

SintLucas

EA LMS

Vragen ten behoeve van de 1e Nota van Inlichtingen

30 mei 2024

Opmerkingen: De volgende documenten worden toegevoegd als bijlage:
Bijlage 02 Prijzenblad EA LMS 30 mei 2024
Bijlage 04 Concept Overeenkomst EA LMS Arbit 30 mei 2024

Ref.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	eis 71	U noemt hier expliciet 'documenten en bestanden'. Aanbieder twijfelt of u met deze eis rekening houdt met de behoefte om centraal een DMS/Archiveringstool/Datamanagement voor deze documenten en bestanden te gebruiken. Kunt u uitleggen waarom u deze eis heeft opgesteld?	Dat alle (gebruikers)bestanden toegankelijk zijn vanuit onze Office 365 omgeving in het LMS.
2	eis 70	Kunt u specificeren welke industriestandaarden voor gegevensopslag hier worden bedoeld?	Wij willen onze gegevens graag opgeslagen zien in onze Office 365 omgeving.
3	eis 41 t/m 48	Aanbieder wil met het oog op wet en regelgeving het volgende voorstellen: de functionaliteit genoemd onder eisen 41 t/m 48 hebben enkel betrekking op het werkdossier waarin student en docent samenwerken aan het portfolio en niet het centrale examendossier kan invullen conform wet- en regelgeving. Gaat u akkoord met dit voorstel?	Akkoord.
4	eis 46	Er heerst onduidelijkheid bij aanbieder na het lezen van deze eis. We zouden het waarderen als u kunt verhelderen: wat is de 'trigger' tot verwijdering van documenten/informatie?	In een examenportfolio kunnen volgens exameneisen soms maar een bepaalde max aan projecten worden opgenomen. Bij mediavormgeving is dat bijvoorbeeld max 6 projecten. Wanneer een student een beter werkstuk heeft moet er gelegenheid zijn voor een student om deze te kunnen vervangen met een ander werkstuk.
5	eis 46	Kunt u verduidelijken door wie deze actie uitgevoerd dient te kunnen worden?	Door de student.

6	eis 42	Aanbieder verzoekt u vriendelijk om het woord "alle" in deze eis te specificeren. Dit is een zeer breed begrip. Kunt u aangeven welke typen u verwacht?	Alle type media bestanden die binnen de creatieve sector gangbaar zijn. O.a. grafische, interactieve audiovisuele en fotografische bestanden. (naast de gangbare office documenten)
7	Eis 42	U spreekt hier van typen documenten maar wij vermoeden dat u hier formaten bedoeld. Is dit correct?	Wij bedoelen hier geen formaten in bestandsgrootte. Wanneer het om een format gaat dan is het correct.
8	Eis 41	Aanbieder ziet een portfolio als een verzameling van bewijsmateriaal (toetsen, examens, feedback en beoordelingen). Daarmee wordt een examen portfolio onderhevig aan wettelijke eisen. Deze eisen staan niet expliciet geformuleerd. Eisen die gesteld worden zijn conform archiefwet, nen-iso 16175 en eisen die een extern auditor stelt aan het examendossier. Mag aanbieder daaruit concluderen dat de archiefwaardige opslag van bewijsmateriaal in een andere archiefoplossing plaatsvindt? Zo ja, welke?	Ja wij hebben een archiefoplossing, deze maakt geen onderdeel uit van het LMS.
9	Conceptovereenkomst 7.4	De inschrijver erkent het belang van een adequate afhandeling van support issues van de opdrachtgever. Het is echter niet mogelijk om te garanderen dat alle tickets binnen 24 uur worden afgehandeld. Voor tickets met een lage urgentie bieden wij een KPI van 80% voor een reactietijd binnen 24 uur aan. Deze KPI geldt voor al onze klanten, die hier zeer tevreden over zijn. Binnen een SaaS-bedrijf is het efficiënter om een uniforme SLA aan te bieden aan al onze klanten. Dit stelt ons in staat om onze processen optimaal in te richten en de kwaliteit van onze service te waarborgen. Voor tickets met een hogere urgentie zullen wij uiteraard een snellere reactie bieden. Gelieve te bevestigen dat een KPI van 80% voor het behandelen van klachten binnen 24 uur als voldoende wordt beschouwd	Er staat dat klachten binnen 24 uur worden opgepakt en binnen de daarin afgesproken termijn worden opgelost.
10	Arbit - Aritkel 8	Vanuit innovatie perspectief gaan we de applicatie doorontwikkelen in samenwerking met Opdrachtgever. De Intellectuele Eigendomsrechten voor hetgeen ontwikkeld, zal echter ten aller tijden bij Opdrachtnemer blijven liggen.	Akkoord.
11	Arbit Artikel 8.4 & 8.5	Gelieve te laten vervallen, een dergelijke eis is niet reëel en kan leiden tot juridische problemen voor Opdrachtnemer.	Niet akkoord.
12	Arbit Artikel 26.3	Gelieve te bevestigen dat de definitie van Vergoeding gaat over de prijs voor de Prestatie over een periode van 12 maanden.	Niet akkoord.

