

**Aanbesteding:** Leermanagementsysteem  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Regionaal Opleidingen Centrum Drenthe  
**Referentie:** -

**Toelichting:**

Hierbij de 2e Nota van Inlichtingen.

We wensen u veel succes met de voorbereiding met uw Inschrijving.

**Ref.nr.** 86  
**Onderwerp:** Eis 08Q

**Vraag:**

Wij erkennen dat u Eis 08Q hebt behouden, met de vereiste uptime van 99,95%. Helaas overschrijdt dit de algemeen aanvaarde cloud uptime van 99,9%, die ook als onze uptime SLA dient. Dit zou ons in een positie brengen waarin wij niet kunnen bieden - zal ROC Drenthe nogmaals overwegen deze eis te wijzigen in 99,9% uptime?

Verder merken wij op dat u de eis inzake de doorlooptijd, die ook in 08Q staat, niet heeft gewijzigd, en die een doorlooptijd van maximaal 24 uur voorschrijft. Dit is in tegenspraak met uw instemming met de wijziging van de RPO/RTO criteria, en wij vragen dan ook dat deze 24 uur doorlooptijd ook geschrapt wordt. Zo niet, dan bevelen wij aan "doorlooptijd" te definiëren als een reactie op het incident, in tegenstelling tot een oplossing van het incident, en tevens te verduidelijken dat aan deze doorlooptijden geen sancties verbonden zijn. Gaat ROC Drenthe met het bovenstaande akkoord?

Bovendien merken wij op dat u stelt dat "tijdens onderwijsperiodes geen storend onderhoud zal worden uitgevoerd". Kunt u bevestigen dat hiermee tijdens de onderwijstijd bedoeld wordt?

**Antwoord:**

1. Drenthe College accepteert na overweging de uptime aan te passen naar 99,9%. Dit betekent tevens een wijziging van eis 08Q: uptime minimaal 99,9%.

Daarnaast volgt hieruit een wijziging op vraag 28 en vraag 73 van de 1e NvI: uptime van minimaal 99,9% wordt geaccepteerd.

2. De aangegeven RTO van 4 uur en RPO van 24 uur in vraag 63 blijft gehandhaafd.

3. Met 'onderwijsperiodes' wordt inderdaad bedoeld 'onderwijstijd'.

**Beantwoord op:** 31-03-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**

87

08EE

**Vraag:**

Wij waarderen uw verduidelijking dat de testomgeving dezelfde moet zijn als de productieomgeving. Wij zouden echter graag bevestigd krijgen dat het volgende aanvaardbaar is, en voldoet aan uw 08EE eis: "Bij elk abonnement krijgen de instellingen een beta-instance om te testen en op te leiden, evenals de standaardproductieomgeving. De beta-instance (test-omgeving) is een spiegel van de standaardproductieomgeving (productie-omgeving), met uitzondering van nieuw toegevoegde functies die beschikbaar worden gesteld om te testen."

**Antwoord:**

Akkoord.

**Beantwoord op:** 31-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Bijlage 7a

**Vraag:**

Hoe zullen de in het kader van de overeenkomst te verrichten werkzaamheden worden gedocumenteerd? Er is geen clause waarin de specifieke diensten worden beschreven die wij zullen moeten leveren, b.v. het aantal gebruikers. Wij verzoeken om opheldering over de wijze waarop "werkafspraken" tussen de partijen zullen worden gemaakt.

**Antwoord:**

Na ingang van de overeenkomst maakt Opdrachtgever daar gezamenlijk met Opdrachtnemer afspraken over.

N.B.: Met werkafspraken bedoelt Opdrachtgever niets meer en niets minder dan de werkzaamheden die binnen de af te sluiten Overeenkomst liggen. In Bijlage 7a worden geen aanpassingen gemaakt m.b.t. verplichting tot het afnemen van diensten.

**Beantwoord op:** 31-03-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Total Cost of Ownership

**Vraag:**

Gelieve te verduidelijken wat "Total Cost of Ownership" betekent onder

ARBIT 17.5 zoals gewijzigd in Bijlage 8 op blz. 62 van de Utl.

