



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN 1

LEERMANAGEMENTSYSTEEM (LMS) + FUNCTIE VAN OPLEIDINGSINTERMEDIAR

2024-113896

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen 1

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Leermanagementsysteem + functie van opleidingsintermediair' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het beschrijvend document is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- Met de tweede Nota van Inlichtingen wordt een gewijzigde versie van de Bijlage 'Programma van Eisen + B1 ICT wensen' gepubliceerd. U dient deze versie te hanteren voor uw Inschrijving.

Bijlagen

- Bijlage 6 Concept Wachtkamerovereenkomst aangepast n.a.v. NvI 1

Vragen en Antwoorden

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Bijlage 4 Prijsopgave - regel 29 korting	Klopt het dat Opdrachtgever hier verwacht dat deze korting volledig ten gunste komt van Opdrachtgever?	Dat klopt.
2.	Bijlage 4 Prijsopgave - regel 17 licentiekosten	Klopt het dat Opdrachtgever hier een bedrag per gebruiker per jaar verwacht?	Dat klopt.
3.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - U22	Wat bedoelt Opdrachtgever exact met deze eis?	Leverancier geeft toegang tot alle opleiders waar leeractiviteiten van kunnen worden ingekocht, dus ook non-preferred suppliers.
4.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - U19	Dit is een standaardoptie in ons systeem en onze werkwijze. Hierbij moet Opdrachtgever wel in acht nemen dat dit proces afhankelijk is van de medewerking van de niet-gecontracteerde leverancier. In hoeverre is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Akkoord.
5.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - U12	In onze afspraken met opleidingsleveranciers leggen wij de korting vast, echter deze korting is niet geldig in combinatie met andere tijdelijke acties. In dergelijke gevallen wordt er niet gestapeld maar wordt de hoogste korting gehanteerd. In hoeverre is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Akkoord met het hanteren van de hoogste korting.
6.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - U11	In hoeverre verwacht Opdrachtgever dat de gerealiseerde korting wordt gedeeld met Opdrachtnemer om een deel van de	De korting komt geheel toe aan de Gemeente, zie ook vraag 1.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		servicekosten te dekken of verwacht Opdrachtgever dat de korting geheel aan de gemeente toekomt?	
7.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I99	Kan Opdrachtgever aangeven wat hier exact bedoeld wordt en wat het doel is van deze wens?	Inzicht in de opbouw van de database.
8.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I97 en I98	Als leverancier van een LMS met bijbehorende dienstverlening hebben wij geen relatie met de Basisregistratie. Wij verzoeken u deze punten dan ook niet van toepassing te verklaren.	Inwinnen van gegevens bij burgers en bedrijven dienen via de BAG te gaan, niet via andere processen, ook niet achteraf.
9.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I95 en I96	In onze ervaring met andere gemeenten en ministeries is de eis van voldoen aan de Archiefwet niet van toepassing op de oplossing of de dienstverlening die wij leveren. Onze security en privacymaatregelen zoals het anonimiseren van de persoonsgegevens zijn altijd voldoende om de Opdrachtgever in staat te stellen om aan de wetgeving te voldoen. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat de eisen I95 en I96 niet van toepassing worden verklaard op het leveren en onderhouden van een LMS en de bijbehorende dienstverlening?	Deze eisen komen te vervallen.
10.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I94	Kan Opdrachtgever verduidelijken wat er met deze eis bedoeld wordt? En in hoeverre is dit van toepassing op een LMS en de dienstverlening van inkoop van opleidingen?	Deze eis komt te vervallen.
11.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I88 tot en met I92	Het LMS van Geïnteresseerde voldoet aan security en privacywetgeving (AVG). De oplossing biedt de mogelijkheid tot anonimiseren van persoonsgegevens en op aanvraag (via de supportdesk) voorzien wij in het verwijderen/vernietigen van gegevens. De oplossing voorziet niet in geautomatiseerde vernietigingsprocessen zoals beschreven in eisen I88, I89, I90, I91 en I92. Voor gemeenten en ministeries waar wij mee samen werken is dit afdoende. Is dit akkoord voor Opdrachtgever? En zo nee, waarom niet?	Deze eisen komen te vervallen.
12.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I87	Wat bedoelt Opdrachtgever hier exact? Graag een toelichting met een concreet voorbeeld?	Deze eis komt te vervallen.
13.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I81	Wat bedoelt Opdrachtgever met 'full loads' in deze context?	Full loads zijn een gehele dump van de database in CSV (comma separated files) die bij de Gemeente ingelezen kunnen worden.
14.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I86	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage met voorbeelden aan te leveren. Daarnaast beschrijvend hoe en welke

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			export mogelijkheden er zijn. Er zijn geen vormvereisten.
15.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I79	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Een voorbeeldrapportage van 2 A4 volstaat, zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
16.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I74	Wij kunnen niet akkoord gaan met de benoemde boeteclausule. Onze KPI's zijn gebaseerd op 90% afgehandelde tickets binnen de afgesproken tijden. Indien dit 2 maanden op rij niet wordt behaald, spreken wij met Opdrachtgever een verbeterplan af waarbij wij analyseren waarom de doelstelling niet is behaald en waarbij wij gezamenlijk maatregelen nemen om weer tot het juiste serviceniveau te komen. Is dit akkoord voor Opdrachtgever? En zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, de Gemeente is bereid de eis te verlagen van 98 naar 90%. U heeft drie maanden de tijd om weer op SLA niveau te komen voordat de boeteclausule in werking treedt.
17.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I75	Geïnteresseerde levert een SaaS oplossing waarbij voor alle gebruikers een en dezelfde versie beschikbaar is. Het is derhalve niet mogelijk om Major of Minor releases uit te stellen of in een bepaalde release pool mee te gaan. Is dit akkoord voor Opdrachtgever? En zo nee, waarom niet?	Akkoord.
18.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I74	Geïnteresseerde hanteert een standaard SLA met prio's en reactie- en oplostijden die voor al onze Opdrachtgevers/gebruikers geldt. Hier kunnen wij niet van afwijken omdat het serviceproces anders onbeheersbaar is en behaalde resultaten/KPI's niet te meten zijn. Onze reactie- en afhandeltijden komen vrijwel overeen met dit verschil dat er geen persoonlijk supportdesk beschikbaar is buiten kantoor tijden en ook niet 24/7. In hoeverre kan Opdrachtgever hier mee instemmen? Uiteraard bieden wij vooraf graag inzage in onze standaard SLA.	Akkoord, een persoonlijk supportdesk is vereist zolang Leverancier wel een supportdesk aanbiedt die tijdens kantooruren beschikbaar is.
19.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I72	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
20.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I57	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I49	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
22.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I43	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
23.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I30	Hoe en hoe uitgebreid wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
24.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I25	Hoe wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
25.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I22	Hoe wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
26.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - U14 en U15	Hoe moeten wij U-14 en U-15 interpreteren? Wenst u zowel een verzamelfactuur als een factuur per inschrijving/uitvoering?	Gemeente Zoetermeer ontvangt elke maand een verzamelfactuur. Daarnaast wordt een maandelijks overzicht van trainingskosten en servicekosten in Excel aangeleverd. Onder elke leeractiviteit die ingekocht is ligt tevens een aparte inkoopfactuur die beschikbaar wordt gesteld aan Gemeente Zoetermeer. Voor de servicekosten (hosting en licentie, dienstverlening, service en ondersteuning) geldt een aparte factuur.
27.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I21	Hoe wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Akkoord om een aparte bijlage aan te leveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.
28.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I5	Hoe wenst Opdrachtgever het antwoord op deze wens terug te zien in de inschrijving? In een aparte bijlage? En zitten daar nog vormvereisten aan?	Deze wens gaat over de vraag of het LMS wordt ondersteund door Windows 10, 11 en recente versie van IOS. Een kort antwoord volstaat.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen - I3	Wat bedoelt Opdrachtgever met deze eis? Kunt u een voorbeeld geven?	Zoals de eis gesteld wordt dient de Leverancier een portal beschikbaar te hebben waar de performance te zien is van de oplossing.
30.	Wachtkamerovereenkomst - Artikel 3.1	"3.1 Wachtkamercontractant doet zijn inschrijving gedurende het eerste en tweede jaar van de Overeenkomst gestand". Hoe verhoudt zich deze periode tot de looptijd van 36 maanden? Wat wordt er bedoeld met deze eerste en tweede jaar?	Abusievelijk is in artikel 2.4 van de wachtkamerovereenkomst een looptijd van 36 maanden opgenomen. Dit dient 24 maanden te zijn. De concept Wachtkamerovereenkomst is hierop aangepast. Met het eerste en tweede jaar wordt de periode 1 maart 2025 t/m 28 februari 2027 bedoeld. Tijdens deze periode kan er gebruik gemaakt worden van de Wachtkamerovereenkomst als de Overeenkomst de Contractant wordt beëindigd.
31.	Beschrijvend document - Subgunningscriterium B2: Systeem mogelijkheden	Een beeld zegt meer dan 1000 woorden en zeker bewegend beeld. In hoeverre staat Opdrachtgever ervoor open om bij de beantwoording van dit criterium niet alleen tekst en screenshots te ontvangen maar ook (links naar) korte filmpjes die een userstory laten zien?	Akkoord, mits filmpjes uiteraard in een beveiligde omgeving getoond worden.
32.	Beschrijvend document - Beschrijvend document	In hoeverre is het de wens van Opdrachtgever om ook ontzorgd te worden bij het organiseren van trainingen, uitnodigen van deelnemers, boeken van faciliteiten, etc.?	Deze zaken worden door de Gemeente zelf geregeld.
33.	Beschrijvend document - 3.5 Omvang opdracht	Opdrachtgever stelt: "De wens is om het aantal via het LMS in te kopen trainingen en opleidingen te laten groeien." Hoe denkt Opdrachtgever deze wens te realiseren en hoe kan Opdrachtnemer hierbij ondersteunen?	Het gebruik van het leermanagementsysteem (LMS) staat of valt met de gebruiksvriendelijkheid. Zijn zaken makkelijk vindbaar? Hoe makkelijk is het om een opleiding (buiten de catalogus) te boeken? Hoe maken we het voor de gebruikers zo gebruiksvriendelijk mogelijk? De Gemeente gaat graag hierover en over de communicatie richting gebruikers in gesprek met de leverancier.
34.	Beschrijvend document- Bijlage 2 Uitvoering SROI	Er staat "De Contractant is verplicht minimaal 1% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt." Wat verstaat Opdrachtgever hierbij exact onder de aanneemsom? Welke componenten vallen hier bijvoorbeeld onder?	Hier valt het volgende onder: - Hosting- en licentiekosten - All-in prijs servicekosten - Implementatiekosten

