwerkt in de vergoeding? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat aantoonbare uitbreidingen van het beheerde areaal leiden tot aanpassing van de vergoeding overeenkomstig de aangeboden tarieven?
Antwoord	De peildatum voor de in Bijlage 7 en Bijlage 9 opgenomen gegevens is 25 augustus 2026. Deze gegevens vormen het uitgangspunt voor de inschrijving en voor de bepaling van de beheerkosten voor het eerste contractjaar. Opdrachtgever heeft de gegevens naar beste weten en op basis van de op de peildatum beschikbare informatie verstrekt. Opdrachtgever kan niet garanderen dat de CMDB op ieder detail volledig en actueel is. Beperkte verschillen tussen de verstrekte gegevens en de feitelijke situatie bij aanvang van de overeenkomst leiden niet tot aanpassing van de vergoeding voor het eerste contractjaar. Conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen systematiek worden jaarlijks op de teldatum van 1 oktober de voor de beheerkosten relevante variabelen opnieuw vastgesteld. De op deze teldatum vastgestelde aantallen vormen het uitgangspunt voor de bepaling van de beheerkosten voor het daaropvolgende contractjaar. Wijzigingen in het beheerde areaal worden op deze wijze overeenkomstig de systematiek van het prijzenblad verwerkt tegen de door Inschrijver aangeboden tarieven.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag

49.	Bijlage 1; Bijlage 6; Bijlage 9	De overeenkomst kent een initiële looptijd van drie jaar met een mogelijke verlenging voor onbepaalde tijd. Gedurende deze periode kunnen loon-, personeels-, licentie- en overige operationele kosten wijzigen. Kan Opdrachtgever bevestigen welke indexeringsregeling op de aangeboden tarieven van toepassing is, vanaf welk moment indexering is toegestaan en welke index daarvoor wordt gehanteerd? Indien geen jaarlijkse indexering is voorzien, is Opdrachtgever bereid een jaarlijkse indexeringsmogelijkheid op basis van een passende CBS-index voor zakelijke dienstverlening op te nemen?
Antwoord	Indexering vindt uitsluitend plaats conform het gemiddelde consumentenprijsinflatiecijfer van het CBS over het aflopende contractjaar	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
50.	Leidraad 6.1.2; 6.1.7; Bijlage 9	De dienstverlening heeft betrekking op meerdere onderwijs- en kantoorlocaties in Eindhoven. Voor een realistische prijsstelling is van belang welke fysieke ondersteuning onderdeel is van de vaste beheervergoeding. Kan Opdrachtgever aangeven welke werkzaamheden verplicht op locatie moeten worden uitgevoerd, welke maximale aanrij- en hersteltijden daarbij gelden en hoeveel locatiebezoeken jaarlijks worden verwacht? Kan Opdrachtgever tevens verduidelijken of reisuren, reiskosten en voorrijkosten volledig in de vaste beheervergoeding moeten zijn opgenomen, of dat deze voor bepaalde werkzaamheden afzonderlijk in rekening mogen worden gebracht?
Antwoord	Reisuren, reiskosten en voorrijkosten dienen volledig te zijn inbegrepen in de vaste beheervergoeding. Voor werkzaamheden die binnen de scope van de overeengekomen dienstverlening vallen, mogen geen afzonderlijke reis-, voorrij- of andere aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Uitgangspunt is dat ondersteuning op afstand wordt verleend waar dit mogelijk en doelmatig is. Indien voor het oplossen van een incident, storing of probleem, dan wel voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen de overeengekomen dienstverlening, fysieke aanwezigheid op een locatie van Opdrachtgever noodzakelijk is, dient Opdrachtnemer deze ondersteuning op locatie te verzorgen zonder aanvullende kosten. Opdrachtgever schrijft geen minimum- of maximumaantal locatiebezoeken per jaar voor en geeft hiervoor geen gegarandeerd volume af. Het aantal locatiebezoeken is afhankelijk van de daadwerkelijke ondersteuningsbehoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor ondersteuning op locatie gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen prioriteiten en bijbehorende servicelevels. Er geldt geen afzonderlijke aanrijtijd, tenzij dit expliciet in de aanbestedingsstukken is bepaald. Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening zodanig te organiseren dat ook wanneer fysieke ondersteuning noodzakelijk is, aan de overeengekomen servicelevels wordt voldaan.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
51.	Leidraad 6.1.8; Bijlage 10, vraag 2	Het Programma van Eisen bevat uitgebreide verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging, monitoring, detectie, back-up, herstel, logging en aantoonbaarheid richting het Normenkader IBP. Kan Opdrachtgever aangeven welke beveiligingsproducten, licenties en voorzieningen reeds beschikbaar zijn en door Opdrachtgever worden bekostigd? Kan Opdrachtgever bevestigen of eventuele aanvullende licenties, tooling, opslagcapaciteit, back-upvoorzieningen en externe securitydiensten die noodzakelijk zijn om aan de gestelde eisen te voldoen, onderdeel moeten zijn van de vaste inschrijfprijs of afzonderlijk kunnen worden aangeboden?
Antwoord	Opdrachtgever beschikt reeds over diverse centrale voorzieningen en licenties die door Opdrachtgever worden bekostigd. Hieronder vallen in ieder geval de binnen de Microsoft 365-omgeving beschikbare beveiligings- en beheerfunctionaliteiten en de huidige back-upvoorziening AFI Backup. Deze voorziening loopt af gelijktijdig met de overeenkomst met de huidige ICT-dienstverlener. De eisen uit het Programma van Eisen zijn leidend voor de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening. Hieronder vallen onder meer continue monitoring en detectie, centrale logging, analyse en opvolging van beveiligingsmeldingen en het leveren van rapportages en bewijsvoering ten behoeve van onder andere het Normenkader IBP. Ook zijn eisen gesteld aan back-up en herstel, waaronder versleutelde back-ups, gescheiden opslag en periodieke restore-tests. Alle licenties, tooling, opslagcapaciteit en overige voorzieningen die Opdrachtnemer aanvullend nodig heeft om aan de eisen uit het Programma van Eisen te voldoen en die niet expliciet als door Opdrachtgever beschikbaar gestelde voorziening zijn benoemd, dienen onderdeel te zijn van de vaste inschrijfprijs. Dit geldt eveneens voor eventuele externe securitydiensten die noodzakelijk zijn voor het voldoen aan de gestelde eisen. Het staat Inschrijver vrij gebruik te maken van reeds bij Opdrachtgever beschikbare voorzieningen, voor zover deze daarvoor technisch en licentietechnisch geschikt zijn. Indien Inschrijver aanvullende of alternatieve voorzieningen wenselijk acht die niet noodzakelijk zijn om aan de minimumeisen te voldoen, kunnen deze separaat worden aangeboden.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
52.	Leidraad 6.1.2.1–6.1.2.2	Opdrachtgever verlangt een dedicated eerstelijns servicedesk en vaste tweedelijns consultants die bekend zijn met de ICT-omgeving van SALTO. Kan Opdrachtgever bevestigen dat onder een dedicated servicedesk wordt verstaan dat SALTO wordt ondersteund door een herkenbaar en vast toegewezen team binnen de bestaande servicedeskorganisatie van Opdrachtnemer, en dat geen exclusief voor SALTO ingezette of fysiek afgescheiden

		servicedeskcapaciteit wordt verlangd? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat de vaste tweedelijns consultants ook voor andere opdrachtgevers mogen worden ingezet, mits continuïteit, bereikbaarheid en de overeengekomen serviceniveaus gewaarborgd blijven?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat onder een dedicated eerstelijns servicedesk wordt verstaan dat SALTO wordt ondersteund door een herkenbaar en vast toegewezen team binnen de servicedeskorganisatie van Opdrachtnemer, waarvan de medewerkers aantoonbaar bekend zijn met de ICT-omgeving, werkwijze en afspraken van SALTO. Er wordt geen exclusief voor SALTO ingezette of fysiek afgescheiden servicedeskcapaciteit verlangd. Wel dienen de in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van onder meer directe bereikbaarheid, kennis van de SALTO-omgeving, continuïteit en overdracht te worden geborgd. Ook de voor de tweedelijnsondersteuning aangewezen vaste consultant(s) hoeven niet exclusief voor SALTO te worden ingezet en mogen werkzaamheden voor andere opdrachtgevers uitvoeren. Voorwaarde is dat de aangewezen consultant(s) beschikken over voldoende kennis van de SALTO-omgeving en dat continuïteit, directe bereikbaarheid en de overeengekomen serviceniveaus te allen tijde worden gewaarborgd	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
53.	Leidraad 6.1.13	Een zorgvuldige migratie en overdracht zijn mede afhankelijk van de medewerking van de huidige ICT-dienstverlener en overige betrokken leveranciers. Kan Opdrachtgever aangeven welke contractuele afspraken met de huidige dienstverlener zijn gemaakt over de overdracht van documentatie, configuraties, beheertoegang, wachtwoorden, licenties, back-ups en overige benodigde informatie? Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij verantwoordelijk is voor het tijdig beschikbaar stellen van deze informatie en voor het organiseren van de noodzakelijke medewerking van de huidige leveranciers? Kan Opdrachtgever tevens aangeven of de huidige dienstverlener verplicht is gedurende de volledige transitieperiode ondersteuning te bieden?
Antwoord	Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig beschikbaar stellen van de voor de transitie noodzakelijke informatie en voor de benodigde afstemming met de huidige ICT-dienstverlener en overige betrokken leveranciers. Van de huidige dienstverlener wordt medewerking aan een zorgvuldige overdracht verwacht conform de bestaande contractuele afspraken. Van de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de transitie en benodigde informatie tijdig en gestructureerd afstemt. Eventuele afhankelijkheden van derden worden in gezamenlijk overleg gemanaged.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag

54.	Bijlage 7; Leidraad 6.1.6–6.1.7	De verstrekte CMDB bevat verschillende typen netwerkcomponenten, apparatuur en technische voorzieningen. Kan Opdrachtgever aangeven of alle te beheren infrastructuurcomponenten beschikken over actuele firmware, geldige ondersteuning vanuit de fabrikant en een technische configuratie die voldoet aan de gestelde beveiligings- en beheereisen? Indien bij de inventarisatie blijkt dat bestaande apparatuur of configuraties niet voldoen aan deze eisen, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat noodzakelijke vervanging, modernisering of herstelwerkzaamheden buiten de reguliere beheervergoeding vallen en afzonderlijk worden overeengekomen?
Antwoord	Opdrachtgever kan niet garanderen dat alle in de CMDB opgenomen infrastructuurcomponenten op het moment van overname beschikken over actuele firmware, geldige fabrikantondersteuning of volledig voldoen aan de gestelde beveiligings- en beheereisen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de bestaande omgeving in beheer neemt, de actuele status inzichtelijk maakt en hierover adviseert. Regulier beheer, waaronder configuratiebeheer, monitoring en het uitvoeren van updates en patches, valt binnen de overeengekomen dienstverlening. Noodzakelijke vervanging van bestaande hardware valt niet onder de reguliere beheervergoeding en wordt afzonderlijk met Opdrachtgever afgestemd.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
55.	Leidraad 6.1.10; 6.1.12	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat het functionele beheer primair bij Opdrachtgever ligt, maar incidenteel ook door Opdrachtnemer moet worden uitgevoerd. Kan Opdrachtgever nader specificeren welke functionele beheeractiviteiten onder de dienstverlening van Opdrachtnemer vallen? Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer zich in beginsel beperkt tot technisch beheer, beschikbaarheid, koppelingen, toegangsbeheer en technische ondersteuning, en dat applicatie-inhoudelijke inrichting, procesbeheer en gebruikersautorisaties onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever blijven, tenzij hierover expliciet andere afspraken zijn gemaakt?
Antwoord	Het functioneel beheer blijft primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer ondersteunt dit beheer waar nodig, onder meer door advisering, impactanalyses, rapportages en technische ondersteuning. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer betreft in beginsel het technisch beheer, de technische inrichting en beschikbaarheid, het technisch ondersteunen van koppelingen en de in de aanbestedingsdocumenten specifiek benoemde beheeractiviteiten. Applicatie-inhoudelijke inrichting, procesmatige keuzes en functionele autorisatiebeslissingen blijven bij Opdrachtgever.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
56.	Leidraad 6.1.2–6.1.3	Opdrachtgever stelt eisen aan de bereikbaarheid, analyse, opvolging en oplossing van incidenten. Bij de uitvoering kunnen situaties ontstaan waarin de voortgang afhankelijk is van medewerking van eindgebruikers, Opdrachtgever of externe leveranciers. Kan Opdrachtgever bevestigen dat SLA-tijden worden opgeschort gedurende aantoonbare wachttijden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zoals het wachten op informatie, beschikbaarheid van gebruikers, goedkeuringen of werkzaamheden door derden? Kan Opdrachtgever tevens aangeven hoe deze wachttijden moeten worden geregistreerd en welke meetregels gelden voor de berekening van de gerealiseerde responstijden en oplostijden?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat aantoonbare wachttijden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, bijvoorbeeld door het wachten op noodzakelijke informatie, beschikbaarheid of goedkeuring van Opdrachtgever/eindgebruikers of werkzaamheden van derden, als *on-hold*-tijd mogen worden geregistreerd en niet worden meegerekend in de betreffende oplostijd. Voorwaarde is dat Opdrachtnemer de reden, start- en eindtijd van de wachttijd aantoonbaar registreert in het servicemanagementsysteem. De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor regie, voortgangsbewaking, communicatie en escalatie blijft gedurende deze wachttijd onverminderd van kracht. Responstijden worden niet opgeschort door dergelijke wachttijden. Voor de berekening van de oplostijd wordt uitsluitend aantoonbaar geregistreerde en gerechtvaardigde *on-hold*-tijd buiten beschouwing gelaten.	

Nr.	Betreft (pag./par./verwijzing)	Vraag
57.	Leidraad 6.1.13; 6.1.16	Opdrachtnemer dient bij beëindiging van de overeenkomst gedurende maximaal vier maanden mee te werken aan de overdracht naar een opvolgende dienstverlener. Daarbij is voorzien in een vergoeding voor het beheer van nog niet gemigreerde locaties. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze vergoeding uitsluitend betrekking heeft op de voortzetting van de reguliere beheerdienstverlening en dat aanvullende projectmatige exitwerkzaamheden, zoals technische migratieondersteuning, workshops, uitgebreide kennisoverdracht en ondersteuning aan een opvolgende leverancier, afzonderlijk mogen worden geoffreerd? Kan Opdrachtgever tevens verduidelijken welke werkzaamheden onder de verplichting tot kosteloze overdracht van documentatie en configuratiegegevens vallen?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de hiervoor genoemde vergoeding uitsluitend betrekking heeft op de voortzetting van de reguliere beheerdienstverlening voor de nog niet gemigreerde onderdelen. Aanvullende projectmatige exitwerkzaamheden, zoals technische migratieondersteuning, workshops, uitgebreide kennisoverdracht en	

	ondersteuning aan de opvolgende dienstverlener, kunnen afzonderlijk worden geoffreerd. De kosteloze overdracht omvat het beschikbaar stellen van de bij Opdrachtnemer aanwezige actuele documentatie en configuratiegegevens die noodzakelijk zijn voor een ordentelijke overdracht van de dienstverlening. Aanvullende uitvoerende of projectmatige werkzaamheden vallen hier niet onder, tenzij deze op grond van de overeenkomst reeds tot de reguliere dienstverlening behoren.