**Antwoord:**

Hiermee bedoelt Opdrachtgever het totaalbedrag genoemd in het Rekenblad, bij cel F42 (Bijlage 6a)

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

ARBIT 26

**Vraag:**

Kunnen wij duidelijkheid krijgen over welke aansprakelijkheidslimieten zouden gelden voor aansprakelijkheid die geen verband houdt met lichamelijk letsel en materiële schade? ARBIT 26.3 staat niet in verhouding tot de waarde van het contract en het is moeilijk om een totale contractwaarde te berekenen voor een meerjarige overeenkomst waarbij het gebruik in de loop der jaren kan veranderen. Wij verzoeken om de aansprakelijkheid uit hoofde van ARBIT 26.3 (ook uit hoofde van de gegevensverwerkingsovereenkomst) te beperken tot maximaal de waarde van de licentiekosten van de afgelopen 12 maanden of een veelvoud daarvan.

Gelieve ook ons verzoek met betrekking tot ARBIT 26.4 d) te heroverwegen, en te bevestigen dat onbeperkte aansprakelijkheid alleen passend zou zijn voor boetes die door de toezichthoudende autoriteit worden opgelegd wanneer wij in gebreke zijn gebleven.

Gelieve ook te bevestigen dat de schade die kan worden verhaald, de directe, meetbare schade is die de aanbestedende dienst werkelijk heeft geleden.

**Antwoord:**

1. Niet akkoord. Artikel 26.3 van ARBIT blijft gehandhaafd.  
2 en 3. Deze specifieke onderwerpen m.b.t. artikel 26.4 van ARBIT worden nader besproken bij definitieve gunning vóórdat de overeenkomst wordt ondertekend.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

ARBIT 32

**Vraag:**

Wilt u verduidelijken welke exit-diensten u zou eisen? Dergelijke diensten

zijn gewoonlijk niet vereist voor een SaaS-product en wij zouden graag duidelijkheid krijgen over wat er volgens ARBIT 32 verwacht wordt.

**Antwoord:**

Na ingang van de overeenkomst maakt Opdrachtgever daar gezamenlijk met Opdrachtnemer afspraken over.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
92

**Onderwerp:**

Bijlage 7c. Verwerkersovereenkomst 3.0, Artikel 6, Clausule 6e

**Vraag:**

Wij verzoeken dat de taal in Art 6.e die begint met "tenzij uit de audit blijkt dat..." geschrapt wordt. Eventuele inbreuken op deze DPA/GDPR zullen worden behandeld volgens de algemene bepalingen van deze overeenkomst.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
93

**Onderwerp:**

Bijlage 7c, Verwerkersovereenkomst 3.0, Artikel 9

**Vraag:**

Hoewel de gegevens binnen de EER gehost zullen worden, is er een zekere verwerking van gegevens buiten de EER. Wij verzoeken de Cliënt om met ons standaardcontractbepalingen aan te gaan om dergelijke overdrachten te dekken.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Het zal afhankelijk zijn van welk land het buiten de EER betreft.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
94

**Onderwerp:**

Bijlage 7c, Verwerkersovereenkomst 3.0, Artikel 10.2

**Vraag:**

Om onnodige beperkingen van onze manier van zaken doen te voorkomen, wensen wij een redelijke flexibiliteit te hebben ten aanzien van de subverwerkers die wij in dienst nemen. In verband met artikel 10, lid 2, verzoeken wij dan ook dat de eis om veranderingen van subverwerkers mee te delen, wordt gewijzigd in "redelijke kennisgeving". Voorts verzoeken wij dat de termijn voor bezwaren van de verantwoordelijke voor de verwerking wordt beperkt tot 5 werkdagen vanaf deze kennisgeving en dat bezwaren van de verantwoordelijke voor de verwerking op redelijke gronden gebaseerd moeten zijn. Wij wensen voorts te verduidelijken dat de subverwerker waartegen bezwaar is gemaakt, daarna door de verwerker in dienst kan worden genomen wanneer redelijke stappen zijn ondernomen om de bezwaren van de controleur weg te nemen en de controleur een redelijke schriftelijke uitleg van de ondernomen stappen heeft gekregen. Indien het bezwaar niet kan worden opgelost, zouden wij het gedeelte van de dienst dat niet kan worden verleend zonder de subverwerker waartegen bezwaar is gemaakt, moeten kunnen beëindigen.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Aanbestedende Dienst wil geen veranderingen in dit artikel aangebracht hebben.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
95

