

OGT

Customer Relation Management Systeem

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

15-5-2023

- Per abuis is een deel van de tekst in het aanbestedingsdocument vervallen. Deze tekst is toegevoegd aan deze Nota ('OGT CRM Visie, Strategie en huidige situatie').

- Bijlagen bij vraag 32 toegevoegd.

Onderwerp	Vraag	Marleen
1 Algemeen	PARTIJ denkt dat zelfstandig gebruik en beheer (in onderling overleg) bij Opdrachtgever te adviseren is. Dit ten behoeve van time-to-market van b.v. marketing acties of financiële impact. Staat Opdrachtgever hiervoor open en is de organisatie van Opdrachtgever hier klaar voor?	Het functioneel beheer ligt bij de afdeling MarCom vanuit Opdrachtgever. Het technische gedeelte van het beheer ligt bij de Opdrachtnemer. Met betrekking tot de koppelingen die gemaakt worden met de systemen van Opdrachtgever: hiervoor wordt met de eigenaren van de systemen gecommuniceerd. In geval van IDVault is de afdeling ICT van Opdrachtgever dat. Maar bijv. in geval van Eduarte wordt er afgestemd met de leverancier van Eduarte door de Opdrachtnemer. De documentatie komt bij de afdeling ICT van Opdrachtgever te liggen.
2 Algemeen	Wat zijn volgens Opdrachtgever, kijkend naar het volwasheidsniveau en huidig (CRM) applicatie gebruik de belangrijkste risico's, typisch voor de organisatie van Opdrachtgever waar PARTIJ rekening mee zou moeten houden?	Deze vraag is door Opdrachtgever moeilijk te beantwoorden. De risico's kunnen zitten in het meekrijgen en opleiden van de mensen welke met het systeem moeten gaan werken. Daarnaast is het inrichten van customer journey's nieuw. Qua volwassenheidsniveau is Opdrachtgever daarom startend.
3 Algemeen - inkoop licenties	PARTIJ maakt gebruik van het Microsoft Dynamics Platform, conform markt standaard gaat PARTIJ ervanuit dat Opdrachtgever de licenties via de Microsoft leverancier worden afgenomen via een separaat contract? Is deze aanname correct?	Deze aanname is niet correct.
4 Algemene Voorwaarden artikel 10	De Opdrachtnemer is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de desbetreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd. Aangezien er geen concrete procedures en bepalingen zijn met betrekking tot acceptatieprocedures is dit naar inzien van PARTIJ een onredelijke zware eis. PARTIJ stelt daarom voor om het verzuim gevolg volledig weg te halen en de normale route van ingebrekestelling en nakoming te volgen.	Aanbestedende dienst is niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van Artikel 10 van de Algemene Voorwaarden. Met betrekking tot de acceptatieprocedure; zie het antwoord op vraag 14 in deze nota.
5 Algemene Voorwaarden artikel 14 + 11	Er is geen aansprakelijkheidsbeperking opgenomen met betrekking tot schade. PARTIJ verzoekt daarom separaat op te nemen dat schade wordt beperkt tot direct schade met een maximum van het verzekerd bedrag en/ of omvang van de opdracht.	De Algemene Voorwaarden sluiten aan bij het Burgerlijk Wetboek. De opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade die ontstaat door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van opdrachtnemer of personen waar opdrachtnemer voor aansprakelijk is. Hiermee zijn alle beperkingen uit het BW, bijvoorbeeld in verband met eigen schuld, van toepassing. Artikelen over de mogelijkheid tot matiging indien volledige schadevergoeding onaanvaardbaar is (artikel 6:109 BW) en het beroep op eigen schuld (artikel 6:101 BW) zijn eveneens van toepassing. Uit het BW (en de jurisprudentie) volgt dus juist dat sprake is van beperking van de aansprakelijkheid.
6 Algemene Voorwaarden artikel 22	Indien 22.9 De Opdrachtnemer verleent tenminste een garantie voor de Goederen van 365 dagen vanaf het moment dat de Opdrachtgever de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer. Van toepassing is op de levering als beoogd in deze overeenkomst verzoekt PARTIJ om de garantietermijn in artikel 12.3 bij te stellen van 12 maanden naar 6 maanden.	Er van uit gaande dat u Artikel 22.9 bedoelt: de garantietermijn van 6 maanden is akkoord.
7 Algemene Voorwaarden artikel 22	Aangezien de overeenkomst geen levering van diensten omvat, vraagt PARTIJ deze artikelen te schrappen	De Algemene Voorwaarden betreft een vaststaande set voorwaarden. Op het moment dat de inhoud / strekking van een bepaald artikel (artikelen) de aard van de gevraagde opdracht niet raakt, zal het betreffende artikel vanzelf buiten beschouwing blijven. Het buiten toepassing verklaren van één of meer artikelen uit deze vaststaande set veroorzaakt enkel onduidelijkheid.

