

Aanbesteding Digitaal toetssysteem
Aanbestedende Dienst: Hogeschool Inholland
Referentie: 4800-2020-0003

Omschrijving:

Levering van een digitaal toetssysteem middels een SaaS-oplossing.

Het gaat daarbij ook om de ondersteuning van het hele digitale toetsproces van het ontwerpen, construeren, afnemen, nakijken, analyseren, rapporteren en het evalueren van een (digitale) (kennis)toets. Het digitale toetssysteem maakt een (geïntegreerd) onderdeel uit van de Digitale Leer- en Werkomgeving van Inholland.

Toelichting:

Hierbij de laatste Nota van Inlichtingen

BELANGRIJKE INFORMATIE ter aanvulling:

- Eis 48 (in bijlage A, Programma van Eisen / aanbestedingsdocument) komt te VERVALLEN

- Toelichting Eis 44: Dit punt is als eis opgenomen en wordt niet verwijderd. Het zou niet onmogelijk moeten zijn om aan deze eis te voldoen. (Overigens is het ook mogelijk om de dienst bereikbaar te maken via een Inholland url, maar de werking uit te voeren op Inholland.applicatie.nl. Daarbij zou dan wel de mogelijkheid voor deeplinks naar de applicatie met de Inholland url beschikbaar dienen te zijn.) Inholland gaat er dus vanuit dat Opdrachtnemer hier aan kan voldoen en dat in gezamenlijkheid een oplossing wordt gevonden.

- Voorwaarden Opdrachtnemer:

Aangezien de ARBIT voorwaarden op een aantal artikelen niet goed passen m.b.t. een SaaS applicatie, zal Aanbestedende Dienst de Overeenkomst zo opmaken dat (gebruikers)voorwaarden ook van toepassing zijn echter met een lagere prioriteit dan bijlagen D en F.

In artikel 2.2 van de Overeenkomst zullen de (gebruiks)voorwaarden van Opdrachtnemer benoemd worden onder: 7) Hiermee staat dit ook in lijn met artikel 9.2 van de Overeenkomst.

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 3.2.2

39

Vraag

De AVG stelt dat Betrokkene contact kan opnemen met Verwerkingsverantwoordelijke voor het uitoefenen van zijn rechten. Daarom melden wij in zo'n geval aan Betrokkene dat wij het verzoek niet in behandeling nemen, omdat een andere partij verwerkingsverantwoordelijk is. Juist vanwege de AVG willen we voorkomen dat we zo'n melding - die Persoonsgegevens bevat - moeten administreren. Om deze redenen willen we graag opnemen in artikel 3.2.2 dat wij zo'n verzoek van Betrokkene niet in behandeling nemen en Betrokkene doorverwijzen naar Verwerkingsverantwoordelijke. Wij stellen voor om artikel 3.2.2 als volgt te formuleren: "Indien een Betrokkene met betrekking tot de uitvoering van zijn rechten direct contact opneemt met Verwerker, dan neemt Verwerker het verzoek van Betrokkene niet in behandeling en verwijst Verwerker Betrokkene door naar Verwerkingsverantwoordelijke." Gaat Hogeschool Inholland akkoord met dit voorstel?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 3.2.3

40

Vraag

Omdat de Dienst een SaaS-applicatie betreft kan makkelijk de indruk ontstaan dat Verwerker de Dienst rechtstreeks aanbiedt aan Betrokkene. Wij zijn van mening dat Verwerker de Dienst niet rechtstreeks aanbiedt aan Betrokkene, omdat Betrokkene van Verwerkingsverantwoordelijke een account moet krijgen voordat de Dienst kan worden gebruikt. Wij stellen daarom voor dit artikel te laten vervallen of in de Verwerkersovereenkomst te vermelden dat het niet van toepassing is. Gaat Hogeschool Inholland akkoord met dit voorstel?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 4.5