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Leidraad §5.4–5.5, p.19–21; bijlage 10	Kwaliteitsscore en ontbrekende vraag De leidraad noemt 70 kwaliteitspunten, gelijke weging en maximaal 10 punten per vraag. Bijlage 10 bevat zes vragen, genummerd 1, 2, 3, 4, 6 en 7. Ontbreekt vraag 5 of worden de zes scores omgerekend naar 70 punten? Wilt u de volledige vragenlijst en de exacte berekening publiceren, inclusief eventuele weegfactoren en afrondingsregels?
Antwoord	De nummering van de vragen is niet goed. Maar deze nummering blijft wel gehandhaafd om verwarring te voorkomen. Er zijn dus 6 vragen in totaal. Omdat er 70 punten verdeeld kunnen worden over 6 vragen is de weging per vraag: 70/60=1,17. Dus de gemiddelde score per antwoord wordt vermenigvuldigd met 1,17. Zie ook het antwoord op vraag 25.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Leidraad §5.4.2, p.20–21; bijlage 10	Omvang en vorm van de beantwoording De leidraad verwijst voor de maximale aantallen A4 naar bijlage 10, maar daarin zijn geen paginalimieten opgenomen. Welke maximale omvang geldt per vraag? Tellen voorbladen, tabellen, afbeeldingen en bijlagen mee? Wilt u ook aangeven hoe een eventuele overschrijding wordt behandeld?
Antwoord	2 A4 per vraag. Eventuele afbeeldingen, schema's en bijlagen vallen binnen dit maximum.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Leidraad §5.4.2.1–5.5, p.21	Beoordelingswijze en gelijke eindscore Hoe worden binnen de scorebanden 1–3, 4–6 en 7–9 de afzonderlijke scores bepaald? Geldt een minimale kwaliteitsscore of een knock-outgrens per vraag? Hoe wordt de definitieve score vastgesteld als de beoordelingsvergadering afwijkt van het gemiddelde, en welke beslisregel geldt bij een gelijke totale eindscore?
Antwoord	Het is aan iedere individuele beoordelaar om een punt binnen de gestelde bandbreedte toe te kennen. De punten van de beoordelaars worden vervolgens gemiddeld. Er geldt geen minimale kwaliteitsscore. Er is ook geen knock-outgrens per vraag. De puntentoekenning onderbouwt de beoordelaar met argumenten en legt deze vast. Het gemiddelde van alle beoordelaars per antwoord wordt berekend. Vervolgens worden de gemiddelde punten per antwoord per Inschrijver bij elkaar opgeteld. In de beoordelingsvergadering worden de puntentoekenning en de argumentatie geëvalueerd. In deze vergadering wordt de puntentoekenning voor de antwoorden op de vragen definitief vastgesteld. Er kan dus geen sprake zijn van een afwijking van het gemiddelde orf iets dergelijks in de beoordelingsvergadering. Bij een gelijke totale eindscore volgt een loting onder de gelijk eindigende inschrijvers.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Leidraad blz. 18	Mogen wij ervan uitgaan dat de gevraagde bloatwarevrije images via Microsoft Intune beheerd kunnen worden?
Antwoord	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat de gevraagde bloatwarevrije inrichting van Windows-apparaten via Microsoft Intune mag worden gerealiseerd en beheerd. Een afzonderlijke traditionele imaging-oplossing wordt hiervoor niet voorgeschreven. De wijze waarop Opdrachtnemer dit binnen Microsoft Intune technisch realiseert, is aan Opdrachtnemer, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Leidraad blz. 18	Mogen wij ervan uitgaan dat de levering en het beheer van telefonie bij de huidige leverancier blijven en dat de opdrachtnemer hiervoor uitsluitend als SPoC optreedt?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de levering en het beheer van telefonie bij de betreffende telefonieleverancier blijven. Opdrachtnemer treedt hiervoor op als Single Point of Contact (SPoC) en is verantwoordelijk voor de registratie, coördinatie, opvolging, communicatie en voortgangsbewaking van meldingen richting deze leverancier, conform de in de aanbestedingsdocumentatie beschreven SPoC-rol.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Leidraad blz. 26 §6.1.3	In het voorbeeld bij Prioriteit 1: Ernstig wordt uitval van de Digitale Leer- en Werkomgeving voor één klas als prioriteit 1 aangemerkt. Wij stellen voor prioriteit 1 te hanteren wanneer meerdere klassen worden getroffen en uitval voor één klas als prioriteit 2 te classificeren. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Opdrachtgever stemt niet in met het voorstel. De classificatie is primair gebaseerd op de impact op het onderwijsproces en de beschikbaarheid van een alternatief of workaround, en niet uitsluitend op het aantal getroffen klassen. Indien voor één volledige klas het primaire onderwijsproces ernstig wordt verstoord en geen alternatief of workaround beschikbaar is, blijft sprake van prioriteit 1. Is een werkbaar alternatief of workaround beschikbaar, dan kan het incident als prioriteit 2 worden geclassificeerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Leidraad §2.6/§3.2; bijlage 1, art.2.1	Aanvang en einde van de initiële looptijd De overeenkomst gaat in op 15 januari 2027, terwijl art.2.1 de driejarige initiële looptijd laat beginnen bij de start van de beheerdiensten, voorzien op 1 juli 2027. Wilt u bevestigen welke concrete einddatum geldt, of de migratieperiode buiten deze drie jaar valt en hoe een verschoven start van de beheerdiensten doorwerkt in de einddatum?
Antwoord	De driejarige initiële looptijd begint bij de start van de beheerdiensten voorzien op 1 juli 2027. De migratieperiode valt buiten deze periode. Dus de einddatum van de initiele contractperiode is 30 juni 2030.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Leidraad §2.3/§2.6; bijlage 1, art.2.1	Verlenging en ramingsperiode De opdrachtwaarde is geraamd over zeven jaar, waarbij onbepaalde tijd als een periode van vier jaar wordt aangemerkt. Geldt na de initiële drie jaar een maximale verlenging van vier jaar of daadwerkelijk een overeenkomst voor onbepaalde tijd? Wanneer en hoe wordt de optie gelicht, welke voorwaarden gelden na verlenging en vanaf welk moment kan de opzegtermijn van negen maanden worden toegepast?
Antwoord	Vanaf de start van de ICT-beheerdiensten, dus na succesvolle afronding van de migratie, heeft de overeenkomst een initiële looptijd van drie jaar. De Overeenkomst heeft een optionele verlengingsmogelijkheid naar onbepaalde tijd.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Leidraad §5.4.1.2/§6.1.18; bijlage 1, art.2.1	Contractjaar en eerste facturatieperiode Het contract start in januari, de beheerdiensten starten voorzien in juli en de jaarlijkse beheerkosten gelden van 1 oktober tot en met 30 september. Wilt u de definitie van het contractjaar vaststellen en aangeven welke tarieven, aantallen en pro-rataberekeningen gelden voor de eerste deelperioden? Wordt per kwartaal vooraf of achteraf gefactureerd en wanneer mogen migratieactiviteiten worden gefactureerd?
Antwoord	Vanaf 1 oktober 2028 gelden de aantalen die vastgesteld zijn op die datum ter bepaling van de prijs, die per kwartaal vooraf berekend mag worden. Deze aantallen gelden tot 1 oktober het jaar daarop. Een contracjaar loopt van 1 juli tot en met 30 juni. Indexering vindt uitsluitend plaats conform het gemiddelde consumentenprijsinflatiecijfer van het CBS over het aflopende contractjaar. De tariefindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een geheel contractjaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Leidraad §6.1.3.2	Kunt u bevestigen dat het 24/7-meldpunt uitsluitend toegankelijk hoeft te zijn voor één of twee vooraf aangewezen contactpersonen binnen SALTO die over voldoende kennis en bevoegdheid beschikken om te beoordelen of sprake is van een kritiek beveiligingsincident, en niet voor overige medewerkers of gebruikers?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat het 24/7-meldpunt uitsluitend bedoeld is voor kritieke beveiligingsincidenten. Dit meldpunt hoeft alleen toegankelijk te zijn voor een beperkt aantal vooraf door Opdrachtgever aangewezen en geautoriseerde contactpersonen. Overige medewerkers en gebruikers maken voor reguliere incidenten en verzoeken gebruik van de reguliere servicedesk. De contactpersonen en escalatieprocedure worden bij aanvang van de dienstverlening nader afgestemd.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Bijlage 9, B4/B8; bijlage 7, Locaties D2:E25	Aantallen leerlingen en medewerkers Het prijzenblad bevat 6.545 leerlingidentiteiten en 270 medewerkeridentiteiten. De locatielijst telt op tot 6.240 leerlingen en 728 medewerkers. Welke aantallen zijn leidend voor inschrijving en eerste facturatie? Zijn medewerkers op meerdere locaties dubbel geteld, en vallen stagiaires, externen, leveranciers, serviceaccounts en overige identiteiten binnen deze aantallen of gelden daarvoor andere uitgangspunten?
Antwoord	Klopt, 728 medewerkers is het juiste aantal. Het prijzen blad is aangepast en toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten onder de naam “Bijlage 9 Prijzenblad aangepast 1e NVI”. Gelieve voor uw inschrijving dit prijzenblad te gebruiken.	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Leidraad §6.1.4	Kunt u bevestigen dat met ‘altijd bereikbaar’ wordt bedoeld: op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur, en dat buiten deze kantooruren uitsluitend telefonische bereikbaarheid voor kritieke beveiligingsincidenten wordt verlangd?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat met ‘altijd bereikbaar’ voor de reguliere dienstverlening wordt bedoeld: op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur, via de in de aanbestedingsdocumenten genoemde communicatiekanalen. Buiten deze uren wordt uitsluitend telefonische 24x7-bereikbaarheid voor kritieke beveiligingsincidenten (P1) verlangd. De hiervoor in de aanbestedingsdocumenten opgenomen reactie- en opvolgingstijden blijven onverkort van toepassing	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Bijlage 9, tariefkoppen, toelichting en C20	Maandtarieven en jaarlijkse kostenopbouw De tariefkoppen vragen bedragen per maand en cel C20 vermenigvuldigt met twaalf, terwijl de toelichtingsvelden spreken over kosten per jaar. Wilt u bevestigen dat de gele tariefcellen maandtarieven per eenheid exclusief btw bevatten en de toelichting een jaarlijkse kostenopbouw?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Leidraad §5.4.1.2; bijlage 9, voetnoten	Volumewijzigingen en hertelling De aantallen worden jaarlijks op 1 oktober vastgesteld, terwijl het prijzenblad deze indicatief noemt en vermeldt dat opdrachtnemer zich daarop niet kan beroepen. Welke volumegrondslag is financieel bindend in het eerste jaar? Hoe worden groei, krimp, nieuwe locaties, buitengebruikstelling en vervanging tussentijds verrekend en hoe worden de aantallen gecontroleerd en door partijen vastgesteld?
Antwoord	Elke 1 oktober worden de aantallen vastgesteld, die bepalend zijn voor het totaalbedrag op jaarbasis. Tussentijdse veranderingen worden niet verrekend. De aantallen, die nu in het prijzenblad opgenomen zijn, zijn bepalend voor het jaarbedrag, dat geldt tot 1 oktober 2028. Vanaf die datum wordt op basis van de dan bekende aantallen een nieuw jaarbedrag berekend.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Leidraad §6.1.3–6.1.4/§6.1.17	Verantwoordelijkheid bij afhankelijkheid van derden Wilt u bevestigen hoe de eigen oplostijden en eventuele sancties worden toegepast als herstel afhangt van een door SALTO gecontracteerde leverancier? Is opdrachtnemer dan verantwoordelijk voor aantoonbare regie en opvolging en blijft SALTO verantwoordelijk voor de prestatie van die derde? Welke regeling geldt bij afwijkende derde-SLA’s, uitval van clouddiensten of ontbrekende medewerking?
Antwoord	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aantoonbare regie en opvolging en SALTO blijft verantwoordelijk voor de prestatie van die derde. SALTO stelt aan de SPoC alle derde SLA’s ter beschikking en de SPoC moet aantoonbare regie en opvolging leveren.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Leidraad §6.1.15, p.45; bijlage 6, art.19.4/23.1	SLA-boetes en cumulatie van sancties De leidraad noemt boetes bij niet-gehaalde KPI's zonder aparte boetetabel. De inkoopvoorwaarden kennen 10% van de totale of maximale contractprijs dan wel 0,5% per dag, naast schadevergoeding. Welke regeling geldt bij SLA-overschrijdingen en hoe wordt de contractprijs bij onbepaalde tijd bepaald?
Antwoord	De contractwaarde bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd wordt berekend over 4 jaar. Artikel 19.4 van de inkoopvoorwaarden ziet op de artikelen 19.1 tot en met 19.3 en gaat over geheimhouding. Dit heeft dus geen relatie met SLA-overschrijdingen. Bij SLA-overschrijdingen, die aan de orde komen naar aanleiding van het kwartaaloverleg, zal in dat kwartaaloverleg bepaald moeten worden hoe hier mee om wordt gegaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Leidraad §6.1.2.2, eis 2; §6.1.4; §6.1.9, eis 3	Rechtstreekse escalaties en registratie Het ICT-team mag rechtstreeks naar de consultant escaleren zonder de reguliere servicedesk, terwijl §6.1.4 voorschrijft dat medewerkers incidenten en verzoeken uitsluitend bij de servicedesk melden. Wilt u bevestigen dat de rechtstreekse escalatieroute voor het centrale ICT-team een toegestane uitzondering is en aangeven wie deze meldingen registreert en vanaf welk moment de SLA-termijnen lopen?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de rechtstreekse escalatieroute naar de vaste consultant(s) voor het centrale ICT-team een toegestane uitzondering vormt op de reguliere meldroute via de servicedesk. Ook deze meldingen dienen door Opdrachtnemer in het servicemanagementsysteem te worden geregistreerd. Voor de toepassing van de SLA geldt het moment waarop de melding door het ICT-team bij de aangewezen consultant(s) wordt gedaan als het moment van melding. Vanaf dat moment gelden de overeenkomstige SLA-termijnen. De keuze voor deze rechtstreekse escalatieroute mag derhalve niet leiden tot een latere start van de SLA-termijnen.	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	Leidraad §2.6/§6.1.13; bijlage 1, art.2.1	Beheer tijdens een gefaseerde migratie De beheerdienstverlening start pas nadat alle locaties zijn gemigreerd. Wie is tijdens de migratie verantwoordelijk voor incidenten, wijzigingen, monitoring en beveiliging op reeds gemigreerde locaties? Mag de dienstverlening per locatie worden overgenomen en gefactureerd, of moet die inzet in de migratieprijs worden opgenomen totdat alle locaties gereed zijn?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de reguliere beheerdienstverlening start op 1 juli 2027, nadat de migratie succesvol is afgerond. Tijdens de migratie is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een beheerste overgang en voor de reeds door hem gemigreerde onderdelen van de omgeving. De hiermee samenhangende inzet voor beheer en ondersteuning gedurende de migratie dient te worden meegenomen in de migratieprijs. Afzonderlijke facturering van de reguliere beheerdienstverlening per reeds gemigreerde locatie is derhalve niet van toepassing vóór de startdatum van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in het migratieplan duidelijk te beschrijven hoe gedurende de gefaseerde migratie de verantwoordelijkheden voor incidenten, wijzigingen, monitoring en beveiliging worden geborgd en afgestemd met Opdrachtgever en de huidige dienstverlener.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Leidraad §2.6/§6.1.13; bijlage 10, vraag 1	Afhankelijkheden en vertraging bij migratie Welke inzet, besluitvorming en beschikbaarheid garandeert SALTO gedurende de migratie en welke onderhouds- of migratievensters zijn toegestaan? Hoe worden planning, acceptatie, beheerkosten en eventuele boetes aangepast wanneer vertraging aantoonbaar ontstaat door SALTO, de huidige leverancier of andere derden? Wilt u de benodigde medewerking en consequenties vooraf contractueel vastleggen?
Antwoord	In uw migratieplan dient u risico's en mitigatiemaatregelen op te nemen. Kennelijk ziet u inzet, besluitvorming en beschikbaarheid als risico's. Wanneer vertraging aantoonbaar ontstaat door SALTO, de huidige leverancier of andere derden kan er sprake zijn van overmacht. Op dat moment dat er succesvol een beroep op overmacht gedaan kan worden, ontstaat er een nieuwe situatie, waar nu niet op vooruit gelopen kan worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Leidraad §6.1.11/§6.1.13, eis 6; §6.1.15	Training en overleginzet Welke aantallen deelnemers, locaties, sessies en uren worden verwacht voor de migratietraining en de jaarlijkse inventarisatie en instructieronde? Is een train-de-traineraanpak toegestaan?
Antwoord	Aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer, dat hij zelf bepaalt wat nodig is om het gewenste kennisniveau te bereiken. Als opdrachtnemer inschat, dat een train-de-traineraanpak volstaat, dan is dit toegestaan. Dit zal besproken worden in het kwartaaloverleg.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Leidraad §3.2–3.4; bijlage 2	Correcties en beantwoording in de eerste ronde Wilt u alle vragen uit deze eerste ronde inhoudelijk beantwoorden en noodzakelijke correcties verwerken in herziene bijlagen met een overzicht van wijzigingen? Indien antwoorden essentiële nieuwe informatie of nieuwe verplichtingen opleveren, hoe kunnen inschrijvers daarover in de tweede ronde verduidelijking krijgen en welke ruimte wordt geboden wanneer vervolgens nog relevante punten onbeantwoord blijven?
Antwoord	De bijlagen worden niet herzien. In de rangorde van documenten staan de nota's van inlichtingen van recent naar minder recent namelijk boven de Overeenkomst met bijlagen. Het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvers om de nota's van inlichtingen goed te lezen.	