8	Algemene voorwaarden Artikel 8.1	In artikel 8.1 stelt opdrachtgever dat Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht (ongeacht of de Opdrachtnemer daarbij gebruik heeft gemaakt van enige bijdrage van de Opdrachtgever en/of derden), berusten bij de Opdrachtgever. Idem artikel 8.2 en 8.4 Aangezien PARTIJ gebruik maakt van het Microsoft platform, waarover zij geen rechten heeft. En gebruik maakt van een oplossing op basis van eigen IP. Vragen wij opdrachtgever om: Verplichtingen ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten te beperken tot onderdelen waar zij ook daadwerkelijk rechten toe heeft. De onderdelen van het eigen product van PARTIJ uit te sluiten van overdracht van intellectueel eigendom in overeenkomst met artikel 8.5	Akkoord met voorgestelde wijziging, met dien verstande dat 8.3 in stand blijft.
9	Bijlage 7b (technische eisen) – punt 24	Betekent dit dat opdrachtgever het level of assurance zoals dat wordt vastgelegd binnen SURFSecureID vanuit de CRM-applicatie (gebruikers- en rollenbeheer) wil kunnen instellen?	Dat klopt.
10	Bijlage 7b (technische eisen) – punt 28	Welke kernsystemen bedoelt u hier? Bedoelt u Eduarte en Magister? Is Redspider (IDVault) het bronsysteem voor access management binnen OGT waar het koppelvlak van opdrachtnemer mee samenwerkt? Werkt het (de)provisionen van rollen en autorisaties naar de SaaS-applicatie van de opdrachtnemer altijd via Redspider?	Hier wordt inderdaad Eduarte en Magister bedoelt. IDVault is het bronsysteem. Het (de)provisionen van rollen en autorisaties hoeft niet altijd via Redspider. Kan ook via de federatieve koppeling van Surf.
11	Bijlage 7b (technische eisen) – punt 29	Bedoelt u dat de SaaS-applicatie Single Sign On (via SurfConext) ondersteunt zodat OGT deeplinks kan maken naar de SaaS-applicatie?	Dat klopt.
12	Bijlage 7b (technische eisen) – punt 41	Een dergelijke eis is lastig te checken aangezien de infrastructuur van de opdrachtgever een rol speelt. We zouden de resultaten van een simpele ping kunnen overleggen tussen Amsterdam en het datacentrum (van netwerkkaart naar netwerkkaart). Is dit afdoende?	Dit is afdoende.
13	Bijlage 7b (technische eisen) - punt 6	Een uitgebreid koppelvlak (webservices) is een duurzaam alternatief om hetzelfde doel bereiken: opdrachtgever kan hiermee zelf beschikken over de data. In hoeverre mag deze eis worden ingevuld door dit alternatief dan wel is dit alternatief wenselijk?	Deze eis mag worden ingevuld door dit alternatief. Hierbij is afstemming met Opdrachtgever in elk geval vereist.
14	Concept overeenkomst algemeen	PARTIJ verzoekt om, zoals gebruikelijk, in aanvulling op de algemene voorwaarden en concept overeenkomst een acceptatieprocedure overeen te komen met betrekking tot de acceptatie van de Prestatie.	Na gunning wordt een acceptatieplan opgesteld.
15	Concept overeenkomst Artikel 6 Facturatie	PARTIJ verzoekt om nadere afspraken te maken met Opdrachtgever met betrekking tot de betaling waarbij vooraf en gedurende de implementatie van de te leveren Prestatie een deel van de vergoeding voor de Prestatie door opdrachtgever wordt betaald.	50% van de implementatiekosten kunnen vooraf gefactureerd worden. De overige 50% achteraf.
16	paragraaf 1.2.1 Omvang database	Kunt u een inschatting geven van het aantal contactpersonen en organisaties dat in het CRM-systeem zal worden opgeslagen? Dit kan voor onze aanbieder invloed hebben op de totaalprijs.	Op dit moment heeft Opdrachtgever meer dan 10.000 contactpersonen (studenten) in de database staan. Door de uitbreiding van de functionaliteiten is te verwachten dat dit zal groeien. Op dit moment staat er circa 35.000 leerbedrijven in het systeem.

