

Betreft	Nota van Inlichtingen nummer 1	Datum	24 januari 2025
		Ref.	Zuyd.2024.14.CSS
Naam Aanbesteding	Customer Support System		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	K1. Functionaliteit en modulariteit	De subcriteria voor K1. Functionaliteit en modulariteit vragen om een inschatting van toekomstige uitbreidingsmogelijkheden en bijbehorende kosten. Aangezien toekomstige behoeften, technologieën en marktprijzen onzeker zijn, zouden wij graag meer duidelijkheid ontvangen over hoe de aanbestedende dienst verwacht dat inschrijvers deze aspecten concreet en toetsbaar onderbouwen. Kunnen generieke scenario's of aannames hierbij worden gebruikt, en zo ja, welke uitgangspunten zouden hierbij leidend moeten zijn? Ook zouden wij graag meer inzicht willen ontvangen in hoe de aanbestedende dienst deze toekomstgerichte aspecten zal beoordelen, gegeven de speculatieve aard hiervan. Dit om ervoor te zorgen dat onze antwoorden optimaal aansluiten bij de verwachtingen.
Antwoord	Het gaat hier om functionaliteit die ofwel onderdeel is van de aanbidding van de Inschrijver (maar niet door Aanbestedende Dienst opgenomen is in het Programma van Eisen) en meerwaarde kan bieden voor de Aanbestedende Dienst, ofwel om functionaliteit die toegevoegd kan worden door aanschaf van extra modules van Inschrijver of derden. Als er sprake is van functionaliteit die onderdeel uitmaakt van de aanbidding, dan wordt deze beoordeeld op volledigheid, praktische toepasbaarheid en de meerwaarde voor Zuyd. Als er sprake is van functionaliteit of modules die extra aangeschaft moeten worden, dan wordt het kostenaspect ook meegenomen in de beoordeling. Bij de beoordeling zal rekening worden gehouden met de onzekerheden die er zijn op de markt.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	K5.	De gebruikerstest vraagt gebruikers om een systeem te beoordelen zonder voorafgaande training. Dankzij een gebruiksvriendelijke interface is dit zondermeer mogelijk voor

	Demonstratie en gebruikerstest	eindgebruikers. Echter, gezien de specifieke taken die behandelaars en andere functionele gebruikers dienen uit te voeren is een test zónder training vrijwel onmogelijk. Graag ziet inschrijver enkel een gebruikerstest voor de eindgebruikers. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord. Het testen van de applicatie door behandelaars is voor ons een essentieel onderdeel van de gebruikerstesten. Het is toegestaan een schriftelijk stappenplan of handleiding aan te leveren voor deze specifieke gebruikers ter ondersteuning tijdens de testen.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	K5.	Hoe waarborgt de aanbestedende dienst een level playing field in de gebruikerstest, vooral als de huidige leverancier deelneemt en mogelijk al bekend is met de werkprocessen en voorkeuren van Zuyd? Of wanneer een testgebruiker al ervaring heeft met één van de andere aangeboden CSS-platforms?
Antwoord	De gebruikerstesten richten zich op generieke taken volgens de best practice van Inschrijver. De huidige inrichting van werkprocessen en voorkeuren van Zuyd zijn hierbij niet relevant. Dit zal expliciet aan de testgebruikers worden genoemd. Daarnaast zal gebruikers expliciet worden gevraagd eerdere ervaringen met andere systemen niet mee te nemen in de beoordeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	1.3.2 Scope aanbesteding	In de scope wordt Life Cycle Management genoemd. Kunnen wij ervan uitgaan dat dit betrekking heeft op het beheer van de volledige levenscyclus van middelen en diensten, van aanschaf tot gebruik, onderhoud en uiteindelijke afvoer of vervanging? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten wat specifiek wordt bedoeld met Life Cycle Management binnen deze aanbesteding?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	PvE, eis 211	Aanbieder heeft telefonische openingstijden van 09:00 tot 17:00. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Implementatie	In de planning is opgenomen dat de implementatie loopt van 30/4/2025 tot 2/11/2025, met livegang op 3/11/2025. Dit komt effectief neer op een periode van 6 maanden, waarin geen rekening is gehouden met onder andere de zomervakantie, waarin de implementatie in de praktijk vaak grotendeels stil ligt. Uit onze ervaring met soortgelijke implementaties blijkt dat een realistische implementatietijd voor een project van deze omvang doorgaans tussen de 6 en 9 maanden ligt. Voor een zorgvuldige en succesvolle implementatie zouden wij graag zien dat er meer tijd wordt uitgetrokken en dat de planning in gezamenlijkheid wordt opgesteld. Staat de aanbestedende dienst open voor een dergelijke aanpak?
Antwoord	Niet akkoord. Aanbestedende dienst is zich bewust van de strakke planning en heeft (onder andere) om die reden gekozen voor een inrichting volgens best practice van Inschrijver en zonder migratie van niet-relevante data. Dit zou een implementatie volgens planning mogelijk moeten maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Beschrijvend document paragraaf 1.3.7	Moet er data worden gemigreerd van het huidige Planon SaaS-systeem naar het nieuwe Customer Support System, en zo ja, betreft dit alleen stamdata of ook andere gegevens zoals meldingen en reserveringen? Moet er daarnaast ook historische data worden gemigreerd, en zo ja, over welke periode?
Antwoord	Het betreft hier stamdata voor ruimtes die op dit moment in Planon zijn geregistreerd. Daarnaast moet de inventaris/CMDB worden overgenomen. Meldingen en reserveringen hoeven niet te worden gemigreerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	K2 Implementatieplan	Hierin wordt als één van de drie uitgangspunten vermeld: "De huidige situatie wordt zoveel mogelijk omgezet naar de nieuwe situatie, hiermee bedoelt Zuyd de functionaliteiten die Zuyd reeds bezit." Kunt u toelichten hoe dit precies wordt bedoeld? Staat de aanbestedende dienst open voor een nieuwe oplossing die niet strikt gebaseerd is op de huidige situatie, maar gericht is op het realiseren van de gewenste situatie en het ondersteunen van processen op een manier die meer efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid biedt, conform de gestelde doelstellingen?