Nr.	Betreft (pag. par. Overige verwijzing)	Vraag
79.	p. 18 par. 4.2 Configureren en beheren Netwerkinfrastructuur (bedraad en draadloos)	U noemt hier beheren van de draadloze netwerkinfrastructuur. In bijlage 7 (CMDB) staat dat wifi buiten scope is. Kunt u hier verduidelijking in geven?
Antwoord	Hiermee wordt bedoeld dat de levering van wifi-hardware buiten de scope valt, maar niet het beheer daarvan.	

Nr.	betreft	Vraag
80.	p. 23 par 6.1.2.2 Dedicated tweedelijns ondersteuning	Kunt u bevestigen dat u met een vaste consultant doelt op een technisch contactpersoon binnen het vaste major account team, waarmee ook het wekelijks overleg zal plaatsvinden?
Antwoord	Voor eindgebruikers fungeert de eerstelijns servicedesk als primair aanspreekpunt. Indien specialistische kennis noodzakelijk is, schakelt de eerstelijns servicedesk met de tweedelijnsondersteuning. Team ICT van SALTO kan voor complexe incidenten, wijzigingen en technische vraagstukken, waarbij reeds een vooranalyse is uitgevoerd, rechtstreeks schakelen met de vaste tweedelijns consultant(s), zonder tussenkomst van de eerstelijns servicedesk. Het wekelijkse operationele overleg kan plaatsvinden met een vaste vertegenwoordiger vanuit het servicedeskteam. Dit overleg is primair bedoeld voor het bespreken van lopende zaken, de voortgang en prioritering van openstaande tickets en eventuele knelpunten. Waar nodig kunnen tweedelijns consultants of andere specialisten bij dit overleg worden betrokken.	

Nr.	betreft	Vraag
81.	p. 23 par 6.1.2.2 eis 2 Dedicated tweedelijns ondersteuning	Escalaties worden in de praktijk opgepakt door een customer engagement manager/service level manager. Deze rol wordt door u ook genoemd in eis 6.1.15. Inschrijver stelt voor om de exacte invulling van deze rollen na gunning te bespreken. Graag uw akkoord.
Antwoord	Akkoord. De exacte invulling en positionering van de customer engagement manager/service level manager kan na gunning in gezamenlijk overleg nader worden afgestemd, met inachtneming van de eisen uit de aanbestedingsdocumentatie. Dit laat onverlet dat Team ICT van Opdrachtgever voor complexe incidenten en technische vraagstukken rechtstreeks moet kunnen schakelen met de aangewezen tweedelijns consultant(s). De customer engagement manager/service level manager vervult hierbij met name een rol bij regie, escalatie en bewaking van de dienstverlening.	

Nr.	betreft	Vraag
82.	p. 23 par 6.1.2.3 Service-management-systeem en transparantie	SALTO krijgt toegang tot de onderdelen in het servicemanagementsysteem die betrekking hebben op SALTO. Van volledige inzage is dan geen sprake. Inschrijver verzoekt uw akkoord dat deze eis als zodanig gelezen kan worden.
Antwoord	Akkoord. Onder volledige inzage wordt verstaan dat SALTO toegang heeft tot alle voor SALTO relevante onderdelen en gegevens binnen het servicemanagementsysteem. Er wordt geen inzage verlangd in gegevens, meldingen of dienstverlening die betrekking hebben op andere opdrachtgevers van Opdrachtnemer.	

Nr.	betreft	Vraag
83.	p. 24 par 6.1.2.4 Aantoonbaarheid	Het is niet gebruikelijk om te rapporteren over het gebruik van het servicemanagementsysteem. Inschrijver verzoekt u om deze component te verwijderen.
Antwoord	Nee, dit wordt niet verwijderd, want SALTO wil weten hoe het servicemanagementsysteem gebruikt wordt ten behoeve van SALTO.	