17	Paragraaf 1.2.3 Kerncompetentie 3	In paragraaf 1.2.3 benoemt u de volgende eis: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een opdracht voor het creëren van een systeem in het voortgezet of middelbaar beroepsonderwijs. Wij hebben ons in het verleden met name gericht op het hoger onderwijs en daar ook de nodige referenties. Voor wat betreft de implementatie van een CRM-systeem denken wij dat die kennis en ervaring ook volstaat in het MBO (en zelfs misschien nog wel meer vergelijkbaar met het MBO is dan het VO). Kan deze eis worden geherformuleerd naar: Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van een opdracht voor het creëren van een systeem in het voortgezet of middelbaar/hoger beroepsonderwijs?	Nee, dit is niet mogelijk.
18	Paragraaf 1.2.7	In het aanbestedingsdocument staat beschreven bij 1.2.7 dat de Algemene voorwaarden van inschrijver of derden uitdrukkelijk worden uitgesloten. Wij maken gebruik van standaard Salesforce/Microsoft cloud-producten. Hiervoor gelden de voorwaarden van Microsoft/Salesforce. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de door ons gerealiseerde functionaliteit en wij zullen als partner jullie algemene voorwaarden accepteren. Is dit voor OGT voldoende?	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Algemene Voorwaarden voor Leveringen en Diensten van Onderwijsgroep Tilburg gedurende de overeenkomst. De afspraken en voorwaarden welke Opdrachtnemer met zijn partner(s) is overeengekomen zijn tussen die partijen.
19	Paragraaf 1.2.8	Opdrachtgever stelt: Mate van beschikbaarheid: 99,7% van de tijd beschikbaar conform gemaakte afspraken. In het geval van PARTIJ wordt het onderliggende platform (Microsoft Dynamics CRM) direct door vendor geleverd aan opdrachtgever middels een overeenkomst met Microsoft / Surfdiensten. PARTIJ verzoekt daarom deze bepaling te verleggen naar de direct overeenkomst met de vendor Microsoft. Voor wat betreft de mogelijk hieruit volgende kosten stelt PARTIJ stelt daarom voor dat dergelijke kosten voor rekening van Opdrachtgever of de overeenkomst met vendor Microsoft dienen te komen.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van het gestelde in de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Verantwoordelijkheden kunnen niet worden verlegd naar een derde. Opdrachtgever sluit geen (directe) overeenkomst af met een derde.
20	Paragraaf 3	Op pagina 14 en 15 staan dingen die met elkaar conflicteren. Op pagina 14 staat: "Inschrijver beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem gericht op dataveiligheid (ISO27001). Inschrijver beschikt over een ISAE 3402 verklaring." Op pagina 15 staat: "Een ISAE 3402 rapportage (type 2) en een ISO 27001 en 27002 certificaat of gelijkwaardig. Gelijkwaardige maatregelen worden alleen aanvaard indien inschrijver het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven, om een reden die niet aan hem te wijten is." Kunt u ons duidelijkheid verschaffen over wat er ten aanzien van ISO-27001, ISO-27002 en ISAE3402 van de inschrijver wordt verwacht?	ISO 27002 komt te vervallen, daar een organisatie daar niet voor te certificeren is. Met betrekking tot ISO 27001 en ISAE 3402 of gelijkwaardig dient u een certificaat te overleggen zoals beschreven in paragraaf 3.3 van het aanbestedingsdocument.
21	Paragraaf 3.2.2	Opdrachtgever vraagt om een ISAE 3402 rapportage (type 2) en een ISO 27001 en 27002 certificaat of gelijkwaardig. PARTIJ maakt gebruik van het Microsoft Dynamics platform dat hier aan voldoet. Is dit voor Opdrachtgever acceptabel? PARTIJ hanteert een eigen kwaliteits en dataveiligheids protocol waarvan inhoud overlegd kan worden. Is dit voor opdrachtgever acceptabel?	Zie ook het antwoord op vraag 20. Wanneer u beroep doet op de technische bekwaamheid bij een andere entiteit, dient u dit aan te geven in de UEA (Deel II C). De betrokken entiteit dient het UEA dan ook in te vullen en te ondertekenen (separaat aan die van Inschrijver).
22	paragraaf 4	Kunt u aangeven waar we het bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid kunnen vinden?	Zie het antwoord op vraag 5.