13	Arbit Artikel 30.2	Gelieve te bevestigen dat de termijn tot ontbinding in het geval van overmacht verlengd kan worden naar 60 werkdagen.	Niet akkoord.
14	Arbit Artikel 42 en 47	Aangezien de Diensten worden aangeboden via een SaaS-model, willen wij verduidelijken dat de Opdrachtnemer niet verplicht is een kopie van de Software of enige code aan de Opdrachtgever te verstrekken, of enige code in escrow te plaatsen (aangezien de Opdrachtnemer geen licentie verstrekt, behalve voor gebruik tijdens de looptijd).	Het is geen vraag, maar wel akkoord.
15	Eis 82	De ROSA-certificering is ontwikkeld vanwege het ontbreken van duidelijke specificaties voor baselines in normen zoals ISO/IEC 27001/27002 met betrekking tot specifieke beveiligingsmaatregelen. Met de ISO-certificering kunnen organisaties zelf bepalen welke maatregelen ze implementeren en hoe. Dit vormt het grote knelpunt binnen deze certificering. Om onze klanten te ontlasten op het gebied van beveiliging, heeft onze organisatie ervoor gekozen het SOC 2 Type II-certificaat te behalen. SOC 2 is een internationaal erkende standaard die door onafhankelijke derden wordt beoordeeld. Het vereist een grondige evaluatie van onze interne controles, processen en procedures over een langere periode, waardoor het een betrouwbaardere beoordeling biedt dan de ISO-certificering. SOC 2 Type II deelt dezelfde kernwaarden als ROSA, waaronder de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevensverwerking. Indien gewenst, kan de klant inzicht krijgen in ons SOC 2 Type II-rapport, waaruit blijkt hoe de ROSA-certificering en SOC 2 Type II-certificering als gelijkwaardig kunnen worden beschouwd. We vragen u te bevestigen dat SOC 2 Type II als gelijkwaardig wordt beschouwd aan ROSA	Akkoord.
16	Eis 11: Studenten hebben zicht op hun voortgang t.o.v. het curriculum en de keuzes die ze daarbinnen kunnen maken.	Wij vragen SintLucas deze eis te laten vervallen, daar het keuzes maken in het curriculum een functionaliteit is die typisch wordt vervuld door een SIS of onderwijscatalogus en niet door een leermanagementsysteem. Zie ook de MORA; Studieroutebeheer is typisch een applicatieservice van het LMS waar curriculumplanning en -keuzes typisch in respectievelijk een curriculumplanner en opleidingen beheersysteem worden ondervangen.	Niet akkoord, wij bedoelen hiermee dat de voortgang van de student inzichtelijk is op basis van de modules die gekoppeld zijn aan het curriculum.

17	Integraties/koppelingen	<p>In bijlage 04 concept overeenkomst en in bijlage 02 prijzenblad wordt gesproken over vereiste koppelingen als onderdeel van de implementatie. In de lijst met eisen lezen wij dat integraties met Magister, AFAS, de Office 365 toolsuite en mogelijk Xedule moeten kunnen worden gerealiseerd (B74, B76 en B79). Interpreteren wij correct dat SintLucas onder vereiste koppelingen integraties met Magister, AFAS en Office 365 verstaat? Wij willen benadrukken dat het ontwerp van een koppeling sterk afhankelijk is van hoe het bronsysteem en de werkprocessen zijn ingericht. Een 'standaard' koppeling volstaat niet bij een middelgrote instelling en leidt tot een systeem dat niet optimaal zal werken voor de use-case. Gezien er geen informatie beschikbaar is rondom de architectuur en eisen aan de koppeling die SintLucas verstrekt is het voor ons niet mogelijk om integratiepartijen een offerte op te laten stellen. Wij willen voorstellen om zodra het project van start gaat samen met SintLucas de eisen aan de koppelingen in kaart te brengen, waarbij Drieam het functioneel ontwerp maakt, en gezamenlijk offertes uit te vragen om te voorkomen dat we nu meer kosten dan nodig in rekening brengen voor SintLucas. Gaat de aanbestedende partij hier mee akkoord?</p>	<p>Prijzenblad wordt aangepast, koppelingen worden uit implementatie gehaald en aparte prijs voor weergegeven per koppeling</p>
18	Prijz / prijzenblad	<p>We willen borgen dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de meest kostenefficiënte oplossing kan worden aangeboden die recht doet aan de gevraagde totaaloplossing (LMS & eportfolio), het gevraagde partnerschap en de innovatie- en doorontwikkelbehoeften zoals benoemd door het SintLucas in het aanbestedingsdocument. Er wordt echter op dit moment geen enkele commitment getoond wat betreft het aantal eindgebruikers. Daarnaast is door de aanbestedende dienst besloten dat de inschrijfprijs maximaal 12,50 euro per gebruiker per jaar mag bedragen. Om in te kunnen schrijven met een complete oplossing voor deze maximale prijs per gebruiker, vragen wij SintLucas om minimale commitment op alle eindgebruikers van het mbo (2800 studenten+400 medewerkers).</p>	<p>Niet akkoord, intentie is om alle eindgebruikers een licentie te verschaffen, maar is afhankelijk van niet te voorspellen aantal studenten en medewerkers.</p>
19	Concept overeenkomst 4.2	<p>In hoofdstuk 4.2 van de concept overeenkomst wordt gesteld dat licenties jaarlijks vooraf gefactureerd kunnen worden, zoals ook gebruikelijk in de markt. Gelieve te bevestigen dat Opdrachtnemer jaarlijks vooraf mag factureren.</p>	<p>Akkoord voor licenties.</p>
20	Eis 111	<p>De inschrijver is verantwoordelijk voor het onderhouden en beschikbaar stellen van standaard koppelvlakken (API, LTI) maar kan geen verantwoordelijkheid dragen voor het onderhouden van koppeling met (bron)systemen daar deze niet door de inschrijver ontwikkeld worden. Wij vragen SintLucas deze eis aan te passen naar "De inschrijver draagt zorg voor het onderhouden van de standaard koppelvlakken bij nieuwe releases en upgrades".</p>	<p>Niet akkoord, wat wij bedoelen is dat de werking van alle door de leverancier beheerde koppelingen te allen tijde bij de leverancier ligt.</p>

