

TN410101 EA Opleidingen en trainingen intermediair SBB - Nota van Inlichtingen d.d. 22 mei 2023

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	E-learning leervorm via portal	Is de SBB ook nu en/of in de toekomst op zoek naar het aanschaffen en ontsluiten van e-learning via het beoogde portal.	Aanbestedende dienst is niet op zoek naar het aanschaffen en ontsluiten van e-learning via het beoogde portal. Het betreft geen e-learning.
2	Proces	PvE 4.5	Omdat Opdrachtnemer in dit systeem voorfinanciert, dus rentekosten maakt en risico loopt, lijkt het redelijk om de betalingstermijn op 14 dagen te stellen. Kan SBB hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. We hanteren een betalingstermijn van 30 dagen.
3	Proces	PvE 4.4	Opdrachtnemer kan in deze eis voorzien. Echter, is het in de toekomst mogelijk om e-facturatie te verzorgen voor SBB?	Op dit moment is dit niet van toepassing. Mogelijkheden in de toekomst zijn niet bekend.
4	Proces	PvE 2.38	Opdrachtnemer beschikt over een rating systeem via toegekende sterren. De ervaring leert dat opleiders in bijna alle gevallen een uitgebreide evaluatiemethodiek inzetten. De evaluatietaak ligt dan bij de opleider. Is dit voor SBB werkbaar?	Dit is werkbaar voor Aanbestedende dienst. Wij zien echter ook graag dat er schriftelijke evaluaties/reviews van deelnemers zichtbaar zijn.
5	Proces	PvE 2.25	Opdrachtnemer garandeert een uptime toegankelijkheid van 97%, inclusief gepland onderhoud (dat vooral buiten kantooruren plaats vindt). Is dit voor SBB voldoende?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende
6	Proces	PvE 2.28	Opdrachtnemer kan naast 2 goedkeuringsniveaus óók een externe goedkoppeling met bijv. een ERP (PO systeem) inrichten. Is dit een oplossing die voor SBB interessant is?	Nee, de goedkeuringsflow moet volledig in AFAS plaatsvinden.
7	Proces	PvE 2.28	Opdrachtnemer kent een twee traps goedkeuringsflow op basis van geautoriseerd leidinggevend. Kan SBB de genoemde mandaatregeling omschrijven en wat dit precies voor inschrijver betekent?	Conform eis 2.28 zullen er 2 personen van Aanbestedende dienst de aanvragen goed- of afkeuren in AFAS (is 2traps goedkeuringsflow). Zodra de 2de goedkeuring is geweest gaat de bevestiging (via AFAS) naar de leverancier.
8	Proces	PvE 3.26	Is versleuteld voor opdrachtgever gecrypteerd met een salt en hash (wat impact heeft op de DB performance)? Zo niet, wat verstaat opdrachtgever onder versleuteld?	Onder versleuteld verstaat Aanbestedende dienst encryptie van data- en log bestanden met real-time encryptie/decryptie bij I/O acties. Bijvoorbeeld: Microsoft SQL Server - Transparent data encryption (TDE) of MySQL Enterprise Transparent Data Encryption (TDE)
9	Proces	PvE 3.26	Welke data worden door opdrachtgever als gevoelig beschouwd?	Dit betreft alles omtrent persoonsgegevens van medewerkers van Aanbestedende dienst.