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35.	Prijzenblad	Uw huidige leverancier heeft in principe voordeel daar waar het gaat om implementatiekosten. Deze hoeven zij niet meer te maken. Ook is de dienstverlening up&running. De inschrijvende organisaties zullen deze aanloopkosten wel moeten maken. Hoe gaat gemeente Zoetermeer hier mee om, zodanig dat er sprake is van een gelijk speelveld?	Om een gelijk speelveld te behouden, dient de huidige Contractant een fictief, maar realistisch, bedrag in te vullen bij de implementatiekosten, alsof gemeente Zoetermeer een nieuwe klant is.
36.	PvE U32	Notificatieteksten zijn op basis van ervaring samengesteld en voor al onze opdrachtgevers hetzelfde. Het voor één opdrachtgever aanpassen van notificatieteksten is derhalve een kostbare aangelegenheid en weegt naar onze mening niet op tegen de mogelijke voordelen. Is gemeente Zoetermeer bereid van deze eis af te zien, dan wel af te zwakken naar een wens? Zo niet, welke reden ligt daaraan ten grondslag?	Niet akkoord. De Gemeente wil flexibiliteit in het aanpassen van de notificaties wanneer de situatie daarom vraagt.
37.	PvE U30	de ervaring van inschrijver is, dat een automatische doorverwijzing naar Outlook juist niet altijd wordt gewaardeerd, omdat medewerkers bijvoorbeeld een lesmoment inclusief reistijd in willen plannen. Daarnaast komt het voor dat er last minute wijzigingen in leslocatie of lestijden zijn. De "ingeschoten" tijden of plaats is dan niet meer correct, maar door medewerker niet zelf aan te passen. Bent u akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Het automatisch doorsturen van een Outlook agenda item zorgt voor een stukje ontzorgen van de medewerker.
38.	PvE U25	Om ervoor te zorgen dat u beschikt over de tool die het best past bij de behoeften van gemeente Zoetermeer, adviseren wij om een dergelijke tool los aan te schaffen en eventueel te koppelen aan het LMS. Hiermee voorkomt u dat u te maken krijgt met een geïntegreerde tool die niet perse dat kan wat u aan functionaliteiten verwacht.	De Gemeente is niet akkoord met dit advies. De Gemeente wil één LMS met daarin alle functionaliteiten.
39.	PvE U18	Om welk deel van de totale spend schat u dat dit gaat en hoe verhoudt deze eis zich tot de in de leidraad genoemde wens om juist meer opleidingen en trainingsactiviteiten via het platform te laten lopen?	Zo'n 30% van het jaarlijkse opleidingsbudget wordt besteed via het LMS. Het grootste gedeelte dus niet. Denk hierbij aan opleidingen bij universiteiten en hogescholen, externe individuele coaching die aangevraagd wordt, afdelingsspecifieke incompany trajecten, korte cursussen, congressen en webinars en de huur van externe locaties. Zie ook de beantwoording van vraag 33.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40.	PvE I18	Bent u met ons eens dat Eis I18 niet van toepassing is, aangezien er gedurende de opdracht in principe geen medewerkers bij de gemeente werken. Indien niet, kunt u dit toelichten?	Akkoord om de eis te verwijderen.
41.	Leidraad, subgunningscriterium B3	Is het mogelijk om het aantal in te dienen pagina's te verhogen naar 4 of 5, met de mogelijkheid tot bijlagen met bijvoorbeeld overzichten die ter ondersteuning dienen?	Niet akkoord.
42.	Leidraad, kerncompetentie 2	U spreekt hier over het inkopen van opleidingen. Wij zijn van mening dat wij als opleidingsmakelaar wel de rol hebben om de betaling van opleidingen te faciliteren om de opdrachtgever hierin te ontzorgen, maar wij vinden dat wij niet de inkoop-verkooprol moeten vervullen. Daarom werken wij met een Online Payment Provider, een derdenrekening. In het proces ontvangen wij de factuur van opleider, doen een eerste controle en factureren vervolgens de opdrachtgever namens de opleider. Dit doen we 1 op 1, dus zonder opslagen. Inschrijver verzorgt op deze wijze het inkoopmanagement en de financiële afhandeling met een zuiver en transparant proces, dat daarnaast een snelle betaling van de opleider garandeert. Is dit voor gemeente Zoetermeer een werkbare oplossing? Zo niet, waarom niet?	De Gemeente acht dit te risicovol en gaat hier niet mee akkoord. De Gemeente werkt met publiekelijk geld en kent een strenge verantwoording. De Gemeente voldoet aan de wettelijke betaaltermijn van 30 dagen en streeft er zelfs naar om alle facturen binnen 14 dagen te betalen.
43.	Leidraad, pagina 10	U geeft aan gebruik te hebben gemaakt van GoodHabit. Bent u voornemens hier een alternatief voor aan te schaffen?	Dat kan een mogelijkheid zijn.
44.	Leidraad, pagina 10	U geeft aan dat 350 boekingen in 2023 via het platform verliepen. Welke verdeling Incompany vs. individuele boekingen betreft dit? En wat kunt u zeggen over de hoeveelheid boekingen buiten het platform?	De verhouding incompany/individuele aanvragen was in 2023 40/60. Een groot deel van de uitgaven aan leren en ontwikkelen wordt besteed buiten het LMS om, omdat dit soms makkelijker is of niet via het LMS geboekt kan worden. Zie ook de beantwoording van vraag 39.
45.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14	In het Programma van Eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14, eist u een maandelijks overzicht van trainingskosten en servicekosten richting de afdelingen P&O en Financiën. De servicekosten (zoals het verwerken van non-preferred suppliers, het uitvragen/inkopen van incompany verzoeken, het opvragen van meerdere offertes, etc.) zijn een vast jaarlijks bedrag, los van eventuele facturatiekosten. Aangezien de servicekosten vaststaan en het bijhouden van de details per aanvraag extra administratieve lasten met zich	Niet akkoord. Bij de Gemeente is sprake van interne doorbelasting die meer dan eens per jaar plaatsvindt waardoor de voorgestelde suggestie niet werkbaar is. Ook helpt een maandelijks overzicht bij controle en inzicht in de kosten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		meebrengt, stelt Inschrijver voor om deze servicekosten niet specifiek in het maandelijkse overzicht op te nemen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom het noodzakelijk is om de servicekosten toch in detail in kaart te brengen?	
46.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-57	In PVE I&A, eis I-57, wordt aangegeven dat een app beschikbaar moet zijn voor mobiel gebruik, te downloaden via de appstore. Inschrijver biedt echter een volledig responsive platform aan dat via de browser op een mobiele telefoon werkt, zonder de noodzaak van een aparte app. We merken ook op dat aanbieders die wel een app aanbieden, vaak slechts beperkte functionaliteiten beschikbaar stellen via deze app, terwijl ons responsive platform volledige toegang biedt tot alle LMS-functionaliteiten. Inschrijver heeft twee vragen: 1) Voldoet ons volledig responsive platform aan deze eis, of is een downloadbare app echt een vereiste? 2) Als een app niet toegang biedt tot alle LMS-functionaliteiten, kunnen dan nog steeds de volledige 3 punten worden toegekend? Zo niet, kunt u toelichten waarom een aparte app vereist zou zijn, gezien het feit dat sommige apps beperkte functionaliteit bieden in vergelijking met ons responsive platform?	1) Akkoord. 2) Akkoord.
47.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-8	In het Programma van Eisen, PVE I&A, eis I-8, stelt u dat een Service Level Agreement (SLA) moet worden afgesloten volgens het IBD-model. Inschrijver hanteert een standaard SLA voor al haar klanten, die in lijn is met de serviceniveaus van het IBD-model en past binnen onze standaard SaaS-dienstverlening. Wij kunnen echter niet afwijken van onze standaard SLA. Gaat de Opdrachtgever akkoord met het gebruik van onze standaard SLA, die voldoet aan de IBD-vereisten? Zo niet, kunt u toelichten waarom aanpassing noodzakelijk is?	Akkoord. Eis I-8 is hierop aangepast.
48.	Beschrijvend document, 3.3 omschrijving van de opdracht	Om het voorfinancieren van de opleidingen gezamenlijk mogelijk te maken, stelt Inschrijver voor dat de gemeente Zoetermeer 20% van de geschatte opleidingsuitgaven vrijmaakt als werkkapitaal. Dit zou Inschrijver in staat stellen om een gunstigere prijs op de	De Gemeente acht dit te risicovol en gaat hier niet mee akkoord. De Gemeente werkt met publiekelijk geld en kent een strenge verantwoording. De gemeente voldoet aan de wettelijke betaaltermijn van

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		servicekosten per jaar te hanteren. Gaat de gemeente hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom dit niet mogelijk is en welke alternatieven u ziet?	30 dagen en streeft er zelfs naar om alle facturen binnen 14 dagen te betalen.
49.	Beschrijvend document, 3.3 omschrijving van de opdracht	Inschrijver wil het risico verminderen dat de gemeente Zoetermeer niet betaalt, terwijl het belangrijk is dat de opleiders op tijd hun betalingen ontvangen. Als maatregel stelt Inschrijver voor om 10% van de geschatte opleidingsuitgaven per jaar te storten op een derdengeldenrekening. Gaat de gemeente hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet mogelijk is en een alternatief voorstel overwegen?	De Gemeente acht dit te risicovol en gaat hier niet mee akkoord. De Gemeente werkt met publiekelijk geld en kent een strenge verantwoording. De gemeente voldoet aan de wettelijke betaaltermijn van 30 dagen en streeft er zelfs naar om alle facturen binnen 14 dagen te betalen.
50.	Bijlage 4 Prijsopgave	In het prijzenblad dient Inschrijver de prijzen tot en met 2033 op te geven. Voor de berekening van de indexatie moet rekening worden gehouden met het prijsindexcijfer van het CBS, dat op dit moment nog niet bekend is. Is onze aanname juist dat Inschrijver de kosten exclusief indexatie dient in te vullen?	Dat is juist.
51.	Beschrijvend document, Bijlage 2: SROI	In het Beschrijvend Document, Bijlage 2: SROI, staat dat 1% van de inschrijfsom wordt gebruikt om werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek te helpen. Hoewel 1% gebruikelijk is, gaat het hier over de volledige contractwaarde, inclusief de inkoop van opleidingen. Is het akkoord om 1% van de servicekosten aan te houden in plaats van de volledige contractwaarde? Zo niet, kunt u toelichten waarom de volledige contractwaarde gehanteerd moet worden?	Zie het antwoord op vraag 34.
52.	Beschrijvend document, pagina 10, Omvang opdracht	Beschrijvend document, pagina 10, Omvang opdracht: Om tot de meest gunstige prijsstelling te komen en inzicht te krijgen in de volumes, is het voor Inschrijver noodzakelijk om een duidelijk beeld te krijgen van het aantal en type aanvragen binnen de samenwerking. Kunt u, indien beschikbaar, de feitelijke gegevens van het aantal inschrijvingen in 2023 en 2024 verstrekken, met aandacht voor de volgende categorieën: - Aantal open inschrijvingen bij preferred suppliers - Aantal inschrijvingen buiten het standaard aanbod (individuele aanvragen bij niet-preferred suppliers)	De cijfers van 2024 zijn nog niet volledig beschikbaar. Om een beeld te krijgen van de omvang van de opdracht volgt hieronder een overzicht van 2023: Aantal inschrijvingen: 357 Besteding bij preferred suppliers: 42,2% Besteding bij non-preferred supplier: 57,8% Verhouding incompany / individuele inschrijvingen: 40/60