Nr.	betreft	Vraag
84.	p. 24 & 41-42 par 6.1.2.4 & 6.1.15 eis 3 Aantoonbaarheid Strategisch accountmanagement	6.1.2.4-1 en 6.1.15-3: Het sturen op een vast First Time Fix percentage kan in de praktijk een verkeerde prikkel geven, waarbij de snelheid van een eerste telefonische of directe reactie geprioriteerd wordt boven een grondige en duurzame oplossing van het incident. Bovendien is First Time Fix in standaard ITSM-tooling vaak lastig objectief en geautomatiseerd te borgen, zeker wanneer er analyse of afstemming met tweedelijns specialisten nodig is.

	en managementrapportage	Een First Day Fix (het percentage incidenten dat op de dag van melding/binnen 1 werkdag volledig wordt opgelost) biedt een objectief meetbare, geautomatiseerde en marktconforme indicator. Dit waarborgt zowel een snelle doorlooptijd voor de gebruiker als een kwalitatief hoogwaardige afhandeling. Is de Aanbestedende Dienst bereid om de rapportage-indicator First Time Fix in eis 6.1.2.4-1 en eis 6.1.15 (Eis 3) te wijzigen naar First Day Fix?
Antwoord	Opdrachtgever stemt in met het voorstel. In eis 6.1.2.4-1 en eis 6.1.15-3 wordt First Time Fix gewijzigd in First Day Fix. Onder First Day Fix wordt verstaan: het percentage incidenten dat op de dag van melding, uiterlijk binnen één werkdag, volledig is opgelost. Hiermee wordt gestuurd op een snelle én zorgvuldige afhandeling, waarbij waar nodig afstemming met tweedelijns specialisten mogelijk blijft. De overige eisen ten aanzien van responstijden, oplostijden en rapportage blijven ongewijzigd.	

Nr.	betreft	Vraag
85.	p. 24-26 par 6.1.3. Incidentenafhandeling	In de huidige bepalingen rondom de SPOC-/regierol vraagt de Aanbestedende Dienst verantwoordelijkheden uit die onder formeel contractmanagement vallen (zoals het afdwingen van SLA's en contractafspraken bij derden). Dit valt in de praktijk buiten de scope van operationeel IT-beheer. Is de Aanbestedende Dienst bereid de eisen omtrent de Single Point of Contact (SPOC) te herformuleren, zodanig dat de rol van de Opdrachtnemer beperkt blijft tot de operationele coördinatie, doormelding en voortgangsbewaking van incidenten, en het inhoudelijke contractmanagement op externe derden bij de Aanbestedende Dienst blijft beleggen?
Antwoord	Nee, het inhoudelijk contractmanagement blijft bij Opdrachtnemer. Pas bij volledige escalatie komt SALTO in beeld.	

Nr.	betreft	Vraag
86.	p. 24-30 par 6.1.3. & 6.1.4 Incidentenafhandeling & SPoC	6.1.3-5, 6.1.4-4, 6.1.4-5: In paragraaf 6.1.4-5 wordt gesteld dat de ICT-dienstverlener als SPOC moet zorgen dat een derde partij een probleem oplost binnen de contractafspraken die SALTO met die derde heeft gemaakt, inclusief inzicht in en opvolging van boetebepalingen en servicecredits. Inschrijver vervult graag de operationele SPOC-rol (doormelden, opvolgen, tijdigheid aanjagen, ticketstatus bijhouden en communiceren met de melder). Opdrachtnemer heeft echter geen juridische of contractuele relatie met de door SALTO gecontracteerde derden en beschikt daardoor niet over contractuele dwangmiddelen of escalatiemogelijkheden richting deze leveranciers. Het afdwingen van contractuele prestaties, hanteren van

		boeteclausules en juridisch escaleren behoren tot de kern van contractmanagement, wat een verantwoordelijkheid is van de contractmanager van SALTO. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat: 1)De rol van Opdrachtnemer als SPOC beperkt is tot het operationeel coördineren, doormelden, proactief opvolgen, attenderen op doorlooptijden en communiceren over incidenten richting derden; 2)Opdrachtnemer een inspanningsverplichting heeft ten aanzien van het aanjagen van derden, maar niet resultaatverantwoordelijk of financieel aansprakelijk is voor het daadwerkelijk behalen van de SLA's, responstijden en hersteltijden door deze externe derden?
Antwoord	Het afdwingen van contractuele prestaties, hanteren van boeteclausules en juridisch escaleren behoren tot de kern van contractmanagement, wat een verantwoordelijkheid is van de contractmanager van SALTO. Maar de SPoC-functie houdt in dat Opdrachtnemer een maximale inspanningsverplichting heeft ten aanzien van het aanjagen van derden. Opdrachtnemer is niet resultaatverantwoordelijk of financieel aansprakelijk is voor het daadwerkelijk behalen van de SLA's, responstijden en hersteltijden door deze externe derden	

Nr.	betreft	Vraag
87.	p. 24-27 par 6.1.3 Incidentenafhandeling	In de praktijk werken veel onderwijsdienstverleners met een standaard prioriteitenmatrix bestaande uit 4 prioriteitscategorieën (P1 Urgent t/m P4 Overig) om een scherp onderscheid te maken tussen kritieke onderwijsverstoringen en administratieve/overige verzoeken. Inschrijver stelt voor om uit te gaan van de volgende serviceniveaus: • P1 Urgent: reactie <15 min, herstel <4 uur • P2 Hoog: reactie <4 uur, herstel <1 werkdag • P3 Normaal: reactie <24 uur, herstel <3 werkdagen • P4 Overig: reactie <48 uur, herstel <5 werkdagen Bent u bereid om inschrijvers toe te staan deze prioriteitenmatrix te hanteren binnen de dienstverlening?
Antwoord	Opdrachtgever staat het hanteren van een prioriteitenmatrix met vier prioriteitscategorieën (P1 t/m P4) toe, mits de gehanteerde classificatie en bijbehorende serviceniveaus minimaal voldoen aan de eisen en serviceniveaus zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie. De door Inschrijver voorgestelde prioriteiten en tijden mogen derhalve worden gehanteerd voor zover deze niet leiden tot een versoepeling van de door	

	Opdrachtgever gestelde eisen. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de eisen uit de aanbestedingsdocumentatie.

Nr.	betreft	Vraag
88.	p. 24-27 par 6.1.3 Incidentenafhandeling	Kunt u bevestigen dat, gezien de urgentie, prioriteit 1 en 2 altijd telefonisch gemeld worden?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat incidenten met prioriteit P1 en P2, gezien de urgentie, telefonisch bij Opdrachtnemer worden gemeld. Opdrachtnemer draagt zorg voor registratie van de melding in het servicemanagementsysteem. Voor een telefonische melding geldt het moment waarop de telefonische oproep door Opdrachtgever wordt gestart als aanvangsmoment voor de toepasselijke SLA-tijden.	

Nr.	betreft	Vraag
89.	p. 27 par 6.1.3 Incidentafhandeling Prioriteit 2 Een verstoring van het werkproces	Inschrijver voegt hier graag aan toe: mits de oorzaak ligt bij de IT-dienstverlening en niet bij de hardware zelf. Inschrijver kan immers geen oplostijd garanderen bij een hardware storing aan een multifunctional.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
90.	p. 27-28 par 6.1.3.1 Back-up en herstel-strategie	Kunt u verduidelijken of licenties voor de back-upoplossing dienen te zijn inbegrepen in de oplossing? Zo ja, dan verzoekt inschrijver u om deze component toe te voegen aan het prijzenblad.
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de benodigde licenties en voorzieningen voor de back-upoplossing onderdeel dienen te zijn van de aangeboden dienstverlening en in de inschrijfprijs dienen te zijn inbegrepen. Er wordt hiervoor geen afzonderlijke component aan het prijzenblad toegevoegd. Inschrijver dient de hiermee samenhangende kosten in de bestaande prijscomponenten te verdisconteren.	

Nr.	betreft	Vraag
91.	p. 28-29 par 6.1.3.2 Bereikbaar-heid bij beveiligings-incidenten	U vraagt om 24/7 monitoring van de beveiligingssystemen en het netwerk, inclusief de afhandeling van kritieke beveiligingsincidenten. Inschrijver begrijpt deze combinatie als een verwijzing naar een Managed Detection and Response (MDR)-dienst. 24/7 monitoring is immers alleen effectief wanneer er ook continue opvolging en duiding van beveiligingssignalen plaatsvindt. Omdat cyberaanvallen zich op ieder moment van de

		dag kunnen voordoen, inclusief 's nachts, is actieve 24/7 incidentrespons essentieel om risico's te beperken. Daarnaast sluit de inzet van een MDR-dienst goed aan op de vereisten uit het Normenkader IBP en ondersteunt het de door u gewenste verdere professionalisering van de beveiligingsketen. Kunt u bevestigen dat u met deze eisen daadwerkelijk verwacht dat elke inschrijver een MDR-oplossing meeneemt in het aanbod, waarbij 24/7 incidentdetectie en respons is inbegrepen?
Antwoord	Opdrachtgever schrijft niet voor dat hiervoor specifiek een MDR-oplossing moet worden aangeboden. Wel dient de door Inschrijver aangeboden dienstverlening volledig te voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsdocumentatie ten aanzien van 24x7 monitoring, detectie, signalering en afhandeling van kritieke beveiligingsincidenten. Dit omvat tevens de vereiste bereikbaarheid, tijdige analyse en het treffen van eerste beheersmaatregelen. Het is aan Inschrijver om te bepalen met welke dienstverlening, tooling en eventuele externe securitydiensten hieraan wordt voldaan. De hiervoor noodzakelijke voorzieningen dienen onderdeel te zijn van de aangeboden oplossing.	

Nr.	betreft	Vraag
92.	p. 28-29 par 6.1.3.2 Bereikbaarheid bij beveiligingsincidenten	Inschrijver verzoekt u om een aparte component op het prijzenblad mee te nemen voor deze MDR-dienstverlening. Indien er eventuele wijzigingen in deze dienstverlening plaatsvinden heeft u altijd inzichtelijk wat deze prijscomponent is.
Antwoord	Opdrachtgever neemt geen afzonderlijke prijscomponent voor MDR-dienstverlening op in het prijzenblad. Opdrachtgever schrijft geen specifieke MDR-oplossing voor, maar stelt functionele eisen aan onder meer 24/7 monitoring, detectie en de afhandeling van kritieke beveiligingsincidenten. Het is aan Inschrijver om te bepalen op welke wijze hieraan wordt voldaan. De kosten van de hiervoor benodigde dienstverlening, tooling en eventuele externe securitydiensten dienen in de bestaande prijscomponenten van het prijzenblad te worden verdisconteerd.	