10	Aanbestedingsleidraad	blz 38	U benoemt hier: '...Opdrachtnemer opleidingen (en indien van toepassing en voor zover dit een verplicht onderdeel is van de opleiding, inclusief de accommodatie) dient te kunnen voorfinancieren van maximaal 2 maanden van te voren'. Inschrijver werkt als volgt: Medewerkers van Opdrachtgever vragen een opleiding aan. Dit komt bij de desbetreffende opleider binnen als een aanvraag. Zodra de opleider de aanvraag bevestigt, kan de opleider een factuur opmaken en versturen naar de facturatie-service van Inschrijver. De facturatie-service controleert alle facturen die binnenkomen en beoordeelt of deze gelijk zijn aan de aanvraag. Een overzicht van al deze facturen wordt vervolgens door Inschrijver opgemaakt, waarin alle aanvragen van de afgelopen periode zijn opgenomen. Deze wordt naar Opdrachtgever verzonden. Opdrachtgever betaalt dit overzicht aan een derde partij, waarmee Inschrijver nauw samenwerkt. Deze derde partij betaalt vervolgens alle opleiders uit. Voldoet Inschrijver hiermee aan uw eis? Zo niet, bent u bereid deze eis aan te passen, zodat wij met onze werkwijze kunnen voldoen en inschrijven op uw aanbesteding? Zo niet, wat is de reden dat u hiermee niet akkoord gaat?	Indien inschrijver de facturatie door een 3de partij wil laten verzorgen betreft dit een opdrachtnemer-onderaannemer/samenwerkingsverband relatie. Zie hiervoor de beschrijving in hoofdstuk 3 van de aanbestedingsleidraad.
11	Aanbestedingsleidraad	Omvang	Hoeveel licenties, hetgeen medewerkers toegang geeft tot het platform, wenst u af te nemen?	Medewerkers van Aanbestedende dienst (circa 750) dienen toegang te hebben tot het platform. Dit om zich te kunnen oriënteren en of een opleiding aan te vragen.
12	Bijlage 8	2.24	Op de academy is de prijs excl. BTW te zien, met daarbij het corresponderende BTW percentage. Op de factuur is zowel de ex- als incl. btw prijs te zien. Voldoet de Inschrijver hiermee aan eis 2.24?	Ja, hiermee voldoet de inschrijver aan de eis 2.24.

13	Bijlage 8	2.28 en 3.1	Momenteel ondersteunt Inschrijver geen goedkeurings/flows of trainingsrequest via de AFAS integratie, alleen maar user/manager/team sync. Met het aangeven van de juiste managers in AFAS kunnen de managers ook in de academy worden aangewezen, waarbij zij de juiste rechten krijgen om goedkeuring toe te passen binnen het leerplatform. De goedkeuringsflow vindt dan wel plaats binnen het leerplatform en niet binnen AFAS. Voldoet de Inschrijver hiermee aan eis 2.28 en eis 3.1?	Zie antwoord op vraag 7.
14	Bijlage 8	3.14	Inschrijver maakt gebruik van logical separation van de data via AWS. We bewaren alle gegevens in één database, echter de scheiding gebeurt logisch op basis van company_id/academy_id. Voldoet Inschrijver hiermee aan eis 3.14 en zo niet, waarom niet?	Akkoord, wanneer inschrijver met deze oplossing volledig aan ISO 27001 voldoet (zie eis 3.7)
15	Verwerkersovereenkomst	6.1	Inschrijver factureert vergoedingen vooraf. Vergoedingen voor gebruikerslicenties worden per 12 maanden vooraf gefactureerd. Is opdrachtgever daar akkoord mee?	Jaarlijkse kosten voor de online portal mogen vooraf per 12 maanden worden gefactureerd. Zie hiervoor het prijzenblad (bijlage 7).
16	Verwerkersovereenkomst	4.1.	Inschrijver verwerkt ook gegevens ten behoeve van interne processen als verbetering van product en diensten. Is Opdrachtgever daar akkoord mee?	Aanbestedende dienst is het niet duidelijk wat u bedoelt met interne processen en welke gegevens het betreft. De inschrijver dient zich te houden aan wat is vastgelegd in de verwerkersovereenkomst en de aanbestedingsstukken.
17	Verwerkersovereenkomst	5.2.	24 uur is erg kort. De AP houdt zelf een termijn van 72 uur aan. Is opdrachtgever bereid om deze termijn aan te passen naar 48 uur?	Nee, hiertoe is Aanbestedende dienst niet bereid.
18	Verwerkersovereenkomst	5.3.	Inschrijver kan hier slechts akkoord mee gaan als we ook een beperkingen op deze aansprakelijkheid overeenkomen komen. Is opdrachtgever daartoe bereid, en zo niet, waarom niet?	Aanbestende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft geen invloed op het toerekenbaar tekortschieten van opdrachtnemer Dit valt buiten de invloedssfeer van aanbestedende dienst.
