

Nota van Inlichtingen 3

Onderwerp	Nota van Inlichtingen III	Datum	15-02-2022
Van	ArtEZ Hogeschool voor de Kunsten	Ref.	10124/IB
Project	Leermanagementsysteem, ArtEZ Hogeschool voor de Kunsten		

Mededeling van de aanbestedende dienst:

U krijgt nog de eenmalige mogelijkheid tot het stellen van wedervragen op de antwoorden in deze Nota van Inlichtingen. Indien u nog een wedervraag heeft, dient deze uiterlijk donderdag 17 februari, om 13:00 uur gesteld te zijn via de berichtenmodule in Tenders. Vrijdag 18 februari zal de Nota van Inlichtingen ter beantwoording van deze mogelijke wedervragen gepubliceerd worden.

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Deel A - 1,5 Planning	Kunt u de precieze data voor de gebruikerstests bevestigen? In deel A zijn deze vastgesteld voor de weken 9-11, wat naar wij aannemen tussen de deadline op 1 maart en de gunningsbeslissing op 18 maart zou liggen? Vaste data zullen ons in staat stellen dit onderdeel van de aanbesteding nauwkeurig uit te voeren.
Antwoord	De demoversie moet volledig via het internet gedurende de gehele testperiode 24 per dag bereikbaar zijn. Deze periode start direct na het verstrijken van de uiterste datum voor Inschrijving en loopt tot en met de dagtekening van mededeling gunningsbeslissing. Daarmee dient de demoversie ter beschikking gesteld te zijn op het moment dat de inschrijvingstermijn eindigt. Zoals gesteld in het Beschrijvend document staat het Inschrijver vrij een instructie bij de demoversie aan te leveren voor de gebruikers. Deze dient bij de Inschrijving toegevoegd te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	4A Programma van Eisen 40, 49 & Bijlage 4.B, Gebruikssituatie	Kunt u aangeven wat voor wijzigingen er kunnen optreden en op welke manier dit wijzigingen in het template zou moeten beïnvloeden? Kunt u hiernaast aangeven op welke manier u

	s FB3: Sjabloon Portfolio	verwacht dat er omgegaan wordt met content uit onderdelen van een template die na de wijziging niet meer bestaan? Door een reeds geïmplementeerd en gevuld template geforceerd en ongecontroleerd te wijzigen, kan namelijk de situatie ontstaan dat er content binnen het eerder toegepaste template verloren gaat. Daarom zou het veiliger en praktischer zijn om de student de verantwoordelijkheid te geven de wijziging op zijn portfolio zelf efficiënt toe te passen met behulp van een eenvoudig toe te passen gewijzigd template. Op deze manier is de moeite en impact voor beide kanten (opleiding/template maker en student) minimaal, wordt de eerdere opbouw gerespecteerd én wordt het eigenaarschap niet onnodig aangetast.
Antwoord	Het gaat in de meeste gevallen om wijzigingen voorafgaand aan het studiejaar, derhalve nog voordat de studenten toegang hebben. In geval van tussentijdse wijzigingen betreffen de wijzigingen tekstuele aanpassingen aan de titel en navigatie van een onderdeel van het portfolio of het toevoegen van een onderdeel aan de template. Het verwijderen van onderdelen waar content in staat komt niet voor.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	4A - Voorschrift 52	Kan de eis worden veranderd in: <i>De portfoliofunctionaliteit in het LMS maakt het mogelijk om bevroren versies van een portfolio (na een beoordeling of deadline) te archiveren en niet meer aan te passen. Als de docent toestemming geeft, kan een leerling een bevroren en de nieuwe (voltooide) versie indienen.</i> Onze reden is dat een bevroren of vergrendeld portfolio volledig onveranderbaar moet zijn, vooral na de beoordeling, aangezien het een bewijs is van het controlespoor (audit trail) en gekoppeld is aan de beoordeling. Het toestaan van wijzigingen zou elke beoordeling ongeldig maken, ongeacht of de wijzigingen beperkt blijven tot toevoegingen. Daarom stellen we voor wij dat een bevroren versie nooit gewijzigd mag worden, maar een student kan in wel staat gesteld worden een nieuwe (en bijgewerkte) vergrendelde versie maken met wijzigingen en/of toevoegingen. Die nieuwe versie kan dan optioneel worden toegevoegd als een nieuwe poging voor een opdracht/toets. Kunt u bevestigen dat dit voldoet?