41

Vraag

De termijn van uiterlijk drie (3) maanden is niet altijd haalbaar. Als zich een noodsituatie voordoet, zoals bijvoorbeeld een overname van een Sub-verwerker door een partij buiten de Europese Economische Ruimte of faillissement van onze hostingprovider, moeten wij snel kunnen schakelen om de Dienst in stand te kunnen houden. Wij selecteren dan een Sub-verwerker die voldoet aan alle eisen en informeren Verwerkingsverantwoordelijke zonder uitstel over de voorgenomen wijziging. De consequentie van bezwaar maken is dat de Dienst niet kan worden geleverd. Het is voor ons niet uitvoerbaar om met alle klanten te onderhandelen over een vervangende Sub-verwerker. We stellen voor om "indien mogelijk" voor "uiterlijk" te zetten en als laatste zin toe te voegen: "Als Verwerkingsverantwoordelijke niet kan instemmen met de voorgestelde Sub-verwerker(s), dan kan Verwerkingsverantwoordelijke de Overeenkomst schriftelijk beëindigen." Gaat Hogeschool Inholland akkoord met dit voorstel?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 4.6

42

Vraag

De consequentie van het intrekken van toestemming voor het inschakelen van Sub-verwerkers kan zijn dat de Dienst niet langer aan Verwerkingsverantwoordelijke kan worden geleverd. We stellen voor om de volgende zin toe te voegen aan het einde van artikel 4.6: "Alvorens hiertoe over te gaan, zal Verwerkingsverantwoordelijke in overleg treden met Verwerker over de ontstane situatie." Gaat Hogeschool Inholland akkoord met dit voorstel?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 4.7

43

Vraag

De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat wij niet voor iedere klant een contract kunnen afsluiten met de door ons ingeschakelde Sub-verwerkers. Wij zijn van mening dat dit ook niet nodig is, omdat niet alle Sub-verwerkers dezelfde Persoonsgegevens verwerken en niet alle verplichtingen relevant zijn voor alle Sub-verwerkers. De Sub-verwerker van de performance monitoring tool die wij gebruiken voor ons toetssysteem verwerkt bijvoorbeeld alleen IP-adressen en browsergegevens. Wij zorgen ervoor dat schriftelijke overeenkomsten met Sub-verwerkers zodanige verplichtingen bevatten dat wij de Verwerkersovereenkomsten met onze klanten effectief kunnen naleven. We stellen voor om "verplichtingen" te vervangen door "relevante verplichtingen betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke". Gaat Hogeschool Inholland akkoord met dit voorstel?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 6.2

44

Vraag

Voor al onze klanten in het hoger onderwijs voldoet de jaarlijkse audit in het kader van onze ISO27001:2013 certificering aan deze bepalingen. Geldt dit ook voor Hogeschool Inholland?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Ja

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 6.3

45

Vraag

Voor al onze klanten in het hoger onderwijs voldoet inzage in de jaarlijkse auditrapportage in het kader van onze ISO27001:2013 certificering aan deze bepalingen. Geldt dit ook voor Hogeschool Inholland?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Ja

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 10.1

48

Vraag

Wij vinden dit artikel niet redelijk. De boete die de Autoriteit Persoonsgegevens kan opleggen, hangt bijvoorbeeld af van de omzet van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor MKB-bedrijven die inschrijven op de aanbesteding geldt dat de omzet van Verwerkingsverantwoordelijke niet in verhouding staat tot de veel lagere omzet van Verwerker. Wij stellen voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 10.1: "De hoogte van de door te belasten schade is beperkt tot een maximum van € 5.000.000 per jaar en een maximum van € 2.250.000 per aanspraak." Dan valt de maximaal door te belasten schade binnen de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Verwerker. Gaat Hogeschool Inholland akkoord met dit voorstel?

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

Akkoord

Nr:

Categorie Contract

Betreft Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 11.1 (ii)

49

Vraag

Welke middelen worden hier bedoeld? Het lijkt ons bijvoorbeeld niet de bedoeling dat wij Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk informeren als onze hostingprovider een switch vervangt.

