

Nota van Inlichtingen

Project: Europese openbare aanbesteding ‘Digitale omgeving Inleveren en Beoordelen Toetsproducten gebaseerd op SaaS’
Referentie: HAN/EA/2018/MVDV/AIEB
Van: Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Datum: 21-12-2018

Mededelingen

1. In deze nota van inlichtingen zijn alle vragen opgenomen die zijn binnengekomen tot en met maandag 17 december.

Vragen & antwoorden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
1.	Bijlage II concept overeenkomst SaaS V1.0	Artikel 5.1	Ons voorstel is dit artikel aan te passen zodat het past in onze Saas-levering, als volgt: “Opdrachtgever is bevoegd te verlangen dat de omvang en/of hoedanigheid van de SaaS dienst wordt gewijzigd, onder meer door uitbreiding met extra functionaliteit. Opdrachtnemer zal deze aanvragen in behandeling nemen conform haar roadmap proces. Bij het niet toekennen van de gevraagde uitbreiding zal Opdrachtnemer motiveren wat de redenen zijn die hieraan ten grondslag liggen”.	De HAN gaat hiermee akkoord.
2.	SLA	SLA	In diverse documenten wordt naar onderhoudswindows gerefereerd, aangezien wij als Saas Leverancier in een multitenant omgeving meerdere onderhoudswindows hebben, hebben wij in onze SLA een standaard opgenomen voor deze windows en deze zijn akkoord bevonden door al onze klanten. Ons voorstel is dit punt te bespreken als onderdeel van de SLA. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De HAN is bereid deze te bespreken bij de totstandkoming van de SLA, mits deze worden afgestemd op de (toets)onderwijsperiodes.
3.	Bijlage VII Prijzenblad	Jaarlijkse kosten SaaS dienstverlening	Dienen de bedragen bij de optionele jaren ook ingevuld te worden? En zo ja op basis van welke leerlingaantallen?	Ja. De HAN heeft in het prijzenblad de aanname gedaan dat het aantal gebruikers na jaar 2 (prognose 30.000) gelijk zal blijven; in de praktijk zal het aantal stijgen of krimpen. Jaarlijks achteraf zal het werkelijk aantal gebruikers worden nagecalculeerd op basis van de prijs per gebruiker per maand. De prijs is vast gedurende de initiele contractperiode (jaar 1 t/m 4). Inschrijver kan vanaf jaar 5 een andere prijs per gebruiker per maand aanbieden. Het herziene prijzenblad is als bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.
4.	Offerteleidraad	p.11	Betreft het digitale toetsproces van Inleveren en Beoordelen van summatieve toetsproducten, zoals afgebeeld op pagina 11, de ‘as is’ situatie voor de opleidingen die momenteel met digitaal toetsen werken?	Ja, dit is het proces zoals dit nu voor digitaal inleveren en beoordelen (niet voor digitaal toetsen) binnen de HAN plaatsvindt.
5.	Offerteleidraad	p.12	Wat is de invloed van een eventuele aanpassing van de implementatieplanning op de inschrijfprijs en de genoemde aantallen gebruikers? Of kunnen wij ervan uitgaan dat de gestelde implementatieplanning en gebruikers aantallen, voor zover het de HAN betreft, gehaald zullen worden?	Alle Inschrijvers dienen in hun plan uit te gaan van de aangegeven fasering/planning en prognose van het aantal Gebruikers. Voor het vergelijk van de Inschrijvingen is in het Prijzenblad uitegegaan van 15.000 Gebruikers in schooljaar 2019-2020 en 30.000 Gebruikers in