19	Verwerkersovereenkomst	7,3	Inschrijver kan hier slechts mee akkoord gaan als het verzoek tot het treffen van aanvullende maatregelen voldoende onderbouwd is met oog voor de sector, de markt, de stand van de techniek, de te maken kosten en het risico dat gelopen wordt als de maatregelen niet genomen worden. Is opdrachtgever bereid tot wijziging van dit artikel? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zij dient als verwerkingsverantwoordelijke erop toe te zien dat er passende veiligheidsmaatregelen genomen worden.
20	Verwerkersovereenkomst	9,1	Inschrijver staat audits toe wanneer er een concrete aanleiding is voor Opdrachtgever om te twifelen aan de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst wanneer de audit met een redelijke termijn vooraf is aangekondigd. Gaat Opdrachtgever akkoord met een dergelijke wijziging?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Verwerker is verplicht mee te werken om periodiek audits te laten uitvoeren door verwerkersverantwoordelijke of door een externe art 28 lid 3 AVG.
21	Verwerkersovereenkomst	9,5	Inschrijver behoudt graag zelf de mogelijkheid om in overleg met Opdrachtgever te besluiten welke aanbevelingen opgevolgd worden. Is Opdrachtnemer bereid dit artikel aan te passen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
22	Verwerkersovereenkomst	10,2	Inschrijver anonimiseert de gegevens, bij wijze van vernietiging. Gaat opdrachtgever daarmee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
23	Bijlage 8	2.28 en 3.1	Inschrijver vraagt zich af of AFAS in staat is om data rondom de goedkeuringsflow te sturen of op te halen van/naar het online portal van Inschrijver. Kunt u aangeven wat hierin de mogelijkheden binnen de API van AFAS zijn?	De GetConnector en PutConnector API's van AFAS zijn reactief. AFAS kan dus niet sturen of ophalen. De opdrachtnemer realiseert de actieve koppeling voor het halen/brengen van informatie van/naar AFAS Specificatie van de AFAS API: https://help.afas.nl/help/NL/SE/App_Cnr_Rest_Api.htm
24	Bijlage 7 Prijzenblad		Naast de genoemde invulvelden biedt Inschrijver optionele diensten aan met een grote meerwaarde voor opdrachtgever. Op welke manier kan Inschrijver deze optionele diensten aanbieden? Dit helpt u ook om beter het TCO in kaart te brengen per Inschrijver.	Aanbestedende dienst pas het prijzenblad niet aan. U kunt u meerwaarde laten zien bij de beantwoording van de gunningscriteria
25	Bijlage 7 Prijzenblad		Standaard opleiding via online portal'. U vraagt hier naar een prijs voor de vaste opslag per geboekte opleiding, per medewerker. Inschrijver werkt niet met een opslag per geboekte opleiding. Inschrijver rekent jaarlijkse kosten voor het online portal per medewerker. Per geboekte opleiding betaalt u enkel de genoemde prijs (incl. of excl. btw). Kunt u aangeven wat u precies bedoelt met "vaste prijsopslag per geboekte opleiding, per medewerker" en is het mogelijk hier een bedrag van €0 in te vullen?	Het is niet mogelijk een € 0,- bedrag in te vullen, zie hiervoor ook paragraaf 4.3 van de Aanbestedingsleidraad 'voorwaarden invullen prijzenblad'. Indien u jaarlijkse kosten per medewerker berekent voor het gebruik van het online portal dient u dit te verdisconteren in de vaste opslagprijs per geboekte opleiding per medewerker zoals gevraagd in het prijzenblad.
26	Bijlage 7 Prijzenblad		Voor de standaard opleiding en maatwerk opleiding via portal vraagt u een vaste prijsopslag met een weging van 125 of 250. Waar staan deze aantallen, 150 en 250, precies voor?	Met kolom D rij 18 en 19 bedoelt Aanbestedende dienst: Het aantal te volgende opleidingen die respectievelijk voor Standaard opleidingen en Maatwerk opleidingen per jaar kunnen worden afgenomen door Aanbestedende dienst. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden verleend.