Antwoord

Vrijgegeven: 17-09-2020

- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 11.2
- 50 **Vraag**
- Wijzigingen in de Dienst worden gecommuniceerd naar en doorgevoerd voor alle klanten conform ons change- en releasebeleid. Het is niet mogelijk dat Hogeschool Inholland een wijziging voor alle klanten blokkeert, omdat zij daarvoor nog geen schriftelijke toestemming heeft gegeven. Is Hogeschool Inholland bereid om artikel 11.2 aan te passen op dit punt?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2020
- Ja
- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Bijlage E SURF Model Verwerkersovereenkomst - artikel 12.5
- 51 **Vraag**
- Wij dragen de Persoonsgegevens op een veilige manier over aan Verwerkingsverantwoordelijke. Na een ontvangstbevestiging vernietigen wij deze gegevens. Het bestandsformaat voor de overdracht van de Persoonsgegevens is een SQL Server back-up bestand (.bak). Dit is geen open bestandsformaat, maar Verwerkingsverantwoordelijke kan het wel inlezen met een gratis licentie. Gaat Hogeschool Inholland hiermee akkoord?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2020
- Akkoord
- Nr:**
- Categorie** Proces
- Betreft** Aanbestedingsdocument - paragraaf 6.2 - pagina 25 - Integratie koppelingen
- 96 **Vraag**
- Waar moet inschrijver toelichten welke elementen, werkzaamheden en kosten hier wel en niet onder vallen?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2020
- Zie antwoord op vraag 95.
- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 52 en 53
- 179 **Vraag**
- Wat is het doel van de gegevensuitwisseling?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2020
- Dat de onderwijscatalogus niet handmatig hoeft te worden opgevoerd
- Nr:**
- Categorie** Contract
- Betreft** Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 52 en 53
- 180 **Vraag**
- Het antwoord op de vragen 52 en 53 geeft geen duidelijkheid over de aard van de koppeling. Welke gegevens (velden) moeten worden uitgewisseld met het toetssysteem?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2020
- Dit wordt bepaald gedurende de implementatie. Denk aan juiste toetsnaam, datum etc.
- Nr:**

- 181 **Categorie** Contract
Betreft Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 52 en 53
Vraag
Waarom moeten deze gegevens beschikbaar zijn in het toetsstelsel?
Antwoord **Vrijgegeven:** 17-09-2020
Eenduidige informatieverstrekking
- Nr:**
- 182 **Categorie** Inhoud
Betreft Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 86
Vraag
Monitoren van het aantal gelijktijdige gebruikers om performanceproblemen te detecteren, is bij een SaaS-applicatie de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Bij onze SaaS-applicatie werken alle opdrachtgevers op dezelfde gedeelde infrastructuur. Het aantal gelijktijdige gebruikers van één opdrachtgever zegt om die reden niets over de belasting van de applicatie en mogelijke performanceproblemen. Is Hogeschool Inholland het hiermee eens?
Antwoord **Vrijgegeven:** 17-09-2020
Akkoord. Inholland is wel geïnteresseerd in het aantal gelijktijdige gebruikers van Inholland. Bijvoorbeeld tbv het inschatten van de supportorganisatie die nodig is.
- Nr:**
- 183 **Categorie** Inhoud
Betreft Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 111
Vraag
Wij hadden de zin al gelezen zoals Hogeschool Inholland aangeeft in haar antwoord. De interfaces zijn een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Als Hogeschool Inholland haar deel van deze gezamenlijke verantwoordelijkheid niet neemt, bijvoorbeeld omdat een systeem of een interface niet beschikbaar is of niet goed werkt, dan zal er geen werkende operationele oplossing kunnen worden geboden. In dat geval is het niet redelijk om te stellen dat Opdrachtnemer uiteindelijk verantwoordelijk is voor een werkende oplossing. Is Hogeschool Inholland het hiermee eens?
Antwoord **Vrijgegeven:** 17-09-2020
Akkoord
- Nr:**
- 184 **Categorie** Inhoud
Betreft Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 113
Vraag
Na de initiële oplevering doet Opdrachtgever het functioneel beheer van de applicatie. Bij een SaaS-applicatie doet Opdrachtnemer het technisch beheer, zoals de installatie van nieuwe versies, het onderhoud van de servers et cetera, omdat Opdrachtgever geen toegang heeft tot de gebruikte infrastructuur. Is Hogeschool Inholland het hiermee eens?
Antwoord **Vrijgegeven:** 17-09-2020
Akkoord
- Nr:**
- 185 **Categorie** Contract
Betreft Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 8
Vraag
Bij een SaaS-oplossing gebruiken alle opdrachtgevers dezelfde applicatie. Om die reden is het niet mogelijk dat een opdrachtgever een nieuwe versie niet in gebruik neemt. Uiteraard informeren wij alle opdrachtgevers tijdig over een nieuwe versie en krijgen zij de gelegenheid om die versie te testen. Na afloop van de testperiode installeren wij de nieuwe versie voor alle opdrachtgevers, tenzij een opdrachtgever meldt dat de nieuwe versie een ernstig probleem bevat of een ernstig probleem veroorzaakt binnen zijn keten, waardoor digitale toetsing in zijn geheel niet of niet meer met de beoogde functionaliteit werkt. In dat geval stellen wij de release uit. Gaat Hogeschool Inholland hiermee akkoord?