Antwoord	De huidige situatie heeft betrekking op de functionaliteit die op dit moment ook wordt aangeboden aan studenten en medewerkers. Deze functionaliteit moet ook beschikbaar zijn na implementatie van de nieuwe applicatie. Aanbestedende dienst wenst qua processen en workflows aan te sluiten op best practices van de leverancier om zodoende efficiënt en uniform te kunnen werken.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Beschrijvend document	Mag inschrijver bij de kwalitatieve subgunningcriteria, naast de maximaal toegestane woorden, onbeperkt gebruik maken van afbeeldingen, tabellen en andere illustraties ter ondersteuning van de inhoud, zonder dat deze meetellen voor het woordenaantal?
Antwoord	Akkoord, enkel indien de afbeeldingen de geschreven teksten in beeld ondersteunen.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	K5 Demonstratie en gebruikerstest	Hierin staat vermeld dat inschrijver maximaal 1 uur ter beschikking krijgt voor de demonstratie. Kunt u verduidelijken of deze tijd uitsluitend bedoeld is voor de demonstratie zelf, of dat hierin ook ruimte moet zijn voor vragen en voorstellen? Gezien de benodigde tijd om de gevraagde onderwerpen duidelijk en volledig te demonstreren, willen wij graag voorstellen om minimaal 1 uur te reserveren voor de demonstratie zelf en de totale sessie, inclusief voorstellen en vragen, op minimaal 1,5 uur te stellen. Kunt u aangeven of dit mogelijk is?
Antwoord	Dit is niet akkoord. De demonstratie is uitsluitend bedoeld als presentatie van de beschreven onderdelen en niet voor voorstellen. Eventuele vragen kunnen tijdens de gebruikerstesten worden gesteld en beantwoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Beschrijvend document K5 Testen	Paul stelt vraag op voor gelijk speelveld i.v.m. deelnemers die al bekend zijn met andere systemen
Antwoord	Deze vraag is onduidelijk en kan niet worden beantwoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Beschrijvend document K5 Testen	In de beschrijving van de testfase wordt vermeld dat het testteam bestaat uit medewerkers van verschillende rollen, waaronder Servicedesk, IT, Facilitair, managementondersteuners en eindgebruikers van het Self Service Portal. Voor een goede voorbereiding en het zorgen voor de juiste testaccounts is het van belang te weten hoeveel testers er in elke rol zullen deelnemen. Kan de aanbestedende dienst dit vooraf aangeven, of in ieder geval enige dagen voor de testdag communiceren?
Antwoord	Er zullen circa 30 gebruikers deelnemen aan de gebruikerstesten. Het exacte aantal zal enkele dagen voor de testdag worden gecommuniceerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Bijlage 7	In bijlage 7, waarin de vereisten voor de gebruikerstest worden beschreven, wordt tweemaal gevraagd: "Maak een nieuwe melding via het Self Service Portal." Het type melding wordt echter niet gespecificeerd. Aangezien het proces, de inrichting en de gebruikerservaring per soort melding kunnen verschillen, willen we voorstellen om de soorten meldingen specifiek te benoemen. Dit kan bijvoorbeeld een onderscheid zijn tussen een facilitaire melding en een IT-incident, zodat de verschillende behandelgroepen hun eigen meldingen kunnen beoordelen. Kan de aanbestedende dienst hierin specificeren welke soorten meldingen getest moeten worden voor een eerlijk en objectief vergelijk?
Antwoord	De omschrijving van de gebruikerstesten zal worden aangepast. Het gaat om respectievelijk een melding over een probleem met een laptop, een gebrek in een ruimte en een foutmelding over het gebruik van wifi.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 7	In het scenario "Gebruik de kennisbank voor het oplossen van een probleem met de printer. Het papier zit vast," wordt gevraagd om bij de oplossing aan te geven hoe tevreden de gebruiker is over de beschreven oplossing. Kunt u verduidelijken of de eis om bij de oplossing aan te geven hoe tevreden de gebruiker is over de beschreven oplossing specifiek wordt verlangd in het kader van de gebruikerstest? Dit lijkt geen expliciete eis te zijn in het programma van eisen. Is het mogelijk om onderdeel b te schrappen, aangezien het niet direct verband lijkt te houden met de kernfunctionaliteiten die in het programma van eisen zijn beschreven? Als alternatief stellen wij voor om een scenario op te nemen waarin de tevredenheid van gebruikers wordt getest bij de beoordeling van een daadwerkelijk afgehandelde melding, wat meer aansluit op de typische functionaliteiten van een selfserviceportal.
Antwoord	Onderdeel b is geschrapt in de gebruikerstest. Het kunnen geven van feedback is geen onderdeel van het Programma van Eisen.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 7	Voor onderdeel 2, het Self Service Portal, mag worden aangenomen dat dit zonder instructie of cursus eenvoudig te gebruiken is, aangezien dit ook in de praktijk zo bedoeld is. Voor andere onderdelen, zoals het behandelen van meldingen of het samenstellen van rapportages, zijn er echter vaak specifieke handelingen die normaal gesproken worden uitgelegd in een cursus. Aangezien er nu geen cursus of instructie beschikbaar is, bestaat de mogelijkheid dat bepaalde handelingen niet makkelijk uitgevoerd kunnen worden, wat een vertekend beeld kan geven van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Dit zal waarschijnlijk voor alle systemen gelden. Hoe heeft de aanbestedende dienst hiermee rekening gehouden in de opzet van de test?
Antwoord	Voor onderdeel 7 mag een schriftelijk stappenplan / instructie worden geleverd voor de managers om de benodigde stappen te doorlopen. De testgebruikers kunnen deze stappen dan alsnog beoordelen op gebruiksvriendelijkheid.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	1.3.5	Concludeert inschrijver correct dat er geen einddatum aan de overeenkomst zit?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	PvE, eis 26	Met betrekking tot deze eis, waarin wordt gesteld dat het mogelijk moet zijn om gegevens zoals bijlagen en incidenten te wissen, alsmede gegevens uit de audit trail indien gevoelige data per abuis in het systeem terecht zijn gekomen, willen wij graag de volgende werkwijze toelichten en vragen of deze akkoord is: • Bijlagen en bepaalde gegevens kunnen worden verwijderd uit het systeem, waardoor gevoelige informatie niet langer toegankelijk is. • Incidenten worden niet volledig verwijderd, maar gearhiveerd. Dit waarborgt dat deze gegevens beschikbaar blijven voor managementinformatie, wat essentieel is voor rapportage en verantwoording. • Gevoelige data, zoals persoonsgegevens, kunnen worden geanonimiseerd. Dit biedt een passende oplossing om te voldoen aan privacyregelgeving zonder dat de gegevens volledig verdwijnen. • De audit trail kan niet worden verwijderd, omdat dit de integriteit en betrouwbaarheid van dit controlemechanisme zou aantasten. Een audit trail moet immers volledig en onveranderbaar zijn om zijn functie te vervullen. Kunt u bevestigen dat deze aanpak voldoet aan de gestelde eisen en acceptabel is?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	PvE, eis 30	Kunt u toelichten hoe de beschreven triggers en acties in de praktijk gebruikt zullen worden, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld? Dit helpt ons beter te begrijpen hoe deze functionaliteit wordt ingezet en welke situaties u hiermee voor ogen heeft.
Antwoord	Voorbeeld 1: Wanneer een melding binnenkomt van een verstoring (bijvoorbeeld een niet-werkende applicatie), kan een trigger worden ingesteld om automatisch een notificatie te sturen naar de verantwoordelijke IT-groep. Tegelijkertijd kan een HTTP-actie een signaal sturen naar een monitoringtool voor extra data, terwijl een log-actie registreert dat de melding is aangemaakt. Voorbeeld 2: Bij het wijzigen van een configuratie-item (zoals een server-update), kan een reeks acties worden gestart: een notificatie aan stakeholders, het updaten van een changelog en een e-mail aan eindgebruikers met de verwachte impact.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	PvE, eis 42	Kunt u aangeven of onder de producten en diensten in de catalogus ook bestellingen uit interne of externe catalogi vallen, zoals bijvoorbeeld catalogusbestellingen via een punch-out koppeling? Zou u daarnaast enkele voorbeelden kunnen geven van de soorten producten en diensten die u voor ogen heeft, zowel intern als extern, om een beter beeld te krijgen van de gewenste functionaliteit?
Antwoord	Het gaat hier om interne catalogi en er is geen sprake van een punch-out koppeling. Voorbeelden van producten zijn laptops, telefoons, accessoires (bijvoorbeeld docking stations). Voorbeelden van diensten: ondersteuning in bepaalde ruimtes, toegang tot applicaties, reserveren van overlegruimtes.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	PvE, eis 48	Kunt u verduidelijken wat er precies wordt bedoeld met 'geregistreerd' in relatie tot de chatfunctie? Gaat het hierbij om het registreren van een binnenkomende chat om deze correct te routeren en te beantwoorden, of wordt ook bedoeld dat de volledige chatgeschiedenis moet worden opgeslagen en bewaard?
Antwoord	Het gaat hierbij om het overnemen van teksten en gegevens uit de chat in melding. Het is niet noodzakelijk dat de volledige chatgeschiedenis wordt bewaard.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	PvE, eis 50	Kunt u toelichten wat precies wordt bedoeld met "De verschillende onderdelen kunnen hierbij gepersonaliseerd worden"? Ons begrip is dat het Self Service Portal organisatiebreed op een uniforme manier wordt aangepast om een uniforme werkwijze te waarborgen. Daarnaast kunnen eindgebruikers een eigen pagina of widgetpagina creëren met gepersonaliseerde inhoud op basis van de door applicatiebeheerders aangeboden widgets. Ook kunnen eindgebruikers persoonlijke favorieten maken en pagina's vastpinnen. Is dit wat u bedoelt met personalisatie, of heeft u andere functionaliteiten voor ogen?
Antwoord	Deze eis komt te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	PvE, eis 101	Kunt u verduidelijken wat er precies wordt bedoeld met "het aansluitende aantal reserveerbare uren / dagen / weken instellen voor een middel of ruimte"? Wat wordt hiermee beoogd en hoe is de werking van deze functionaliteit bedoeld?
Antwoord	Het betreft hier de maximale duur van een reservering. Een beamer kan bijvoorbeeld voor maximaal drie dagen aansluitend worden gereserveerd, maar een ruimte voor maximaal vier uren aansluitend.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	PvE, eis 125	Kunt u verduidelijken wat er precies wordt bedoeld met "een bezoeker aanmelden bij het reserveren van een middel"? Het aanmelden van een bezoeker bij een ruimte is logisch en gebruikelijk, evenals het koppelen van een middel, zoals een pas, aan een bezoeker. Hoe wordt het aanmelden van een bezoeker bij een middel bedoeld, en in welke situaties zou dit toegepast moeten worden?
Antwoord	Deze eis zal worden aangepast. Het betreft hier inderdaad het aanmelden van een bezoeker bij het reserveren van een ruimte.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	PvE, eis 189 en 190	In ons systeem worden bezoekersgegevens niet volledig gewist, maar automatisch geanonimiseerd. Dit waarborgt de privacy van bezoekers en zorgt er tegelijkertijd voor dat managementinformatie, zoals het aantal bezoekers per locatie en periode, beschikbaar blijft voor rapportage en analyse. Volstaat deze werkwijze om te voldoen aan de gestelde eisen?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	PvE, eis 191	Kunt u toelichten wat er precies wordt beoogd met "Het systeem ondersteunt de rol van weekplanner"? Welke specifieke functionaliteiten worden verwacht om deze rol te ondersteunen, en in welke context wordt deze rol ingezet?
Antwoord	Een weekplanner moet (terugkerende) taken kunnen aanmaken en deze koppelen aan behandelaarsgroepen of individuele behandelaars. Daarnaast moet het voor een weekplanner mogelijk zijn een overzicht te kunnen genereren van (geplande) taken voor een specifieke week.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	PvE, eis 192	De eis "Een werkplanner kan per behandelaarsgroep een werkrooster maken met hierin de werktijden en activiteiten per behandelaar in verschillende kleuren" lijkt meer gericht op specifieke rooster- of planningssystemen dan op de kernfunctionaliteiten van een Customer Support System (CSS). In een CSS gaat het doorgaans om pragmatische aansturing, zoals het toewijzen en inzichtelijk maken van taken en opdrachten, in plaats van uitgebreide roosterfunctionaliteit waarbij rekening wordt gehouden met verlof, ziekte en andere roosteraspecten. Zou het mogelijk zijn om deze eis te schrappen of minder specifiek te maken, zodat deze beter aansluit bij de functionaliteiten die typisch zijn voor een CSS? Bijvoorbeeld door de focus te leggen op het toewijzen en overzichtelijk maken van taken per behandelaarsgroep. Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Deze eis komt te vervallen (zie specificatie van vereiste functionaliteit onder vraag 25).	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	PvE, eis 195	De eis "Een behandelaar kan de weergave van het rooster aanpassen naar dag, werkweek of week" lijkt meer passend voor een uitgebreide agenda- of roosterapplicatie, zoals Outlook, dan voor een Customer Support System (CSS). In een CSS wordt doorgaans gewerkt met kalenders voor planning en taakbeheer, waarbij maand- en weekweergaven gebruikelijk zijn. Aangezien dienstverlening vaak niet strikt gebonden is aan een werkweek, willen wij voorstellen deze eis af te zwakken naar een meer algemene kalenderweergave per maand en week. Gaat de aanbestedende dienst akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord, mits dag en tijd wel zichtbaar zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	PvE, eis 197	Kunt u toelichten hoe de functionaliteit "In de planning kunnen meldingen en wijzigingen gekoppeld worden" in de praktijk gebruikt gaat worden? In welke situaties en voor welke doeleinden wordt deze koppeling bijvoorbeeld ingezet? Een nadere uitleg helpt ons deze eis beter te begrijpen en correct te interpreteren.
Antwoord	Het moet mogelijk zijn een werkopdracht te maken (met vervaldatum en -tijd) op basis van een melding.	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	PvE, eis 198 en 199	Kunt u praktijkvoorbeelden geven van de soorten activiteiten waarvoor deze functionaliteit gebruikt gaat worden? Dit helpt ons om beter te begrijpen in welke situaties en voor welke doeleinden deze functionaliteit in de praktijk wordt ingezet
Antwoord	Het moet mogelijk zijn om (bijvoorbeeld) een inspectierapport, foto van gebouwelijke situatie toe te voegen aan een taak om de uitvoering van de taak mogelijk of eenvoudiger te maken. Het moet tevens mogelijk zijn meerdere taken op hetzelfde moment te plannen, bijvoorbeeld als deze op deze locatie plaatsvinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Pve eis 212	Voor al onze klanten hanteren wij standaard SLA's, zodat we optimale service kunnen verlenen aan al onze klanten. Onze standaard SLA overeenkomst komt sterk overeen met de gestelde eisen. Is Zuyd bereid om na gunning in gesprek te gaan over de gestelde responstijden. waarbij deze dus minimaal afwijken van de responstijden uit de eis? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord, mits dit geen afbreuk doet aan de essentie van de gevraagde dienstverlening.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Pve eis 226	Kunt u toelichten wat precies wordt bedoeld met "Het systeem biedt de mogelijkheid om gegenereerde documenten digitaal te ondertekenen"? Rechtsgeldig digitaal ondertekenen is doorgaans geen kernfunctionaliteit van een Customer Support System (CSS) en wordt meestal uitgevoerd via gespecialiseerde systemen waarmee desgewenst een koppeling kan worden gemaakt. Binnen ons CSS is het echter mogelijk om pragmatische alternatieven te bieden, zoals het plaatsen van een afbeelding van een handtekening, gebruikers een handtekening laten tekenen (bv op een tablet), of een vinkje laten zetten ter bevestiging. Kunt u aangeven of deze aanpak volstaat, of dat er specifiek wordt gevraagd om rechtsgeldige ondertekening via het CSS?
Antwoord	Het plaatsen van een vinkje voor akkoord volstaat, mits er geregistreerd dat dit door de desbetreffende (geautoriseerde) gebruiker is gedaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Pve eis 2014	In hoeverre biedt de voorgeschreven terugkoppelingsfrequentie ruimte voor andere communicatiemiddelen (zoals een realtime statuspagina of een geautomatiseerd notificatiesysteem) om aan deze eis te voldoen? Kunnen wij bijvoorbeeld met aanvullende afspraken over procesrapportage tegemoetkomen aan deze frequentie-eis?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Bijlage 11 Overzicht koppelingen NK01	Kunt u verduidelijken hoe de koppeling "van CSS naar SURF Conext via SSO via SAML2" precies bedoeld is? Naar onze interpretatie zou deze koppeling juist andersom moeten werken, waarbij SURF Conext fungeert als de identiteitsprovider en het CSS als serviceprovider, zodat gebruikers via SSO kunnen inloggen op het CSS. Klopt dit, of kunt u toelichten wat hier precies wordt bedoeld?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Bijlage 11 Overzicht koppelingen NK11	Kunt u verduidelijken hoe de koppeling "van CSS naar MS Discovery tooling" precies bedoeld is? In de praktijk wordt MS Discovery tooling doorgaans ingezet om automatisch informatie over netwerkkassets te verzamelen en deze vervolgens via een koppeling door te geven aan systemen zoals het CSS. Klopt het dat dit de beoogde werking is, of is er een andere functionaliteit bedoeld?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Bijlage 11 Overzicht koppelingen NK12	Kunt u verduidelijken hoe de koppeling "van Power BI naar CSS" precies bedoeld is? In de praktijk verzamelt Power BI doorgaans gegevens uit systemen zoals het CSS om deze te analyseren en te visualiseren. Het omgekeerde, waarbij gegevens vanuit Power BI naar het CSS worden gestuurd, lijkt minder logisch. Klopt dit, of kunt u toelichten wat er precies wordt bedoeld met deze koppeling?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	PvE eis 1	Bij deze eis wordt vermeld dat "Het systeem voldoet aan het Security beleid van Zuyd, zoals toegevoegd als bijlage 12." Het lijkt echter dat bijlage 12 ontbreekt. Kunt u bevestigen of deze bijlage beschikbaar wordt gesteld, en zo ja, op welke manier we toegang tot deze informatie kunnen krijgen?
Antwoord	Gegadigde kan via de berichtenmodule van TenderNed de documenten opvragen bij Aanbestedende dienst.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	PvE eis 69	Kunt u verduidelijken wat er precies wordt bedoeld met "Het systeem biedt de mogelijkheid problemen naar bekende fouten om te zetten en vice versa"? Met name het aspect vice versa is onduidelijk. Hoe ziet u dit proces voor zich, en in welke situaties verwacht u dat deze functionaliteit wordt gebruikt?
Antwoord	Met de mogelijkheid om problemen naar bekende fouten om te zetten en omgekeerd, wordt bedoeld dat het systeem ondersteuning biedt bij het identificeren en documenteren van onderliggende oorzaken van verstoringen. Dit proces kan er als volgt uitzien: • Van probleem naar bekende fout: Wanneer een probleem wordt onderzocht, kan een onderliggende oorzaak (bekende fout) worden vastgesteld. Deze bekende fout kan in het systeem worden gedocumenteerd, inclusief tijdelijke oplossingen of definitieve oplossingen. • Van bekende fout naar probleem: In bepaalde situaties kan een bekende fout opnieuw leiden tot een probleemregistratie, bijvoorbeeld wanneer een tijdelijke oplossing niet meer effectief is of wanneer de fout opnieuw optreedt in een andere context.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	PvE eis 228	Met betrekking tot deze eis, waarin wordt gesteld dat het mogelijk moet zijn om onbedoelde changes in de applicatie ongedaan te maken en gegevens terug te halen van een specifiek moment tot minimaal 30 dagen terug, willen wij een verduidelijking vragen. Bij een SaaS-oplossing is het herstellen van specifieke changes in een productieomgeving vaak niet praktisch, omdat dit doorgaans inhoudt dat de volledige omgeving wordt teruggezet, wat kan leiden tot het verlies van andere tussentijdse wijzigingen. Realiseert de aanbestedende dienst zich deze mogelijke impact? Een werkbare oplossing kan zijn om een acceptatieomgeving te herstellen vanuit een backup en specifieke wijzigingen vervolgens vanuit deze acceptatieomgeving naar de productieomgeving te kopiëren. Is dit een acceptabele werkwijze om aan de eis te voldoen?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	PvE eis 235	Met betrekking tot deze eis, waarin wordt gesteld dat de opdrachtnemer non-functionele documentatie beschikbaar moet stellen voor de implementatiefase (zoals rate-limits en error handling), willen wij graag bevestigen of de volgende aanpak voldoet: Omdat het om een SaaS-oplossing gaat, zijn veel technische details, zoals rate-limits en performance-instellingen, variabel en afhankelijk van het moment. Het vastleggen van deze details als statische documentatie kan daarom misleidend zijn. Wij zorgen er in plaats daarvan voor dat de dienst voldoet aan de afgesproken performance-eisen en andere relevante voorwaarden, zoals vastgelegd in de SLA en DAP. Kunt u bevestigen of deze aanpak acceptabel is?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Concept overeenkomst artikel 3.3	Aanbestedende dienst hanteert standaard een indexering op basis van de CBS-norm cao-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao-sector particuliere bedrijven. Deze norm sluit nauw aan bij de marktdynamiek van onze dienstverlening. Wij verzoeken de aanbestedende dienst of zij bereid is mee te gaan met deze CBS-indexeringsmethode, aangezien deze een representatieve en nauwkeurige benadering biedt voor onze branche.
Antwoord	Gezien er diverse vragen zijn gesteld inzake het indexatie, gaat Zuyd akkoord met onderstaande indexatiecijfer. Het voorgestelde Indexatiecijfer gaat Zuyd mee akkoord. J (informatie en communicatie (62) https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	Concept verwerkersovereenkomst artikel 7.1 en 7.2	In artikel 7.1 en 7.2 van de Verwerkersovereenkomst wordt een periodieke audit door een externe deskundige voorgeschreven. De inschrijver beschikt over een ISO 27001-certificaat, waarbij jaarlijkse onafhankelijke audits worden uitgevoerd door een geaccrediteerde instantie. Deze certificering biedt volledige zekerheid over de naleving van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord, mits de scope van het certificaat past bij de gevraagde dienstverlening.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	Concept verwerkersovereenkomst 7.8	In artikel 7.8 wordt gesteld dat de verwerker op verzoek inzage geeft in de resultaten van de meest recente penetratietest. De inschrijver kan geen volledige penetratietestrapporten delen, maar kan op verzoek relevante bevindingen verstrekken die van toepassing zijn op Zuyd. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	Concept verwerkersovereenkomst artikel 8.1	In artikel 8.1 wordt gesteld dat de verwerker zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur na kennisneming een datalek moet melden en daarbij garandeert dat de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat is. De inschrijver zal zich inspannen om informatie te verstrekken die zo volledig, correct en accuraat mogelijk is, maar kan dit niet in alle gevallen garanderen. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze inspanningsverplichting in plaats van een garantieverplichting? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord met de kanttekening dat Zuyd binnen 24 uur altijd een melding krijgt van het datalek.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Concept verwerkersovereenkomst artikel 11.1	In artikel 11.1 wordt aangegeven dat een partij geen beroep kan doen op een aansprakelijkheidsbeperking ten aanzien van bepaalde verhaals- of schadevergoedingsacties. De inschrijver is van mening dat aansprakelijkheid altijd beperkt dient te blijven conform de bepalingen van de overeenkomst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het hanteren van de bestaande aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in de overeenkomst? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord. Privacy is een grondrecht. Schending daarvan kan grote gevolgen hebben voor betrokkenen. Op voorhand inperken van de aansprakelijkheid acht Zuyd niet wenselijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	Concept verwerkersovereenkomst Bijlage B	In het artikel wordt gesteld dat het Zuyd is toegestaan om (onaangekondigde) kwetsbaarheidsanalyses en penetratietesten uit te voeren. De inschrijver is van mening dat dergelijke testen enkel mogen worden uitgevoerd conform de procedure beschreven in artikel 7.8, waarbij voorafgaand overleg plaatsvindt en wederzijdse afstemming wordt gewaarborgd. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het hanteren van deze procedure? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord met de kanttekening dat artikel 7.8 enkel geldt voor pentesten.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Arbit artikel 1.8	Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in deze aanbesteding geen sprake van. Inschrijver verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver kan alleen akkoord gaan met fatale termijnen indien Inschrijver enkel en alleen aantoonbaar in verzuim is en de