27	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 4	Inschrijver verklaart dit artikel bij voorkeur niet van toepassing vanwege het feit dat er bij een generieke SaaS-oplossing als die van opdrachtnemer vaak geen sprake is van een acceptatieprocedure. Er is een implementatieplan van toepassing aan de hand waarvan het LMS wordt geïmplementeerd. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, de dienst moet beoordeeld kunnen worden; met name de koppeling naar AFAS.
28	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 6	Inschrijver vraagt, gezien de aard van de te verlenen diensten, dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
29	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 13.5	Inschrijver gaat over het algemeen met een boetebepaling voor geheimhouding niet akkoord, vanwege het feit dat een schending van de geheimhouding merendeels te wijten is aan menselijke fouten, en dat het risico hierop dus niet uit te sluiten is. Inschrijver spant zich in om personeel te trainen en bewust te maken van hun verplichtingen inzake geheimhouding, maar wilt zich wel weren tegen deze forse boete, temeer nu geleden schade verhaald kan worden. Inschrijver stelt voor dit artikelid te schrappen. Gaat u daarmee akkoord, zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. De verantwoordelijkheid voor de geheimhouding ligt bij opdrachtnemer.
30	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 17.2	Inschrijver lever een SaaS product en hanteert een bepaald proces voor facturatie. Ons verzoek is om artikelid 17.2 te vervangen door: Inschrijver factureert op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze. Gaat u akkoord met deze wijziging? Zo nee, waarom niet?	De beschrijving van factureren in de overeenkomst is leidend.
31	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 18.5	Inschrijver behoudt graag zijn opschortingsrecht ingeval betaling uitblijft. Gaat u ermee akkoord om dit artikelid te wijzigen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
32	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 19	Inschrijver factureert vergoedingen vooraf en ziet geen reden voor een kredietinstelling op afroep. Gaat u ermee akkoord dit hele artikel te schrappen?	Facturatie dient achteraf plaats te vinden. Aanbestedende dienst ziet geen reden dit artikel te schrappen.
33	Algemene Inkoopvoorwaarden	21.3	Inschrijver acht een aansprakelijkheidsbeperking van tweemaal de opdrachtwaarde meer in lijn met het potentiële schaderisico. Gaat u akkoord met deze wijziging?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
34	Algemene Inkoopvoorwaarden	21.3 D	Deze uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking verklaart Inschrijver bij voorkeur niet van toepassing. De hoogte van een boete inzake 14 lid 2 wordt berekend op basis van de jaarlijkse omzet van de beboete organisatie, in het geval van Opdrachtgever is die omzet, en dus de potentiële boete, hoger dan die van Inschrijver. Hiervoor is juist een beperking van Inschrijvers aansprakelijkheid belangrijk. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en vindt artikel 21.3.D een redelijke bepaling.
35	Algemene Inkoopvoorwaarden	22.4	De ontbindingsgrond "opdrachtnemer een fusie of splitsing aangaat" verklaart Inschrijver bij voorkeur niet van toepassing. Fusies en splitsingen zijn gebruikelijk in de SaaS markt en met een overnemende partij zullen afspraken worden gemaakt over het handhaven van de kwaliteit van de dienstverlening. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord
36	Algemene Inkoopvoorwaarden	22.6	Inschrijver is van mening dat een eenzijdig ontbindingsrecht zonder opgaaf van reden onredelijk en bovendien onwenselijk is. We maken afspraken over looptijden en de dienstverlening (incl. wat te doen als er niet goed gepresteerd wordt) en daar moeten beide partijen vanuit kunnen gaan. Gaat u ermee akkoord dit artikelid te schrappen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
37	Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 24	Inschrijver levert een SaaS-product waarvan de IE-rechten nooit zullen worden overgedragen. Bent u bereid dit artikel schrappen of aan te passen aan deze praktijk? Een voorstel in dezen is om op te nemen dat de IE-rechten op software van Inschrijver enkel worden overgedragen indien een daartoe bestemde overeenkomst wordt getekend tussen partijen.	Aanbestedende dienst is akkoord met het niet van toepassing verklaren van dit artikel.