21	Concept overeenkomst 4.3	In hoofdstuk 4.3 van de concept overeenkomst staat geschreven dat prijzen geïndexeerd kunnen worden vanaf januari 2026, na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. We verzoeken aanbestedende dienst in de concept overeenkomst te bevestigen dat de prijzen zeker jaarlijks geïndexeerd mogen worden.	Prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, geïndexeerd worden, 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. Voor het eerst in 2026.
22	Concept overeenkomst (ingangsdatum)	SintLucas geeft aan 1 september 2024 te willen starten met de implementatie. De ingangsdatum van de overeenkomst staat echter op 1 januari 2025. Wij nemen aan dat overeenkomst dan ook in moet gaan op 1 september 2024. Gelieve deze ingangsdatum van 1 september 2024 te bevestigen.	Overeenkomst gaat in met ingang van de start van de implementatie, 1 september 2024. Kosten voor licenties mogen pas in rekening gebracht worden na live-gang 1 januari 2025.

23	Eis 72	<p>Kijkend naar best practices en strevend naar een beveiligde, betrouwbare en schaalbare SaaS-oplossing is ons staande beleid om geen externe SMTP-servers of andere route te voorzien (DKIM, SPF, DMARC) waarop mails vanuit het domein van de instelling verstuurd zouden worden. Belangrijke overwegingen hierbij zijn naast de vereiste beveiliging (risico op phishing en spam) en beheersmaatregelen de betrouwbaarheid en borging van het aankomen van e-mails bij eindgebruikers en niet onterecht als spam gemarkeerd worden of erger, geblokkeerd worden. De geboden oplossing maakt gebruik van een email-service welke geoptimaliseerd is voor de applicatie. Hierbij draagt de leverancier de verantwoordelijkheid voor de e-mailinfrastructuur, het hebben van een goede spamrating en de logging. Het "from" label voor deze email notificaties kan eenvoudig aangepast worden via admin instellingen, bijvoorbeeld "SintLucas" <notifications@'supplier'.com>. Hierdoor is het voor de gebruiker direct duidelijk dat de email notificatie door SintLucas verzonden is. Iedere gebruiker kan de authenticiteit van de e-mailmeldingen verifiëren. Bijvoorbeeld in Outlook door naar de optie "Berichtgegevens bekijken" te gaan en de "Authenticatie-resultaten" met betrekking tot SPF, DKIM en DMARC aan te vinken of in Gmail door op de drie puntjes te klikken en vervolgens op "Bekijk origineel". Kortom, de e-mailmeldingen die vanuit de omgeving worden verzonden zijn veilig en geauthenticeerd, en vormen dus geen risico voor de gebruikers of IT-infrastructuur van SintLucas. Dit is ook hoe vele Nederlandse (hoger) onderwijsinstellingen de notificaties gebruiken. Wij denken graag mee met SintLucas over oplossingen die het achterliggende doel het beste dient, maar vragen om deze eis te laten vervallen</p>	Akkoord.
24	Deel A - 4.2	U geeft aan te willen starten met een livegang bij één cluster leerjaar 1 en één cluster leerjaar 3. Kunt u bevestigen dat deze livegang in januari 2025 plaatsvindt?	Dit kunnen wij bevestigen.

25	Deel A - 4.2 1 implementatie	De opdrachtnemer acht het niet mogelijk om alle 8 onderdelen volledig te kunnen beantwoorden, waarbij specifiek rekening wordt gehouden met de situatie van SintLucas, binnen de gestelde paginalimiet. Wij vragen aanbestedende dienst om dit uit te breiden naar 10 pagina's met een separate visuele planning als bijlage.	Minimaal de 8 genoemde onderdelen dienen onderdeel te zijn van uw antwoord. Het antwoord is maximaal 6 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform vormvereisten incl. uw evt. visuele planning.
26	Deel A - 4.2 - 2. partnerschap	De opdrachtnemer acht het niet mogelijk om alle 6 onderdelen te beantwoorden binnen de gestelde paginalimiet. Wij vragen aanbestedende dienst om dit uit te breiden naar 3 pagina's.	Akkoord.
27	Deel A - 4.2 - 3. SLA & KPI's	De opdrachtnemer acht het niet mogelijk om alle 7 onderdelen te beantwoorden binnen de gestelde paginalimiet. Wij vragen aanbestedende dienst om dit uit te breiden naar 3 pagina's	Akkoord.
28	Deel A - 4.2 - 4. Visie op persoonlijke leerroute van de student	De opdrachtnemer vraagt u gezien het beschrijvend karakter van dit onderdeel twee pagina's met afbeeldingen als bijlage toe te laten om de tekst te kunnen ondersteunen met screenshots en visuals uit het systeem	Akkoord met alleen afbeeldingen, geen tekstuele toelichtingen.
29	Deel A - 4.2 - 5. Visie op werken met portfolio binnen SintLucas	De opdrachtnemer vraagt u gezien het beschrijvend karakter van dit onderdeel twee pagina's met afbeeldingen als bijlage toe te laten om de tekst te kunnen ondersteunen met screenshots en visuals uit het systeem.	Akkoord met alleen afbeeldingen, geen tekstuele toelichtingen.
30	Aanbestedingsdocument 1.2 (o.a	In de opdrachtomschrijving staat dat het LMS de doelstellingen van LLO dient te ondersteunen. Deze staan echter nergens gespecificeerd. Kunt u toelichten wat het LMS in dat kader concreet dient te ondersteunen?	Zie eis 10 t/m 48 organisatie van het onderwijs.
31	Aanbestedingsdocument 2.12.2	Wij missen in de tabel de referentiebeschrijving. Kunt u bevestigen dat deze ook bij inschrijving ingediend moet worden?	De referentiebeschrijving dient ingediend te worden bij inschrijving.
32	Aanbestedingsdocument 4.2.1	U vraagt welke format implementatieplan inschrijver inzet. Gezien de toelichtende beschrijving eronder lijkt het te gaan om een concept-implementatieplan en niet slechts om een format. Kunt u bevestigen dat dit is wat u voor ogen heeft?	Klopt, wij zien graag een concept-implementatieplan gericht op SintLucas
		Zo ja, bent u dan bereid om het maximum aantal pagina's te verhogen naar 12 pagina's A4? Voor een kwalitatief goed plan dat de door u gevraagde 8 onderdelen voldoende concreet beschrijft is 4 pagina's A4 niet afdoende.	Zie antwoord vraag 25
		Zo nee, kunt u dan verduidelijken wat u verstaat onder een 'format'?	n.v.t.