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		- Aantal incompany aanvragen binnen het standaard aanbod (bijv. een BHV-training bij een preferred supplier) - Aantal incompany maatwerk trainingen buiten het standaard aanbod (bijv. een leiderschapstraining bij een specifieke opleider die niet in het standaard aanbod van Archipel staat) - Aantal maatwerk-aanbestedingen (minimaal een meervoudig onderhandse aanbesteding met ten minste 3 offertes) - Aantal aanvragen bij lokale kleine opleidingsinstituten (zzp'ers, coaches, etc.) - Aantal facturen dat naar verwachting gegenereerd zal worden Indien de exacte gegevens niet beschikbaar zijn, zouden wij een schatting voor deze categorieën zeer op prijs stellen. Deze informatie is cruciaal om een nauwkeurige prijsopgave te kunnen doen en de dienstverlening optimaal af te stemmen op de behoeften van uw organisatie.	Aantal maatwerk-aanbestedingen (minimaal een meervoudig onderhandse aanbesteding met ten minste 3 offertes): geen via LMS (opleidingsintermediar). Aantal aanvragen bij lokale kleine opleidingsinstituten (zzp'ers, coaches, etc.): onbekend. Aanvragen bij externe coaches loopt buiten het LMS om. Zie ook de beantwoording van vraag 33 en 39.
53.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE, I&A eis I-76	Inschrijver waarborgt de continuïteit van de applicatie gedurende de totale looptijd, inclusief verlengingsopties, met betrekking tot broncodes, de SaaS-oplossing, het werken in de cloud en de beschikbaarheid van data. Inschrijver garandeert dat bij het onverhoopt wegvallen van een schakel in de keten de continuïteit voor de Aanbestedende Dienst geborgd is. Inschrijver is bereid om de gemaakte afspraken hierover vast te leggen in de Overeenkomst. Daarnaast heeft Inschrijver afspraken gemaakt met het datacenter, AWS (Amazon Web Services), om de dienstverlening te continueren in geval van een faillissement van het datacenter of Inschrijver. De continuïteitsregeling van Inschrijver bestaat uit de volgende onderdelen: - De Aanbestedende Dienst heeft direct het recht om gegevens te exporteren in een gangbaar formaat, zoals CSV of XML. - Het datacenter wordt een jaar vooruitbetaald, waardoor de dienstverlening is gewaarborgd. - Hoewel Inschrijver geen escrow-regeling aanbiedt, zijn wij bereid	

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		om alternatieve maatregelen te bespreken die de continuïteit van de dienstverlening waarborgen, zoals het faciliteren van een overname van onderhoud en ondersteuning door een derde partij onder gelijke voorwaarden. Wij treden graag in overleg met de Aanbestedende Dienst om deze alternatieve maatregelen te bespreken. Gaat u akkoord met deze regeling, of ziet u mogelijkheden om in overleg te gaan over adequate alternatieve maatregelen die voldoende zekerheid bieden voor de continuïteit van de dienstverlening? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel zou zijn?	Akkoord.
54.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE, I&A eis I-20	Inschrijver waarborgt dat aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens een exit plan en -scenario kosteloos wordt overgedragen aan de Gemeente, met inachtneming van de afspraken over dataportabiliteit. Inschrijver is tevens bereid om, na overdracht van de data, deze volledig te vernietigen en een verklaring van vernietiging te overhandigen. Hoewel Inschrijver geen gebruik maakt van een escrow-regeling voor data-escrow, garanderen wij dat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd door middel van een aantal maatregelen, zoals: - Het recht van de Gemeente om alle data (inclusief meta-data) in een gangbaar formaat (zoals CSV of XML) te exporteren. - Afspraken met ons datacenter, AWS (Amazon Web Services), om de dienstverlening te continueren in geval van een faillissement van Inschrijver of het datacenter. - De mogelijkheid om een alternatieve partij in te schakelen voor de voortzetting van het onderhoud en de ondersteuning, indien nodig. Aangezien AWS wereldwijd bekend staat om zijn hoge beschikbaarheid en robuuste infrastructuur, is het risico op problemen met betrekking tot de continuïteit minimaal, en achten	