		dienstverlening en gemaakte afspraken in het kader van de opdracht in het geding komen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, voor de continuïteit van de bedrijfsvoering is het noodzakelijk dat Zuyd fatale termijnen kan overeenkomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	Arbit artikel 8.3	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om in de eerste zin van artikel 8.3 "Opdrachtgever" te wijzigen in "Wederpartij". Onder de Overeenkomst is nimmer sprake van overdracht van enige intellectuele eigendom. Onze software bieden wij uitsluitend aan in de vorm van een gebruiksrecht, dan wel als abonnement op een dienst (SaaS). SaaS is inherent niet verenigbaar met intellectueel eigendom omdat de dienst van een afstand geleverd wordt. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Dit is akkoord. Dit artikel is sluit niet aan bij de essentie van een SaaS oplossing.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	Arbit artikel 8.4	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om in de eerste zin van artikel 8.3 "Opdrachtgever" te wijzigen in "Wederpartij". Onder de Overeenkomst is nimmer sprake van overdracht van enige intellectuele eigendom. Onze software bieden wij uitsluitend aan in de vorm van een gebruiksrecht, dan wel als abonnement op een dienst (SaaS). SaaS is inherent niet verenigbaar met intellectueel eigendom omdat de dienst van een afstand geleverd wordt. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Deze vraag is niet in relatie tot 8.4 ARBIT	