33	Aanbestedingsdocument 4.2	Bent u ermee akkoord dat de planning bij het implementatieplan als aparte bijlage toegevoegd wordt?	Zie antwoord vraag 25
34	Aanbestedingsdocument 1.2.2 + 4.2	Op pagina 8 staat een ambitieschema dat loopt tot en met 2028. Klopt het dat u dit gehele schema (dus tot en met 2028 ziet als onderdeel van de implementatie en dit dus geheel meegenomen dient te worden in het implementatieplan en in het prijselement Implementatie in het Prijzenblad? Zo niet, wat ziet u als einddatum van de implementatieperiode?	Nee, wij zien de 1e fase 2024/2025 als implementatie, om vervolgens gefaseerd live te gaan, zoals weergegeven in 1.2.2
35	Prijzenblad:	Kunt u bevestigen dat het prijzenblad niet getekend hoeft te worden? Gaat u tevens akkoord met ons voorstel om het prijzenblad naast in Excel format ook in pdf format in te dienen zodat wijzigingen achteraf niet mogelijk zijn?	Prijzenblad hoeft inderdaad niet ondertekend te worden, het ondertekenen van het UEA volstaat. En alleen in Excel format aanleveren.
36	Prijzenblad:	Ook de niet in te vullen cellen in het prijzenblad zijn te wijzigen. Kunt u, ter voorkoming van onbedoelde fouten, een versie beschikbaar stellen waarin alleen de in te vullen cellen te wijzigen zijn?	Akkoord.
37	Prijzenblad:	In uw prijzenblad vraagt u om een eenmalige prijs voor de implementatie "inclusief training/instructie van ondersteuners en gebruikers". Kunt u aangeven hoeveel en welke ondersteuners en medewerkers u daarmee precies voor ogen heeft? Wij denken daarbij aan:	Alleen voor de eerste fase. Daarom hebben we ook de tarieven uitgevraagd voor training en consultants voor opvolgende fases.
		Centrale beheerders	2
		Key-users	2 à 3
		Docenten	30 à 40
38	Prijzenblad + Aanbestedingsdocument 4.2:	In uw prijzenblad vraagt u om een eenmalige prijs voor de implementatie "inclusief ... alle vereiste koppelingen". In Bijlage 03 Lijst van eisen worden verschillende koppelingen genoemd. Bijvoorbeeld in eis 76 schrijft u "Inschrijver kan - indien gewenst - koppelen met dit standaard koppelvlak." Hierbij is niet duidelijk of dit onderdeel vormt van de implementatie en dus in het implementatieplan + in het prijselement Implementatie in het Prijzenblad moet worden opgenomen.	Zie antwoord op vraag 17.
		Kunt u aangeven welke specifieke koppelingen u precies voor ogen heeft als u spreekt over de 'vereiste koppelingen' in het kader van de implementatie?	Microsoft 365, Magister, Afas en Xedule.
39	Prijzenblad:	U neemt bij de posten 'Consultant' en 'Trainer / opleider' respectievelijk 600 uur en 320 uur als uitgangspunt. Hierover hebben wij enkele vragen:	