				schooljaar 2020-2021. Aan het begin van ieder schooljaar zal de prognose worden bijgesteld. De HAN overweegt in schooljaar 2019-2020 te starten met een pilotgroep van 7.500 in plaats van 15.000. Aan de prognoses kunnen geen rechten worden ontleend.
6.	Offerteleidraad	p.12	Om hoeveel decentrale functioneel beheerders gaat het in totaal?	Voor de training en professionalisering gaat het in totaal om maximaal 100 decentrale functioneel beheerders (ca. 50 in fase 1 en ca. 50 in fase 2). De overige decentrale functionele beheerders worden intern opgeleid.
7.	Offerteleidraad		Heeft opdrachtgever een profielschets voor de rol van projectleider?	Nee, maar steekwoorden/criteria die wij van belang vinden zijn: communicatief vaardig, implementatie ervaring, pro-activiteit, beschikbaarheid op locatie, ervaring met onderwijsorganisaties.
8.	Offerteleidraad	p.12	Om hoeveel decentrale functioneel beheerders gaat het in totaal?	Zie antwoord op vraag 6.
9.	Programma van Eisen		Wordt het onderwijsjaarrooster + onderhoudskalender ICT t.b.v. maken PvA beschikbaar gesteld?	Inschrijver hoeft in haar concept implementatieplan hier nog geen rekening mee te houden. Deze informatie wordt na gunning beschikbaar gesteld, zodat hiermee rekening kan worden gehouden in het definitieve implementatieplan, dat in samenspraak met de projectleider van de HAN zal worden vastgesteld.
10.	Offerteleidraad	p.12	Wordt er binnen opleidingen gewerkt met dezelfde beoordoorlingformulieren?	Nee, dit verschilt per opleiding. Binnen de HAN zijn opleidingen vrij om hier eigen keuzes in te maken.
11.	Offerteleidraad	p.12	Hoeveel procent van de decentrale beheerders heeft al ervaring met digitaal inleveren beoordelen?	Het grootste deel (naar schatting 80%) van de decentrale functioneel beheerders heeft al ervaring met digitaal inleveren en beoordelen vanuit het gebruik van de huidige applicaties.
12.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B1.3 - EIS	“minimaal 90% de gebruikers het systeem niet als traag ervaren” dit is een subjectief begrip -> vraag: graag specifiek maken. Voor xxx gelden de standaard normen uit onze SLA, is dit afdoende?	De HAN is bereid hier een concrete invulling aan te geven bij de totstandkoming van de SLA, mits er standaard normen in de SLA beschikbaar zijn die hier invulling aan kunnen geven.
13.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B1.5 - EIS	E-mail afzender eindigend op han.nl is (nog) niet mogelijk. On-behalf functionaliteit staat wel in onze product roadmap (nog niet gekoppeld aan release). Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Dit is akkoord, mits dit uiterlijk op 1 september 2021 is gerealiseerd.
14.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B1.6 - EIS	“uitwisseling van gegevens”, is het mogelijk de gegevens expliciet te benoemen? Of kunnen wij ervan uitgaan dat onze huidige archiveringsservice voldoende is?	Inschrijver kan er vanuit gaan dat de uitwisseling van gegevens mogelijk moet zijn met een API zoals beschreven in B1.6. De specifieke gegevens zullen worden opgenomen in het definitieve implementatieplan, dat na gunning in samenspraak met de projectleider van de HAN zal worden vastgesteld.
15.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B1.8 - EIS	Kan opdrachtnemer ervan uitgaan dat de architectuurprincipes van de HAN waarnaar verwezen wordt in dit artikel, zijn opgenomen in het zogenaamde Hydra document?	Nee, deze zijn niet in het Hydra document opgenomen. De architectuurprincipes zijn als bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.