Antwoord**Vrijgegeven:** 17-09-2020

Zoals u het nu stelt: akkoord

Nr:**Categorie** Contract**Betreft** Eerste Nota van Inlichtingen - vraag 12

186

Vraag

Een toetsstelsel is een complexe, specialistische oplossing. Het uitbreiden, aanpassen, onderhouden en beheren van de applicatie en de infrastructuur vereist diepgaande specialistische kennis van en ervaring met de applicatie en de infrastructuur. Het is niet mogelijk om deze kennis en ervaring in korte tijd over te dragen of extern in te kopen. Daarom is het in onze ogen niet haalbaar om onderhoud dat Opdrachtgever met Opdrachtnemer is overeengekomen te laten uitvoeren door anderen dan Opdrachtnemer. Hoe ziet Hogeschool Inholland dit voor zich?

Antwoord**Vrijgegeven:** 17-09-2020

Klopt. Artikel 77 van de ARBIT wordt niet van toepassing verklaard.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Derde Nota van Inlichtingen - vraag 158

190

Vraag

In het antwoord van Hogeschool Inholland staat dat er gegevensuitwisseling moet plaatsvinden met Remindo, Question on Demand en Moodle. De aanbesteding is gebaseerd op de aanname dat de oude toetsapplicaties worden vervangen en dus niet meer worden gebruikt (zie het antwoord op vraag 156). Waarom moet er dan toch nog gegevensuitwisseling plaatsvinden met deze toetsapplicaties?

Antwoord**Vrijgegeven:** 17-09-2020

Dat de onderwijscatalogus niet handmatig hoeft te worden opgevoerd

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Eis 9, Programma van Eisen (voorheen vraag 2 in de eerste NvI)

195

Vraag

U schrijft: "Inschrijver zorgt bij beëindiging van dit contract binnen twee weken na schriftelijk verzoek, voor de kosteloze overdracht van de dossiers van Inschrijver naar de nieuwe dienstverlener." Kunt u verdere toelichting geven wat u bedoelt met dossiers? Gaat het hier om handleidingen, gebruikersdata, of moeten wij dit anders zien?

Antwoord**Vrijgegeven:** 18-09-2020

Het betreft hier gebruikersdata die in samenhang toebehoren aan dossiers. Hetzij dossiers met betrekking tot de opleiding, danwel dossiers met betrekking tot de student en behaalde resultaten.