Nr.	Betreft	Vraag
49.	Arbit artikel 11.11	Inschrijver moet reeds voor acceptatie diverse licenties en dergelijke aanschaffen. Deze dienen dan ook bij aanschaf door Opdrachtgever vergoed te worden. Alternatief willen wij graag de volgende bepaling voorstellen: "Voor de implementatie kunnen partijen een of meer Acceptatietests overeenkomen. Indien Opdrachtgever bij een dergelijke Acceptatietest het geleverde na hertest afkeurt, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen. Bij opzegging geldt dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op een terugbetaling c.q. kwijtschelding van 50% van de vergoedingen die hij heeft betaald c.q. die nog niet gefactureerd

		of betaald zijn met betrekking tot de werkzaamheden in de betreffende iteratie. Opdrachtgever blijft vergoedingen voor werkzaamheden in voorgaande iteraties verschuldigd, evenals overige tot het moment van opzegging bestede uren aan activiteiten buiten de iteraties. De kosten voor reeds verstrekte licenties tot het moment van bedoelde opzegging en kosten ten aanzien van Derden-programmatuur voor zover niet opzegbaar naar de derden leveranciers worden bij opzegging bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Gebreken die bij de eerste test worden geconstateerd dienen binnen een nader te bepalen redelijke termijn te worden hersteld. Kleine gebreken, die in redelijkheid niet aan operationele ingebruikname in de weg staan, kunnen geen reden zijn om acceptatie te onthouden, onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om deze kosteloos te herstellen.” Gaat u akkoord met bovenstaand voorstel? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, omdat het voorstel een onevenwichtig risico bij de Opdrachtgever legt door de terugbetalingsregeling, Zuyd wenst een werkend systeem.	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Arbit artikel 12.3 t/m 12.6	Herstel van gebreken en het verlenen van support valt onder onze standaard dienstverlening en valt daarmee binnen de voorwaarden en procedures zoals beschreven in onze SLA. De standaard SLA is vastgelegd in redelijkheid en proportionaliteit. Afwijkingen van de standaarden brengen extra handling, kosten en foutgevoeligheid met zich mee, wat afbreuk doet aan de kwaliteit die Aanbestedende dienst wenst. Inschrijver stelt voor om de artikelen te vervangen door de volgende tekst: “12.3: Wederpartij zal gebreken herstellen conform de tussen Opdrachtgever en Wederpartij overeengekomen Service Level Agreement”. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kan Inschrijver de aanneme maken dat de SLA in gezamenlijkheid na gunning zal worden opgesteld en Artikel 12.3. t/m 12.6 niet van toepassing zijn?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Arbit artikel 16	Inschrijver neemt aan dat met Prestatie het werkende SMT wordt bedoeld en niet de implementatie van het SMT. M.a.w. dat hier gesproken wordt over een betaling voor het gebruik van het SMT voordat de implementatie is geaccepteerd. Is deze aanname juist?
Antwoord	Prestatie: het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie. Uitgangspunt is dat geen betalingen aan wederpartij worden gedaan voordat Opdrachtgever de Prestatie heeft geaccepteerd. Dit is ook redelijk gezien ondernemers met Zuyd als opdrachtgever nauwelijks debiteurenrisico risico lopen.	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Arbit artikel 24.2	Een zogenaamde 'change of control' betekent niet direct dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in geding is. Dit artikel komt Inschrijver dan ook als zeer rigide over, waarbij niet uitgegaan wordt van redelijkheid en billijkheid. Inschrijver stelt dan ook voor om het artikel uit te breiden met de volgende tekst: "[...], of wanneer overdracht van rechtswege plaatsvindt vanwege wijzigingen in de vennootschapsrechtelijke situatie van Wederpartij". Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, Zuyd wenst indien partijen rechten en verplichtingen overdragen uitdrukkelijk toestemming te verlenen. Lid 1 van artikel 24 geeft aan dat dit niet zonder redelijke grond geweigerd zal worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Arbit artikel 26.1	Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in deze aanbesteding geen sprake van.

		Inschrijver verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver kan alleen akkoord gaan met fatale termijnen indien Inschrijver enkel en alleen aantoonbaar in verzuim is en de dienstverlening en gemaakte afspraken in het kader van de opdracht in het geding komen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, voor de continuïteit van de bedrijfsvoering is het noodzakelijk dat Zuyd fatale termijnen kan overeenkomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Arbit artikel 26.1	De clausule voor het aansprakelijk zijn voor geleden en/of te lijden schade is, naar mening van Inschrijver, te breed om praktisch toepasbaar te zijn binnen onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging van de laatste zin van dit artikel voor: “De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, dit gezien gebreken in de prestatie vaak kunnen leiden tot grote, vaak moeilijke op voorhanden te overzien consequenties in de vorm van (gevolg)schade zowel direct als indirect.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Arbit artikel 26.2	“De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” Bij de door Inschrijver uit te voeren werkzaamheden is in beginsel nooit sprake van persoons- of zaakschade. Het opgenomen bedrag is daarom, naar mening van Inschrijver, niet proportioneel in relatie tot de aard van onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook voor om het bedrag van €1.250.000 wordt te wijzigen naar €500.000. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst een dergelijk hoog bedrag proportioneel acht in relatie tot de aard van onderhavige opdracht?

Antwoord	Niet akkoord, het bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis sluit aan bij de verzekerde bedragen in de IT-markt.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Arbit artikel 26.3	"De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Bovenstaand aansprakelijkheidsclausule is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel ten opzichte van de aard en prijs van onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook de volgende aanpassing in de eerste zin van het artikel voor: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de jaarlijks door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van €150.000." Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst een dergelijk hoog bedrag proportioneel acht in relatie tot de aard van onderhavige opdracht?
Antwoord	Niet akkoord, Zuyd wenst aan te sluiten bij artikel 26.3 waarbij de vergoeding is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoedingen per gebeurtenis. Dit gezien gebreken in de prestatie vaak kunnen leiden tot grote, vaak moeilijke op voorhanden te overzien consequenties in de vorm van (gevolg)schade zowel direct als indirect. Bij het opstellen van de ARBIT is rekening gehouden met het belang van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Arbit artikel 26.4.d	Inschrijver kan niet akkoord gaan met artikel 26.4. Ook de aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Verwerkersovereenkomst dient te worden beperkt overeenkomstig artikel 26.3. De uitzonderingen in artikel 26.4 zijn namelijk niet redelijk in relatie tot de aard en uitvoer van de opdracht. Gaat u akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst dergelijke uitzonderingen redelijk acht in relatie tot de aard en uitvoer van onderhavige opdracht?