Antwoord	Opdrachtgever is het met Inschrijver eens dat wijzigingen na beoordeling van portfolio's herleidbaar en transparant dienen te zijn. Daarmee bevestigt Opdrachtgever uw voorstel. Let op dat portfolio's van de studenten van Opdrachtgever zeer groot kunnen zijn, aangezien de studenten met film en beeld werken. Hier dient Inschrijver in voorkomend geval rekening mee te houden, aangezien het opslaan van meerdere versies (voor en na beoordeling) mogelijk veel opslagcapaciteit van het LMS vraagt. Hiervoor kan Inschrijver geen aanvullende kosten in rekening bij Opdrachtgever brengen. Dit dient Inschrijver dus verdisconteerd te hebben in de aangeboden prijzen/ offerte.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Bijlage 4B - K3A.	Hebt u Office 365-licenties beschikbaar voor testgebruikers om de use case te voltooien? Voor de duidelijkheid, waar wij het gebruik van OneDrive en Office 365 volledig kunnen ondersteunen en voldoen, kunnen wij niet verantwoordelijk zijn en willen wij ook niet worden afgewaardeerd als licenties van derden gebruikers verhinderen de use case te voltooien.
Antwoord	Opdrachtgever heeft licenties beschikbaar in Office 365 om mee te testen.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Bijlage 5A - 8	Gelieve te bevestigen dat "Aanvaarding" zal plaatsvinden wanneer de Aanbestedende Dienst toegang heeft gekregen tot de Dienst (relevante URL) en dat eventuele verdere procedures voor aanvaardingstests wederzijds tussen de partijen zullen worden overeengekomen.
Antwoord	Opdrachtgever gaat niet akkoord. De Vergoeding is verschuldigd vanaf Acceptatie conform artikel 11 van bijlage 5.B ARBIT 2018 inclusief SaaS. Eventuele verdere procedures voor aanvaardingstests kunnen tussen partijen besproken worden. Inschrijver heeft daarbij de mogelijkheid om suggesties en/of adviezen te geven. De beslissing en uiteindelijke vaststelling van de Acceptatieprocedure blijft bij de Opdrachtgever liggen.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	ARBIT 5B	Kunnen we bevestigen dat het voor ArtEZ acceptabel is dat onze SLA beperkt is tot onze jaarlijkse uptime verplichting?