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		wij een escrow-regeling niet noodzakelijk. Wij treden graag in overleg met de Gemeente om deze alternatieve maatregelen verder te bespreken en vast te leggen, zodat de continuïteit van de dienstverlening en dataportabiliteit gewaarborgd zijn zonder het gebruik van een escrow-regeling. Gaat u akkoord met deze regeling of ziet u mogelijkheden om samen tot adequate alternatieven te komen die voldoende zekerheid bieden voor de continuïteit van de dataoverdracht en -bescherming?	Akkoord. Mits een gangbaar formaat gehanteerd wordt, het datacenter in Europa zit en de alternatieve partij kan voldoen aan onze wensen en eisen en ook voldoet aan de gevraagde certificeringen. Daarnaast acht de Gemeente een escrow regeling wel noodzakelijk.
55.	beschrijvend document, 3.5 omvang opdracht	In het Beschrijvend document, paragraaf 3.5 "Omvang opdracht," willen wij graag bevestiging dat trainingen die direct met iDEAL of creditcard betaald moeten worden (buiten het LMS om) buiten de scope van deze opdracht vallen. Dit zou een extra administratieve last met zich meebrengen voor Inschrijver, wat zou resulteren in een hogere prijs voor de gemeente Zoetermeer. Indien u een andere zienswijze heeft, horen wij dat graag om misverstanden te voorkomen.	Dit is niet van toepassing gezien de Gemeente vraagt om het aanschaffen van een leermanagementsysteem (LMS) waarbij een administratief efficiënt boekings-, autorisatie- en facturatieproces voor het boeken, goedkeuren en betalen van leeractiviteiten inbegrepen is.
56.	beschrijvend document, 3.5 omvang opdracht	In het Beschrijvend document, paragraaf 3.5 "Omvang opdracht," willen wij graag bevestiging dat boekingen in een andere valuta buiten de scope van deze opdracht vallen. Het verwerken van boekingen in verschillende valuta's brengt namelijk een te hoge administratieve last met zich mee voor Inschrijver, wat zou resulteren in een hogere prijs voor de gemeente Zoetermeer. Indien u een andere zienswijze heeft, horen wij dat graag om misverstanden te voorkomen.	Dit is niet aan de orde gezien leeractiviteiten bij in Nederland gevestigde opleiders ingekocht worden en de Euro als valuta gehanteerd wordt.
57.	beschrijvend document, 3.5 omvang opdracht	In het Beschrijvend document, paragraaf 3.5 "Omvang opdracht," willen wij graag bevestiging dat vooruit te betalen opleidingen buiten de scope van deze opdracht vallen. Vooruitbetalen betekent dat de boeking pas plaatsvindt na betaling, wat een extra administratieve last met zich meebrengt. Indien u een andere zienswijze heeft, horen wij dat graag om misverstanden te voorkomen.	Dit is niet van toepassing.
58.	beschrijvend document, 3.5 omvang opdracht	In het Beschrijvend document, paragraaf 3.5 "Omvang opdracht," willen wij graag bevestiging dat boekingen bij buitenlandse	Zie het antwoord op vraag 56.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		aanbieders buiten de scope van deze opdracht vallen. Het verwerken hiervan brengt namelijk een te hoge administratieve last met zich mee voor Inschrijver, wat zou resulteren in een hogere prijs voor de gemeente Zoetermeer. Indien u een andere zienswijze heeft, horen wij dat graag om misverstanden te voorkomen.	
59.	Programma van eisen, U-14	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14: Inschrijver is wettelijk verplicht om BTW te rekenen, ook in het resell-model. Dit betekent dat Inschrijver 21% BTW moet rekenen over BTW-vrij ingekochte trainingen. Is het akkoord dat BTW-vrije trainingen buiten de scope vallen? Zo niet, dan stellen wij de volgende alternatieven voor: 1. De BTW-vrije trainingen worden rechtstreeks door de trainingsaanbieder aan de gemeente Zoetermeer gefactureerd, waardoor Inschrijver geen BTW hoeft te berekenen. 2. BTW-vrije trainingen worden ondergebracht in een aparte overeenkomst, buiten het reguliere resell-model, zodat Inschrijver alleen de trainingen waar BTW op van toepassing is kan aanbieden. Kunt u aangeven of één van deze opties voor u werkbaar is? Zo niet, gaat u akkoord met het rekenen van 21% BTW over BTW-vrij ingekochte trainingen?	De Leverancier faciliteert enkel o.a. in de bemiddeling en facturatieproces. Op de afrekening wordt vermeld welke opleidingen/cursussen met BTW zijn ingekocht en welke niet conform eis U-14.
60.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-15	In het Programma van Eisen, PvE Functioneel U-15, zouden wij graag verduidelijking ontvangen over het verschil met U-14. Is onze aanname correct dat: - Voor elke aanvraag binnen het LMS (individueel of groep) de gemeente Zoetermeer een aparte factuur ontvangt om de administratie bij te houden? - De gemeente eens per maand een totaaloverzicht van alle verstuurde facturen ontvangt in één nota, zoals beschreven in U-14, voor de maandelijks financiële afhandeling?	Dat is juist, zie het antwoord op vraag 26.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Kunt u bevestigen of deze interpretatie juist is? Zo niet, kunt u dan verduidelijken wat het exacte verschil is tussen U-14 en U-15?	
61.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14	In Programma van Eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14, wordt verwezen naar facturatievereisten voor BTW-vrije en BTW-plichtige trainingen. Hoe ziet de Gemeente Zoetermeer dit idealiter zelf ingeregeld? Denkt de Gemeente aan een constructie via verschillende entiteiten, of heeft u een andere oplossing voor ogen?	De Gemeente vraagt een overzicht van de ingekochte leeractiviteiten. In dit overzicht is opgenomen: kostenplaatsnummer, naam van de leeractiviteit, soort leeractiviteit, naam van de cursist en het organisatieonderdeel. Daarnaast worden in kolommen weergegeven: - de kosten exclusief btw - het btw-bedrag - kosten inclusief btw
62.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-87 t/m I-96	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eisen I-87 tot en met I-96: Binnen het LMS van Inschrijver is een User Data Policy van kracht, waarin is vastgelegd dat back-ups van gebruikersgegevens, inclusief gegevens van verwijderde gebruikers, voor een standaardperiode van 390 dagen worden bewaard (deze periode kan worden aangepast). Na het verstrijken van deze termijn worden de gegevens geanonimiseerd, waardoor alle persoonlijk identificeerbare informatie onherroepelijk wordt verwijderd en niet langer herleidbaar is naar een individu, oftewel 'vernietigd'. Aangezien het LMS zelf geen gegevens voor langdurige archivering opslaat, is Inschrijver van mening dat de Archiefwet niet of slechts minimaal van toepassing is. Kunt u bevestigen dat de Archiefwet in dit geval niet van toepassing is op het LMS, of zijn er redenen waarom deze wet hier wel relevant zou zijn?	Deze eisen komen te vervallen.
63.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-87 t/m I-96	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eisen I-87 tot en met I-96: Inschrijver werkt met verschillende klanten die aan de Archiefwet moeten voldoen. Dit wordt gewaarborgd door een koppeling tussen het LMS en het HR-systeem van de klant, waarbij specifieke gegevens die als archiefmateriaal kwalificeren, vanuit het LMS naar het personeelsdossier in het HR-systeem kunnen worden overgedragen. Het HR-systeem voldoet daarbij aan de eisen van de Archiefwet, inclusief de correcte bewaartermijnen en	Deze eisen komen te vervallen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vernietigingslijsten. Inschrijver is van mening dat, aangezien de uiteindelijke archivering plaatsvindt binnen het HR-systeem en niet binnen het LMS, er geen sprake is van directe toepassing van de Archiefwet op het LMS. Kunt u bevestigen dat Inschrijver hiermee voldoet aan de eisen van de Archiefwet, of zijn er redenen waarom dit anders zou zijn?	
64.	Beschrijven document, 3.5 omvang opdracht	Beschrijvend document, 3.5 omvang opdracht: Om het risico beter in te schatten, is Inschrijver benieuwd naar het aantal uitzonderlijke boekingen in de afgelopen periode voor de volgende categorieën: - Boeking in een andere valuta - Boeking bij buitenlandse aanbieder - Vooruit te betalen opleidingen. Het gaat hier om opleidingen die pas doorgang vinden op het moment dat er betaald is - Boeking die direct met iDEAL/creditcard betaald moeten worden (buiten het LMS om) Kunt u deze aantallen verstrekken? Zo niet, kunt u dan een inschatting geven van hoe vaak deze boekingen voorkomen?	Zie de antwoorden op de vragen 55 t/m 58.
65.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14	In het Programma van Eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-14, wordt aangegeven dat er sprake is van voorfinanciering van de gemaakte kosten. Om het risico voor Inschrijver te verkleinen, gaat onze voorkeur uit naar het versturen van een tweewekelijkse nota die aan de gestelde eisen voldoet. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Niet akkoord. Onze administratief-financiële proces is niet ingericht op 2-wekelijkse facturatie. De Gemeente voldoet aan de wettelijke betaaltermijn van 30 dagen en streeft er zelfs naar om alle facturen binnen 14 dagen te betalen.
66.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-12	In PvE Functioneel, U-12 wordt aangegeven dat de Leverancier een beste prijsgarantie moet bieden op leeractiviteiten die via de intermediair worden ingekocht, inclusief aanbiedingen zoals “tweede deelnemer halve prijs” of “tweede training met korting” van de originele opleider. Het is technisch niet haalbaar om dergelijke acties automatisch door te voeren. Wel is de laagste prijs ten opzichte van de website van de opleider contractueel vastgelegd. Gaat de Opdrachtgever	Zie het antwoord op vraag 5.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel is?	
67.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel eis U-11	In het Programma van Eisen, PvE Functioneel, U-11, stelt u dat de Leverancier een inkoopkorting moet bieden op alle ingekochte leeractiviteiten, tenzij vooraf wordt aangetoond dat er geen korting is verkregen. Het gemiddeld behaalde kortingspercentage dient ten minste gelijk te zijn aan het percentage in Bijlage 4, Prijsopgave (cel B29), en dit wordt halfjaarlijks gerapporteerd. Wij begrijpen het belang van deze eis, maar willen voorstellen dat het kortingspercentage in het prijzenblad niet wordt meegenomen in de beoordeling. Het laten concurreren op basis van korting kan namelijk een prikkel creëren om vooral samen te werken met opleidingsinstituten waar de leverancier de beste prijsafspraken mee heeft, wat de diversiteit en het maatwerk van leeractiviteiten kan beperken. Als dit niet mogelijk is, kunt u dan toelichten hoe u de diversiteit en maatwerk in leeractiviteiten waarborgt, zonder dat leveranciers uitsluitend bepaalde instituten voordragen op basis van prijsafspraken?	Niet akkoord. In het aanbod wordt gekeken naar leeractiviteiten die aansluiten bij de leerbehoefte(n) en leerdoelen van de Gemeente. De Gemeente evalueert de leeractiviteiten op basis van kwaliteit en effectiviteit, niet alleen op kosten.
68.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel "Commercieel"	In het Programma van Eisen - B1 ICT wensen, PvE functioneel "Commercieel," kan Inschrijver voor niet-preferred suppliers, zoals zzp'ers die niet standaard onderdeel zijn van het standaard aanbod, geen garantie geven op het behalen van een inkoopkorting. Is het akkoord voor de gemeente Zoetermeer dat Inschrijver hier geen garantie biedt op bedongen korting?	Leverancier biedt inkoopkorting op leeractiviteiten die via de intermediair worden ingekocht, tenzij Leverancier vooraf aantoont dat zij zelf geen korting ontvangt, bijvoorbeeld bij de inkoop van een leeractiviteit bij een ZZP'er.
69.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-97 t/m I-100	Inschrijver is van mening dat de eisen I-97 tot en met I-100 niet van toepassing zijn op het LMS van Inschrijver, omdat het platform zich richt op leerbeheer en niet op het beheren van authentieke gegevens uit basisregistraties of gemeentelijke processen. De oplossing van Inschrijver is geen administratief systeem en is niet ontworpen om gemeentelijke taken te ondersteunen die betrekking hebben op het inwinnen en beheren van basisregistraties. Daarom verzoekt Inschrijver om de eisen I-97, I-98, I-99, en I-100 te laten vervallen. Gaat de gemeente Zoetermeer hiermee	Akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom deze eisen wel noodzakelijk zijn binnen de context van het LMS?	
70.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-75	In PvE I&A, eis I-75, wordt vermeld dat ad-hoc crashreleases voor urgente productieverstoringen uitsluitend mogen worden ingepland na goedkeuring van de Gemeente. Inschrijver werkt echter volgens een SaaS-principe waarbij crashreleases direct moeten worden uitgevoerd om de continuïteit en stabiliteit van het platform te waarborgen. Het inplannen van crashreleases kan daarom niet afhankelijk zijn van goedkeuring door individuele klanten. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel is?	Akkoord.
71.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-75	In PvE I&A, eis I-75, staat dat de Gemeente major of minor releases kan uitstellen of in een specifieke release pool kan deelnemen. Inschrijver voert de implementatie van updates en upgrades echter uit volgens een vooraf geplande releasecyclus. Dit zorgt ervoor dat alle klanten gelijktijdig profiteren van de nieuwste functionaliteiten, beveiligingsupdates en verbeteringen in de software, volledig volgens het SaaS-principe. Dit uniforme proces helpt ons om de applicatie consistent, veilig en efficiënt te beheren. Het uitstellen van updates of het selecteren van een specifieke release pool zou betekenen dat er verschillende versies van de software in omloop zijn, wat een negatieve invloed kan hebben op de stabiliteit, veiligheid en efficiëntie van het platform. Daarom blijft de implementatie van updates en upgrades altijd de verantwoordelijkheid van Inschrijver, en kan dit proces niet worden beïnvloed door individuele klanten. Gaat de gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel zou zijn?	Akkoord.
72.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-75	In PvE I&A, eis I-75, wordt vermeld dat hotfixes of patches 1 week van tevoren moeten worden aangekondigd. Inschrijver voert beveiligingsgerelateerde hotfixes en patches direct door zonder aankondiging, om beveiligingsproblemen snel op te lossen. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel is?	Akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-75	In PvE I&A, eis I-75, wordt vermeld dat minor releases 2 weken van tevoren moeten worden vastgesteld. Inschrijver stelt deze echter 1 week van tevoren vast en maakt ze dan bekend. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel is?	Akkoord.
74.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-74	In PvE I&A, eis I-74, wordt vermeld dat een boeteclausule in werking treedt als incidenten niet binnen de gestelde termijnen worden hersteld. Indien uit drie opeenvolgende rapportages blijkt dat incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld, wordt een boete van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning in rekening gebracht. Inschrijver is van mening dat een SLA bedoeld is om samenwerking te waarborgen, en dat een boeteclausule hier niet de juiste maatregel voor is. Wij stellen voor om in plaats daarvan een escalatieprocedure te hanteren, waarmee wordt gewaarborgd dat problemen zo snel mogelijk worden opgelost. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom de boeteclausule noodzakelijk wordt geacht?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 16. Escalaties zullen in de tussentijd vanzelfsprekend plaatsvinden.
75.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-74	In PvE I&A, eis I-74, worden specifieke voorwaarden gesteld aan de helpdesk voor de behandeling van meldingen en incidenten, inclusief prioriteitsbepaling en boeteclausules. Inschrijver hanteert een standaard SLA voor alle klanten, waarin de volgende aspecten uitgebreid worden beschreven: - Doel en structuur - Beschikbaarheid en downtime - Beveiliging en incidentmanagement - Definitie van een incident - De zwaarte en impact van het incident - Maatregelen per categorie, inclusief termijnen voor respons en oplostijd - Onderhoud - Escalatie	Akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Deze SLA wijkt licht af van de gevraagde termijnen door de Gemeente Zoetermeer. Aangezien deze SLA voor alle klanten gelijk moet blijven, kan Inschrijver hiervan niet afwijken. We kunnen de volledige SLA via de berichtenmodule delen ter beoordeling door de Gemeente. Gaat de gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, dan ziet Inschrijver zich genoodzaakt zich terug te trekken uit deze aanbesteding.	
76.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-73	In PvE I&A, eis I-73, wordt aangegeven dat de helpdesk telefonisch bereikbaar moet zijn op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur (CET). De helpdesk van Inschrijver is echter bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 18:00 uur. Gaat de gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel is?	Akkoord.
77.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-58	In PvE I&A, eis I-58, wordt aangegeven dat de externe gepubliceerde onderdelen van de applicatie moeten voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1). Inschrijver werkt momenteel aan WCAG 2.2. Level AA-naleving voor het LXP-product, wat medio 2025 gereed zal zijn, wanneer de EU-richtlijn van kracht wordt. Ter voorbereiding hierop hebben wij de volgende stappen ondernomen: - Een toegankelijkheidsleider is aangesteld om de inspanningen te coördineren - Onze ontwikkelaars zijn opgeleid in toegankelijkheidsbehoeften en -vereisten - Nieuwe functies worden ontwikkeld met toegankelijkheid in gedachten - Een externe beoordeling van AA-naleving door toegankelijkheidsexpert Cardan staat gepland voor oktober 2024, waarna de nodige aanpassingen worden doorgevoerd om AA-naleving vóór juni 2025 te behalen Gaat de gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u	Dit klopt. Voor de volledigheid: WCAG 2.1 A+AA - AAA is wenselijk, maar niet noodzakelijk. Akkoord. 2.2 is immers nog geen verplichting. Akkoord, dit is werkbaar voor de Gemeente.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		toelichten waarom dit niet acceptabel is en wat uw verwachtingen zijn?	
78.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-49	In PvE I&A, eis I-49, wordt aangegeven dat behaalde resultaten uit het verleden moeten worden gemigreerd. Inschrijver kan deze resultaten alleen als certificaat migreren, omdat het LMS van Inschrijver niet alle data van de preferred en niet-preferred suppliers bevat. Is het akkoord om behaalde resultaten uit het verleden als certificaat te genereren? Voor verplichte certificeringen/kwalificaties zorgt Inschrijver ervoor dat de status (zoals certificeringsperiode/aflooptdatum) wordt gemigreerd en doorgevoerd in het nieuwe LMS. Zo niet, kunt u toelichten waarom een andere aanpak voor het migreren van behaalde resultaten noodzakelijk is?	Akkoord.
79.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-49	In PvE I&A, eis I-49 wordt aangegeven dat behaalde resultaten uit het verleden moeten worden gemigreerd. Inschrijver wil graag een inschatting maken van de migratiewerkzaamheden en is benieuwd naar de exacte hoeveelheden van de te migreren data. Kunt u de aantallen voor de volgende onderdelen benoemen? - E-learning (SCORM/LTI) - Interne trainingen (verleden vs gepland) - Extern aanbod Zo niet, kunt u aangeven welke informatie beschikbaar is om een inschatting te maken van de migratieomvang?	3 e-learnings 25 interne leeractiviteiten 12 incompany trainingen
80.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-49	In PvE I&A, eis I-49 wordt aangegeven dat behaalde resultaten uit het verleden moeten worden gemigreerd. Inschrijver wil graag weten welke data u precies wenst te migreren om een goede inschatting te maken van de werkzaamheden tijdens de implementatie. Inschrijver heeft de voorkeur om alleen relevante data uit het verleden (tot maximaal 2 jaar terug) te migreren. Kunt u aangeven welke van de volgende onderdelen van toepassing zijn binnen de migratie? - Inlezen van content - Leerhistorie (welke data is relevant en tot hoever in het	Ja Ja, vanaf start huidige LMS in 2017