23	Paragraaf 4.1	Zowel in de algemene voorwaarden, conceptovereenkomst en het aanbestedingsdocument wordt verwezen naar prijs. U maakt hierbij onderscheid in een vaste prijs per gebruiker per jaar en implementatie kosten. Bij deze laatste is in het prijzenblad opgenomen dat all-in prijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst betreft. In de branche is het gebruikelijk dat IT-leveranciers werken op grond van een inspanningsverbinde met betrekking tot implementatie kosten. PARTIJ verzoekt daarom om met betrekking tot de te leveren Prestatie op te nemen dat: 'PARTIJ zich naar beste kunnen zal inspannen om de dienstverlening en Prestatie voor implementatie te leveren'.	Dit is niet akkoord.
24	paragraaf 4.1 (functionele eisen)	13. Het systeem kan push notificaties per doelgroep (ook voor storingen en calamiteiten) uitzenden. Welke communicatiekanalen moeten bij push notificaties worden ondersteund (mail, SMS, Whatsapp, Teams)?	Mail, SMS (whatsapp is een pre).
25	Paragraaf 4.1 (functionele eisen)	14. Het systeem wordt gekoppeld aan Eduarte en Magister d.m.v. een API en IDVault op basis van een RedSpider koppeling. Kunt u meer inzicht geven in de benodigde koppelingen met Eduarte, Magister en IDVault (Redspider)? Betreft het hier alleen endpoints voor het ophalen van data? Of worden er ook koppelingen voorzien die data wegschrijven naar Eduarte, Magister en IDVault?	Voor nu alleen gegevens ophalen. Afhankelijk van de ontwikkeling van het alumni beleid en de acties die daaruit volgen tijdens de studiecarrière bij Opdrachtgever kan het zijn dat dit verandert. De omgeving moet dus wel de mogelijkheid hebben om eventueel de data weg te schrijven.
26	Paragraaf 4.1 (functionele eisen)	14. In hoeverre zijn koppelingen met landelijke voorzieningen zoals RIO en CAMBO wenselijk? Dit om de afhankelijkheid van de SIS leverancier te minimaliseren.	Een koppeling met RIO en Cambo is prima. Het is echter ook van belang om te koppelen met Eduarte, omdat (bijvoorbeeld contractonderwijs) niet in RIO en Cambo wordt aangemeld, maar alleen in Eduarte.
27	Paragraaf 4.1 (functionele eisen)	15. Het systeem moet worden geïntegreerd in Anywhere365 Kunt u ons meer inzicht geven in deze beoogde integratie?	Het is de bedoeling dat als gebeld wordt door middel van Anywhere365, de klantenkaart van het telefoonnummer dan automatisch naar boven komt. Daarnaast is het ook wenselijk dat bij contact via whatsapp de klantenkaart erbij wordt gehaald, maar ook dat deze contactmomenten worden geregistreerd in het systeem.
28	Paragraaf 4.1 (functionele eisen)	18. Inrichting zoekfunctie Kunt u toelichten wat u bedoelt met het "op tekst kunnen zoeken in omgeving"? Welke tekst(en) en in welke omgeving bedoelt u hier?	Zoeken in velden is nodig. Globale search is wenselijk. Eentje die in meerdere velden tegelijk kijkt: tekstveld bericht, afzender, kop ed.
29	Paragraaf 4.1 eis 14	Kunt u ons een uitgebreide toelichting geven hoe u de koppeling voor u ziet functioneel en technisch? Maakt OGT gebruik van een tussenlaag / middleware voor de SiS-integraties? Hoe verhouden de ID systemen van IDVault en Redspider zich tot de eerder genoemde integraties? (Gaat dat niet meer om SSO-processen?) Staat u open voor een best practice oplossing hierin?	Het aangeboden product moet gegevens uit de systemen Eduarte, Magister en IDVault kunnen halen. De IDVault is de bron van alle identiteitsgegevens die in Eduarte en Magister worden opgevoerd. Gegevens tussen de SIS systemen Eduarte en Magister worden middels de RedSpider driver uitgewisseld. Deze gegevens in de IDVault worden verrijkt met opleidings en andere relevante gegevens waar afnemende systemen gebruik van kunnen maken. Opdrachtgever werkt met Entree en Surfcontext voor een SSO oplossing.
30	Paragraaf 4.1 eis 2	Kan OGT een onderscheid maken in het gebruik en de toegang van de 100(?) beoogde gebruikers? Als inschrijver kunnen we namelijk goedkopere licenties voorstellen voor gebruikers met beperkte rechten of toegang.	1 tot 5 licenties (bouwen van journeys en beheer), 20 licenties (klantenservice), 75 licenties (evenementen kunnen aanmaken en content kunnen aanleveren (voor mailingen)).
31	Paragraaf 4.1 eis 57	Het is niet gebruikelijk buiten normale werktijden van 8 tot 17 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor het verhelpen van functionele en technische verstoringen. Mocht u deze eis handhaven, dan heeft dit aanzienlijke impact op het prijsniveau van de inschrijving. Daarnaast zijn onderwijsinstellingen als het OGT na 17 uur vaak gesloten, waardoor de kosten voor deze eis naar ons idee niet opwegen tegen de meerwaarde hiervan. Inschrijver wil u dan ook verzoeken om deze eis om te zetten naar een wens. Gaat u hiermee akkoord?	De eis wordt aangepast naar "Opdrachtnemer garandeert eerste lijn telefonisch support, beschikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur (Nederlandse tijdzone). De aanname dat onderwijsinstellingen als OGT na 17 uur gesloten zijn, is onjuist. Denk bijvoorbeeld aan avondonderwijs en open dagen. Opdrachtgever wil er graag aan toevoegen dat Opdrachtnemer (in overleg) in de avond bereikbaar moet zijn.
32	Paragraaf 4.1 eis 7	Kan OGT d.m.v. een voorbeeld migratiedocument en een beschrijving van de omvang van de te migreren data hier een concreter beeld van schetsen?	Aanbestedende dienst heeft geen voorbeeld van een migratiedocument. Een beschrijving welke Aanbestedende dienst op dit moment kan geven: Er zijn circa 11.000 inschrijvers. Die data moet in ieder geval gemuteerd worden en er zijn nu 36 activiteiten geweest, waarvan data overgeschreven moeten worden. In de bijlage bij deze nota zijn 4 Excel documenten toegevoegd, wat een concreter beeld kan geven.