Antwoord	Niet akkoord, mogelijk kan in uitzonderlijke gevallen de schade aanzienlijk groter zijn.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Arbit artikel 29.2 en 29.3	'Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.' Inschrijver is adequaat verzekerd, maar verstrekt dergelijke informatie niet aan derden. Dit is bedrijfsgevoelige informatie en niet relevant om te delen met Opdrachtgever. Wij zijn echter wel bereid om Opdrachtgever te voorzien van een kopie van ons verzekeringscertificaat. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord. Kopie van het verzekeringscertificaat voldoet.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Arbit artikel 30.3	Inschrijver verzoekt om de zinsnede "[...],sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij,..." niet van toepassing te verklaren. Een change of control impliceert immers niet dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in het geding is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, Zuyd wenst indien partijen rechten en verplichtingen overdragen uitdrukkelijk toestemming te verlenen. Lid 1 van artikel 24 geeft aan dat dit niet zonder redelijke grond geweigerd zal worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Arbit artikel 30.4	"Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst zal vernietigen. Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoonst dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe." Bij ontbinding ontstaat van rechtswege een verbintenis tot ongedaanmaking. Nakoming van deze verbintenis is echter niet

		mogelijk bij prestaties zoals die door Inschrijver onder de Overeenkomst worden geleverd. Tot het moment van ontbinding zal immers reeds een bepaald deel van de Prestatie naar behoren zijn geleverd (denk bijvoorbeeld aan gebruiksrecht, diensten enz.). Inschrijver stelt dan ook voor om de tweede en derde zin van dit artikellid te vervangen door de volgende tekst: “Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting in stand blijven, tenzij Wederpartij ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Wederpartij vóór ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Wederpartij reeds ter uitvoering van deze Overeenkomst heeft geleverd of verricht, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.” Vergoeding van Prestaties ten aanzien waarvan Inschrijver in verzuim is, wordt met de voorgestelde bepaling uitgesloten. Gaat u akkoord met bovenstaande aanpassing? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord. Aanbestedende dienst gaat wel akkoord met de volgende aanpassing: “Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds geaccepteerde prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting in stand blijven, tenzij Wederpartij ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Wederpartij vóór ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Wederpartij reeds ter uitvoering van deze Overeenkomst heeft geleverd of verricht, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.”	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Arbit artikel 30.6 t/m 30.9	Bij ontbinding ontstaat er van rechtswege een verbintenis tot ongedaanmaking. Nakoming van deze verbintenis is echter niet mogelijk bij prestaties als die welke door gegadigde onder de Overeenkomst worden geleverd. Tot het moment van ontbinding zal er immers reeds een bepaald deel van de Prestatie naar behoren zijn geleverd (denk bijvoorbeeld aan gebruiksrecht, diensten enz.). Vergoeding van Prestaties ten aanzien waarvan gegadigde in verzuim is, wordt met de voorgestelde bepaling uitgesloten.

		Wij verzoeken de Provincie Noord-Brabant af te zien van deze bepaling en in plaats daarvan te bepalen dat prestaties die correct zijn geleverd tot het moment van verzuim, worden vergoed. Dit waarborgt een redelijke compensatie voor de reeds geleverde waarde. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Het lijkt erop dat deze vraag gesteld is voor de Provincie Noord-Brabant en niet voor Zuyd Hogeschool. Artikel 30.6 heeft betrekking op opzegging en heeft geen betrekking tot ontbinding.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Arbit artikel 43.1	Binnen onderhavige opdracht wordt geen software verkocht, maar is er sprake van een gebruiksrecht/het verlenen van toegang tot een dienst (in dit geval van SaaS). Een eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht is niet verenigbaar met het principe van SaaS waarvan de software niet in het fysieke bezit is van Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom ook voor om de eerste zin van dit artikellid als volgt te wijzigen: "Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan." Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven op welke manier Aanbestedende dienst eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht op een SaaS-systeem proportioneel acht?
Antwoord	Niet akkoord. Het onherroepelijke karakter staat los van de duur en is dus niet eeuwigdurend.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Arbit artikel 43.2 sub a.	"het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;" Functionaliteit kan in theorie technisch toegankelijk zijn, maar gebruik daarvan is alleen toegestaan voor zover deze functionaliteit daadwerkelijk wordt afgenomen binnen het kader van de opdracht Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor: "het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten binnen de door Opdrachtgever afgenomen modules van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;"

		Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Dit is akkoord, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeert en in overleg gaat over het gebruik van functionaliteiten die niet worden afgenomen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Arbit artikel 44	'In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat: [...]' Software is een levend instrument, waarbinnen te allen tijde mogelijke afwijkingen kunnen ontstaan die volgens de in de SLA overeengekomen afspraken opgelost dienen te worden Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging voor: "In aanvulling op artikel 12 spant Leverancier zich ervoor in dat: [...]" Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, Zuyd wenst een garantie en geen inspanningsverlichting.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Arbit artikel 73.2	'De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.' Het is niet verenigbaar met SaaS dat Opdrachtgever blijft bij de versie die is gewenst. Dit levert risico's op met de ondersteuning van de toepassingen. Daarom stellen wij voor dit artikel ten opzichte van SaaS als volgt te versoepelen: "Opdrachtgever mag ten aanzien van de meest recente versie van de software 1 update achterlopen." Dit is tenslotte ook in het voordeel van Opdrachtgever, omdat dan is geborgd dat de Oplossing up to date blijft. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord, Zuyd wenst te werken met een SaaS oplossing, waarbij Zuyd als opdrachtgever altijd gebruik maakt van de meest recente, geteste en geaccepteerde versie.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Arbit artikel 76.2	'In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen.' Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Het is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel om Functieherstel- en Reactietijden zo sterk te stellen. Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot

		weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in onderhavige aanbesteding geen sprake van. Inschrijver stelt het volgende alternatief voor: na drie keer overschrijding van de Functiehersteltijden en Reactietijden treedt er een Service Improvement Plan in. Als deze niet tot de gestelde verbeteringen leidt, dan wordt Inschrijver in gebreke gesteld. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Niet akkoord, maar de aanpassing "na twee keer overschrijding van de Functiehersteltijden en Reactietijden treedt er een Service Improvement Plan in. Als deze niet tot de gestelde verbeteringen leidt, dan wordt Inschrijver in gebreke gesteld" is voor Opdrachtgever acceptabel.

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Arbit artikel 82	'In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.' Bestaande modules worden geïnnoveerd binnen de opgegeven prijs, maar nieuwe functionaliteit wordt niet altijd gratis aan klanten ter beschikking gesteld. Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor aan de laatste zin van het artikel: "Indien tussen Partijen overeengekomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Indien dit betrekking heeft op een nieuwe functionaliteit zal opdrachtgever met opdrachtnemer overeenkomen onder welke marktconforme condities afname zal geschieden.

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Arbit artikel 84.4	"Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen." Inschrijver stelt voor om dit artikel niet van toepassing te laten verklaren. Inschrijver moet de flexibiliteit kunnen hebben om, met het oog op haar roadmap, innovatief onderhoud op verouderde programmatuur te kunnen staken. Dit geldt uiteraard niet voor de duur van de overeenkomst waaronder partijen expliciet innovatief onderhoud overeen zijn gekomen. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Dit is akkoord, mits één jaar voorafgaande een eventuele uitfaseerdatum aangegeven welke programmatuur niet wordt onderhouden of verder ontwikkeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Arbit artikelen 57 t/m 60 en artikelen 61 t/m 67	Inschrijver neemt aan dat binnen het onderdeel 'Bijzondere Bepalingen Opdrachten' de hoofdstukken 'Ontwikkeling maatwerkprogrammatuur' (artikel 57 t/m 60) en 'Detachering (artikel 61 t/m 67) in zijn geheel niet van toepassing zijn. Binnen onderhavige aanbesteding wordt immers gevraagd naar een standaard SaaS-oplossing en niet naar een maatwerkoplossing en/of detachering. Is deze aanname juist?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Beschrijvend document 5.3	In het artikel wordt een maximaal uurtarief van € 139,99 exclusief BTW vastgesteld. De inschrijver is van mening dat dit uurtarief niet marktconform is, met name gezien de complexiteit en expertise die vereist zijn voor de implementatie. Daarnaast worden inschrijvers al beoordeeld op hun tarieven in het kader van de gunningscriteria, wat ruimte laat voor een eerlijke concurrentiestrijd. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om af te zien van een vast maximumtarief en dit over te laten aan de inschrijvers. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Beschrijvend document 5.3	In het artikel worden plafondbedragen vastgesteld voor de TCO, implementatie, gebruik, onderhoud en consultancy. De inschrijver is van mening dat het vaststellen van dergelijke plafondbedragen de concurrentie tussen inschrijvers beperkt en

		mogelijk niet volledig markconform is. Door inschrijvers de vrijheid te geven om concurrerende en marktconforme prijzen aan te bieden, kan de aanbestedende dienst de meest optimale prijs-kwaliteitverhouding verkrijgen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om af te zien van het hanteren van vaste plafondbedragen en dit over te laten aan de inschrijvers. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	1.15 verwerkersovereenkomst	De inhoud van toekomstige veiligheidsadviezen of normen is voor ons nog onbekend op dit moment. Daarom kunnen wij hier niet op voorhand mee akkoord gaan. Indien er van ons nieuwe normeringen worden geëist, gaan wij graag met Hogeschool Zuyd hierover in gesprek.
Antwoord	Niet akkoord. Indien op grond van nieuwe regelgeving andere normeringen worden geëist, gelden deze ook onverkort voor inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	2.4 verwerkersovereenkomst	Kunt u verder uitleggen wat u met reclaimedoeleinden bedoelt? Wij maken gebruik van de mogelijkheid onder de Telecommunicatiewet om u gerichte e-mails te sturen over de dienstverlening die u bij inschrijver afneemt, zodat u op de hoogte bent van de laatste updates en events die wij organiseren voor klanten. Gaat u daarmee akkoord?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
74.	5.3 verwerkersovereenkomst	Wij werken met een algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Wij informeren de Hogeschool Zuyd over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op Hogeschool Zuyd door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Hogeschool Zuyd kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij Hogeschool Zuyd de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Kunt u dit toevoegen aan de verwerkersovereenkomst?
Antwoord	Niet akkoord. De door inschrijver gestelde termijnen zijn te kort om weloverwogen bezwaar te maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	5.5 verwerkersovereenkomst	Klopt het dat we dit artikel in relatie met artikel 13.2 dienen te lezen?
Antwoord	Dat is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	5.7 verwerkersovereenkomst	Graag nemen wij op dat het dient te gaan om soortgelijke verplichtingen omdat wij met grote subverwerkers zoals Microsoft werken waarbij het één op één doorleggen van afspraken niet mogelijk is.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	5.10 verwerkersovereenkomst	Graag voegen we hieraan toe: zoals opgenomen in artikel 28 lid 4 van de AVG.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	8.2 verwerkersovereenkomst	Wij kunnen niet akkoord gaan met de huidige bewoording van artikel 8.2, omdat deze niet volledig in lijn is met de AVG. Artikel 33, lid 2 van de AVG vereist enkel dat de verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging informeert over een datalek. Het opnemen van een specifieke termijn in de overeenkomst wijkt af van de AVG en sluit niet aan bij onze interne processen. Daarnaast maakt het opleggen van een vaste termijn het voor de verwerker onredelijk lastig om een mogelijk datalek zorgvuldig te onderzoeken. De AVG houdt hier juist rekening mee door geen specifieke termijn op te leggen. Wij willen u er tevens op wijzen dat de termijn van 72 uur voor de Verwerkingsverantwoordelijke pas ingaat op het moment dat wij melding maken van het datalek. Om deze redenen stellen wij voor om de termijn van 24 uur uit de tekst te verwijderen.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	11.1a verwerkersovereenkomst	Het is voor ons van belang dat deze bepaling wordt geschrapt omdat deze bepaling te ruim is om te gelden als een uitzondering. Artikel 82 is de het basisartikel in de AVG waarop elke aansprakelijkheid is gebaseerd. Dit betekent dat het opnemen van artikel 82 AVG gelijk staat aan een onbeperkte aansprakelijkheid en onvoldoende afgebakend is. Het is voor ons en binnen onze branche gebruikelijk om de maximale aansprakelijkheid te relateren aan de waarde van de overeenkomst. Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor de directe schade accepteren. We stellen daarom voor om het volgende op te nemen: De aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Verwerker bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Verwerker is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Klant. De aansprakelijkheid van Verwerker voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten. De eerdergenoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
80.	11.1b verwerkersovereenkomst	Wij kunnen niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Als de verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de Autoriteit Persoonsgegevens dus rechtstreeks een boete opleggen aan de verwerker. Als de Autoriteit Persoonsgegevens een boete oplegt aan de verwerkingsverantwoordelijke waarvan de verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de verwerker de fout heeft begaan dan kan de verwerkersverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de Autoriteit