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		verleden?) - Gebruikersgegevens/accountgegevens Zo niet, kunt u toelichten waarom een bredere of andere data-migratie noodzakelijk zou zijn?	Nee. De actuele gebruikersgegevens worden uit AFAS gehaald.
81.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-48	In PvE I&A, eis I-48, is het voor Inschrijver onduidelijk met welk doel u medewerkergegevens wilt importeren, gezien het feit dat u in eis I-9 en I-10 een (API) koppeling met AFAS vraagt. Voldoet Inschrijver aan deze eis door het realiseren van een API-koppeling met AFAS? Zo nee, kunt u toelichten waarom een aparte importfunctie vereist is naast de API-koppeling?	Akkoord.
82.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-10	De koppeling met Enable-U kan meerdere doeleinden dienen, zoals het delen van medewerkersgegevens (user-provisioning) en het updaten van budgetten. Inschrijver heeft een bestaande koppeling met Enable-U voor het dagelijks synchroniseren van budgetten, waardoor medewerkers en afdelingen altijd over een up-to-date budget beschikken in het LMS. Is onze aanname correct dat u een dergelijke koppeling wenst als onderdeel van deze eis? Zo nee, kunt u toelichten wat uw voorkeur heeft wat betreft de koppeling en het gebruik van budgetten?	Dat klopt.
83.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-10	In het Programma van Eisen, PvE I&A, eis I-10, stelt u dat de applicatie via Enable-U of een voldoende beveiligde API-koppeling te koppelen moet zijn met AFAS. De koppeling met AFAS of Enable-U kan meerdere doeleinden hebben. Naast het delen van medewerkersgegevens (user-provisioning) heeft Inschrijver ook een bestaande koppeling met Enable-U voor het updaten van budgetten, zodat u gemakkelijk alle budgetten in AFAS kunt beheren. Voldoet het inzetten van deze bestaande koppeling voor zowel user-provisioning als budgetbeheer aan uw eisen? Zo niet, kunt u toelichten welke aanvullende eisen of specificaties er voor de koppeling nodig zijn?	Dat is voldoende.
84.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-10	In het Programma van Eisen, PvE I&A, eis I-10, stelt u dat de applicatie via Enable-U of een voldoende beveiligde API-koppeling te koppelen moet zijn met AFAS. Inschrijver biedt user-provisioning aan met AFAS via hun eigen GetConnectoren, een beveiligde API. Voldoet Inschrijver hiermee aan deze eis? Zo niet, kunt u	Nee, aangezien er persoonsgegevens uitgewisseld moeten worden gaat onze voorkeur uit naar het koppelen via Enable-U, dit is ook onze standaard ESB oplossing.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		toelichten wat er verder van Inschrijver wordt verwacht om aan deze eis te voldoen?	
85.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PvE I&A eis I-9	In het Programma van Eisen, PvE I&A, eis I-9, vraagt u om een basisontwerp waarin beschreven wordt hoe de applicatie de koppeling met PurpleHRM gaat realiseren. Begrijpen wij correct dat PurpleHRM de naam is van de AFAS HRM-omgeving, en vraagt u hiermee hoe het LMS gekoppeld kan worden met AFAS? Zo niet, kunt u dan verduidelijken wat PurpleHRM precies inhoudt en welke koppeling u verwacht?	Nee, PurpleHRM is niet de naam van de AFAS-omgeving. Echter, deze wens komt te vervallen.
86.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-6	Aangezien Inschrijver gebruikmaakt van AWS-hosting, zijn de beveiligingsmaatregelen van de Cloud Controls Matrix (CCM) volledig gedekt door de AWS-infrastructuur. Met de robuuste beveiliging van AWS en onze ISO 27001-certificering is Inschrijver goed beschermd tegen beveiligingsrisico's in de cloud. Aanvullende certificeringen, zoals het CSA STAR-programma of de CSA Gedragscode AVG, zijn niet nodig omdat alle relevante beveiligings- en compliance-eisen al zijn afgedekt. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom deze aanvullende certificeringen vereist zijn?	Akkoord.
87.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-6	Inschrijver voldoet volledig aan de AVG (GDPR), de strengste privacywetgeving in Europa, wat inhoudt dat alle persoonlijke gegevens worden beschermd en verwerkt volgens de hoogste privacy-standaarden. De privacyprincipes van ISO 27018 zijn grotendeels in lijn met de AVG. Aangezien Inschrijver al aan de AVG voldoet, is aanvullende certificering zoals ISO 27018 niet noodzakelijk. Onze hostingpartner AWS beschikt bovendien over een ISO 27018-certificaat. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom ISO 27018 vereist is?	Als er aan de AVG wordt voldaan, is het akkoord.
88.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, I&A I-6	ISO 27017 biedt richtlijnen voor informatiebeveiliging specifiek voor cloudomgevingen. Inschrijver voldoet al aan ISO 27001, een internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging, die ook cloudbeveiliging omvat. Aangezien de meeste richtlijnen van ISO 27017 al zijn afgedekt door ISO 27001, acht Inschrijver het niet noodzakelijk om aanvullende certificeringen zoals ISO 27017	Akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		te behalen. Daarnaast beschikt onze hostingpartner AWS over een ISAE 3402-certificaat. Gaat Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom aanvullende certificering vereist is?	
89.	Programma van eisen - B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-6	In het Programma van Eisen, PvE I&A, eis I-6, verwijst u naar ISAE 3402, een standaard voor interne controle, meestal gericht op organisaties die financiële of outsourcing diensten leveren. Inschrijver biedt een SaaS-platform dat primair gericht is op onderwijs en LMS-functionaliteiten, en levert geen diensten gerelateerd aan financiële transacties of accountingprocessen. Daarom valt het platform van Inschrijver buiten de directe verplichting om aan ISAE 3402 te voldoen. Gaat de Gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit certificaat wel vereist is?	Akkoord.
90.	Conceptovereenkomst, artikel 14.3	Gelieve er rekening mee te houden dat Inschrijver een softwareoplossing aanbiedt met vaste gebruiksrechten, serviceniveaus en een licentiestructuur. Om die reden verzoekt Inschrijver vriendelijk dat de gebruiksvoorwaarden, die specifiek zijn opgesteld voor de aangeboden software, onderdeel zullen vormen van de juridische overeenkomst indien het contract aan Inschrijver wordt gegund. 1) Inschrijver verzoekt de gemeente Zoetermeer te bevestigen dat de gebruiksrechten en beperkingen die van toepassing zijn op de aangeboden software in de overeenkomst zullen worden opgenomen, na overeenstemming tussen beide partijen na gunning. Zo nee, kunt u toelichten waarom niet? of 2) Kunt u artikel 14.3 wijzigen naar: "14.3. Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, met uitzondering van de overeengekomen Gebruiksvoorwaarden (verwijzing naar bijlage ...)?"	1) Akkoord, mits deze voorwaarden niet in strijd zijn met de GIBIT 2023. Indien dit wel het geval is, dan prevaleert de GIBIT 2023.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		3) Daarnaast heeft Inschrijver de mogelijkheid om de gebruiksvoorwaarden via de berichtenmodule van TenderNed aan te leveren ter beoordeling door de gemeente Zoetermeer. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	3) Akkoord.
91.	Conceptovereenkomst, artikel 11.3	In de Concept Overeenkomst, artikel 11.3, stelt u: "Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar." Inschrijver levert een standaard SaaS-applicatie die volledig voldoet aan uw pakket van eisen en wensen en die reeds in gebruik is bij alle klanten van Inschrijver. De gemeente Zoetermeer krijgt vanaf de start van de implementatie direct toegang tot alle werkende functionaliteiten voor productieve doeleinden. Om verwarring rondom vergoedingen te voorkomen, vraagt Inschrijver u vriendelijk om artikel 11.3 aan te passen zodat de vergoeding voor de Gebruiksrechten bij de start van de implementatie opeisbaar is. Kunt u dit artikel aanpassen? Indien aanpassing niet mogelijk is, verzoeken wij u om verdere toelichting, zodat wij kunnen beoordelen of voortzetting van de deelname aan de aanbesteding haalbaar is.	Niet akkoord.
92.	Gibit, artikel 18.6 Geheimhouding	Inschrijver gaat met een boetebepaling voor geheimhouding niet akkoord, vanwege het feit dat een schending van de geheimhouding merendeels te wijten is aan menselijke fouten, en dat het risico hierop dus niet uit te sluiten is. Inschrijver spant zich in om personeel te trainen en bewust te maken van hun verplichtingen inzake geheimhouding, maar wilt zich wel weren tegen deze forse boete, temeer nu geleden schade overeenkomstig artikel 13 verhaalt kan worden. Inschrijver stelt voor dit artikellid te schrappen. Gaat u daarmee akkoord, zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Overtredingen van contractuele bepalingen zijn altijd menselijke fouten.
93.	Gibit, Artikel 11.2, Vergoeding, facturatie en betaling	De inschrijver factureert alle vergoedingen jaarlijks vooruit, omdat vanaf de startdatum van de overeenkomst direct alle benodigde functionaliteiten en resources beschikbaar worden gesteld. Aangezien er bij een standaard SaaS-oplossing geen acceptatieprocedure wordt gehanteerd (zoals beschreven in de	Niet akkoord. Ondanks dat Inschrijver een standaard SaaS-oplossing voor ogen heeft, is er alsnog een acceptatieprocedure gewenst. Het Programma van eisen verwijst naar koppelingen die gerealiseerd moeten worden. Zowel de jaarlijks vergoeding als de