		We bieden wel de mogelijkheid om de oplostijd bij te houden, maar we bieden geen SLA rond de oplostijd. Het is iets wat we op regelmatige basis met uw team zouden willen bespreken. Wij doen dit vanwege de vele factoren die een rol spelen bij de oplostijd die buiten onze controle ligt. Wij werken samen en zullen regelmatig met uw team overleggen om ervoor te zorgen dat wij aan de kwaliteitsverwachtingen voldoen. We zullen graag verslag uitbrengen over KPI's voor dit aspect van de ondersteuning, zodat u goed op de hoogte bent van de gezondheid van de dienst in de loop der tijd.
Antwoord	Opdrachtgever ziet in uw vraag de bevestiging van het Programma van Eisen, Eis 99. De leverancier heeft een time-to-response en een time-to-solve case systeem, met gedefinieerde parameters. In de Service Level Agreement wordt opgenomen wat de standaard time-to-response is op werkdagen. Als KPI verwacht Opdrachtgever de time-to-solve parameter inclusief beheersmaatregelen.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Bijlage 5.B (5.1)	Wij kunnen bevestigen dat alle gegevens worden gehost in de EER, maar gegevens over klantenondersteuning worden daarbuiten overgedragen. De reden hiervoor is dat ons support ticketsysteem momenteel in de VS wordt gehost, waardoor wij u in-house ondersteuning kunnen bieden. Ook moet worden vermeld dat wij momenteel aanvullende maatregelen implementeren die zijn goedgekeurd door het Europees Comité voor gegevensbescherming. Zou dit acceptabel zijn voor ArtEZ?
Antwoord	Opdrachtgever gaat akkoord met dat minimaal alle onderwijsgegevens, studentgegevens en gegevens over medewerkers in de EER worden gehost. De gegevens met betrekking tot het aanmaken van tickets en calls voor de ondersteuning van ICT en Onderwijs en Kwaliteit mogen buiten de EU staan, mits deze voldoen aan de Europese privacy richtlijnen.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	ARBIT 17.5	Kunt u de waarde van de boete heroverwegen? Een boete van 50.000 euro staat niet in verhouding tot de waarde van dit contract. Zou u een lagere boete kunnen overwegen en bevestigen dat deze alleen van toepassing zal zijn in geval van een wezenlijke inbreuk?
Antwoord	Opdrachtgever gaat <u>niet</u> akkoord met uw voorstel. De geheimhoudingsverplichting is voor kunstenaars erg belangrijk. Zo dienen de belangen rondom onderwerpen als auteurschap en/of eigendomsrecht geborgd te zijn. Opdrachtgever blijft van mening dat genoemde boete recht doet aan het beschermen van de belangen.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	ARBIT 19.3	Voor alle duidelijkheid over de verplichtingen van ARBIT 19.3: welk type veiligheidsonderzoek eist u en voor welk type personeel?
Antwoord	Voor Opdrachtgever is de veiligheid van haar studenten, personeel, panden en informatie erg belangrijk. Al het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dat ingezet wordt ten behoeve van de betreffende opdracht moet zich aan de huisregels en gedragscodes van Opdrachtgever houden. Als veiligheidsonderzoek, niet limitatief, kan het tonen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) tot de mogelijkheden behoren. Hierbij verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat het door Opdrachtnemer op locatie in te zetten personeel in bezit is van een VOG, niet ouder dan twee (2) jaar. Deze medewerkers dienen een VOG te kunnen overleggen bij aanvang van de werkzaamheden op locatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	ARBIT 26.3	Wij wensen te verduidelijken dat eventuele schade die op grond van de overeenkomst kan worden verhaald, directe, meetbare schade zal zijn die daadwerkelijk door de aanbestedende dienst wordt geleden als gevolg van een niet-nakoming van de verplichtingen van de contractant. Het niet gebruiken van de software zal worden beheerst door de service level requirements. Gelieve te bevestigen dat dit aanvaardbaar is.
Antwoord	Nee dit is voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar. Opdrachtgever gaat niet akkoord met het dusdanig beperken van de aansprakelijkheid.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	ARBIT 26.3 (2)	De totale overeengekomen prijs is moeilijk vast te stellen aangezien er een aantal optionele uitbreidingen zijn en het gebruik kan variëren gedurende de looptijd van het contract. Bovendien heeft de Klant het recht om het contract op elk ogenblik te beëindigen krachtens ARBIT 30.6. Als zodanig is het vaag, oneerlijk en onevenredig om de "totale overeengekomen prijs" te gebruiken als basis voor de beperking van de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer onder ARBIT 26.3. Wij verzoeken de Opdrachtgever eerbiedig ons voorstel te heroverwegen dat onder "vergoeding" wordt verstaan de periode van 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding geeft tot aansprakelijkheid.
Antwoord	De verwachte af te nemen aantallen zullen niet zeer sterk afwijken van de indicatie zoals gegeven in het prijzenblad. Opdrachtgever blijft daarom bij het reeds ingenomen standpunt dat de definitie van Vergoeding gehandhaafd blijft.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	ARBIT 30.6	Gelieve te bevestigen dat, indien de aanbestedende dienst het contract krachtens ARBIT 30.6 opzegt, hij een opzeggingstermijn van ten minste 12 maanden in acht zal nemen. Wij zouden ook willen bevestigen dat er in geval van een dergelijke beëindiging geen restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen zal plaatsvinden.
Antwoord	Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Indien sprake is van onmiddellijke beëindiging zoals is opgenomen in artikel 30, zal te allen tijde redelijkheid en billijkheid in acht worden genomen. In geval van een dergelijke beëindiging vindt restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen, conform artikel 8.1 van de conceptovereenkomst (Bijlage 5A) plaats. Met de enige uitzondering dat in voorkomend geval reeds betaalde Vergoeding voor Inrichten, implementeren en configureren van het LMS als SaaS-oplossing niet gerestitueerd hoeft te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	ARBIT 84.3	Dank u voor het aanpassen van de clause tot nu toe. Voor alle duidelijkheid: we brengen nieuwe functies uit in een testomgeving voorafgaand aan de productie, klanten hebben de mogelijkheid om op dit punt te testen. Daarbinnen staan we toe dat klanten releases van nieuwe features in hun eigen omgeving

