

Aanbesteding: Aanbesteding ATS
Aanbestedende Dienst: Vrije Universiteit Amsterdam
Referentie: 02122022

Toelichting:

Ref.nr. 55 **Onderwerp:** Offerteaanvraag ATS algemeen deel DEF/GE 2.

Vraag:

De aanbestedende dienst eist dat de inschrijver een verzekering met een dekking van ten minste €2.500.000,00 overlegt.
De inschrijver is van mening dat de maximale dekking de totale kosten van de overeenkomst niet zouden moeten overschrijden. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met een max. verzekeringswaarde van € 1.000.000,00?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Beantwoord op: 10-01-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 56 **Onderwerp:** Offerteaanvraag ATS algemeen deel DEF/3.1

Vraag:

De inschrijver is niet eerder gevraagd om een gedragsverklaring aanbesteden.
Het is geen probleem deze aan te vragen en in te sturen, maar inschrijver vraagt zich af of de ISO 9001/14001 en 27001 certificering afdoende is?

Antwoord:

Nee, dat is helaas niet voldoende.

Beantwoord op: 09-01-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 57 **Onderwerp:** Artikel 3.3 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Verwerkingsverantwoordelijke mag in elk geval eenmaal per jaar controle uitvoeren of als Verwerkingsverantwoordelijke daar aanleiding toe ziet naar aanleiding van (vermoeden van) informatie- of privacy-incidenten. Zou

hierbij opgenomen kunnen worden dat het schriftelijk beargumenteerd moet worden indien Verwerkingsverantwoordelijke een controle wil uitvoeren naar aanleiding van (vermoeden van) informatie- of privacy-incidenten?

Antwoord:

Ja, dat is geen probleem.

Beantwoord op: 09-01-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:

Artikel 3.4 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Verwerkingsverantwoordelijke kan een dergelijke controle meerdere malen per jaar uitvoeren bij een vermoeden van een incident. Dit verstoort niet alleen de dienstverlening, maar brengt op grond van deze bepaling ook kosten voor Verwerker met zich mee. Is Verwerkingsverantwoordelijke bereid de kosten op zich te nemen, tenzij Verwerker toerekenbaar niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan?

Antwoord:

Nee, tenzij de VU zo'n onderzoek buitensporig vaak zou eisen en telkenmale blijkt dat inschrijver aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Beantwoord op: 09-01-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Artikel 5.1 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Dit is niet in lijn met de huidige processen van Verwerker. Deze werkwijze werpt een extra drempel op om de continuïteit in de dienstverlening – ook richting de Vrije Universiteit Amsterdam – te waarborgen. Verwerker schakelt een derde partij pas in na een goede check vooraf. Is het mogelijk om te werken met voorafgaande algemene toestemming met een bezwaarmogelijkheid voor de Vrije Universiteit Amsterdam?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 09-01-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Artikel 6.1 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Deze vrijwaring is te vergaand voor Verwerker en vormt financieel gezien een te groot en onverzekerbaar risico. De vrijwaring geldt namelijk o.a. voor boetes die aan Verwerkingsverantwoordelijke zijn opgelegd. De AP zal als uitgangspunt boetes opleggen aan de partij die de AVG heeft geschonden. Hier gaat een uitgebreid onderzoekstraject aan vooraf, waardoor het onwaarschijnlijk is dat Verwerkingsverantwoordelijke een boete zou krijgen door een fout van Verwerker. Mocht dat toch gebeuren, dan staan bezwaar en beroep open en kan de bestuursrechtelijke weg gevolgd worden. Is het mogelijk om tot een gelimiteerde vrijwaringsbepaling te komen die in verhouding staat tot de contractwaarde? De vrijwaring is in dat geval beperkt tot een nader overeen te komen bedrag. Een andere optie zou zijn om aan te sluiten bij het bedrag dat de verzekeraar van Verwerker in het gegeven geval uitkeert, op voorwaarde dat Verwerker afdoende verzekerd is en gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft. Bij de vrijwaringsbepaling is het van belang op te nemen dat Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke enkel dient te vrijwaren voor zover Verwerker op grond van de wet ook aansprakelijk zou zijn. Een derde mogelijkheid zou zijn om aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbepaling uit de hoofdovereenkomst en de vrijwaring in het geheel te schrappen. Een beperking van aansprakelijkheid is in alle gevallen echter niet van toepassing in het kader van claims van betrokkenen voor zover dit in strijd is met artikel 82 AVG. Gaat Verwerkingsverantwoordelijke met een van de voorgaande opties akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal de volgende artikelen toevoegen aan de verwerkersovereenkomst:

6.2 De vergoeding die Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke verschuldigd is op basis van artikel 6.1, is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

6.3 De in artikel 6.2 opgenomen beperking van de vergoeding geldt niet, indien sprake is van opzet of grove schuld van Verwerker, inclusief de personen en partijen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen, zoals medewerkers en subverwerkers.

Beantwoord op: 12-01-2023**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

61

Onderwerp:

Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

In artikel 3.1 wordt aangegeven dat Verwerker beveiligingsmaatregelen moet treffen zoals die onder andere zijn opgenomen in de bijlage. De bijlage is momenteel nog leeg. Kan Verwerker ervan uitgaan dat als uitgangspunt de door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen gelden of heeft Verwerkingsverantwoordelijke specifieke beveiligingsmaatregelen die getroffen moeten worden?

Antwoord:

Er mag van worden uitgegaan dat er aansluiting wordt gezocht bij de werkwijze van inschrijver.

Beantwoord op: 09-01-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Offerteaanvraag ATS algemeen deel, Juridisch kader

Vraag:

In het juridisch kader is aangegeven dat een eventuele sanctie in de SLA de overige rechten van de VU Amsterdam, waaronder het recht om nakoming te vorderen en/of het recht om schadevergoeding te vorderen, onverlet dient te laten.

Omdat eventuele schade als gevolg van het niet behalen van de toezeggingen uit de SLA lastig is te kwantificeren, heeft Leverancier in de SLA service credits opgenomen en Leverancier acht het redelijk dat deze service credits in de plaats komen van het recht om schadevergoeding te vorderen. Indien de VU Amsterdam ook schade wenst te vorderen wordt Leverancier in feite dubbel bestraft.

Is de VU Amsterdam bereid om het recht om in aanvulling op de service credits schadevergoeding te vorderen te laten vervallen?

Antwoord:

Nee, er is naar het oordeel van de VU geen dubbele straf. Anders zou inschrijver slecht presteren in relatie tot de SLA kunnen "afkopen" met credits. En in die situatie wil de VU niet terecht komen. In een extreem geval zou de VU de overeenkomst dan nog steeds willen kunnen beëindigen.

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Betreft: "Eigen onderneming(en) van de VU Amsterdam en alle instellingen welke op de VU campus zijn gevestigd en geregistreerd bij KvK op het adres

van de VU Amsterdam een gebruiksrecht verkrijgen.”

Vraag:

Vraag 1: Kan Opdrachtgever een lijst opleveren van alle instellingen die onder het gebruiksrecht moeten komen te vallen incl. aantal medewerkers per instelling en het verwacht aantal vacatures op jaarbasis?

Antwoord:

"Binnen de VU bestaan er de volgende instellingen:

Stichting VU, VU Vereniging, VU griffioen, VU Sportcentrum en ACTA die onder het aan te bieden contract komt te vallen.

De eerste 4 (Stichting VU, VU Vereniging, VU griffioen, VU Sportcentrum) vallen qua implementatie volledig binnen de VU (ook qua aantallen).

ACTA is het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam, wat een samenwerking betreft tussen de VU en UvA. Waarbij ACTA gebruik maakt van de IT infrastructuur van de VU. De ACTA bestaat uit 1.500 gebruikers en de verwachting is dat zij 100-200 vacatures op jaarbasis hebben. Voor ACTA geldt bij voorkeur dat er een aangepaste huisstijl en communicatie wordt gehanteerd, maar ze verder wel gebruikmaken van de ingerichte processen van de VU."