		Persoonsgegevens en op die manier de boete van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de AVG. In dat geval is het merkwaardig dat een verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de verwerker. Theoretisch gezien kan verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de overeenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker. Wij schrappen daarom deze bepaling.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	13.3 verwerkersovereenkomst	Ter verduidelijking nemen wij graag concreet op wat onze exit regeling inhoudt, zodat u weet wat u in dit geval van ons kunt verwachten: Tijdens de overeenkomst heeft Hogeschool Zuyd de gelegenheid om zelf backups te maken van de gegevens in de omgeving. Hogeschool Zuyd kan tot 30 dagen na beëindiging van de overeenkomst de gegevens bij Verwerker opvragen. Hierna worden de gegevens verwijderd. Dit gebeurt uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de overeenkomst.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	13.5 verwerkersovereenkomst	Wij voegen hieraan toe dat het dient te gaan om een algemeen gangbaar bestandsformaat zoals opgenomen in overweging 68 van de AVG.
Antwoord	Akkoord voor zover het gaat om een algemeen gangbaar bestandsformaat. De relatie met overweging 68 is onduidelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	2.2 concept overeenkomst	Graag nemen wij op dat verlenging alleen mogelijk is indien partijen dit samen overeenkomen. Het is namelijk nu mogelijk voor Hogeschool Zuyd om de overeenkomst te blijven verlengen zonder tussenkomst van Leverancier. Dit is een onevenredige verdeling welke wij graag willen aanpassen.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	3.5 en 3.6 concept overeenkomst	We zien dat het onderwerp indexatie op 2 plekken wordt vermeld; in de conceptovereenkomst en in het Programma van Eisen. De bepalingen komen echter niet overeen, dit zorgt voor onduidelijkheid. Naar onze mening dient dit onderwerp op 1 plek te staan en is de concept overeenkomst hier de juiste plek voor, graag stellen wij hierbij wel de volgende wijziging voor: Inschrijver kondigt prijsindexaties van tevoren schriftelijk aan. Deze indexatie is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het CBS gepubliceerde definitieve DPI, groep J62, althans J6202. Prijsindexaties worden vooraf aangekondigd, maar ook zonder akkoord doorgevoerd. Het is niet werkbaar om met elke klant in ons klantenbestand in overleg te gaan (toestemming te vragen) over indexatie, indexatie is daarom een vast gegeven. Prijswijzigingen anders dan indexatie worden wel pas na overleg doorgevoerd.
Antwoord	De zoals in het Programma van Eisen opgenomen bepaling zijn van kracht. De artikelen zoals opgenomen in het Programma van Eisen zullen worden opgenomen in de definitieve overeenkomst. Het voorgestelde Indexatiecijfer gaat Zuyd mee akkoord. J (informatie en communicatie (62) https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table Zuyd gaat niet akkoord met uw voorstel om prijsindexaties zonder akkoord door te voeren.	

Nr.	Betreft	Vraag
85.	4.8 concept overeenkomst	Graag willen wij opnemen dat partijen eest in overleg treden over de tekortkoming alvorens Hogeschool Zuyd overgaat tot niet betaling. Het is nu een subjectief oordeel en we wensen om dit een objectiever oordeel te maken.
Antwoord	Artikel 4.8 omschrijft het volgende: Indien er volgens Zuyd gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, is Zuyd gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichtte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. Zuyd is in dat geval niet	

	gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt. Met kenbaar maken wordt bedoeld dat Zuyd met leverancier in overleg treedt. Schriftelijk als ook mondeling.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
86.	Artikel 5.2 ARBIT 2022	Wij stellen voor om in dit artikel 'alle informatie' aan te passen naar 'naar redelijkheid alle informatie' om te voorkomen dat Wederpartij op voorhand gehouden is om naar onredelijkheid informatie te verstrekken.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
87.	Artikel 5.3 ARBIT 2022	Graag voegen we aan het verlenen van het auditrecht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen: Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.
Antwoord	Niet akkoord. Voor verdere uitleg zie toelichting ARBIT artikel 5 lid 3. Hier wordt omschreven dat de inhoud en opzet van de audit wordt afgestemd met opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
88.	Artikel 5.4 ARBIT 2022	Graag willen we voorstellen om het artikel te verduidelijken en als volgt te vervangen: De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerker van Wederpartij worden gedragen door Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen niet

		afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Wederpartij kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
89.	Artikel 6 ARBIT 2022	Deze bepaling lijkt voornamelijk betrekking te hebben op fysieke producten. Graag zouden we dit artikel schrappen.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
90.	Artikel 7.2 ARBIT 2022	Graag schrappen wij dit artikellid. In het kader van de overeenkomst gaat er geen eigendom over.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
91.	Artikel 8.1a ARBIT 2022	Leverancier biedt een standaardprogrammatuur aan waarbij maatwerk een uitzondering is. Indien er sprake is van maatwerk dan is het voor ons belang dat wij hier goede afspraken met u over maken omdat wij onze broncode zo goed mogelijk dienen te beschermen. Om deze reden voegen wij graag toe aan dit artikel 'dat partijen dit uitdrukkelijk dienen overeen te komen'.
Antwoord	Akkoord. Opdrachtgever wenst geen maatwerk en broncode is voor ons dan/dus ook niet relevant.	

Nr.	Betreft	Vraag
92.	Artikel 8.3 ARBIT 2022	Het is gebruikelijk dat u een recht krijgt om onze standaardsoftware te gebruiken, maatwerk komen wij in overleg met u overeen. Dit artikel past niet bij de dienst die van u ons afneemt en is onredelijk bezwarend voor een leverancier van een standaardprogrammatuur. Om deze reden schrappen wij het artikel.
Antwoord	Akkoord. Dit artikel is sluit niet aan bij de essentie van een SaaS oplossing.	

Nr.	Betreft	Vraag
93.	Artikel 8.5 ARBIT 2022	Graag vervangen wij de laatste volzin ' Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.' door: <i>Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Wederpartij software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt</i>

		<i>Wederpartij Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Wederpartij wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.</i>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
94.	Artikel 8.6 ARBIT 2022.	Graag voegen wij dat het dient te gaan om redelijke maatregelen, waarmee het artikel als volgt wordt: <i>Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.</i>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
95.	Artikel 11.1 ARBIT 2022	Wij zouden Acceptatie graag schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting dan wel alvorens Acceptatie onderdeel wordt van de overeenkomst onderling afstemmen op basis waarvan Acceptatie uit zou kunnen blijven. Een en ander vragen wij om te voorkomen dat een kleine bug leidt tot het niet accepteren van de software of dat er meerdere consultancy dagen worden uitgeleverd waarvan pas na 30 dagen blijkt of de eerste dag al dan niet geaccepteerd wordt.
Antwoord	Niet akkoord, partijen zullen in overleg treden	

Nr.	Betreft	Vraag
96.	Artikel 12.2 ARBIT 2022	Wij willen u graag erop duiden dat ons klantenbestand klanten bevat welke zich in dezelfde branche als u bevinden. Het is dus mogelijk dat een consultant bij een soortgelijk orgaan advies zal geven. Graag horen wij het als u hier opmerkingen over heeft.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
97.	Artikel 12.3 ARBIT 2022	In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt: <i>Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij</i>

		<i>Wederpartij zijn gemeld. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.</i>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
98.	Artikel 12.4 ARBIT 2022	In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
99.	Artikel 12.7 ARBIT 2022	Graag schrappen wij deze bepaling omdat dit door afhankelijkheid van externe factoren niet te garanderen is. In het geval van discontinuïteit van de onderneming kunnen wij een On Premise Virtual Appliance omgeving voor u opzetten welke u zelf kunt onderhouden of laten onderhouden.
Antwoord	Niet akkoord, dit gezien de overeenkomst een initiële looptijd van vier (4) jaar heeft.	

Nr.	Betreft	Vraag
100.	Artikel 15.1 ARBIT 2022	In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
101.	Artikel 17.5 ARBIT 2022	Normaal gesproken verbinden wij ons niet aan boetes omdat deze onverzekerbaar zijn. Zouden we dit artikellid kunnen schrappen?
Antwoord	Niet akkoord. Zuyd kan het boetebedrag halveren.	