		pauzeren, om uw onderwijs/leerproces niet te verstoren. Tenslotte bestaat het woord 'versie' niet in onze omgeving, omdat alle klanten dezelfde versie van ons product hebben. Dit gezegd zijnde, vindt ArtEZ dit bevredigend in het licht van ARBIT 83.4?
Antwoord	Opdrachtgever blijft bij het eerder gegeven antwoord. Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Onder de definitie van een Nieuwe versie verstaat Opdrachtgever een opvolgende versie van de Standaardprogrammatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam (zoals features) uitgebracht.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 5.B	De prijs in de prijslijst is gebaseerd op een gebruikersaantal van 3200 gebruikers in lijn met uw eisen, het gebruik zal dan worden afgetopt tot 3200 gebruikers. Wij zouden graag de dialoog aangaan voor een true up model, waarbij extra gebruikers kunnen worden toegevoegd, kan ArtEZ bevestigen dat dit acceptabel is?
Antwoord	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Zoals is opgenomen in Bijlage 3, zijn de genoemde aantallen indicaties, en kunnen hier geen rechten aan worden ontleend. Geringe afwijkingen in aantallen kunnen gedurende de realisatie en looptijd voorkomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	SURF 4.5	Het eerder gegeven antwoord is geen antwoord op onze vraag, die wij u opnieuw voorleggen; <i>Om onnodige beperkingen van onze werkwijze te voorkomen, wensen wij een redelijke mate van flexibiliteit te hebben ten aanzien van de subverwerkers die wij in dienst nemen. Derhalve verzoeken wij met betrekking tot artikel 4, lid 5, dat de eis om ten minste drie maanden van tevoren kennis te geven van wijzigingen in subverwerkers wordt gewijzigd in "redelijke voorafgaande kennisgeving". Voorts verzoeken wij dat de termijn voor bezwaren van de verantwoordelijke voor de verwerking wordt beperkt tot 5 werkdagen vanaf de kennisgeving en dat bezwaren van de verantwoordelijke voor de verwerking op redelijke gronden moeten berusten. Voorts wensen wij te verduidelijken dat de subverwerker waartegen bezwaar is</i>

		<i>gemaakt, daarna door de verwerker in dienst mag worden genomen indien redelijke stappen zijn ondernomen om de bezwaren van de verantwoordelijke voor de verwerking weg te nemen en de verantwoordelijke voor de verwerking een redelijke schriftelijke uitleg van de ondernomen stappen heeft gekregen.</i> Uw antwoord ter referentie: <i>Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord, omdat Opdrachtgever veel waarde hecht aan SURF als dé ICT coöperatie voor het hoger onderwijs.</i>
Antwoord	Opdrachtgever handhaaft haar eerder gegeven antwoord. Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	SURF 6.5	Aangezien wij reeds vele audits door derden uitvoeren, kunnen wij niet instemmen met de kosten van een verdere audit, tenzij uit de bevindingen van de audit blijkt dat wij niet aan een wettelijke verplichting hebben voldaan. Bevestigt u alstublieft dat dit voor u aanvaardbaar is.
Antwoord	Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bijlage 5.B ARBIT 2018 inclusief SaaS.pdf	Arbitraal 2018 – Artikel 46.2 - Is de Universiteit bereid om dit onderdeel te herzien, zodat als de partijen er niet in slagen een akkoord te bereiken, de universiteit kan beëindigen (in plaats van haar gebruiksrecht te blijven uitoefenen)? Verzoek om verduidelijking/wijziging: Indien partijen in het in artikel 46.1 bedoelde overleg geen overeenstemming bereiken, kan opdrachtgever deze Overeenkomst beëindigen conform artikel 30.1.
Antwoord	Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.	