16.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B1.10 - EIS	“geschikt zijn voor mensen met visuele beperkingen”. Op dit moment niet, wordt mogelijk wel rekening mee gehouden in doorontwikkeling. Is het gebruik van een screenreader voldoende?	Het systeem moet voldoen aan de Wet Digitale Toegankelijkheid. Via https://www.digitoegekankelijk.nl/onderwerpen/wat-is-digitale-toegankelijkheid kan Inschrijver nalezen wat precies verplicht is voor de (semi-) overheid. Inschrijver wordt verzocht aan te geven op welke wijze hier aan wordt voldaan door gebruik van een screenreader.
17.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B1.12 - wens	“beperking voor de totale hoeveelheid opslag van een gebruiker”. Niet per gebruiker, wel per in te leveren bestand. Is dit voldoende?	Het is voldoende dit per bestand in te kunnen stellen.
18.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B2.3 - EIS	“ back-up en recovery” Nee niet mogelijk in SaaS-applicatie. Bij escalaties / issues zorgen wij er als SaaS-leverancier voor dat data hersteld wordt. Is dit afdoende?	Inschrijver wordt verzocht aan te geven hoe er tegemoet kan worden gekomen aan deze eis. Wat betekent bijvoorbeeld concreet ‘zorgen wij er voor dat data hersteld wordt’?
19.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B2.6 - EIS	Het begrip accepteren wordt nader gespecificeerd in de overeen te komen SLA, gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	In artikel 11 van de ARBIT 2018 is dit omschreven, maar de HAN is bereid dit in de SLA nader uit te werken.
20.	Bijlage I – programma van eisen, tab B	B3.3 - wens	“koppeling/integratie met de leer-/distributieomgeving” Het is niet duidelijk wat voor een koppeling/integratie bedoeld wordt. Graag specifieker maken. Is een directlink koppeling voldoende?	Directlink is voldoende op dit moment, maar verdergaande integratie is de uitdrukkelijke wens van de HAN.
21.	Hydra	Afnemer	Van systemen die gegevens ontvangen wordt het volgende verwacht dat ze de mogelijkheid hebben om gegevens: a. toe te voegen (insert), b. aan te passen (update), c. gegevens te verwijderen (delete) en d. gegevens op te vragen (read). Voor mogelijkheid c. heeft het Inlever en Beoordelingsproduct van Leverancier geen mogelijkheden. Dit komt omdat het verwijderen van gegevens kan leiden tot inconsistente informatie in het product. Bijvoorbeeld als een student wordt verwijderd van een toetsdossier dat al in bewerking is. Het dossier moet altijd gekoppeld zijn aan deze student. het Inlever en Beoordelingsproduct heeft wel functionaliteit voor het uifaseren van gegevens. Is dit akkoord ?	Ja, dit is akkoord.
22.	Hydra	Afnemer	Van systemen die gegevens ontvangen wordt het volgende verwacht dat ze de mogelijkheid hebben om gegevens: a. toe te voegen (insert), b. aan te passen (update), c. gegevens te verwijderen (delete) en d. gegevens op te vragen (read). Voor mogelijkheid d. Het is niet duidelijk wat het doel is van een “read” functie voor een afnemend systeem ?	Read betekent het gegeven overnemen uit een ander systeem.
23.	Privacy Reglement	Hele document	Helder document, maar het bevat met name richtlijnen voor de HAN als verwerkingsverantwoordelijke. Klopt het dat alle directe verplichtingen en verantwoordelijkheden van Leverancier zijn geregeld in de Verwerkersovereenkomst ?	Ja.
24.	Privacy Reglement	Artikel 5	Wie is verantwoordelijk voor het melden van de verwerking van de Persoonsgegevens door het Inlever & Beoordelingsproduct bij de functionaris gegevensbescherming van de HAN ?	De HAN.