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		GIBIT), vindt de facturatie van de jaarlijkse vergoedingen plaats bij de start van de implementatie en niet vanaf het acceptatiemoment. Hierbij stelt de inschrijver voor om de eenmalige kosten pas na de implementatie te factureren. Gaat u akkoord met deze wijziging? Zo nee, waarom niet?	implementatie zal pas na decharge in rekening gebracht mogen worden. Zie ook het antwoord op vraag 91.
94.	Gibit, artikel 9 Acceptatie	Inschrijver levert een standaard SaaS-applicatie die voldoet aan uw pakket van eisen en wensen en die in gebruik is bij alle klanten van Inschrijver. Omdat er bij een generieke SaaS-oplossing zoals die van Inschrijver geen acceptatieprocedure wordt gehanteerd, zoals beschreven in de GIBIT, hanteren wij in plaats daarvan een zorgvuldig ingericht proces om de implementatie te waarborgen, zoals beschreven in de GIBIT. Na gunning en eventuele verificatie gaat de opdrachtgever akkoord met de software. Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 93.
95.	Gibit, 2.3	Inschrijver verklaart de eigen Gebruiksvoorwaarden gedeeltelijk ook van toepassing, daar het gaat om licenties en het gebruik van inloggegevens op het platform van Inschrijver. In de gebruiksvoorwaarden staan onderdelen opgenomen over specifiek de bepalingen rond licenties, toegang van het platform en modules die opdrachtnemer aanbiedt. Wij verzoeken u vriendelijk om ermee in te stemmen dat de gemeente de verantwoordelijkheid draagt voor het beheer van de door de Inschrijver verstrekte inloggegevens, inclusief het geheimhouden en het niet onbevoegd delen ervan. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dan toelichten waarom niet?	Akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 90.
96.	Bijlage 4 Prijsopgave, regel 20	Dient Inschrijver in Bijlage 4, regel 20, de jaarlijkse kosten te vermelden en deze bij de totale jaarlijkse kosten op te tellen om gelijktijdig te factureren? Zo nee, kunt u aangeven hoe deze kosten dan moeten worden opgegeven en gefactureerd?	In het prijzenblad dient u de jaarlijkse kosten op te geven. De facturatie verloopt maandelijks. Hiervoor kunt u in het maandelijks overzicht van de all-in dienstverlening een onderscheid aanbrengen van de kosten per maand en kosten per jaar.
97.	Prijsopgave, Regel 19 "Kosten Hosting"	Dient Inschrijver in Bijlage 4, regel 19 "Kosten Hosting," een bedrag van €0 in te vullen aangezien de hostingkosten voor Inschrijver onder de licentiekosten vallen? Zo nee, kunt u aangeven hoe deze kosten dan moeten worden opgegeven?	Akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
98.	Bijlage 4 Prijsopgave, Inkoopvoordeel	In Bijlage 4 Prijsopgave, onder het kopje Inkoopvoordeel, verwijst u naar "preferred suppliers" in uw berekening. Kunt u toelichten wat het verschil is tussen regel 30 en 31/32?	Regel 30 betreft het totaal aan opleidingskosten van leeractiviteiten die via het LMS lopen (fictief). Het gaat om leeractiviteiten die bij preferred en non-preferred suppliers afgenomen worden. Regel 31/32 betreffen de kosten van de opleidingen en trainingen die bij preferred suppliers zijn ingekocht.
99.	Beschrijvend document, Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	In het Beschrijvend Document, Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest, heeft Inschrijver het volgende nodig om de test goed uit te voeren: 1) De namen en e-mailadressen van de testers. Dit kunnen fictieve gegevens zijn, maar daarmee is het niet mogelijk de automatische berichtgeving (zoals e-mails) te testen. 2) Is het toegestaan een handleiding aan de testers mee te geven? Deze kunnen ze raadplegen als ze vastlopen in de user story, aangezien niet elke user story exact op dezelfde manier kan worden doorlopen in het LMS van Inschrijver. Graag uw bevestiging of dit akkoord is. Zo nee, waarom niet?	1) Deze gegevens worden aan Inschrijvers verstrekt bij de uitnodiging voor de gebruikerstest. 2) Dat is akkoord.
100.	Beschrijvend document, Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	In het Beschrijvend Document, Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest, merken wij op dat het LMS van Inschrijver op sommige onderdelen niet exact hetzelfde werkt zoals de user story voorschrijft. Er zijn echter andere, efficiëntere manieren om de user story te doorlopen. Is het toegestaan om een aanvullende handleiding uit te werken waarin wordt uitgelegd hoe de user stories op de meest efficiënte en effectieve manier kunnen worden doorlopen? Zo nee, kunt u toelichten waarom dit niet is toegestaan?	Akkoord.
101.	Beschrijvend document, Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	In het Beschrijvend Document, Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest, "Tabel Onboarding (leer)activiteiten Gemeente Zoetermeer," heeft Inschrijver de volgende vier vragen: 1) U noemt diverse in-company trainingen (zoals Politiek Kompas en schrijven van bestuurlijke stukken). Worden deze trainingen aangevraagd binnen het LMS, met kosten per persoon inzichtelijk? 2) Of regelt u deze buiten het LMS en voert u ze op als interne trainingen zonder kosteninzicht?	1) Dat klopt. 2) Nee. 3) Leeractiviteit hoeft niet aan leerlijn toegevoegd te worden. 4) Dat klopt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		3) U biedt de optie voor meerdere externe leeractiviteiten (af te stemmen met leidinggevenden). Om een leeractiviteit aan de leerlijn toe te voegen, moet Inschrijver een specifieke keuze maken. Kunt u een voorbeeld geven van zo'n activiteit? 4) Of is het akkoord om externe leeractiviteiten niet op te nemen in de leerlijn, maar apart door de medewerker te laten aanvragen via de catalogus of daarbuiten?	
102.	Beschrijvend document, Subgunningscriterium B3: Implementatieplan	In het Beschrijvend Document, Subgunningscriterium B3: Implementatieplan, merken wij op dat voor een goed uitgewerkt implementatieplan, met alle 6 genoemde onderdelen, Inschrijver minimaal 1 A4 per onderdeel nodig heeft. Kunt u het maximaal toegestane aantal pagina's verruimen naar 6 om een volledig en gedetailleerd plan te kunnen presenteren? Zo nee, kunt u toelichten hoe Inschrijver de benodigde details kan waarborgen binnen het huidige paginalimiet?	Niet akkoord. De Gemeente gaat ervan uit dat Inschrijver in 3 A4 een SMART uitwerking verzorgt.
103.	Beschrijvend document, pagina 10, Omvang opdracht	In het Beschrijvend Document, pagina 10, onder "Omvang opdracht," geeft u aan dat er in 2023 sprake was van 350 inschrijvingen (incompany en externe opleidingen). Om een beter inzicht te krijgen in de huidige situatie en een gerichte prijs (regel 20) voor de All-in dienstverlening te kunnen aanbieden, kunt u de volgende details verduidelijken: - Hoeveel van de 350 inschrijvingen betreffen incompany trainingen? - Betreffen deze incompany trainingen waarbij de huidige Opleidingsintermediair het volledige proces verzorgt (contact met opleider, afstemming programma)? - Hoeveel van de 350 inschrijvingen zijn individuele aanvragen bij opleidingsinstituten (dus geen zzp'ers)? - Hoeveel van de 350 inschrijvingen betreffen zelfstandigen/zzp'ers? - Hoeveel van de 350 inschrijvingen betreffen incompany/groepstrainingen waarvoor u 2 of meer offertes heeft opgevraagd via de huidige Opleidingsintermediair (bijv. bij trainingen waarbij de kosten de aanbestedingsgrens overschrijden)?	De verhouding incompany / individuele inschrijvingen was in 2023: 40/60. Het gaat hierbij om zogenaamde maatwerk light aanvragen. De afdelingen binnen de Gemeente zoeken zelf passende trainingen voor de leerdoelen die zij hebben en stemmen de inkoop van de leeractiviteiten zelf af met de opleider. De inkoop en administratieve afhandeling van de leeractiviteit wordt vervolgens georganiseerd door de leverancier van het LMS. Het exacte aantal aanvragen bij zzp'ers is onbekend, maar beperkt. Er zijn de afgelopen jaren geen incompany trainingen geweest waarbij via de huidige opleidingsintermediair offertes is opgevraagd, Inschrijving betreft altijd één deelnemer die zich in heeft geschreven voor een interne leeractiviteit, incompany training of een externe training of