		1) Waar zijn deze aantallen op gebaseerd?	Inschatting van inzet uitgezet over 3 jaar, volgend op de implementatie van fase 1
		2) Verwacht u dat inschrijvers deze uren daadwerkelijk gaan inzetten of zijn het puur fictieve bedragen?	Zie 1, het betreft een inschatting
		3) Kunt u bevestigen dat dit uren zijn die buiten/na de implementatie ingezet moeten worden?	Het aantal uren voor diverse rollen in het prijzenblad is een inschatting, waar geen rechten aan kunnen worden ontleend
40	Aanbestedingsdocument 4.2	Kunt u bevestigen dat u geen eisen stelt aan het lettertype of de regelafstand bij de beantwoording van de vragen?	Inschrijvers dienen de antwoorden op de open vragen in te dienen zonder gebruik van kop- en voetteksten, in leesbare A4 in pdf. Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag.
41	Aanbestedingsdocument 5.3	Kunt u de volgende vragen over het beoordelingsteam beantwoorden:	
		1) Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat tussen 5 en 8 leden
		2) Welke rollen zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam?	Vertegenwoordigers uit het onderwijs en ICT
		3) Kunt u per rol aangeven om hoeveel beoordelaars het gaat?	Zie 41.2
		4) Beoordelen alle leden van het beoordelingsteam alle antwoorden op open vragen? Zo nee, hoe is dit verdeeld?	Ja, alle leden beoordelen alle antwoorden op de open vragen.
42	Aanbestedingsdocument 5.3	Hoe vindt het proces rondom de 'in consensus beoordeling' plaats?	De scores worden in consensus vastgesteld zodat er scores ontstaan namens SL
43	Aanbestedingsdocument 5.3	Wij zien dat een demonstratie of gebruikerstest geen onderdeel is van de vragen ten aanzien van de opdracht. Dit betekent dat u een LMS gaat selecteren op basis van wat erover op papier beschreven is, zonder dat u een werkend LMS heeft gezien. Deze aanpak is zeer ongebruikelijk in de LMS-markt. Wat is de reden dat u voor deze aanpak kiest?	Wij hebben vertrouwen in de antwoorden op de gestelde vragen.

44	Concept overeenkomst 6.1	Gaat u akkoord met ons voorstel om voor wat betreft de tekst van dit artikel aan te sluiten bij de tekst van de wettelijke regeling (BW 6:265) welke ook opgenomen is in de algemene voorwaarden (ARBIT 30.1)? Zo nee, wat is de reden dat u aan deze tekst vasthoudt?	Niet akkoord, in onze concept overeenkomst staat : ...indien de opdrachtnemer jegens opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen en opdrachtnemer niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling alsnog correct nakomt. In Arbit 30.1 staat:....wanneer de schuldenaar in verzuim is.
45	Conceptovereenkomst 6.3b	Bent akkoord met het schrappen van dit artikel? Naar onze mening is het artikel overbodig en stelt het opdrachtnemer onnodig in een kwetsbare positie. Het criterium voor eventuele ontbinding moet zijn of de opdrachtnemer haar verplichtingen nakomt en niet hoe de opdrachtgever oordeelt over de financiële positie van opdrachtnemer.	Akkoord.
46	Conceptovereenkomst 13.1	Wij zijn niet akkoord met dit artikel en stellen voor om ook qua zaken die voortkomen uit de bijbehorende verwerkersovereenkomst de aansprakelijkheidsbeperking binnen de overeenkomst te volgen. Handhaving van dit artikel kan in de praktijk tot veel discussie en onduidelijkheid leiden omdat wij voorzien dat het in de praktijk grijs gebied is of schade een relatie met de verwerkersovereenkomst heeft of niet. Gaat u akkoord met ons voorstel?	Niet akkoord
47	Conceptovereenkomst 15.1	U plaatst de nota van inlichtingen in de rangorde onder de overeenkomst en de algemene verwerkersovereenkomst 4.0. In theorie betekent dit dat aanpassingen in deze documenten naar aanleiding van uw antwoorden in de Nvl geen effect hebben. Per slot van rekening staan ze boven de Nvl gerangschikt. Kunt u bevestigen dat u deze documenten zult actualiseren naar aanleiding van de beantwoording van de Nvl's?	Ja.
48	Lijst van Eisen, eis 13, 15, 21, 64, 65, 74, 75 en 79	De eisen 13, 64, 65 en 75 hebben betrekking op koppelingen met bronsystemen (vermoedelijk in deze eisen met het SIS). In eisen 75 en 79 is er sprake van het IDM-systeem van Opdrachtgever. Het is gebruikelijk om de koppeling tussen LMS en SIS via een IDM-systeem te laten verlopen. Kunt u bevestigen dat de koppeling tussen LMS en SIS via het IDM-systeem uit eisen 75 en 79 verloopt en niet rechtstreeks tussen LMS en SIS? Kunt u tevens aangeven welk IDM-systeem u gebruikt?	Dit kunnen wij niet bevestigen. Wij maken een onderscheid tussen een gebruikersaccount en de gegevens die bij dit account horen.