**Onderwerp:**

Bijlage 7c, Verwerkersovereenkomst 3.0, Artikel 11

**Vraag:**

Gelieve te verduidelijken dat de Verwerker door de Verantwoordelijke voor de verwerking een verzoek zal worden toegezonden indien Persoonsgegevens moeten worden vernietigd, overgedragen of teruggegeven. Dit is in het belang van beide partijen, zodat het ons beiden duidelijk zal zijn wanneer dit moet gebeuren. Verder is het onze standaardpraktijk om, tenzij anders opgedragen, de gegevens tot 3 maanden na beëindiging te blijven bewaren, om de Cliënt de tijd te geven zijn gegevens te exporteren.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Aanbestedende Dienst wil geen veranderingen in dit artikel aangebracht hebben.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
96

**Onderwerp:**

Magister

**Vraag:**

Hoe ziet DC het monitoren van voortgang binnen een LMS t.a.v. de studievoortgangsfunctionaliteit van Magister? Is het de bedoeling dat mentoren de studievoortgang in Magister of in het LMS volgen?

**Antwoord:**

Het LMS dient om te monitoren hoever de student is met de uit te voeren opdrachten. Op basis hiervan wordt besloten of de student toe is aan deelname aan een examen. Het LMS wordt gebruikt om het formatieve deel van de opleiding te monitoren. Het summatieve deel, de examenresultaten, worden gemonitord in Magister.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
97

**Onderwerp:**

Planning interview

**Vraag:**

Uitnodiging tot inschrijving 3.2: We zien in de planning dat het interview met de projectleider gepland staat voor 'rond 28 april'. Onze beoogd projectleider is in de week van 28 april op (mei)vakantie maar is wel beschikbaar in de week van 18 april of op 5 of 6 mei. Kunt/wilt u rekening houden met deze beschikbaarheid bij het plannen van een afspraak?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst kan helaas geen rekening houden met het niet beschikbaar zijn van uw beoogd projectleider. Dit heeft te maken met het feit dat het veel moeite heeft gekost om intern de betrokken beoordelaars van de interviews bij elkaar te krijgen. Datum interviews is vastgelegd op dinsdag 26 april 2022.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
98

**Onderwerp:**

20% drempel

**Vraag:**

Verwijzend naar uw antwoord op vraag 37 NvI 1: Volgens ons is de drempel van +20% voordat de beoogd leverancier het meergebruik aan licenties in rekening mag brengen niet redelijk. Wat is de reden dat meergebruik onder de 20% drempel niet in rekening gebracht mag worden? Daarnaast voorzien wij dat, als de 20% drempel gehandhaafd blijft, inschrijvers de standaard

prijs per licentie zullen verhogen om het risico af te dekken. Kortom, dit zal vermoedelijk voor u tot hogere kosten leiden. Bent u akkoord om deze drempel in alle redelijkheid te verlagen tot een niveau van 0% tot max 10%?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is bereid het percentage aan te passen: 'Indien het aantal studenten met meer dan 10% stijgt is het de Opdrachtnemer toegestaan om de licentiekosten te verhogen met de gehanteerde eenheidstarieven.'

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
99

**Onderwerp:**

Bijlage 9, toelichting screencasts, vervolgop vraag 85

**Vraag:**

De aanbestedende dienst heeft in antwoord op vraag 85 gesteld dat het hier om het aantonen van de functionaliteit gaat m.b.t. koppeling van Magister. Kunt u specifiek aangeven om welke functionaliteit het gaat, dat is ons niet duidelijk.