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		- U gebruikt de term "inschrijvingen" Kunt u verduidelijken wat u hiermee bedoelt? Inschrijver interpreteert dit als deelname van één medewerker bij een individuele aanvraag, of meerdere medewerkers bij een incompany training. Een andere mogelijkheid is dat één inschrijving gelijk staat aan één deelnemer, dus een incompany training met 8 deelnemers zou dan gelijkstaan aan 8 inschrijvingen. Kunt u bevestigen welke interpretatie juist is?	opleiding. De interne workshops en trainingen vallen niet onder de genoemde 350 inschrijvingen. Zie ook de beantwoording van vraag 44 en 52.
104.	PvE I-99	Wat is het doel hiermee?	Deze eis komt te vervallen.
105.	PvE I-94	Wat is het doel hiervan?	Deze eis komt te vervallen.
106.	PvE I-81	Is het werken met delta's ook een mogelijkheid?	Ja, delta's is ook een optie.
107.	PvE I-80	Gelet op de hoeveelheid data, graag toelichting op het doel van deze eis?	Het doel van deze eis is dat we de Zoetermeerse gegevens willen en kunnen gebruiken voor informatie doeleinden, zoals het combineren van informatie en het inzichtelijk maken van informatie.
108.	PvE I-79	Inschrijver hanteert een eigen gestandaardiseerde SLA voor al haar klanten gebaseerd op de te leveren diensten inclusief oplostijden van incidenten. Kan Gemeente Zoetermeer deze eis hierop aanpassen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord om een eigen SLA te hanteren.
109.	PvE I-76	Inschrijver is van mening dat de duurzaamheid van de applicatie reeds voldoende is gewaarborgd binnen de looptijd van het contract. Kan deze eis worden geschrapt? Indien niet akkoord, graag toelichting.	Akkoord om de eis te schrappen.
110.	PvE I-60	Kan Gemeente Zoetermeer aangeven wat 'meerdere functionaliteiten' zijn?	Bijvoorbeeld opzoeken en tegelijk gegevens verwerken.
111.	PvE I-60	Kan Gemeente Zoetermeer aangeven wat een content gevoelige hulpfunctie is? Is deze voor de eindgebruiker zoals bijv. een chatfunctie of is dit voor admins?	Voor de eindgebruiker, zoals een chat of een help button bij bepaalde content.
112.	PvE I-19	Inschrijver heeft niet in de hand wat de wet- en regelgeving inhoudt en in de toekomst gaat inhouden en hoe we hier op kunnen inspelen. Inschrijver levert uiteraard hierin een best effort, maar kan geen garanties geven. Kan Gemeente Zoetermeer deze eis hierop aanpassen? Indien niet akkoord, graag toelichting.	Niet akkoord. De Gemeente dient hieraan te voldoen. Denk aan de NIS2 die zegt dat organisaties die onderdeel zijn van de toeleveringsketen moet voldoen aan de NIS2-richtlijn. Dit is om te voorkomen dat cyberaanvallen via ketenpartners onze organisatie kunnen bereiken.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
113.	PvE I-11	Inschrijver is hierbij (deels) afhankelijk van derden waardoor wij een best effort leveren maar die garantie niet kunnen afgeven. Kan deze eis hierop worden aangepast? Indien niet akkoord, graag toelichting.	Het is de Gemeente niet duidelijk op welk onderdeel van eis I-11 de vraag betrekking heeft. Kan vragensteller dit verduidelijken? Dan zal de vraag in Nota van Inlichtingen 2 beantwoord worden.
114.	PvE I-74	Inschrijver en haar dienstverlening is niet werkzaam in een bedrijfskritische omgeving en is de hoogte van de boete niet in verhouding met de te leveren dienstverlening. Hierbij het verzoek om het volgende uit de eis te laten vervallen: N.B. Als incidenten niet binnen de hierboven genoemde termijnen worden hersteld treedt een boeteclausule in werking. Als uit drie opeenvolgende rapportages blijkt dat alle incidenten niet binnen minimaal 98% van de afgesproken termijnen zijn hersteld dan wordt er een bedrag in rekening gebracht ter grootte van 5% van de jaarlijkse kosten voor ondersteuning. Indien niet akkoord, graag toelichting.	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 16.
115.	PvE I-75	Inschrijver hanteert klantbreed een generiek ingesteld releaseproces. Kan Gemeente Zoetermeer hieraan conformeren? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
116.	PvE I-16	Inschrijver zorgt ervoor dat de dienstverlening aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen en kan daartoe (jaarlijks) het meest recente auditrapport overleggen welke uitgevoerd is door een gerenommeerde auditor. Is dit akkoord voor Gemeente Zoetermeer? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
117.	PvE I-10	Is een alternatieve, beter werkende, koppeling ook mogelijk? Zo nee, waarom niet?	Nee, onze voorkeur gaat uit naar koppelen via Enable-U, dit is omdat er persoonsgegevens uitgewisseld kunnen worden. En Enable-U is onze standaardoplossing voor koppelingen.
118.	PvE I-9	Zijn er meer specificaties beschikbaar m.b.t. PurpleHRM en de gewenste koppeling? Zo nee, waarom niet?	Deze wens komt te vervallen.
119.	PvE I-8 & I-74	Inschrijver hanteert een eigen gestandaardiseerde SLA voor al haar klanten gebaseerd op de te leveren diensten. Kan Gemeente Zoetermeer deze eis hierop aanpassen? Zo nee, waarom niet? Zie ook I-102	Inschrijver mag de eigen SLA indienen.
120.	PvE I-6	Wat bepaalt of Inschrijver voldoet aan 'gelijkwaardige normen'? Veel van de beschreven normen zijn niet van toepassing binnen de uitgevraagde dienstverlening en platform.	Als er aan de AVG wordt voldaan, is het akkoord.
121.	PvE U-12	Alle opleidingen in de catalogus worden inclusief kortingsafspraken door opleiders ingeladen. Kortingsacties zoals 2e deelnemer halve	Zie het antwoord op vraag 5.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		prijs, zijn consumentenacties op 100% van de marktprijs (dus zonder korting). Inschrijver biedt de beste prijsgarantie. Wij vragen Gemeente Zoetermeer om dit deel van de eis (Dit geldt ook voor eventuele aanbiedingen door de originele opleider, zoals tweede deelnemer halve prijs, tweede training met korting, etc.) te laten vervallen. Indien niet akkoord, graag toelichting.	
122.	PvE U-11	De te behalen korting is mede afhankelijk van de samenstelling van de catalogus. In hoeverre kan Inschrijver hier autonoom in te werk gaan?	De Gemeente verwacht een catalogus die zoveel mogelijk aansluit bij de gemeentelijke praktijk. Inschrijver kan hier autonoom in te werk gaan zo lang er voldoende relevante aanbod is passend bij de gemeentelijke praktijk.
123.	GIBIT 11.6	Voor de betaling richting Opleiders hanteert Inschrijver een afwijkende betaaltermijn voor tijdige betaling. Kan dit artikel hiermee komen te vervallen of hierop worden aangepast? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De Gemeente hanteert de wettelijke betaaltermijn van 30 dagen en streeft er zelfs naar om alle facturen binnen 14 dagen te betalen.
124.	Prijzenblad	De korting op trainingen is afhankelijk van de gezamenlijke invulling van catalogus, waarbij korting niet leidend hoeft te zijn voor het totale 'inkoopvoordeel'. Daarnaast; door het op deze wijze uitvragen van het potentiële inkoopvoordeel kunnen Inschrijvers een afroomconstructie toepassen. Alle kortingen die behaald worden boven de genoemde gemiddelde korting komen in de huidige opzet van het Prijzenblad dan ten gunste aan Inschrijver. Het gebrek aan transparantie is een onwenselijke situatie voor de gemeente. Hoe kijkt Gemeente Zoetermeer hiernaar? Graag toelichting.	De gemiddelde korting die in cel B29 van het prijzenblad door Inschrijver wordt ingevuld wordt gebruikt voor het beoordelen van gunningscriterium A. Prijs. Tijdens de uitvoering van de opdracht is het daadwerkelijke kortingspercentage van toepassing. Het gemiddelde van de kortingen dient overeen te komen met het percentage wat is ingevuld in cel B29. Zie eis U-11.
125.	Prijzenblad	Implementatiekosten zullen voor de huidige leverancier minimaal zijn, zo ook voor de aan de huidige leverancier gelieerde brokers. Indien de zittende partij net als geïnteresseerde partijen een implementatieplan (en prijsopgave) aanlevert dan zal dit altijd in het voordeel zijn voor hen. Zij zijn bekend met de huidige situatie en kunnen altijd 'onderaan' de prijs die de markt stelt een aanbieding doen. De huidige LMS-leverancier is hier duidelijk in het voordeel. Op welke wijze garandeert Gemeente Zoetermeer potentiële inschrijvers een fair level playing field?	Zie het antwoord op vraag 35.
126.	PvE U-23	Kan Gemeente Zoetermeer voorbeelden hiervan geven? Zijn dit online activiteiten? En gaat het hierbij om het in de markt gangbare SCORM-format?	Het gaat hier om enkele online modules (SCORM) maar primair om interne workshops, vaak gegeven door interne collega's.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
127.	Leidraad & PvE U-18	Kan Gemeente Zoetermeer aangeven waarom zij zich niet beperkt 'tot de Leverancier voor het inkopen van leeractiviteiten, maar behoudt het recht om via een andere weg leeractiviteiten in te kopen.'? In de leidraad (3.5) geeft Gemeente Zoetermeer aan: 'De wens is om het aantal via het LMS in te kopen trainingen en opleidingen te laten groeien.' Dit spreekt elkaar enigszins tegen. Graag meer toelichting.	Dit bijt elkaar niet, zie ook het antwoord op vraag 33 en 39.