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Betreft: "Eigen onderneming(en) van de VU Amsterdam en alle instellingen welke op de VU campus zijn gevestigd en geregistreerd bij KvK op het adres van de VU Amsterdam een gebruiksrecht verkrijgen."

Vraag:

Vraag 2: Moeten deze instellingen apart van het VU Amsterdam systeem worden geïmplementeerd? Kortom, moeten deze instellingen afwijkende processen ingericht krijgen, anders dan VU Amsterdam?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 63

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Beschikbaarheid en performance - oplostijden

Vraag:

Ten aanzien van SaaS is het vooraf welhaast onmogelijk om redelijkerwijs een maximale oplostijd overeen te komen ten aanzien van uitval van diensten, omdat de impact van een incident vooraf niet bekend is. Hiernaast biedt het stellen van oplostijden geen garantie dat een incident ook daadwerkelijk binnen de gestelde oplostijd is verholpen. Gaat opdrachtgever akkoord om de maximale oplostijd te veranderen in een maximale responstijd?

Antwoord:

In het kader van partnerschap verwachten wij als klant een realistisch streven te krijgen waarop bedrijf kritische problemen, met alle daarvoor benodigde benodigde effort, voor ons worden opgelost. Wij begrijpen dat oplostijden afhankelijk zijn van het probleem dat zich voordoet, maar wat streeft de leverancier hierin na richting haar klanten om dit te verhelpen. Hiervoor zegt een responstijd ons te weinig ten aanzien van het streven om dergelijke zaken opgelost te krijgen

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Onderhoudsvenster

Vraag:

De SaaS wordt aan honderden klanten tegelijk geleverd. Hierdoor is het onwerkbaar om onderhoud alleen uit te voeren op verzoek van, of met voorafgaande toestemming van opdrachtgever. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat opdrachtnemer ervoor instaat dat onderhoud zo min mogelijk oponthoud zal opleveren voor opdrachtgever maar dat het niet mogelijk is om hier vooraf toestemming voor te vragen of dit alleen uit te voeren als opdrachtgever hierom verzoekt? Hiermee vervallen punten 12, 13, 14 en 15 van het onderhoudsvenster in de SLA.

Antwoord:

"In de formulering van de gepubliceerde minimum eisen SLA, stellen wij niet dat 'onderhoud alleen uitgevoerd mag worden op verzoek van, of met voorafgaande toestemming van opdrachtgever'. Wél worden er kaders geformuleerd middels meetbare eenheden, waarbinnen het onderhoud dient plaats te vinden.

Het tegenvoorstel om onderhoud 'voor zo min mogelijk oponthoud te laten zorgen' is relatief en daarmee vrijblijvend.

In een SLA worden afspraken gemaakt tussen leveranciers en klanten over de bandbreedte waarbinnen men dienstverlening mag verwachten. Deze bandbreedte kan alleen worden afgesproken door middel van meetbare eenheden. Dit vormt het vertrekpunt voor het gesprek wanneer leverancier

hier niet aan kan voldoen.

De SLA punten zijn opgesteld om de verwachtingen van de VU hieromtrent weer te geven. Het is aan de leverancier om aan te geven aan welke eisen zij wel en niet kunnen voldoen, doormiddel van het aanbieden van hun SLA."

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Onderhoudsvenster - "Opdrachtnemer publiceert regelmatig een releasekalender waarop beschreven staat welke releases er uitgevoerd zullen worden en wanneer"

Vraag:

Het is mogelijk om in de software je aan te melden voor product updates. Vervolgens stuurt leverancier een nieuwsbrief met informatie over nieuwe functionaliteit. Voldoet leverancier hiermee aan punt 16 van de voorgestelde SLA, kopje onderhoudsvenster?

Antwoord:

"Of de leverancier voldoet aan de gestelde eis is op basis van deze informatie niet te beoordelen. Zoals wij de vraag nu interpreteren, biedt de door de leverancier geboden oplossing de (eind)gebruikers van de VU inzage in nieuwe producten/ functionaliteiten op het moment dat deze releases reeds live zijn gebracht.