25.	Privacy Reglement	Artikel &a	Klopt het dat Artikel 7a de grondslag is voor het gebruik van het Inlever & Beoordelingsproduct ?	7a voor cursisten (certificaten), 7b voor studenten (diploma's).
26.	Verwerkersovereenkomst	Hele document	In overleg met Surf is een variant van de Surf-Verwerkersovereenkomst gemaakt die specifiek is toegesneden op het Inleveren en Beoordelenproduct (zie surf market). Op basis van deze variant zijn onze ISO 27001 processen geïmplementeerd. Ons voorstel is deze variant toe te passen in overleg na eventuele gunning. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	De HAN is hiermee niet bekend, maar is bereid, na gunning, te onderzoeken of deze variant onze Verwerkersovereenkomst kan vervangen.
27.	Bijlage I – programma van eisen	Alle tabs	U heeft het hier over parafering? Wat/ waar moet er geparafeerd worden?	Nadat Inschrijver het programma van eisen heeft ingevuld, dient deze te worden geprint, ondertekend en ingescand als bijlage bij de Inschrijving. Indien het document meerdere pagina's bevat, dient iedere pagina geparafeerd te worden.
28.	Offerteleidraad	4.1	In geval van loting, worden inschrijvers daarvoor uitgenodigd?	Ja.
29.	Offerte leidraad	3.3.1 en 3.3.2 etc.	Punt van opmaak; Hier staat een regelafstand 12 punten. WORD kent een lettertype en grootte (in dit geval VERDANA minimaal 10) en een regelhoogte (1.0 of 1.115). Wilt u uitleggen wat u met regelhoogte 12 pt bedoeld?	De HAN wil graag dat de regelafstanden tussen de regels niet verkleind wordt zodat de tekst leesbaar is voor de beoordelaars. De regelafstand is binnen word te verkleinen. Wanneer deze op de standaard instelling (1) blijft staan en niet wordt verkleind, kleiner dan 1, is het goed.
30.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Overwegende dat	Punt (ii) de zin is hier niet afgemaakt	De tekst moet zijn: (ii) Opdrachtgever dienaangaande de opdracht inzake implementatie en de SaaS-dienstverlening met betrekking tot de nieuwe applicatie heeft aanbesteed via de openbare procedure overeenkomstig de Aanbestedingswet (hierna te noemen: de 'Overeenkomst'). Deze aanbesteding is gepubliceerd in het Publicatieblad van de EU op xxx onder nummer xxx;
31.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 3.2	Het woord 'treden' komt 1 maal teveel voor in de zin	De tekst wordt: Partijen treden in het geval van beëindiging van de SaaS-dienst per omgaande in overleg omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Opdrachtgever van haar data en/of SaaS-dienst. Partijen komen in gezamenlijk overleg tijdens de implementatieperiode een Exit-plan overeen, dat aan de Overeenkomst zal worden toegevoegd.
32.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 4.5	vragen van Gebruikers' lijkt alsof wij alle vragen van eindgebruikers moeten behandelen. Dat is o.i. de rol van Functioneel Beheer binnen de HAN organisatie. Dit artikel lijkt verwarrend terwijl de doelstelling van dit artikel reeds geregeld is in Artikel 4.2 en dan met name de bijlage 4 en 10. Ons voorstel is Article 4.5 te verwijderen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Alle meldingen lopen via centraal functioneel beheer richting de SaaS dienstverlener.
33.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 6	Opleidingen: bij onze trainingen maken wij ook gebruik van e-learning, is het nog gewenst om hier een paragraaf voor op te nemen of valt dit onder de noemer van cursus-materiaal?	Dit valt onder de noemer van opleidingen, omdat er sprake is van kennisoverdracht.
34.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 10	Prijzen en tarieven: is het akkoord om een prijs-index toe te passen, bijv op basis van de zakelijke dienstverlening, vanaf het 2e jaar na ingangs van de overeenkomst?	Zie antwoord op vraag 3.
35.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 11.2	Gebruiker definitie: hieronder verstaan wij naast docenten en functioneel beheerders, ook studenten waar dossiers van zijn opgenomen in het systeem. Is deze aanname juist?	Deze aanname is juist: De HAN onderkent drie typen Gebruikers: - Deelnemers (studenten/cursisten etc.);

				- Beoordelaars (docenten); - Beheerders (centraal en decentraal functioneel beheerders).
36.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 16.2 en 16.3	Onze aansprakelijkheidsverzekering dekt €1.25mio per aanspraak tot een max van €2,5 mio per verzekeringsjaar. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Dit is akkoord voor artikel 16.2 en 16.3.
37.	Bijlage II Concept Overeenkomst SaaS v1.0	Artikel 18.5	Is het juist dat het woordje ‘doen’ in de eerste zin overbodig is?	Ja.
38.	Bijlage 3 Verklaring van inschrijving	Gehele document	Kan dit document komen te vervallen aangezien dit deel al gedekt wordt door de UEA en in de offerteleidraad specifiek benoemd wordt bij inschrijving.	Nee, Inschrijver dient dit document rechtsgeldig ondertekend in te dienen bij de Inschrijving.

EINDE