38	Algemene Inkoopvoorwaarden	24.3 en 24.9	t.a.v 24.3 en 24.9 Inschrijver verstrekt aan klanten een gebruiksrecht voor de duur van de hoofdovereenkomst en niet voor onbepaalde duur. Ons verzoek is om deze artikelen overeenkomstig het voorgaande te wijzigen.	Aanbestedende dienst is akkoord met het aanpassen van de artikelen gedurende de duur van de hoofdovereenkomst.
39	Algemene Inkoopvoorwaarden	25.1	Inschrijver verklaart dit artikel bij voorkeur niet van toepassing vanwege het feit dat overnames gebruikelijk zijn in de SaaS markt. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 35.
40	Programma van Eisen	1.3	Opdrachtnemer verklaart de eigen Gebruiksvoorwaarden bij voorkeur ook gedeeltelijk van toepassing, specifiek de bepalingen rond licenties, toegang van het platform en modules die opdrachtnemer aanbiedt. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Uitsluitend de algemene voorwaarden van Aanbestedende dienst zijn van toepassing. Andere voorwaarden worden van de hand gewezen.

41	Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria		Is de aanname correct van inschrijver dat bij de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria de volgende zaken niet mee worden geteld bij het aantal pagina's dat maximaal mag worden ingediend: - Titelblad - Eventuele voorbeeldrapportages - Afbeeldingen, schema's etc.	Alleen voor sub-gunningscriterium 2 geldt dat het maximaal in te dienen aantal pagina's A4 excl. Dummy-omgeving of anderszins is. Voor de overige sub-gunningscriteria geldt dat de beantwoording conform gestelde aantal A4 pagina's is. Indien het aantal pagina's hoger is dat het gestelde, dan worden extra pagina's niet meegenomen in de beoordeling.
42	Huidige leverancier mbt opleidingsintermediar diensten		Maakt de SBB op dit moment ook gebruik van de diensten van een opleidingsintermediar en zo ja, kan de SBB aangeven wie de huidige leverancier is?	Op dit moment maakt Aanbestedende dienst gebruik van een opleidingsintermediar. Aanbestedende dienst vindt het voor deze aanbesteding niet relevant om de naam van de huidige leverancier kenbaar te maken.
43	Indexatie (eis 4.8)		In de huidige tijden van hoge inflatie (en dus snel stijgende uitvoeringskosten) is het niet markt conform om indexatie pas in te laten gaan vanaf het 3e contractjaar. Inschrijver stelt voor indexatiemogelijkheid in te laten gaan per 15 maart 2025 (ingangdatum tweede contractjaar). Kan de SBB hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
44	Gescheiden back-up per klant (eis 3.14)		Inschrijver levert een SAAS platform dat voldoet aan de allerlaatste eisen op het vlak van security en back-up en recovery. In het geval van een SAAS oplossing worden er nooit gescheiden back-ups per klant gemaakt. Is de SBB bereid deze eis te generaliseren naar algemene richtlijnen rondom de back-up procedures?	Akkoord, wanneer inschrijver met deze oplossing volledig aan ISO 27001 voldoet.
45	Eigen aanbod SBB academie via portal		In hoeverre wil het SBB het eigen aanbod van de SBB academie ook publiceren / ter beschikking stellen via het portal? En zo ja, welke leervormen biedt de SBB academie aan?	De academie van Aanbestedende dienst maakt daar geen gebruik van, zij zorgt zelf voor publicatie en inschrijving van het eigen aanbod van deze academie.
46	Andere leerplatformen?		Beschikt de SBB al over een ander leerplatform en/of een LMS welke wordt ingezet door de SBB academie. Zo ja, kan de SBB aangeven welk platform dit is en hoe de SBB de samenwerking ziet tussen dit platform en de portal welke onderwerp is van deze aanbesteding?	De academie van Aanbestedende dienst beschikt over een LMS. Het is geen eis en geen wens. Het gaat om twee separate omgevingen.