Het doel van deze eis is dat de VU graag op voorhand inzicht heeft in welke releases wanneer uitgevoerd gaan worden zodat de VU weet wat er bij de leverancier op het programma staat en, indien nodig, hierop kan voorbereiden/ anticiperen."

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Ondersteuning – punt 17

Vraag:

Openingstijden van Leverancier zijn op normale kantooruren in Nederland tussen 08.30 - 17.30 uur. Voldoet leverancier hiermee aan de eis?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Changemanagement

Vraag:

Changemanagement is niet omschreven in de SLA. Leverancier biedt customer success managers die als onderdeel van het customer service pakket periodiek afspraken heeft met opdrachtgever om nieuwe functionaliteit toe te lichten. Voldoet leverancier hiermee aan de eis?

Antwoord:

"Nee het doel is het navolgende:

Als de SAAS applicatie een upgrade krijgt dan dient aan de VU inzicht te worden gegeven over de consequenties in de gebruikte applicatie voor gebruikers en het effect op andere applicaties. Dus wat leverancier hier aangeeft is goed als een tweede stap, maar daarvoor moet de VU eerst nog vooraf geïnformeerd worden over veranderingen en impact."

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Contract

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Betreft: U24 – Cross domain tracking

Vraag:

Het is door Google niet toegestaan om een Google-ID op te slaan in combinatie met persoonlijk herleidbare data. Is opdrachtgever bereid om deze wens te laten vallen?

Antwoord:

Doel is om te achterhalen welk online surfgedrag een kandidaat (op verschillende webpagina's, zoals vu.nl en werkenbij) heeft vertoond voordat deze solliciteerde. Om daarmee een goed beeld te krijgen van de efficiency van onze wervingsmiddelen (zoals onze werkenbij site). De VU is hiervoor op zoek naar een passende oplossing. Herformulering vraag: "Biedt het systeem een mogelijkheid om in het ATS inzichtelijk te maken wat het surfgedrag was, voorafgaand aan de sollicitatie, anders dan alleen het last point of contact."

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

71

Betreft: A1 – WCAG

Vraag:

WCAG wordt doorgaans gebruikt voor toegankelijkheid van websites. In het geval dat WCAG als een verplichting voor de software gesteld, zal het aantal potentiële aanbieders voor een ATS fors afnemen. Software wordt doorgaans niet o.b.v. WCAG ontwikkeld. Gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat de software zo goed als mogelijk in lijn met WCAG is ontwikkeld? Of bedoelt Opdrachtgever WCAG voor de advertentie-en sollicitatiepagina's?

Antwoord:

We stellen dit als belangrijke wens en niet als verplichting (eis). In het kader van de sociaal/maatschappelijke rol van de universiteit is de VU steeds meer bezig om aan diversiteit en inclusie te werken. WCAG is hier een middel voor, vandaar deze wens.

Beantwoord op: 13-01-2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

72

Onderwerp:

Betreft: D4 - koppelen o.b.v. JDBC, LDAP, ADFS2, JCF, WCF, SRU, RSS, Atom Syndication Format, etc.

Vraag:

Dient er iets gekoppeld te worden via deze technologieën? Zo ja, wat? Onze integratiepartner kan alle applicaties koppelen die ook over een API beschikt. Voldoet leverancier hiermee aan de wens?

Antwoord:

"We willen inderdaad kunnen koppelen, hoogstwaarschijnlijk via webMethods (REST of SOAP), maar daarom is het ook een open vraag.

Of jullie daarmee aan de wens voldoen is nog lastig te beoordelen. Waarschijnlijk wel, maar het is onduidelijk wie de integratiepartner is en hoe die alles aan elkaar kan en wil bouwen. Ook hierbij willen we opmerken dat dit een wens en geen eis betreft."

Beantwoord op: 13-01-2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

73

Onderwerp:

Betreft: H4 - Surfconext

Vraag:

Waarom wil opdrachtgever ook een identificatie en authenticatie via

SURFconext wanneer er ook al om een Single-Sign-On koppeling wordt gevraagd?