Nr.	betreft	Vraag
93.	p. 29-30 par 6.1.4 SPoC	Inschrijver verzoekt u om toe te staan dat meldingen alleen telefonisch of in het online portaal worden gedaan. De ervaring leert dat het aanmelding van een case/incident per e-mail de doorlooptijd niet ten goede komt, gezien er vaak informatie mist. Uiteraard is contact per e-mail wel mogelijk na het aanmelden van een incident. Graag uw akkoord.
Antwoord	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Incidenten en serviceverzoeken mogen telefonisch of via het online servicemanagementportaal worden gemeld en	

	geregistreerd. E-mail kan worden gebruikt voor communicatie en aanvullende informatie nadat de melding is geregistreerd. Voor urgente incidenten (P1 en P2) geldt dat deze telefonisch dienen te worden gemeld.

Nr.	betreft	Vraag
94.	p. 29-30 par 6.1.4 SPoC	U vraagt om 'altijd bereikbaar'. Inschrijver gaat ervan uit dat reguliere ondersteuning uitsluitend vereist is tijdens werkuren (08:00 - 17:00), met uitzondering van de 24/7 bereikbaarheid voor kritieke beveiligingsincidenten. Graag uw akkoord.
Antwoord	Akkoord. Met ‘altijd bereikbaar’ wordt bedoeld dat de reguliere ondersteuning beschikbaar is tijdens de in de aanbestedingsdocumentatie opgenomen werkuren (08:00–17:00 uur). Buiten deze werkuren geldt de vereiste 24/7 bereikbaarheid uitsluitend voor kritieke beveiligingsincidenten.	

Nr.	betreft	Vraag
95.	p. 29 par 6.1.4 SPoC De SPoC analyseert binnen één uur na melding van het incident het probleem en bepaalt welke partij het probleem moet oplossen. Vanaf dat moment begint de oplostijd te lopen.	Hoe verhoudt de analysetermijn van 1 uur zich tot de P1 reactietijd van maximaal 30 minuten uit paragraaf 6.1.3? Inschrijver stelt voor om hiervoor 1 SLA te hanteren. Zie ook de vraag over eis: 6.1.3.8.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
96.	p. 29-30 par 6.1.4 SPoC	Wanneer een incident voor herstel wordt overgedragen aan een door SALTO gecontracteerde derde (zoals een internetprovider, hardwarefabrikant of specifieke applicatieleverancier), is de doorlooptijd van het feitelijke herstel volledig afhankelijk van de prestaties en serviceniveaus van deze derde. Opdrachtnemer kan de herstelsnelheid van een externe leverancier operationeel bewaken, maar niet inhoudelijk versnellen. Is de Aanbestedende Dienst bereid te bevestigen dat voor de periode dat een incident aantoonbaar in behandeling is bij een door SALTO gecontracteerde derde partij, de klok voor de contractuele oplostijd van Opdrachtnemer wordt gepauzeerd (stop-the-clock), zodat Opdrachtnemer niet wordt afgerekend op KPI-overschrijdingen die veroorzaakt worden door derden?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag

97.	p. 29-30 par 6.1.4 SPoC	Inschrijver kan niet verantwoordelijk zijn dat een derde een probleem oplost binnen de contractafspraken die daarvoor gemaakt zijn door SALTO met die derde partij. Opdrachtnemer heeft immers geen juridische relatie en escalatiemogelijkheden met de door SALTO gecontracteerde derde. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze component aan te passen naar de reguliere 'single point of contact' rol als doormelden, registeren en communiceren over de melding.
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 72. Zie ook het antwoord op vraag 86	

Nr.	betreft	Vraag
98.	p. 30 par 6.1.5 Identity Access Management eis 1	In de eis staat dat mutaties vanuit AFAS geautomatiseerd worden doorgezet naar onder andere ParnasSys. Kunt u bevestigen dat dit uitsluitend een éénrichtingskoppeling betreft (van AFAS/IAM naar ParnasSys), of wordt er ook verwacht dat er gegevens worden teruggeschreven naar ParnasSys?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat hiermee uitsluitend een éénrichtingskoppeling wordt bedoeld. Mutaties vanuit AFAS worden via de IAM-oplossing geautomatiseerd doorgezet naar ParnasSys. Van Opdrachtnemer wordt niet verwacht dat vanuit de IAM-oplossing gegevens worden teruggeschreven naar AFAS.	

Nr.	betreft	Vraag
99.	p. 31 par 6.1.5 Identity Access Management eis 6	Kunt u bevestigen dat de licenties zelf voor rekening van opdrachtgever zijn?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de benodigde licenties voor rekening van Opdrachtgever zijn. Deze licentiekosten hoeven derhalve niet door Inschrijver in de aangeboden dienstverlening te worden opgenomen.	

Nr.	betreft	Vraag
100.	p. 31 par 6.1.5 Identity Access Management eis 7	Heeft opdrachtgever hiervoor de juiste licenties/modules afgenomen bij de betreffende 3e partijen?
Antwoord	Opdrachtgever beschikt over de huidige licenties voor de betreffende applicaties. Voor zover voor de door Opdrachtnemer voorgestelde IAM-/SSO-oplossing aanvullende licenties, modules of voorzieningen bij derde partijen noodzakelijk zijn, dient Inschrijver deze inzichtelijk te maken in zijn aanbieding. Opdrachtgever kan niet op voorhand bevestigen dat dergelijke aanvullende licenties of modules bij alle betreffende derde partijen reeds zijn afgenomen.	

Nr.	betreft	Vraag
101.	p. 31 par 6.1.5 Identity Access Management eis 8	Gezien SALTO zelf ook beheer uitvoert binnen de omgeving gaan we ervan uit dat SALTO dezelfde werkwijzen volgt als hier omschreven voor opdrachtnemer. Graag uw bevestiging.
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat, voor zover SALTO zelf beheertaken binnen de betreffende omgeving uitvoert, daarbij dezelfde relevante werkwijzen, procedures en beveiligingsuitgangspunten worden gehanteerd als van Opdrachtnemer worden verlangd. De verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer blijven daarbij onderscheiden overeenkomstig de in de aanbestedingsdocumentatie vastgelegde taak- en verantwoordelijkheidsverdeling.	

Nr.	betreft	Vraag
102.	p. 31 par 6.1.5 Identity Access Management eis 12	De genoemde bewaartermijnen van logs zijn niet standaard. Kunt u bevestigen dat u over de benodigde, aanvullende licenties beschikt om dit te faciliteren? Inschrijver attendeert u er graag op dat dit enkel mogelijk is indien doelsystemen dit ondersteunen. Graag uw akkoord.
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de vereiste bewaartermijn van minimaal 12 maanden van toepassing is. Voor zover hiervoor aanvullende licenties of voorzieningen noodzakelijk zijn, dient Inschrijver deze inzichtelijk te maken in de aanbieding. De eis geldt voor de systemen en voorzieningen voor zover deze de gevraagde logging technisch ondersteunen. Indien een doelsysteem hierin aantoonbaar beperkingen kent waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, zal hierover in overleg met Opdrachtgever een passende oplossing worden bepaald.	

Nr.	betreft	Vraag
103.	p. 31 par 6.1.6 Beheer van het netwerk en netwerkapparatuur eis 1	U geeft aan dat de huidige apparatuur in beheer moet worden genomen. Kunt u bevestigen dat de huidige switches, access points en firewalls 1-op-1 over zijn te nemen? Kunt u verduidelijken hoe de huidige apparatuur nu beheerd wordt en hoe de inrichting is? Gezien inschrijver het huidige netwerk overneemt verzoekt inschrijver u de SLA op dit vlak te laten gelden als een best-effort verplichting, totdat het huidige netwerk vervangen en volledig up-to-date is.
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat de huidige netwerkapparatuur door Opdrachtnemer in beheer dient te worden genomen. Daarbij dient Opdrachtnemer aan alle eisen te voldoen, zoals opgenomen zijn in het Programma van Eisen. Dit geldt voor het huidige netwerk en de netwerkapparatuur. Opdrachtgever stemt er niet mee in om de SLA gedurende deze periode generiek als best-effortverplichting aan te merken. Wel geldt dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor	

	tekortkomingen die aantoonbaar het gevolg zijn van beperkingen, veroudering of gebreken van de bestaande infrastructuur die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat dergelijke risico's en beperkingen na de beheertransitie tijdig worden gesignaleerd en met Opdrachtgever worden besproken.

Nr.	betreft	Vraag
104.	p. 31 par 6.1.6 Beheer van het netwerk en netwerkapparatuur eis 2	Kunt u bevestigen dat een NAC oplossing niet is inbegrepen in dit aanbod? Kunt u verduidelijken of de vervanging van het netwerk binnen scope van deze overeenkomst valt?
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt dat een NAC-oplossing geen onderdeel uitmaakt van de huidige scope en niet in de aanbieding hoeft te worden opgenomen. De huidige netwerkapparatuur wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst waar nodig vervangen. De vervanging van het netwerk valt buiten de scope van deze overeenkomst.	