**Antwoord:**

Het is helder dat de leverancier geen koppeling met Magister kan laten zien. Onze vraag is om dan te laten zien wat het LMS wel kan met betrekking tot deze functionaliteit. Kan de leverancier dit eventueel laten zien aan de hand van een ander systeem dan Magister of aan de hand van een fictief systeem? Docenten willen tijdens hun lessen niet switchen van systeem. Docenten geven aan: de voortgang van de studenten wordt door het systeem bijgehouden en is te allen tijde inzichtelijk, waardoor zij echt betekenis kan geven aan de loopbaan van de student doordat ze passend advies kan geven. Naast voortgang, zijn in ditzelfde systeem de aanwezigheidsregistratie en cijfers zichtbaar, waardoor zij alle elementen van het leerproces in één systeem kan zien. Door dit completere beeld van de student kan, naast de coachende rol, op tijd actie worden ondernomen indien er vanuit het systeem signalen zijn dat dit nodig is. Wederom draait het bij de docent om overzicht en duidelijkheid, iets wat een bepaalde mate van controle en meer ruimte geeft om zij of haar rol op een meer coachende manier in te vullen.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
100

**Onderwerp:**

Vraag 79 NVI 1, PVE 08Z

**Vraag:**

- De reactie van de aanbestedende dienst op vraag 79 was afwijzend. Hierop volgend willen wij de aanbestedende partij wel verzoeken direct bij ingang van de overeenkomst gezamenlijk een exit-plan op te stellen, ten einde een (groot) aantal onzekerheden zoals die er nu zijn op te helderen. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Na ingang van de overeenkomst maakt Opdrachtgever daar gezamenlijk met Opdrachtnemer afspraken over.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
101

**Onderwerp:**  
7a, Article 2

**Vraag:**

Als SaaS-leverancier is het gebruikelijk om vooraf prijzen vast te stellen, zodat wij rekening kunnen houden met datacenterkosten en andere uitgaven. Wij onderhandelen dus over de prijzen voor alle jaren van een meerjarencontract vóór de uitvoering van het contract, en de prijzen zijn onafhankelijk van de CPI. Onze standaardpraktijk is om de prijzen van jaar tot jaar met niet meer dan 5% te verhogen - is dit aanvaardbaar voor ROC Drenthe?

**Antwoord:**

Dit is niet aanvaardbaar, na de prijsvaste periode van vier jaar vindt prijsindexatie plaats aan de hand van de CPI index.

**Beantwoord op:** 31-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
102

**Onderwerp:**  
Uitnodiging tot Inschrijving Leermanagementsysteem / ANNEX 5.  
PROGRAM OF REQUIREMENTS

**Vraag:**

Wij erkennen dat u hebt verklaard dat het basistarief voor overmatig gebruik gelijk blijft op 20%, maar dat voor elk overmatig gebruik extra kosten in rekening zullen worden gebracht. Kunt u bevestigen dat dit aanvaardbaar is?

**Antwoord:**

Neen, dit is niet aanvaardbaar. De drempel is intussen wel verlaagd naar 10%, zie vraag 98.



**Beantwoord op:** 31-03-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
103 ARBIT 11

**Vraag:**

Wij erkennen uw verduidelijking dat de aanvaarding gebaseerd moet zijn op de volledig geleverde productieomgeving, inclusief configuratie en koppelingen. Dit laat echter ruimte voor verwarring over wat nu precies een "volledig geleverde" omgeving is. Kunt u bevestigen wat acceptatie is en dat acceptatiecriteria na gunning in goed vertrouwen wederzijds moeten worden besproken en overeengekomen? Bent u in staat om alle betalingen te accepteren die zijn voldaan vanaf de levering van de eerste groep in juli 2022?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat na gunning de acceptatiecriteria worden afgestemd met Opdrachtnemer.  
Opdrachtgever is bereid de betalingen voor de levering van de eerste tranche te accepteren.

**Beantwoord op:** 31-03-2022  
**Label:** Contract