49	Lijst van Eisen, eis 33	In ons platform kunnen docenten inderdaad rijke tekst, formules, en multimedia invoegen bij instructie en vragen. Echter niet bij antwoordalternatieven en feedback. Bent u bereid de laatste twee onderdelen te schrappen uit de eis? Zo nee, bent u bereid van deze eis een wens te maken?	Niet akkoord en wij zijn niet bereid om van deze eis een wens te maken.
50	Lijst van Eisen, eis 63	In relatie tot voorgaande vraag: op voorhand kunnen wij zeggen dat als internationaal gevestigd LMS ontwikkelaar/leverancier en 'associate member' van 1EdTech (voorheen het IMS Global Learning Consortium) interoperabiliteit voor ons een speerpunt is dat wij vele van haar geadviseerde standaarden ondersteunen. Ook vele door SURF geadviseerde standaarden ondersteunen we, echter OOAPI, LIS, xAPI, en Caliper Sensor ondersteunen wij niet vanwege het feit dat het lokaal gebruikte standaarden zijn of geen/geringe behoefte uit de markt tot op heden. Een aantal standaarden die wij hanteren zoals IMS Enterprise XML (gebruikers, groepen, modules, lidmaatschappen, sjablonen), IMS Enterprise Services (gebruikers, groepen, modules, lidmaatschappen, sjablonen) voorziet grotendeels in de functie van bovengenoemde standaarden. Wij zijn ervan overtuigd u, net zoals onze vele tevreden klanten in het MBO in Nederland, in voldoende alternatieven te voorzien. Bent u ermee akkoord dat wij hiermee aan deze eis voldoen? Indien u hier niet mee akkoord bent, bent u dan bereid om van deze eis een wens maken?	Akkoord.
51	Lijst van Eisen, eis 72	Is onze aanname correct dat deze eis niet van toepassing is als de enige mails die het LMS in kwestie verstuurt, 'systeemmails' (alleen automatische notificatiemails aan gebruikers van het LMS systeem zelf) zijn? Zo nee, kunt u nader toelichten wat u met uw eis beoogt?	Nee, de notificatiemail wordt door het LMS systeem verstuurd naar de bestaande mailbox van de student (office 365).
52	Lijst van Eisen, eis 76	Een directe koppeling met Xedule is mogelijk in ons platform. U schrijft 'indien gewenst'. Dienen leveranciers deze koppeling standaard te beprijzen in de offerte of wilt u hiervoor een separate prijs ontvangen?	Zie antwoord op vraag 17.
53	Lijst van Eisen, eis 86	We kunnen een gescheiden productie en niet-productie omgeving leveren. In de niet-productie omgeving is het bijvoorbeeld mogelijk om integraties te testen. Aangezien qua releases geen onderscheid gemaakt wordt tussen productie en niet-productie omgevingen, is het niet mogelijk om updates/patches te testen voordat ze in productie gaan. Ruim voorafgaand aan een release stellen we u op de hoogte van de inhoud hiervan zodat u hierop kunt anticiperen. Bent u akkoord met deze invulling van uw eis?	Akkoord.

54	Lijst van Eisen, eis 93	Het op verzoek uitvoeren van attacks – en penetratietesten is niet gebruikelijk in onze markt vanwege de hoge bijkomende kosten de leveranciers hiervoor zouden moeten doorberekenen aan de klant. We laten minimaal 1 x per jaar een attacks- en penetratietest uitvoeren door een externe onafhankelijke en gekwalificeerde partij en kunnen hiervan de management summary met u delen. Bent u akkoord met deze invulling van uw eis? Zo nee, bent u bereid de kosten voor aangevraagde testen te dragen?	Akkoord.
55	Lijst van Eisen, eis 102	Onze Servicedesk is telefonisch beschikbaar op de aangegeven tijden. Ook buiten deze tijden kunnen issues gemeld worden via ons support portal en per e-mail. Tevens monitoren we 24 uur per dag bemand en onbemand de prestaties van ons platform. Mocht (ook buiten kantooruren) zich een grote storing voordoen dan vangen wij direct aan met het herstel en communiceren wij de status van de storing en het herstelproces via onze online statuspagina en via onze sms service. Bent u akkoord met deze invulling van uw eis?	Akkoord.
56	Lijst van Eisen, eis 106	Wij beschikken inderdaad over een publiek toegankelijke roadmap en releases doorlopend nieuwe/verbeterde functionaliteit in het platform. Hierbij worden kleine aanpassingen en bugfixes doorlopend (op wekelijkse basis) doorgevoerd in het platform zonder dat dit 'downtime' oplevert. Aangezien het, vanwege het continue karakter, praktisch onuitvoerbaar is om klanten minimaal 2 weken voorafgaand op de hoogte te houden van deze kleine releases brengen we klanten hiervan periodiek achteraf op de hoogte in onze release notes. Grotere releases waarin nieuwe functionaliteit wordt geïntroduceerd vinden ook regelmatig plaats (zonder downtime). Hierover ontvangen klanten inderdaad minimaal 2 weken voorafgaand aan de release informatie. Bent u akkoord met deze invulling van uw eis?	Akkoord.

57	Lijst van Eisen, eis 121	In het kader van het borgen van de privacy van gebruikers hebben wij er bewust voor gekozen om de identiteit van een gebruiker niet over te kunnen nemen door andere gebruikers bij het ontwerp van ons platform. Bovendien kunnen functioneel beheerders gebruik maken van onze supportservice om gebruikersproblemen snel op te lossen. In dit kader wijzen we u er ook graag op dat als alternatief applicaties zoals Teamviewer en MS Teams de mogelijkheid bieden om het scherm van een gebruiker over te nemen waardoor ook, in het bijzijn van de gebruiker, problemen opgelost kunnen worden. Bent u bereid om de formulering van de eis aan te passen in: 'Alleen geautoriseerde personen/rollen kunnen de rol van een gebruiker overnemen om gemelde problemen goed te kunnen nabootsen en oplossen.'?	Akkoord, mits de geautoriseerde persoon exact datgene ziet wat de gebruiker ziet.
58	ARBIT 5.4	Inschrijver heeft in principe geen bezwaar om medewerking te verlenen aan audits. Audits kunnen echter hoge kosten voor inschrijvers met zich meebrengen en grote impact hebben op de bedrijfsvoering. Indien Opdrachtgever een audit wil (laten) uitvoeren bij inschrijver dan zijn de kosten voor Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord voor als wij hier specifiek om vragen, dus na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.
59	ARBIT 6	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is op de onderhavige overeenkomst?	Gedeeltelijk, artikel 6.1, 6.2, 6.3 en 6.4 zijn niet van toepassing.
60	ARBIT 7	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is op de onderhavige overeenkomst?	Akkoord.
61	ARBIT 8.1, 8.3 en 8.4	Inschrijver benadrukt dat deze Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst een gebruiksrecht verleent op haar LMS en dat er geen sprake is van overdracht van intellectuele eigendomsrechten. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord bent?	Zie antwoord op vraag 10
62	ARBIT 8.6	Inschrijver stelt voor aan dit artikel het woord 'redelijke' toe te voegen zodat het artikel als volgt wordt: '....op zijn kosten alle redelijke maatregelen die kunnen...'	Niet akkoord.
63	ARBIT 11.1	Opdrachtnemer maakt in het kader van implementatie reeds voor acceptatie kosten die het in overleg met opdrachtgever factureert. De betalingen hiervan vinden niet onder opschortende voorwaarde van acceptatie plaats. Bent u hiermee akkoord?	Facturatie vindt plaats op basis zoals omschreven in Deel A Aanbestedingsdocument artikel 4. Betaling vindt plaats na akkoordbevinding door opdrachtgever.
64	ARBIT 11.2	Een termijn van 30 dagen na oplevering is buitenproportioneel. Bent u akkoord om deze termijn te verkorten tot 10 dagen?	Akkoord om termijn aan te passen naar 10 kalenderdagen na oplevering c.q. aflevering.
65	ARBIT 11.4	Gaat u akkoord met het maximeren van de termijn waarbinnen alsnog geaccepteerd moet worden tot 7 dagen?	Niet akkoord.