Antwoord:

Hiermee behoudt de VU de flexibiliteit om verschillende methoden toe te kunnen passen. Vandaar ook de lagere classificatie als "Gewenst".

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:

Betreft: H5 - Rollen o.b.v. organogram

Vraag:

Leverancier kan rollen synchroniseren in Azure Active Directory. Waarom wil opdrachtgever ook rollen synchroniseren o.b.v. organogram wanneer er ook al rollen o.b.v. active directory worden gesynchroniseerd?

Antwoord:

Omdat de inrichting van de organisatiestructuur in AD/AAD niet van dien aard is dat het gebruikt kan worden voor het automatisch toekennen van rollen en rechten. Achter deze vraag zit een onderscheid in toewijzing op organisatorische eenheid en het toekennen van gebruikersrollen.

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Betreft: J17 – Vrije keuze account aanmaken

Vraag:

Het automatisch aanmaken van een account is verplicht i.h.k.v. AVG aangezien de kandidaat via zijn account toegang kan krijgen tot zijn/haar sollicitatiegegevens in het career center en daar kan besluiten de sollicitatie aan te passen of zelf te verwijderen (right to be forgotten). Bovendien is er geen sprake van het 'aankomen van een account' door de kandidaat. De account wordt automatisch aangemaakt voor de kandidaat. Hier merkt de kandidaat niets van in het sollicitatieproces. Is opdrachtgever bereid om deze wens i.h.k.v. AVG-compliance te laten vallen?

Antwoord:

De wens is geformuleerd omdat we (zoals beschreven bij J16) in het sollicitatieproces geen drempel op willen werpen voor kandidaten die geen account willen aanmaken. Echter willen we de optie voor de voordelen van een account wel (optioneel) beschikbaar stellen. Indien de kandidaat er in het

sollicitatieproces niets van merkt, omdat dit automatisch wordt gedaan, voldoet de leverancier met deze oplossing aan de wens van de VU.

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Betreft: N13 - Gemiddelde beoordeling

Vraag:

Voorbeeld: Drie mensen geven een beoordeling van 100% en drie mensen hebben nog niet beoordeeld. De gemiddelde beoordeling in het ATS is dan 100% en het zou niet 50% mogen zijn omdat er nog mensen niet beoordeeld hebben. Dan zou de beoordeling van kandidaten geheel scheefgetrokken worden. Dit zou opdrachtgever niet moeten willen. Het gaat een scheef beeld geven en VU kan de beoordelingen in het ATS dan niet meer vertrouwen. Gebruikers dienen gewoon met taken in het ATS tot actie te worden opgeroepen. Is opdrachtgever bereid om deze wens i.h.k.v. eerlijke beoordelingen voor kandidaten te laten vallen?

Antwoord:

De vraag van de VU komt voort uit eerdere ervaringen waar beoordelaars goede en slechte kandidaten wel beoordelen, maar kandidaten die daar tussen vallen niet. Dit kan er in sommige gevallen toe leiden dat andere beoordelaars deze kandidaten op basis van andere beoordelingen ook overslaan. De VU heeft deze wens geformuleerd om te onderzoeken welke mogelijkheden de leverancier biedt om ervoor te zorgen dat alle kandidaten dezelfde hoeveelheid reviewers krijgen. Op deze wijze willen we borgen dat kandidaten op basis van eenzelfde hoeveelheid beoordelingen tegen elkaar afgezet worden. Indien 1 beoordelaar een kandidaat een slechte beoordeling geeft en een andere kandidaat door 4 beoordelaars wordt beoordeeld is de balans waarop er naar de kandidaten gekeken is niet zoals gewenst. De oplossing die de leverancier aanbiedt om dit te voorkomen is volledig vrij. Wel wenst de VU hiervoor de automatisering op centraal niveau in te kunnen regelen zodat dit voor alle procedures geldt en dus niet per vacature ingesteld dient te worden.

Beantwoord op: 13-01-2023

Label: Inhoud