Nr.	Betreft	Vraag
102.	Artikel 26.3 ARBIT 2022	Het is binnen de branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade ter hoogte van éénmaal de vergoeding. Graag passen wij het artikel als volgt aan: <i>De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook,</i>

		echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen. <i>De aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.</i>
Antwoord	Niet akkoord, het bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis sluit aan bij de verzekerde bedragen in de IT-markt	

Nr.	Betreft	Vraag
103.	Artikel 26.4a ARBIT 2022	Graag willen wij voorstellen om sub a onder artikel 26 lid 2 te laten vallen. Een onbeperkte aansprakelijkheid is in de IT-branche ongebruikelijk omdat dit onverzekerbaar is en als disproportioneel wordt aangemerkt. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is, is het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 26 lid 2 ook voor dood en letsel geldt.
Antwoord	Niet akkoord, gezien het risico voor opdrachtnemer zeer klein is, zien Zuyd geen reden om dit artikel te laten vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
104.	Artikel 26.4d ARBIT 2022	Wij gaan niet akkoord met het uitzonderen van door de toezichthoudende autoriteit (AP) opgelegde boetes. Wij kunnen namelijk niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. Naar ons idee zijn boetes van AP namelijk primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid die ook binnen de sfeer van het bestuursrecht moet worden opgelost. Het maken van bezwaar bij de toezichthouder is dan de aangewezen route. Daarom willen wij sub d graag schrappen. Verdere afspraken komen wij graag met u overeen in de verwerkersovereenkomst. Waarbij wij willen benadrukken dat dit een vereiste voor ons om door te gaan met de aanbesteding.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
105.	Artikel 30.6 ARBIT 2022	Wij zouden graag aan dit artikel toevoegen dat kortingen die zijn toegekend voor het afsluiten van de overeenkomst voor een bepaalde duur met terugwerkende kracht vervallen indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt.

Antwoord	Niet akkoord

Nr.	Betreft	Vraag
106.	Artikel 38 tm 41 (bijzondere bepalingen koop) ARBIT 2022	De bijzondere bepalingen koop zouden wat ons betreft niet van toepassing moeten zijn op de overeenkomst. Voor de volledigheid zouden we deze bepalingen graag schrappen. Het gaat om artikel 38 (installatie) tot en met artikel 41 (modificaties van producten).
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
107.	Artikel 43.1 ARBIT 2022	Leverancier doet het volgende tekstvoorstel in het licht van het voorgestelde bij artikel 8: <i>'Wederpartij verleent een Gebruiksrecht aan Opdrachtgever met inachtneming van de voorwaarden uit de overeenkomst op de Standaardprogrammatuur. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur'.</i>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
108.	Artikel 43.2a ARBIT 2022	Ter verduidelijking vermelden wij graag vermelden dat u beschikking krijgt tot de functionaliteiten behorende bij uw pakket en eventuele extra afgenomen additionele modules.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
109.	Artikel 43.2b ARBIT 2022	Het is niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Daarom schrappen wij deze bepaling.
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
110.	Artikel 43.2c ARBIT 2022	Leverancier geeft u per omgeving een gratis testomgeving welke gelijk is aan de looptijd van uw contract. Deze omgeving kunt u gebruiken voor test- en ontwikkeldoelinden.

Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
111.	Artikel 43.2d ARBIT 2022	Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken? <i>Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij in acht wordt genomen dat het toekomstige recht tot gebruik niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. Daarnaast heeft Leverancier een abonnementsmodel waarbij het gebruik is beperkt tot het aantal behandelaars dat Opdrachtgever heeft afgenomen.</i>
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
112.	Artikel 43.3 ARBIT 2022	Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
113.	Artikel 45 ARBIT 2022	Graag schrappen wij dit artikel en sluiten hieromtrent aan bij hetgeen is voorgesteld in artikellid 43.1.
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
114.	Artikel 47 ARBIT 2022	Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. Graag stellen wij de volgende tekst voor ter vervanging van dit artikel: Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt en hier zijn kosten aan verbonden voor de Opdrachtgever.

Antwoord	Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
115.	Artikel 53.4 ARBIT 2022	Wij zouden dit artikellid graag schrappen. Niet geheel duidelijk is waarom deze bevoegdheid aan Opdrachtgever moet worden toegekend naast het recht van bevoegde instanties om dergelijk onderzoek te doen. Buiten onze wettelijke verplichtingen om verschaffen wij doorgaans geen inzage in dergelijke overeenkomsten.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
116.	Artikel 53.5 ARBIT 2022	Wij willen voorstellen om dit artikellid te schrappen. Leverancier heeft de zelfstandige verplichting om aan de overeenkomst te voldoen.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
117.	Artikel 58 ARBIT 2022	Leverancier vervaardigt normaal gesproken geen Maatwerk op deze wijze. Wij zouden dit artikel als volgt aan willen passen: <i>De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Objectcode tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen</i> .
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
118.	Artikel 59.6 ARBIT 2022	Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": <i>Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zal zij dit doen op eigen kosten en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden.</i>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

119.	Artikel 60.1 ARBIT 2022	Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij zouden graag de volgende tekst aan dit artikel toe willen voegen: <i>'In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden'.</i>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
120.	Artikel 63 ARBIT 2022	Graag stellen wij samen met Opdrachtgever vast wat de werkdagen en - tijden van onze consultants zullen worden. Consultants zijn bij ons op standaard werkdagen en tijden beschikbaar. Indien die werkdagen en tijden afwijken van hetgeen er bij Opdrachtgever gehanteerd wordt gaan wij graag in overleg.
Antwoord	Artikel 61 t/m 67 niet van toepassing	

Nr.	Betreft	Vraag
121.	Artikel 64 ARBIT 2022	Wij zouden dit artikel graag schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst. Consultants staan verschillende klanten bij.
Antwoord	Artikel 61 t/m 67 niet van toepassing	

Nr.	Betreft	Vraag
122.	Artikel 65 ARBIT 2022	Wij stellen voor dit artikel te schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst.
Antwoord	Artikel 61 t/m 67 niet van toepassing	

Nr.	Betreft	Vraag
123.	Artikel 67.2 ARBIT 2022	Graag zouden wij dit artikellid schrappen. In het eerste lid wordt Opdrachtgever gevrijwaard. Daarnaast dient Leverancier zelf zorg te dragen voor het afdragen van de heffingen en belastingen en gaat dit bij voorkeur niet via Opdrachtgever.
Antwoord	Artikel 61 t/m 67 niet van toepassing	

Nr.	Betreft	Vraag
124.	Artikel 73.2 ARBIT 2022	Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.

Antwoord	Akkoord, Zuyd wenst te werken met een SaaS oplossing, waarbij Zuyd als opdrachtgever altijd gebruik maakt van de meest recente, geteste en geaccepteerde versie.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
125.	Artikel 76.2 ARBIT 2022	Wij willen graag 'Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim' schrappen.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
126.	Artikel 77 ARBIT 2022	Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: 'In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen'.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
127.	Artikel 82 ARBIT 2022	Wij zouden graag 'indien Opdrachtgever dat wenst' vervangen voor 'indien Partijen dat overeenkomen'.
Antwoord	Indien dit betrekking heeft op een nieuwe functionaliteit zal opdrachtgever met opdrachtnemer overeenkomen onder welke marktconforme condities afname zal geschieden.	

Nr.	Betreft	Vraag
128.	1.3.2	Wat verwacht Hogeschool Zuyd nu, bij indienen van de inschrijving, m.b.t. de functionaliteiten die in de toekomst toegevoegd moeten kunnen worden?
Antwoord	Van leverancier wordt verwacht een applicatie te bieden die in de toekomst aanvullende functionaliteit kan ondersteunen, ofwel door modules van Inschrijver binnen de aangeboden oplossing of door modules die door derden worden aangeboden en gekoppeld kunnen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

129.	1.3.2	Kunt u aangeven hoeveel mensen op dit moment werken met deze functionaliteiten?
Antwoord	De frontend functionaliteiten (Self Service Portal, reserveringen) worden door alle studenten en medewerkers gebruikt. De back-end functionaliteit worden door circa 65 concurrent users gebruikt, waarbij daadwerkelijk gebruik van de modules wisselt per afdeling en periode.	

Nr.	Betreft	Vraag
130.	1.3.2	Kunt u daarnaast per genoemde functionaliteit uitleggen hoe deze nu gebruikt en geborgd worden binnen Zuyd. Zijn hier op dit moment systemen/applicaties voor in gebruik? Zo ja, welke? Hoeveel mensen werken met deze functionaliteiten?
Antwoord	De genoemde functionaliteit is op dit moment ondergebracht in Planon, zoals beschreven in 1.3.7. De aantallen zijn genoemd als antwoord op vraag 58.	

Nr.	Betreft	Vraag
131.	1.5	In de planning worden 12 en 13 maart genoemd als data voor 'uitnodigen inschrijvers voor presentatie en gebruikerstest'. Zijn 12 en 13 maart de presentatiedata of worden dan de uitnodigingen gestuurd? In geval van het laatste, is al bekend wat de presentatiedata zijn? Wij zorgen graag op voorhand dat de juiste mensen beschikbaar zijn voor dergelijke momenten.
Antwoord	De gebruikerstesten c.q. presentaties zullen plaatsvinden op 19-03-2025. Op 12 of 13 maart ontvangt inschrijver de uitnodiging om deel te nemen aan de presentatie en gebruikerstest.	