66	ARBIT 12.3	Bent u akkoord om het woord 'onverwijld' in dit artikel te vervangen door 'zonder onredelijke vertraging'?	Niet akkoord.
67	ARBIT 12.7	Wij verduidelijken graag dat wij voor de duur van de overeenkomst garantie geven voor onderhoud van de Prestatie. Bent u akkoord?	Akkoord.
68	ARBIT 15.5a	Wij verzoeken u deze passage uit het artikel te schrappen. Opdrachtnemer moet de mogelijkheid hebben om op te schorten in geval Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt.	Niet akkoord.
69	ARBIT 15.5b	Wij stellen voor om aan te sluiten bij de wettelijke bepalingen hieromtrent. Bent u akkoord?	Niet akkoord.
70	ARBIT 17.5	Wij stellen voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren gezien de disproportionele hoogte van de boete voor beide partijen. Dit neemt uiteraard niet weg dat beide partijen zich dienen te houden aan de geheimhoudingsverplichting.	Niet akkoord.
71	ARBIT 19.2 en 19.3	Op voorwaarde dat de kosten voor Opdrachtgever zijn, zijn wij akkoord met deze artikelen. Bent u akkoord?	Niet akkoord.

72	ARBIT 26.2	Kunt u aangeven wat wordt verstaan onder persoonsschade in de context van dit artikel?	<p>In het artikel wordt verwezen naar persoonsschade, wat een overkoepelende term is voor alle letsel dat iemand heeft opgelopen door toedoen van anderen. Dit kan zowel lichamelijk letsel als emotionele schade omvatten. Er zijn twee soorten persoonsschade: 1. Letselschade: Dit is een vorm van persoonsschade die bestaat uit alle fysieke en emotionele schade die iemand heeft opgelopen door schuld van anderen. Het omvat onder andere medische kosten die niet door de zorgverzekering worden gedekt, reiskosten, gemiste inkomsten door arbeidsongeschiktheid, en extra kosten voor huishoudelijke taken of kinderopvang. 2. Overlijdensschade: Dit betreft de schade van nabestaanden als gevolg van het overlijden van een dierbare. Het omvat emotionele schade, kosten voor de begrafenis of crematie, kosten voor klussen in huis of zorg voor kinderen die de overledene normaal gesproken op zich nam, en financiële schade als gevolg van het wegvallen van het inkomen van de overledene. Kortom, persoonsschade verwijst naar alle verwondingen en leed dat door een ander is veroorzaakt, of het nu gaat om letsel of</p>
73	ARBIT 26.3	Kunt u aangeven hoe de hoogte van 'de Vergoeding' in het kader van deze aanbesteding vastgesteld wordt?	Dat is afhankelijk van de gebeurtenis.

