

KW1C

SMS

Vragen ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen

27-9-2023

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	SMS document - hoofdstuk 4.3	In de tabel staat vermeld: Overige jaarlijkse licentiekosten, anders dan per gebruiker. Kunt u dit verder verduidelijken en aangeven wat er mee bedoeld wordt?	Inschrijver kan hier kosten invullen wanneer er bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van aanvullende modules die één jaarlijks tarief hebben, en niet per gebruiker worden afgeprijsd.
2	SMS document - hoofdstuk 4.3	Kunt u aangeven hoeveel reserveerbare ruimtes u heeft?	Op dit moment hebben we 85 reserveerbare ruimtes (overleg- en vergaderruimtes)
3	Verwerkersovereenkomst - artikel 13.6	In plaats van het vervangen van artikellid 12.5 voegen wij dit graag toe als nieuw lid waardoor dit artikellid 13.6 wordt.	Akkoord
4	Verwerkersovereenkomst - artikel 12.3	wij kunnen niet afwijken van dit proces. Het gaat om een geautomatiseerd proces waarbij geen personeel is betrokken. Dit om de veiligheid van uw gegevens te waarborgen. Het is helaas niet mogelijk om in dit proces op automatische wijze een bevestiging van de vernietiging te sturen. We kunnen dit met u ook niet overeenkomen omdat het geautomatiseerde proces in onze audits is goedgekeurd en wijziging hiervan ervoor kan zorgen dat dit als risico wordt gezien in een audit. Om deze reden dient u zelf een bewijs tot vernietiging op te vragen.	Akkoord mits er een signaal wordt afgegeven dat er tot vernietiging wordt overgegaan
5	Verwerkersovereenkomst - artikel 12.1	artikel 12.1 wordt als volgt aangepast: Verwerker biedt een systeem waarbinnen Onderwijsinstelling zelf naar eigen inzicht gegevens kan opslaan en verwijderen. Omdat Verwerker geen inzage heeft welke Persoonsgegevens Onderwijsinstelling precies opslaat, is Verwerker niet in de positie om bewaartermijnen te monitoren en na te leven. Dit ligt uitsluitend binnen de invloedssfeer van Onderwijsinstelling. Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden.	Akkoord

6	Verwerkersovereenkomst - artikel 11.3	Het gaat om het nieuwe artikel 11.3 van de verwerkersovereenkomst: Verwerker heeft met subverwerkers algemene overeenkomsten afgesloten ten behoeve van al onze klanten. Als gevolg hiervan kan Verwerker niet garanderen dat de verplichtingen één op één overeenkomen met de verplichtingen zoals deze in de Verwerkersovereenkomst zijn geformuleerd. Wel zijn deze verplichtingen erg vergelijkbaar en worden hierbij ten minste de eisen - die door wet- en regelgeving aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld - in acht genomen. Graag vervangen wij 'dezelfde verplichtingen' door 'soortgelijke verplichtingen'.	Akkoord
7	Verwerkersovereenkomst - artikel 11.2	Dan willen wij graag hetzelfde voorstel doen voor artikel 11.2: Tijdens de duur van de Verwerkersovereenkomst licht Verwerker Onderwijsinstelling in over een voorgenomen toevoeging van een nieuwe Subverwerker of wijziging in de samenstelling van de bestaande Subverwerkers, waarbij Onderwijsinstelling de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. De bezwaartermijn bedraagt 10 dagen. Verwerker zal een voornemen kenbaar maken door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates.	Akkoord
8	Verwerkersovereenkomst - artikel 6.2	Wij zullen de SaaS rapportage ter beoordeling toesturen.	Akkoord op vraag 28 uit NVI 1.
9	Aanbestedingsdocument - 4.4 Presentatie - Meldingen	Kunt u de term "melding" toelichten in de context van het systeem? En is er een duidelijk onderscheid tussen de rol van een "behandelaar" van een "melding" en een "service desk medewerker"? Wat wordt er van het systeem verwacht bij het gelijktijdig aanmaken van meerdere "meldingen" bij telefonische binnenkomst, en kunt u dit proces verduidelijken? Kunt u uitleggen wat er wordt bedoeld met het maken van een "melding" of het stellen van een vraag op basis van een trefwoord? Op welke wijze worden veelvoorkomende vragen aan de klant weergegeven in de context van notificaties?	Dit is een nieuwe vraag, deze wordt niet in behandeling genomen.
10	Programma van Eisen - 1.1.9. Configuratie Management	Wat zijn de specifieke verwachtingen voor de Configuratie Management sectie in het Programma van Eisen?	Dit is een nieuwe vraag, deze wordt niet in behandeling genomen.

11	Programma van Eisen - 1.1.18 Problem management	Kunt u uitgebreider toelichten wat u verstaat onder Problem management en hoe u "Problem" in deze context definieert?	Dit is een nieuwe vraag, deze wordt niet in behandeling genomen.
12	Aanbestedingsdocument - 1.2 Aan te besteden opdracht	Kunt u uw exacte definitie van een Service Management Systeem toelichten, en welke gebruiksscenario's zijn hiermee gemoeid? Daarnaast, wat zijn de concrete voordelen die zowel Het Koning Willem I College als de studenten kunnen verwachten door de implementatie van dit systeem?	Dit is een nieuwe vraag, deze wordt niet in behandeling genomen.
13	1.2.2. Omvang van de aan te besteden opdracht	Kunt u bevestigen of het budget van €125,000 in de aanbesteding definitief is? We willen graag effectief bijdragen aan Het Koning Willem I College, maar het budget kan een beperking vormen. Is er ruimte voor aanpassing om een haalbare oplossing te vinden?	Dit is een nieuwe vraag, deze wordt niet in behandeling genomen.
14	Nvl 1, vraag 34	De implementatieperiode voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst geschiedt, welk (juridisch dekkend) contract is dan actief ten tijde van de implementatie waar zowel de opdrachtgever en opdrachtnemer als basis op terug kunnen vallen? Deze is (nog) niet opgenomen in dit artikel. Graag verduidelijking op deze werkwijze waar de ingangsdatum later geschiedt dan de startdatum van de projectimplementatie.	De implementatie start zo spoedig mogelijk na definitieve gunning, naar verwachting op 4 december 2023. Dit verschil zal in de overeenkomst worden aangeduid. Licentiekosten kunnen pas vanaf volledige functionele livegang op 1 mei 2024 in rekening gebracht worden.