Nr.	Betreft	Vraag
132.	2.2	Inschrijver is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, deze wordt Q2 2025 verwacht. Wij zullen Opdrachtnemer informeren zodra deze certificering is afgerond en Inschrijver in het bezit is van het certificaat. Inschrijver heeft momenteel een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001. Daarnaast zijn onze datacenters wel ISO27001 gecertificeerd. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met inachtneming van onze aankomende ISO27001 certificering?
Antwoord	Akkoord, met als aanvulling dat indien leverancier de certificering ISO27001 niet behaald in 2025 Q3 Zuyd de overeenkomst eenzijdig kan ontbinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

133.	5.2.1	Wij achten het maximaal aantal gestelde woorden voor de kwalitatieve gunningscriteria erg beperkt en niet voldoende om criteria in te dienen die recht doen aan de inhoud, organisatie en complexiteit van de uitvraag. Kan het maximaal aantal woorden opgehoogd worden naar maximaal 2.500 woorden voor K1, K2 en K3 en naar 1.250 woorden voor K4?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
134.	5.3	In het beschrijvend document wordt een prijsplafond van € 272.000 over een periode van 4 jaar genoemd met een plafondbedrag van 74.000 voor de implementatie. Onze ervaring met soortgelijke onderwijsinstellingen is dat deze kosten een stuk hoger uitvallen. Hoe zijn jullie tot deze inschatting gekomen en zijn jullie bereid het plafondbedrag los te laten of met een verhoogd voorstel te komen?
Antwoord	De inschatting is gebaseerd op eerdere aanbestedingen, de aanpak die we voorstaan voor de implementatie (gebruik maken van best practice van Inschrijver en nauwelijks migratie van data) en de kosten voor onze huidige oplossing. Het plafondbedrag zal niet worden aangepast.	

Nr.	Betreft	Vraag
135.	1.3.7	Kunt u beschrijven wat de Workspace Engagement App aan functionaliteiten biedt? Wie maakt gebruik van deze app? Waarvoor gebruikt Hogeschool Zuyd deze app?
Antwoord	De app wordt gebruikt voor het reserveren van overlegruimtes en werkplekken.	

Nr.	Betreft	Vraag
136.	1.3.7	Kunt u bevestigen dat met mail2ticket een mailimport wordt bedoeld: binnenkomende mails worden ingelezen in het CSS-systeem en geregistreerd als ticket? Indien dit niet het geval is, kunt u aan de hand van een voorbeeld aangeven wat de mail2ticket aan functionaliteiten inhoudt?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
137.	1.3.7	Kunt u beschrijven wat de B&O personen interface aan functionaliteiten biedt?
Antwoord	Met deze koppeling worden gegevens van medewerkers en studenten ingelezen in de applicatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
138.	1.3.7	Kunt u beschrijven wat de Mobile Field services aan functionaliteiten biedt?
Antwoord	Deze app wordt gebruikt door de technische dienst bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Werkorders kunnen hierin bekeken worden, status kan worden bijgewerkt, foto's van de werkzaamheden kunnen worden toegevoegd en de order kan worden gereed gemeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
139.	5.3	Zoals ook aangegeven bij vraag 63 verwachten wij dat er meer nodig is dan wordt gegeven qua ruimte. Het plafondbedrag van € 74.000 voor de implementatie betekent, met een maximaal uurtarief van € 139,99, 528 uren voor de implementatie, naar onze inschatting onvoldoende. Hierbij nogmaals het verzoek om het prijsplafond en het maximale uurtarief los te laten of met een verhoogd voorstel te komen?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
140.	Bijlage 4 - eis 48 en 49	Het opnemen van de chat als functionaliteit in ons CSS is mogelijk, maar zorgt voor een hogere prijsstelling. Inschrijving onder prijsplafond wordt daarmee onmogelijk. Wij verzoeken deze eisen te laten vervallen als eis en op te nemen als wens. Dit maakt het voor inschrijvers mogelijk om deze wensen mee te nemen in K1, waarin beschreven kan worden welke functionaliteiten in te toekomst toegevoegd kunnen worden en tegen welke ingeschatte kosten. Op deze manier is Zuyd tevens in staat een kosten/baten analyse los te laten op deze chatfunctionaliteit. Gaat u ermee akkoord deze eisen te laten vervallen of om te zetten naar een wens? Indien deze eis voor u niet als wens kan worden omgezet willen we u vragen om het prijsplafond los te laten of te verhogen.
Antwoord	Deze eisen komen te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
141.	Bijlage 4 - eis 90	Kunt u aangeven of en zo ja, welke applicatie Zuyd hiervoor reeds in gebruik heeft?
Antwoord	Hiervoor is momenteel geen applicatie in gebruik.	

Nr.	Betreft	Vraag
142.	Bijlage 4 - eis 101	Wat wordt hier bedoeld met 'het aansluitende aantal'? Kunt u beschrijven wat het doel van deze eis is?

Antwoord	Het betreft hier de maximale duur van een reservering. Een beamer kan bijvoorbeeld voor maximaal drie dagen aansluitend worden gereserveerd, maar een ruimte voor maximaal vier uur aansluitend.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
143.	Bijlage 4 - eis 134	In de praktijk zien wij dat het niet gebruikelijk is om een changekalender dynamisch te publiceren, deze is met name intern gericht. Inschrijver biedt diverse mogelijkheden om gebruikers over changes te informeren, bijvoorbeeld via het portaal. Gaat Hogeschool Zuyd akkoord met een alternatieve werkwijze en kunt u daarom de eis aanpassen naar: "het systeem biedt de mogelijkheid om de organisatie via een overzicht proactief te informeren over geplande changes".
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
144.	Bijlage 4 - eis 149	Wij gaan ervanuit dat hier een typefout aan de orde is. Met CVS-bestand zal CSV-bestand bedoeld worden. Kunt u dit inderdaad bevestigen?
Antwoord	Dit betreft inderdaad een typefout. Het betreft hier een CSV bestand.	

Nr.	Betreft	Vraag
145.	Bijlage 4 - eis 162	Wij zien in de praktijk dat een uniforme wijze van vastleggen van groot belang is voor het rapporteren over dienstverlening en alles wat daarbij komt. Om dit te realiseren hebben wij een gestandaardiseerde en uniforme wijze om dit vast te leggen in onze tooling. Dit betekent dat er binnen ruimtekaarten geen conditionele velden beschikbaar zijn. De aangeboden oplossing biedt de mogelijkheid om vrije velden, die zelf gedefinieerd kunnen worden met verschillende functionaliteiten, aan te maken. De ervaring leert dat deze manier van werken voldoende ruimte biedt om alle relevante informatie in op te slaan. Gaat Hogeschool Zuyd akkoord met deze alternatieve werkwijze en kunt u de eis hierop aanpassen?
Antwoord	Het is akkoord om met vrije velden (in plaats van conditionele velden) te werken op de ruimtekaarten.	

Nr.	Betreft	Vraag
146.	Bijlage 4 - eis 162	Hier refereren wij graag naar vraag 74. Kunt u aangeven met welke informatiebehoefte in het achterhoofd deze eis is opgesteld? En kunt u voorbeelden geven van conditionele

		velden die u op dit moment gebruikt of verwacht terug te zien op een ruimtekaart?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 74.	

Nr.	Betreft	Vraag
147.	Bijlage 4 - eis 88	Inschrijver kan aan de gestelde eis voldoen, maar geeft graag mee dat de mogelijkheid via een scanner veel afhankelijkheden (met de software van de scanner) en mogelijk extra kosten met zich meebrengt. Is Hogeschool Zuyd bereid om een alternatieve functionaliteit, zoals bijvoorbeeld QR-code, die hetzelfde doel bereikt, te accepteren? Dit alternatief brengt minder afhankelijkheden en kosten met zich mee.
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
148.	Bijlage 4 - eis 22	De aangeboden oplossing geeft een waarschuwing bij het sluiten van een tabblad in de oplossing. Is deze werkwijze voldoende voor Hogeschool Zuyd? In hoeverre draagt deze eis bij aan het behalen van de doelstellingen van Hogeschool Zuyd. Zijn jullie bereid deze eis te versoepelen dan wel te laten vervallen?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
149.	Bijlage 4 - eis 25	In alle processen, behalve problems en middelen, zijn previews voor afbeeldingen beschikbaar. In de praktijk zien wij dat bij problems weinig additionele bijlages worden toegevoegd. De afbeeldingen behorend bij de meldingen waaruit de problems voortkomen, zijn met 1 druk op de knop beschikbaar. Ditzelfde geldt voor middelen. Kan deze eis versoepeld worden?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
150.	BIV bijlage	Voor zover wij kunnen zien, ontbreekt Bijlage 9 - BIV classificatie. Kunt u deze alsnog toevoegen?
Antwoord	Gelieve het berichtenportaal van TenderNed deze documenten opvragen.	

Nr.	Betreft	Vraag
151.	Bijlage 4 - Eis 212 & 214	Inschrijver werkt met vaste SLA-afspraken die gelijk zijn voor alle klanten. We leveren een standaardproduct met een standaard dienstverlening, gelijk voor alle klanten. Vanuit beheer en

		kostenoogpunt is het niet mogelijk om voor klanten specifieke SLA-afspraken op te stellen. Bent u bereid akkoord te gaan met de standaard SLA van leverancier?
Antwoord	Dit is niet akkoord, maar het is wel acceptabel in overleg te gaan over de SLA na eventuele gunning. Het is belangrijk dat de essentie van de gestelde eisen terugkomt in de SLA.	

Nr.	Betreft	Vraag
152.	Bijlage 4 - Eis 312	Zoals bij vraag 13 aangegeven, zien we dat het onderwerp indexatie op 2 plekken wordt vermeld; in de conceptovereenkomst en in het Programma van Eisen. De bepalingen komen echter niet overeen, dit zorgt voor onduidelijkheid. Naar onze mening dient dit onderwerp op 1 plek te staan en is de concept overeenkomst hier de juiste plek voor. Kunt u om bovenstaande reden en met inachtneming van vraag 13 deze eis in het Programma van Eisen laten vervallen en opnemen in conceptovereenkomst?
Antwoord	De zoals in het Programma van Eisen opgenomen bepaling zijn van kracht. De artikelen zoals opgenomen in het Programma van Eisen zullen worden opgenomen bij de definitieve overeenkomst.	