33	Paragraaf 4.1 eis 9	Wij bieden een internationale oplossing voor het onderwijs waarbij de software afkomstig is uit de VS die breed in Nederland gebruikt wordt. Indien we deze eis letterlijk nemen kunnen wij geen aanbieder doen. Kan deze eis geherformuleerd worden om te eisen dat deze oplossing moet voldoen aan de AVG-wetgeving?	Een verwerkersovereenkomst (bijlage 5 behorende bij deze aanbesteding), zoals bedoeld in de AVG, is van toepassing. Dit betekent dat de opdrachtnemer als verwerker dient te voldoen aan de bepalingen uit de AVG. Aanvullend wordt verwezen naar het bepaalde onder G en H op pagina's 13 en 14 van de verwerkersovereenkomst. Tevens dient de opslag en verwerking van persoonsgegevens uitsluitend plaats te vinden in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of derde landen met een passend beschermingsniveau. Dit is bepaald in eis 36 in het Programma van Eisen (bijlage 7b behorende bij deze aanbesteding). Opdrachtnemer dient in de verwerkersovereenkomst en het Programma van Eisen aan te geven in welk land de persoonsgegevens worden verwerkt en opgeslagen. Opdrachtnemer dient in de verwerkersovereenkomst en het Programma van Eisen aan te geven van welke subverwerkers door opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt.
34	paragraaf 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Opdrachtgever stelt: In het kader van privacy en AVG mag geen gebruik worden gemaakt van Niet-Europese software die helpt bij het maken en onderhouden van mailing lists, nieuwsbrieven en campagnes. PARTIJ maakt gebruik van het Microsoft Dynamics Platform, maar kan echter garanderen dat alle data en verwerking plaats vindt in Nederland of Ierland (Europa). Is dit voor Opdrachtgever acceptabel?	Zie het antwoord op vraag 33 in deze nota.
35	Paragraaf 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Opdrachtgever vraagt om een prijs per gebruiker per jaar. Van hoeveel gebruikers is sprake? Is hier volgens Opdrachtgever sprake van een fasering ('ramp-up') van gebruikers gedurende de tijd?	Zie het antwoord op vraag 30 in deze nota.
36	Paragraaf 4.1 Gebruikers	Kunt u aangeven hoeveel gebruikers toegang moeten krijgen tot de functionaliteit van het te implementeren CRM-systeem? Dit kan voor onze aanbieder invloed hebben op de totaalprijs.	Zie het antwoord op vraag 30 en 35.
37	Paragraaf 4.1 Koppelingen	U stelt de volgende eis: Het systeem wordt gekoppeld aan het leerlingvolgsysteem Eduarte en Magister d.m.v. een API en IDVault op basis van een RedSpider koppeling. Een koppeling met OGT systemen is van belang om te kunnen monitoren in welke fase de student zich bevindt. Los van de technologie, vereist het implementeren van een dergelijke koppeling samenwerking tussen partijen. De kosten daarvan zijn bovendien afhankelijk van verschillende keuzes die bij de realisatie van de koppeling gemaakt kunnen worden (real-time of niet, push of pull, gebruikte protocollen, logging en foutafhandeling, etc.). Heeft u meer informatie over de scope van deze gewenste koppeling (triggers, entiteiten, transformaties, business rules, etc) en de gewenste functionaliteit waarin de koppeling moet gaan voorzien?	Opdrachtgever gaat er van uit dat het product realtime, push/pull werkt. De andere zaken die hier worden benoemd, zoals triggers, entiteiten, business rules worden later in het traject vastgesteld en aan de hand daarvan ingeregeld. De verdere gewenste functionaliteiten zijn opgenomen in de uitvraag.