Nr.	betreft	Vraag
105.	p. 31 par 6.1.6 Beheer van het netwerk en netwerkapparatuur eis 3	In de aanbestedingsstukken wordt gesproken over de toekomstige vervanging van de huidige netwerkapparatuur, maar er is geen concrete termijn of planning vermeld binnen welke periode deze vervanging zal plaatsvinden. Aangezien het beheer van verouderde apparatuur afhankelijk is van aflopende fabrikantondersteuning en technische beperkingen kent (zoals het ontbreken van geavanceerde logcorrelatie en beperkte spare-parts), is het voor Inschrijver essentieel om de risico's en de duur van de interim-fase in te schatten. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om verduidelijking en vraagt: 1) Welke verwachte termijn of planning hanteert de Aanbestedende Dienst voor de vervanging van de huidige netwerkapparatuur? 2) Best effort: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat het beheer van de huidige netwerkapparatuur – zolang deze nog niet definitief is vervangen – plaatsvindt op basis van best effort (inspanningsverplichting), en dat eventuele SLA-boetes of KPI-overschrijdingen ten gevolge van beperkingen van deze legacy-apparatuur worden uitgesloten van boeteclausules
Antwoord	1 Opdrachtgever voorziet vervanging van de huidige netwerkapparatuur. Een concrete planning voor deze vervanging is op dit moment niet vastgesteld. Inschrijver	

	dient bij zijn aanbieding derhalve rekening te houden met het beheer van de huidige netwerkapparatuur gedurende de overgangsperiode. 2 Opdrachtgever stemt niet in met een generieke best-effortverplichting voor het beheer van de bestaande netwerkapparatuur. De overeengekomen SLA's en KPI's blijven van toepassing. Indien een SLA of KPI aantoonbaar niet kan worden behaald als rechtstreeks gevolg van technische beperkingen, veroudering of het ontbreken van fabrikantondersteuning van de bestaande apparatuur, en deze omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, zal dit niet aan Opdrachtnemer worden toegerekend. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat dergelijke beperkingen en risico's tijdig worden gesignaleerd, gedocumenteerd en aan Opdrachtgever worden gemeld.

Nr.	betreft	Vraag
106.	p. 31 par 6.1.6 Beheer van het netwerk en netwerkapparatuur eis 4	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de huidige firewall dit ondersteunt? Met andere woorden: is het huidige beheer en dus configuratie 1 op 1 over te nemen?
Antwoord	Opdrachtgever kan niet bevestigen dat de huidige configuratie zonder meer één-op-één kan worden overgenomen. Uitgangspunt is dat de bestaande UniFi-omgeving en configuraties zoveel mogelijk behouden blijven. De huidige beheerpartij verleent medewerking aan de overdracht van beheerrechten, configuraties en beschikbare back-ups. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij de overname beoordeelt of de bestaande configuratie voldoet aan de gestelde eisen en waar nodig aanpassingen doorvoert.	

Nr.	betreft	Vraag
107.	p. 31-32 par 6.1.6 Beheer van het netwerk en netwerkapparatuur	Deze paragraaf bevat verschillende eisen waarvoor inschrijver afhankelijk is van de mogelijkheden van de huidige apparatuur. Denk hierbij aan 6.1.6 eis 3, 6.1.6 eis 15, 6.1.6.1-1 en 6.1.6.2-1. Inschrijver verzoekt u voor de hele paragraaf 'beheer van het netwerk en netwerkapparatuur' de component toe te voegen: mits de huidige hardware dit ondersteunt.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	betreft	Vraag
108.	p. 33 par 6.1.7 Beheer van Hardware eis 6	In de praktijk worden apparaten vaak geconfigureerd door het beschikbaar stellen van een enrollaccount aan de hardware leverancier. Dit is immers de meest duurzame oplossing. Is deze werkwijze voor u akkoord?

Antwoord	Ja, deze werkwijze is akkoord, mits deze past binnen de beveiligings- en beheervereisten van Opdrachtgever en de veilige inrichting van de ICT-omgeving geborgd blijft.

Nr.	betreft	Vraag
109.	p. 34 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 1	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de verplichting tot het nemen van maatregelen beperkt is tot de door opdrachtnemer geleverde diensten binnen scope van deze opdracht, aangezien IBP-compliance een gedeelde verantwoordelijkheid betreft?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	betreft	Vraag
110.	p. 34 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 9	Inschrijver maakt onderdeel uit van een holding/groep waarin de centrale beheersmaatregelen, kwaliteitskaders en het risicomanagement groepsbreed en uniform zijn ingericht. Een gelieerde entiteit (zusteronderneming) binnen dezelfde holding beschikt over een geldige ISAE 3402-verklaring/certificering. Aangezien de feitelijke uitvoering van de gevraagde dienstverlening volledig door Inschrijver zelf wordt verricht en de zusteronderneming geen operationele werkzaamheden op de werkvloer zal uitvoeren: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat Inschrijver gebruik mag maken van de ISAE 3402-certificering van deze gelieerde groepsentiteit (via een beroep op de draagkracht van een groepsentiteit), zonder dat deze zusteronderneming verplicht als operationeel onderaannemer voor de uitvoering van het contract hoeft te worden ingeschreven?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	betreft	Vraag
111.	p. 35 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 16	Inschrijver gaat ervan uit dat dat eventuele kosten behorend bij deze implementatie op nacalculatie zijn. Graag uw akkoord.
Antwoord	Dat is juist	

Nr.	betreft	Vraag
112.	p. 35 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 19	Het kosteloos oplossen van auditbevindingen is alleen reëel indien dit binnen de overeengekomen scope valt en aantoonbaar toe te rekenen is aan de opdrachtnemer. Inschrijver doet de aanname dat bevindingen die voortvloeien

		uit keuzes/handelingen van de aanbesteder of buiten de scope vallen op nacalculatie worden uitgevoerd. Graag uw akkoord.
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	betreft	Vraag
113.	p. 35 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 22	Welke specifieke onderdelen worden uitgesloten met de formulering 'het grootste deel van de infrastructuur'?
Antwoord	Met “het grootste deel van de infrastructuur” worden de technisch door Opdrachtnemer beheerde onderdelen bedoeld. Systemen en diensten van derden waarop Opdrachtnemer geen technische beheer- of monitoringsmogelijkheden heeft, zijn hiervan uitgezonderd. Voor deze onderdelen geldt de overeengekomen SPoC- en regierol.	

Nr.	betreft	Vraag
114.	p. 35 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 22	Uitgebreide performance monitoring op de gehele infrastructuur is niet gebruikelijk in de markt en technisch niet haalbaar op alle huidige apparatuur. Is de aanbesteder bereid deze eis te beperken tot reguliere beschikbaarheidsmonitoring ofwel deze eis te schrappen?
Antwoord	De eis is beperkt tot reguliere beschikbaarheidsmonitoring	

Nr.	betreft	Vraag
115.	p. 35 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 23	Inschrijver doet de aanname dat de te verstrekken informatie en bewijsstukken uitsluitend betrekking hebben op de geleverde diensten en geen bedrijfsvertrouwelijke informatie van de opdrachtnemer hoeven te bevatten. Graag uw akkoord.
Antwoord	Dat is juist	

Nr.	betreft	Vraag
116.	p. 35-36 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 25	Kunt u bevestigen dat de huidige netwerkcomponenten geschikt zijn voor 24/7 monitoring?
Antwoord	De huidige netwerkcomponenten bestaan grotendeels uit UniFi-apparatuur en bieden mogelijkheden voor centrale monitoring. Opdrachtgever kan echter niet garanderen	

	dat alle bestaande componenten zonder aanvullende inrichting geschikt zijn voor de gevraagde 24/7 monitoring. Het is aan Opdrachtnemer om bij de beheertransitie vast te stellen welke inrichting noodzakelijk is om aan eis 25 te voldoen.

Nr.	betreft	Vraag
117.	p. 36 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 27	Levert en betaalt SALTO de licentie voor Edufort, of moet de aansluiting door Opdrachtnemer worden verzorgd?
Antwoord	Dit komt voor rekening van SALTO	

Nr.	betreft	Vraag
118.	p. 36 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 27	Regulier M365-beheer betreft operationele beheertaken tijdens werkuren en leent zich niet voor continue (24/7) bewaking en directe opvolging van beveiligingsincidenten. Een effectieve en marktconforme borging van cybersecurity vindt plaats via een dedicated Managed Detection & Response (MDR) / SOC-dienstverlening, waarbij dreigingen en kwetsbaarheden continu (geautomatiseerd en met 24/7 opvolging) worden gemonitord. Is de Aanbestedende Dienst bereid de eis aan te passen, zodanig dat voor continue monitoring en opvolging van kwetsbaarheden en incidenten wordt uitgegaan van MDR-dienstverlening + cybersecuritytooling (zoals Edufort), en dat M365-beheercontrole hierbuiten valt als onderdeel van het reguliere beheer?
Antwoord	Opdrachtnemer monitort kwetsbaarheden. Hoe hij dat doet is aan Opdrachtnemer. Vervolgens dient Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte te stellen en te attenderen op deze geconstateerde kwetsbaarheden.	

Nr.	betreft	Vraag
119.	p. 36-37 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 28	Kan de aanbesteder bevestigen dat de uitvoering van verbeter- en herstelmaatregelen buiten de vaste scope valt en op nacalculatie mag worden verrekend?
Antwoord	Eventueel zal hier een aanvullende opdracht voor worden verstrekt, uiteraard met inachtneming van de Aanbestedingsregelgeving.	