128.	PvE U-20	Is incompany onderdeel van de uitgevraagde dienstverlening? Zo ja, kan Gemeente inzicht geven in de historische/verwachte aantallen? Is dit onderdeel opgenomen in het prijzenblad?	Dat klopt. Zie de antwoorden op vraag 44 en 52. Dit is niet gespecificeerd in het prijzenblad.
129.	Prijzenblad	Waarom wordt met een percentage van slechts 50% gerekend dat bij preferred opleiders van Gemeente Zoetermeer wordt besteed? Inschrijver kent meerdere manieren waarop er een besparing kan worden gerealiseerd.	Dit is een fictief percentage. Het percentage ingekochte leeractiviteiten bij preferred suppliers bedroeg in 2023 ruim 40 procent. De Gemeente is benieuwd naar hoe Inschrijver tot een besparing komt.
130.	Algemeen	Kunt u iets vertellen over de huidige situatie binnen Gemeente Zoetermeer? Welke actuele L&D thema's spelen op dit moment? Hoe is de leercultuur binnen de gemeente? En biedt de huidige tooling + dienstverlening momenteel de gewenste invulling en zo niet, wat wordt hierin verwacht van Inschrijvers? Hoe is de situatie veranderd ten tijde van de aanbesteding van 2019?	U bedoelt vermoedelijk de aanbesteding van 2017. De Gemeente verwijst naar de informatie in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document. De leercultuur is er op gericht dat medewerkers regie nemen op hun eigen ontwikkeling en daarbij ondersteund worden door hun leidinggevende. De Gemeente vindt leren en ontwikkelen belangrijk en biedt hier dan ook ruim baan aan. Belangrijke thema's binnen de Gemeente zijn persoonlijke ontwikkeling, leiderschap, vitaliteit, gezondheid en bevoegdheid, digitale vaardigheden, politiek-bestuurlijke vaardigheden, dienstverlening, projectmatig en programmatisch werken. De Gemeente is bezig om de onboarding van nieuwe medewerkers en leidinggevendenden te verbeteren. Een gebruiksvriendelijk LMS met een passend aanbod aan leeractiviteiten zal hier een belangrijke rol bij gaan vervullen
131.	PvE U-10	Alle onderdelen die vallen binnen de kaders van een Saas applicatie zijn inbegrepen. Indien er voor Gemeente Zoetermeer een specifieke change en/of configuratiewerk benodigd is, dan	Het betreft hier updates, upgrades of nieuwe functionaliteiten vanuit de Inschrijver.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		vallen, uiteraard na akkoord van Gemeente Zoetermeer, de betreffende werkzaamheden buiten deze eis. Kan Gemeente Zoetermeer deze eis hiermee aanvullen? Zo niet, graag toelichting.	
132.	PvE U-32	Kan Gemeente Zoetermeer aangeven met welke reden teksten van geautomatiseerde/gestandaardiseerde notificaties aangepast moet kunnen worden? Graag meer toelichting.	Denk bijvoorbeeld aan een verwijzing naar onze regeling Opleiding en Ontwikkeling, een link naar ons HR-systeem AFAS of een handtekening met daarin de juiste mailadressen en telefoonnummers. Zie ook het antwoord op vraag 36.
133.	PvE U-28	Kan Gemeente Zoetermeer voorbeelden noemen van verschillende flows? En wordt met verschillende flows iets anders dan verschillende 'levels' bedoeld? Graag meer toelichting.	Hiermee worden processtappen bedoeld in de inrichting van het autorisatieproces. Denk aan een stap waarbij na aanvraag van een opleiding de leidinggevende en/of een tweede accordeur goedkeuring dient te verlenen.
134.	PvE U-25	Wij adviseren, mede m.b.t. de overdraagbaarheid en beleving van de medewerker, om gebruik te maken van de in de markt beschikbare auteurstooling. Geïntegreerde tooling geeft vaak niet de beste ervaring vanuit ontwerp perspectief voor de L&D'er en als eindproduct voor de medewerker. Daarom het verzoek om deze eis te laten vervallen of om deze om te zetten naar een wens. Indien niet akkoord, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 38.
135.	PvE U-24	Kan Gemeente Zoetermeer voorbeelden geven van aanbod dat buiten de Leverancier om is ingekocht? En wat zijn hiertoe de beweegredenen?	In hoofdstuk 3.5 van het Beschrijvend document worden voorbeelden genoemd van ingekochte leeractiviteiten buiten het LMS om. Denk aan een hbo- of wo-opleiding aan een hogeschool/universiteit of het inschrijven voor een congres. In zulke gevallen kan de aanvraag van de leeractiviteit rechtstreeks bij de opleider/organisatie handiger zijn. Gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak is een belangrijk aspect voor Gemeente Zoetermeer.
136.	PvE U-22	Wat verstaat Gemeente Zoetermeer in dit geval onder 'alle leveranciers' en met welk doel zouden zij toegang moeten krijgen? Graag meer toelichting.	Zie ook het antwoord op vraag 3, alle opleiders. Medewerkers hebben de regie op hun eigen leren & ontwikkelen en de vrije keuze in leeractiviteiten die aansluiten bij hun leerbehoefte(n) en leerdoelen.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
137.	Verdeling % trainingen	Gemeente Zoetermeer geeft aan dat er in 2023 rond de 350 inschrijvingen waren. Hoeveel procent hiervan was via extern (catalogus en ABC) en hoeveel % hiervan was incompany?	Zie de antwoorden op vraag 44 en 52.
138.	Preferred suppliers	Met welke (preferred) opleiders werkt Gemeente Zoetermeer samen? Kan Gemeente Zoetermeer hier een overzicht van aanleveren incl. spend bij de betreffende opleiders? Zo nee, waarom niet?	Gemeente Zoetermeer werkt langdurig samen met Loo van Eck en Strating & van Egmond voor een tweetal incompany trainingen.
139.	PvE, o.a. U-11, U-12, U-15, U-16, U-17	Inschrijver koopt geen trainingen in; een 'intermediair' is een bemiddelaar tussen partijen, geen inkooporganisatie. Staat Gemeente Zoetermeer open voor (betere/bewezen) alternatieve mogelijkheden? Zo nee, waarom niet?	Het onderwerp van de aanbesteding bestaat uit het aanschaffen van een LMS inclusief dienstverlening, te weten de functie voor de in te kopen en via het LMS te ontsluiten (externe) trainingen en opleidingen. Het gaat hierbij een leverancier die de inkoop en facturatie van opleidingen voor de Gemeente verzorgt. De Gemeente staat niet open voor alternatieve mogelijkheden.
140.	Leidraad, 6.3.1	Onze verzekering is gemaximeerd op 2,5 mio cum op jaarbasis en ligt hiermee ruim voldoende in lijn met de opdrachtwaarde en gangbare eisen in de markt. Is dit akkoord voor Gemeente Zoetermeer? Zo nee, waarom niet?	Hiermee wordt voldaan aan de eis zoals is opgenomen in paragraaf 6.3.1 van het Beschrijvend document.
141.	PvE I-8	Welk model bedoelt Gemeente Zoetermeer met IBD?	Deze eis komt te vervallen.
142.	Prijzenblad	Kan Gemeente Zoetermeer aangeven welke koppelingen er nodig zullen zijn en wat de functie is van deze koppelingen?	De koppelingen en de functie staan beschreven in eisen I-10 t/m I-12.
143.	Leidraad, pagina 40	Subgunningscriterium B3: Mag het aantal in te dienen pagina's verruimd worden van 3 naar 5 A4? En mogen afbeeldingen etc. worden ingediend via een bijlage (buiten het # A4 om?)	Niet akkoord.
144.	Leidraad, pagina 37	Subgunningscriterium B1; wat wil de gemeente Zoetermeer hier van Inschrijver zien? Wat moet Inschrijver hier opleveren?	Een beschrijving van hoe Inschrijver aan de wensen – aangeduid met W – in de separate Bijlage 'Programma van Eisen + B1 ICT-wensen' kan voldoen. De beschrijving wordt beoordeeld op de punten benoemd onder subgunningscriterium B1. U kunt voor de beantwoording van deze wensen een aparte bijlage aanleveren. Graag zo uitgebreid mogelijk zodat we een goede inschatting kunnen maken. Er zijn geen vormvereisten.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
145.	Leidraad, bijlage 6	Wachtkamervereenkomst; indien Inschrijver als tweede eindigt treedt de wachtkamervereenkomst in werking. Is Inschrijver in dat geval verplicht om de opdracht aan te nemen? Graag meer toelichting.	Ja. De Gemeente bepaalt of gebruik wordt gemaakt van de Wachtkamervereenkomst (artikel 2.3) en de wachtkamercontractant komt de Wachtkamervereenkomst na als de Gemeente daarom verzoekt (artikel 3.1).
146.	Groei trainingen LMS	Leidraad 3.5: 'De wens is om het aantal via het LMS in te kopen trainingen en opleidingen te laten groeien.' Welke ideeën heeft Gemeente Zoetermeer hierbij? Wordt er nog veel buiten het centrale LMS om geboekt? Zo ja, is hier inzicht in en wat is hiervan de reden?	Zie de antwoorden op vraag 33, 44 en 135.
147.	Referenten	Onze klanten/referenten hebben in hun corporate policy staan dat zij niet mogen meewerken aan het openbaar delen van contactgegevens van referentieverzoeken ten behoeve van derde partijen. Tevens mogen wij dit vanwege AVG-regelgeving niet zomaar verstrekken. Gegevens van de referent kunnen bij Inschrijver worden opgevraagd. Uiteraard zijn de contactpersonen van onze klanten/referenten bereid om als referent op te treden in een (online of fysiek) gesprek. In aanbestedingen is deze werkwijze doorgaans geen probleem. Hoe wil Gemeente Zoetermeer dat wij dit op het referentieformulier vermelden?	De gegevens van de referent worden niet openbaar gedeeld. De Gemeente begrijpt niet wat het bezwaar is tegen het opnemen van deze gegevens in Bijlage 1 van het Beschrijvend document en hoe dit verschilt van 'gegevens van de referent kunnen bij Inschrijver worden opgevraagd'. Zou de vragensteller dit kunnen toelichten?