38	paragraaf 4.1 Mogen wij ook met een platform van een derde partij (Microsoft) aanbieden?	Als wij besluiten aan te bieden, dan zullen wij dit doen op basis van Microsoft Dynamics365, wereldwijd één van de leiders voor CRM (bron: Gartner) die moderne, veilige en schaalbare cloud oplossingen biedt. Uw aanbesteding lijkt echter voor te sorteren op een aanbieder, waarbij de softwareleverancier en de implementatiepartner dezelfde partij zijn en er dus ook een partij hoofdaannemer is, die de verantwoordelijkheid draagt voor zowel de software, als de diensten. Echter in deze tijd sluit dit niet aan bij hoe platform leveranciers en implementatiepartners samenwerken en sluit u dus veel gerenommeerde technologiespelers uit. Vergelijk het met hoe uw organisatie ook met Office 365 omgaat. U heeft de licenties waarschijnlijk ingekocht via SURF en een andere partij (of misschien meerdere partijen) helpen u met implementatie, beheer en/of doorontwikkeling. Concreet betekent dit dus dat u niet alleen een contract sluit met ons als implementatiepartner, maar ook een contract sluit met een platformleverancier, waarbij u ook akkoord gaat met hun standaardvoorwaarden. Wij kunnen juridisch namelijk geen hoofdaannemer zijn van het Microsoft Cloud product. In veel aanvragen wordt de ruimte gecreëerd om de software te scheiden van de diensten. Om ervoor te zorgen dat u een eerlijk speelveld creëert is het gebruikelijk om in de uitvraag wel de licentiekosten mee te nemen in het vergelijk.	Het is mogelijk om in te schrijven met een onderaannemer. Zie paragraaf 2.13.
39	Paragraaf 4.1 Prijsberekening	In paragraaf 4.1 stelt u onder het kopje 'Algemeen' bij het 2e punt de volgende eis: Er wordt een vaste prijs per gebruiker per jaar betaald, ongeacht het aantal modules van het systeem en ongeacht het aantal records/respondenten. Wij zijn voornemens aan te bieden met een applicatie van Microsoft waarbij er naast een prijs per gebruiker ook een vaste prijs voor het platform geldt die mede afhankelijk is van het aantal records in de database. Dit kunnen wij op dit moment niet kwijt in het prijzenblad waardoor we niet kunnen aanbieden. Is het mogelijk om naast een prijs per gebruiker ook een vaste prijs voor het platform (mede op basis van het aantal contactpersonen in de database) op te nemen? Daarmee kunt u nog steeds de totale prijs over een periode van 4 jaar vergelijken met andere inschrijvers en dit meewegen in de prijsformule.	Dit kan worden verrekend in het gebruik van het systeem per jaar.
40	Paragraaf 4.1 SLA .57	Opdrachtgever vraagt beschikbaarheid op werkdagen tussen 8:00 en 22:00 uur (Nederlandse tijdzone) en in het weekend en op werkdagen tussen 22:00 en 8:00 uur is er eerste lijn support, telefonisch en per mail. Onze interpretatie is dat Opdrachtgever daarmee 24uurs bereikbaarheid wenst. Is deze aanname juist? PARTIJ is van mening dat deze bereikbaarheid qua kosten niet in relatie staat tot het gebruik van het systeem en zou daarom een andere structuur adviseren. Staat Opdrachtgever hiervoor open?	Zie het antwoord op vraag 31.
41	Paragraaf 4.1. Eis 36	Welke rapportagetool gebruikt OGT hier momenteel voor?	Op dit moment is dat Qlikview, maar op korte termijn wordt overgegaan op PowerBI. Het gebruik van PowerBI is daarom de eis.
42	Paragraaf 5.5. en 5.6	Kunt u bevestigen dat het maximaal aantal punten voor de demo 36 en voor de Open Vragen 40 is? Hoe werkt de rangschikking waarin zij beiden gelijkwaardig worden beoordeeld dan? Kunt u daar een rekenvoorbeeld van geven?	Nee, voor de demo is maximaal 40 en voor de open vragen ook 40 punten te behalen (zie paragraaf 5.6). Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