74	ARBIT 28.1	Bent u akkoord met de toevoeging van het woord 'redelijk' zodat het artikel wordt: 'Wederpartij neemt op redelijk verzoek van Opdrachtgever...'	Niet akkoord.
75	ARBIT 30.2	Bent u akkoord om de termijn van 15 Werkdagen te wijzigen in een termijn van 30 Werkdagen?	Niet akkoord.
76	ARBIT 30.3	Bent u akkoord met het verwijderen van de passage 'sprake is van...van de onderneming van Wederpartij,'? Dit kan een negatieve impact hebben op de waarde van ons bedrijf en de bewegingsvrijheid van het bedrijf beperken.	Niet akkoord.
77	ARBIT 30.6	Bent u akkoord met het wederzijds toekennen van de onmiddellijke opzegingsmogelijkheid zoals in dit artikel beschreven aan de Opdrachtnemer? Alleen op die voorwaarde kunnen wij akkoord gaan met dit artikel. Zo niet, dan is het schrappen van dit artikel een alternatief. Bent u akkoord?	Niet akkoord.
78	ARBIT 32.3	Wij gaan ervan uit dat deze verplichting wederzijds is. Bent u akkoord?	Akkoord.
79	ARBIT 38 t/m 41	Er is geen sprake van koop van IT producten. Bent u akkoord met het niet van toepassing verklaren van deze artikelen?	Akkoord. Er is geen sprake van koop van IT producten zoals computers, laptops en servers.
80	ARBIT 43.2b en 43.3	Wij zijn niet akkoord met het vervaardigen van kopieën van 'de Standaardprogrammatuur'. Bent u akkoord met het schrappen van deze artikelen?	Akkoord.
81	ARBIT 44a	Als SaaS leverancier zullen we ons tot het uiterste inspannen om een goed werkend product te leveren echter kunnen wij niet garanderen dat deze altijd vrij zal zijn van 'bugs'. Wij zullen ons in dat geval inspannen om binnen de kaders van het overeengekomen SLA deze op te lossen. Bent u akkoord met deze nuance bij dit artikel?	Niet akkoord.
82	ARBIT 45.1	Wij leveren een SaaS product waarbij geen installatiekopieën benodigd zijn. Bent u akkoord met het schrappen van dit artikel?	Akkoord, mits er geen installatiekopieën benodigd zijn.
83	ARBIT 61 t/m 67	Er is geen sprake van detachering. Bent u akkoord met het niet van toepassing verklaren van deze artikelen?	Akkoord.
84	ARBIT 73.2	Gelet op het type dienstverlening (SaaS) waarbij het niet afnemen van nieuwe versies geen optie is, is dit artikel niet van toepassing. Tevens benadrukken wij onderhoud garanderen voor de duur van de overeenkomst. Bent u hiermee akkoord?	Akkoord.
85	ARBIT 73.3	Gelet op de aard van onze dienstverlening (SaaS leverancier) en de omvang van ons klantenbestand kunnen wij geen toestemming vragen aan individuele klanten voor het aanbrengeen een tijdelijke oplossing. Uiteraard zullen wij altijd handelen in het gezamenlijke belang van onze klanten. Bent u akkoord met het schrappen van dit artikel?	Akkoord.

86	ARBIT 75.2	Bent u akkoord om het artikel als volgt te wijzigen: 'Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde... vast.'?	Niet akkoord.
87	ARBIT 76.2	Dit artikel is niet akkoord. Indien Functiehersteltijden, Reactietijden en Beschikbaarheid niet gehaald worden conform SLA treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in contact zodat e.e.a. hersteld kan worden conform de gemaakte afspraken. Gaat u akkoord?	Niet akkoord.
88	ARBIT 83	Deze artikelen zijn akkoord mits de genoemde dienstverlening tegen de overeengekomen vergoeding uitgevoerd wordt. Bent u akkoord?	Niet akkoord, ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van programmatuur of ondersteuning op de in de overeenkomst vermelde tijden en het in contact brengen tussen een programma-specialist en opdrachtgever is inbegrepen in uw aanbieding.
89	ARBIT 84.3	Dit artikel is niet van toepassing op onze dienstverlening en daarmee niet aan de orde. Bent u akkoord met het schrappen hiervan?	Akkoord.
90	Aanbestedingsdoc4.2 3. SLA & KPI's	Begrijpen wij goed dat u vraagt om de gestelde vragen te beantwoorden in maximaal 2 enkelzijdige, A4 en dat we daarnaast een volledig voorzet meesturen van een Service Level Agreement (SLA) als bijlage?	Zie vraag 27, het aantal pagina's wordt uitgebreid naar 3 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform vormvereisten. Uw voorzet voor de SLA is exclusief.
91	Aanbestedingsdoc4.2 2. Partnership	Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'periode na live-gang'?	Zie antwoord vraag 22.
92	Aanbestedingsdoc 4.3 Prijs	Klopt het dat u deze index wilt gebruiken voor de indexatie: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED ? En klopt het dat volgens die index de indexatie die voor 2024 zou mogen worden toegepast -0,4% is (de waarde in oktober 2023)? Het is gebruikelijk en meer realistisch in onze branche om deze index te gebruiken: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1648211174347 (Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport,2015=100,2002-2023) en dan de jaarmutatie van een volledig jaar. Dus 5,7% voor 2024 obv 2023. Dat is ook de index die door SIVON redelijk wordt geacht (en dus wordt gebruikt) voor SaaS software (SIS, LMS, ...) voor het voortgezet onderwijs. Gaat u ermee akkoord om deze laatste index te gebruiken?	Niet akkoord. Indexatie blijft zoals omschreven in Deel A aanbestedingsdocument artikel 4.3.

93	Bijlage 02 Prijzenblad	De door u gehanteerde maximale uurtarieven zijn niet marktconform. Kunt u toelichten waarop deze uurtarieven zijn gebaseerd en waarom u een maximum hanteert?	Ons inziens zijn deze tarieven marktconform. Wij hanteren een maximum i.v.m. toegekend budget.
94	Bijlage 02 Prijzenblad	Kunt u toelichten waarom u voor zo'n hoog aantal uren voor consultant (600 uur) en trainer/opleider (320 uur) heeft gekozen? Worden deze aantallen uren door u gegarandeerd afgenomen? Indien niet, dan maken deze twee 'stelposten' een onevenredig groot deel uit van de totale inschrijfprijs en de vraag is dan wat u tussen de aanbieders vergelijkt.	Zie antwoord vraag 39, uren zijn niet verplicht af te nemen voor SL
95	Aanbestedingsdocument 5.3	Op basis van welke criteria bepaalt de beoordelingscommissie of een antwoord van 'grote toegevoegde waarde' (100% score), van 'enige toegevoegde waarde' (75% score), dan wel van 'geen toegevoegde waarde' (50% score) is?	Op basis van in hoeverre het ingediende antwoord invulling geeft aan de doelstelling of (g)een aanvulling(en) heeft t.o.v. de doelstelling en van hoeveel waarde deze voor SintLucas is/zijn.