Nr.	betreft	Vraag
120.	p. 37 par 6.1.8 Informatiebeveiliging en Privacy eis 29 Cyberverzekering SALTO	Kunt u specifiek omschrijven wat u van inschrijvers verwacht om te voldoen aan polisvoorwaarden van de cyberverzekering van opdrachtgever? Het is voor inschrijver nu niet mogelijk om in te schatten wat dit betekent.
Antwoord	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, voor zover dit binnen de scope van de dienstverlening en zijn invloedssfeer valt, aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen treft en in stand houdt die Opdrachtgever ondersteunen bij het voldoen aan de voorwaarden van de cyberverzekering. Dit betreft in ieder geval maatregelen rond toegangsbeveiliging en MFA, kwetsbaarheden- en patchmanagement, endpointbeveiliging, logging en monitoring, back-up en herstel en incidentrespons. Opdrachtnemer dient daarnaast op verzoek relevante informatie en bewijsstukken beschikbaar te stellen waarmee Opdrachtgever de werking van deze maatregelen kan aantonen. Opdrachtnemer is niet zelfstandig verantwoordelijk voor het voldoen aan de polisvoorwaarden van Opdrachtgever als geheel; deze verantwoordelijkheid blijft bij Opdrachtgever.	

Nr.	betreft	Vraag
121.	p. 38 par 6.1.9 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer eis 5	Hoe verhoudt de algemene 95%-norm zich tot de specifieke normen in paragraaf 6.1.3 (bijv. 100% reactietijd P1, 99% reactietijd P2). Wij verzoeken u vriendelijk om één SLA te hanteren, zoals ook gevraagd bij eis 6.1.9.5.
Antwoord	De specifieke servicenormen zoals opgenomen in paragraaf 6.1.3 zijn leidend. De algemene 95%-norm in paragraaf 6.1.9 eis 5 is hierop niet aanvullend van toepassing. Per prioriteitscategorie gelden derhalve de in paragraaf 6.1.3 opgenomen percentages voor call response-, reactie- en oplostijden. Paragraaf 6.1.9 eis 5 wordt hierop aangepast.	

Nr.	betreft	Vraag
122.	p. 38 par 6.1.9 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer eis 7	Inhoudelijk toetsen of aanspraak gemaakt kan worden op specifieke leveranciersgaranties of inkoopvoorwaarden van door SALTO aangeschafte apparatuur vereist inzicht in commerciële inkoopovereenkomsten. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de rol van Opdrachtnemer hierbij beperkt is tot het administratief doormelden en registreren van een defect/garantieclaim bij de betreffende hardware- of softwareleverancier op basis van de door SALTO beschikbaar gestelde asset- en garantiegegevens?
Antwoord	Dit is juist	

Nr.	betreft	Vraag
123.	p. 38 par 6.1.9 Aanvullende eisen ten aanzien van de organisatie van het beheer eis 9	Inschrijver gaat ervan uit dat de kosten van niet-standaard wijzigingen op nacalculatie zijn, gezien deze voor inschrijver niet op voorhand zijn in te schatten. Graag uw bevestiging.
Antwoord	Eventueel zal hier een aanvullende opdracht voor worden verstrekt, uiteraard met inachtneming van de Aanbestedingsregelgeving op basis van de opgegeven uurtarieven.	

Nr.	betreft	Vraag
124.	p. 39 par 6.1.10 Digitale Leer- en Werkomgeving (PO) eis 3	Kan de aanbesteder bevestigen dat de meekijkfunctie alleen vereist is op apparaten die dit technisch ondersteunen (zoals Windows en ChromeOS)?
Antwoord	Ja. De meekijkfunctie zoals bedoeld in paragraaf 6.1.10 eis 6 is uitsluitend vereist voor apparaten en platformen waarop deze functionaliteit technisch wordt ondersteund.	

Nr.	betreft	Vraag
125.	p. 39 par 6.1.10 Digitale Leer- en Werkomgeving (PO) eis 9	Een demonstratie van de Leer- en werkomgeving is geen onderdeel van de uitvraag. Een dergelijke subjectieve eis is dan ook lastig te meten. Bent u bereid om toe te voegen: de leer- en werkomgeving wordt al minimaal 5 jaar gebruikt in het primair onderwijs en is proven technology. Graag uw reactie.
Antwoord	Nee. De Aanbestedende Dienst neemt de voorgestelde eis dat de leer- en werkomgeving minimaal vijf jaar in het primair onderwijs wordt gebruikt niet over. Eis 9 betreft de functionele eisen aan de gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden leer- en werkomgeving. De eis blijft ongewijzigd.	

Nr.	betreft	Vraag
126.	p. 39 par 6.1.11 Handhaven kennisniveau SALTO eis 1	Inschrijver gaat ervan uit dat de jaarlijkse inventarisatie onderdeel is van het aanbod maar de daadwerkelijke instructieronde op nacalculatie gebeurt. Inschrijver kan nu immers niet inschatten wat de uitkomst van de inventarisatie is. Graag uw akkoord.
Antwoord	Nee, hierin wordt verwacht van Opdrachtnemer, dat hij zich inspant om de kennis op het gewenste niveau te houden. Dat betekent niet per sé een jaarlijkse instructieronde, dit kan ook op andere manieren worden verzorgd.	

Nr.	betreft	Vraag
127.	p. 41 par 6.1.15 Strategisch accountmanagement en managementrapportage eis 2	In de praktijk is de verdeling van de onderwerpen anders verdeeld tussen de accountmanager en service (delivery) manager. Inschrijver verzoekt u om de exacte invulling van de overleggen na gunning verder af te stemmen. Graag uw akkoord.
Antwoord	Nee, de invulling blijft gehandhaafd.	

Nr.	betreft	Vraag
128.	p.41-42 par 6.1.15 Strategisch accountmanagement en managementrapportage eis 3	Het doorlopen van de PDCA-cyclus op het gehele IBP Normenkader Funderend Onderwijs is een bestuurlijke verantwoordelijkheid van de schoolbestuurder en valt buiten de scope van (operationeel IT-beheer). Is de Aanbestedende Dienst bereid om de component 'PDCA in het kader van het IBP Normenkader Funderend Onderwijs' te schrappen uit de verplichte onderdelen van de kwartaalrapportage?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	betreft	Vraag
129.	p. 42-45 par 6.1.15 Strategisch accountmanagement en managementrapportage eis 4	De Aanbestedende Dienst vraagt een zeer omvangrijke en gedetailleerde set aan kwartaalrapportages uit (waaronder SLA/KPI-prestaties, incidenten, security-incidenten, datalekken, patchcompliance, kwetsbaarheden, autorisatiereviews, restore-tests, auditbevindingen, risico-analyses, verbetermaatregelen en trends over 4 kwartalen). Inschrijver attendeert u erop dat het verzamelen, analyseren en rapporteren over al deze onderdelen op kwartaalbasis een aanzienlijke operationele inspanning vraagt, wat leidt tot een substantieel hogere beheerprijs. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat al deze componenten daadwerkelijk verplicht elk kwartaal gerapporteerd dienen te worden (en dat deze uren integraal worden meegenomen in de aangeboden beheerkosten), dan wel is de Aanbestedende Dienst bereid om het rapportagepakket te vereenvoudigen tot de primaire prestatie-indicatoren om de kosten te optimaliseren?
Antwoord	Het is voor SALTO van cruciaal belang, dat voldaan wordt aan het IBP-Normenkader. Alle informatie die daarvoor door Opdrachtnemer verschaft moet worden, dient opgenomen te zijn in de kwartaalrapportage. Daarnaast kan het rapportagepakket	

	met betrekking tot de diverse KPI's in een vereenvoudigde vorm worden aangeleverd.

Nr.	betreft	Vraag
130.	p. 45 par 6.1.15 Strategisch accountmanagement en managementrapportage eis 5	Op welke geobjectiveerde wijze wenst SALTO te rapporteren over kwalitatieve doelstellingen zoals 'het eenvoudig communiceren'?
Antwoord	Hierin verwacht SALTO van opdrachtnemer dat hij op een overtuigende manier hierover rapporteert. Uiteraard dient dit zo objectief mogelijk gedaan te worden.	

Nr.	betreft	Vraag
131.	p. 45-46 par6.1.17 Leveringen door Derden	Welke geobjectiveerde benchmarks hanteert SALTO om te bepalen of de prijs/kwaliteitverhouding niet meer 'concurrerend' is?
Antwoord	Het gaat hierbij om "toekomstige" ontwikkelingen. Dat wil dus zeggen, dat hier op dit moment nog niks over kan worden gezegd.	

Nr.	betreft	Vraag
132.	Bijlage 10 1. Migratie	In bijlage 10 mist de weging en maximale beantwoording in aantal A4. Inschrijver verzoekt u om deze te delen.
Antwoord	Alle vragen wegen even zwaar. De maximale beantwoording is 2 A4, inclusief eventuele afbeeldingen en grafieken.	

Nr.	betreft	Vraag
133.	Bijlage 10 4. Beheer van devices	Vraag 5 mist in de kwaliteitsvragen. Is dit een omissie of mist er een vraag?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 58.	

Nr.	betreft	Vraag

134.	Prijzenblad	U vraagt om een prijs per medewerker voor in totaal 270 gebruikers. Uit bijlage 7 blijkt dat er 728 medewerkers bij Salto werkzaam zijn. Kunt u dit verschil verduidelijken?
Antwoord	Klopt, 728 medewerkers is het juiste aantal. Het prijzen blad is aangepast en toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten onder de naam “Bijlage 9 Prijzenblad aangepast 1e NVI”. Gelieve voor uw inschrijving dit prijzenblad te gebruiken.	