43	Planning van de implementatiefase	U stelt in de planning dat in een periode van 2 maanden de implementatie afgerond moet zijn voor alle onderdelen. Heeft u gedurende deze periode alle mensen benodigd voor de implementatie, beschikbaar? Regio zuid heeft namelijk vakantie in de periode van 5 juli tot en met 17 augustus. Op basis van onze ervaring en rekening houdend met het nieuwe wervingsjaar weten wij welke onderdelen live moeten en wanneer. Mogen wij met een voorstel/planning komen waarvan wij menen dat deze realistischer is voor OGT?	Niet alle onderdelen hoeven direct geïmplementeerd te zijn binnen 2 maanden. In ieder geval de studentjourney zal dan moeten starten. In open vraag 3 wordt gevraagd naar de implementatie en het plan van aanpak. Aanbestedende dienst leest hierin graag terug hoe Inschrijver de implementatie en dus de planning voor zich ziet.
44	Programma van Eisen eis 31	De applicatie dient (t.a.v. informatiebeveiliging) aantoonbaar te voldoen aan marktconforme certificering of toont dit aan middels het ROSA self assesment dat correspondeert met de BIV classificatie van de applicatie. PARTIJ maakt gebruik van het Microsoft Dynamics Platform. Wij interpreteren deze uitleg als conformiteit of vergelijkbare conformiteit met ROSA. Is deze aanname juist? Zo ja voldoet het platform aan alle internationale standaarden te weten: ISO 27001, ISO 27018, SSAE 16 SOC II, and FedRAMP. Is dit voor opdrachtgever afdoende?	Wanneer u bedoelt dat u gebruik maakt van het Microsoft Dynamics Platform en daarmee voldoet aan ISO 27001, ISO 27018, SSAE 16 SOC II, and FedRAMP. Uw aanname is correct.
45	SLA Eis 57	Bij eis 57 wordt gesproken over 'eerste lijn support'. Bedoelt u hiermee support aan alle eindgebruikers binnen het OGT? Onze ervaring is dat het voor eindgebruikers prettiger werkt (en bovendien kostenefficiënter is) als er binnen uw organisatie een persoon (bijvoorbeeld een functioneel beheerder) de eerstelijns vragen oppakt en wij als leverancier alleen de complexere tweedelijns vragen in behandeling nemen. In hoeverre overweegt u zelf iemand aan te stellen die eindgebruikers op weg kan helpen?	De eerstelijns support zal binnen de organisatie van Opdrachtgever worden opgepakt. Tweedelijns support ligt bij Opdrachtnemer.
46	SURFconext	Inloggen op onze oplossing loopt via Office365. Als SSO via SURFconext op dit moment voor Office365 geregeld is, dan is dit voor onze oplossing ook meteen geregeld. Is dit acceptabel?	Dit is acceptabel.
47	Omvang van de opdracht	Kunt u bevestigen of €50.000 het totale budget is of dat er sprake is van een fout?	Dit betreft inderdaad een omissie. Hier dient u te lezen: "De omvang van de opdracht is naar verwachting: €50.000 per jaar inclusief btw."