

Nota van Inlichtingen

Learning Management System

26-feb-25



Dit is de eerste Nota van Inlichtingen waarbij de gestelde vragen van geïnteresseerde Inschrijver(s), naar aanleiding van de gepubliceerde Aanbestedingsleidraad van 12 februari 2025, beantwoord worden.

Nr.	Heeft betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1	Referenten	<p>In de aanbestedingsleidraad op pagina 20 geeft u aan dat de referentie moet voldoen aan (o.a.) de volgende eis: minimale opdrachtwaarde excl btw € 195.000 per contractjaar.</p> <p>Staat u open voor een referentie met een kleinere opdrachtwaarde, die wel aan alle "should en could have's" voldoet en ook wel voldoet aan alle andere eisen die u stelt voor de referentie?</p>	Zie het antwoord op vraag 17.
2	Aanbestedingsdocument - 3.1.2	<p>We missen in de documentatie een nadere toelichting op de in artikel 3.1.2. gestelde ambitie. Bijvoorbeeld visie op leren en te behalen doelstellingen. Graag zien we hier u toelichting.</p>	<p>Het CIZ is een lerende en daardoor wendbare organisatie die continu bijdraagt aan passende zorg voor nu en in de toekomst. De professional is primair verantwoordelijk voor eigen ontwikkeling. Het CIZ ondersteunt met een leerklimaat waarin iedere medewerker in staat wordt gesteld te leren, te reflecteren en zich continu te ontwikkelen. Het CIZ vindt het beschrijven van alle doelstelling in deze fase niet van belang.</p>
3	Conceptovereenkomst	<p>U stelt de algemene voorwaarden boven de specifieke voorwaarden (gebruiksrecht en SLA) voor de af te nemen dienst. Dit lijkt ons ongebruikelijk gezien het feit dat algemene voorwaarden als vangnet behoren te functioneren. Staat u er voor open om de specifieke voorwaarden boven de ARBIT te stellen in de rangorde? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Nee, specifieke gebruiksvoorwaarden moeten in lijn zijn met de totale voorwaarden voor deze aanbesteding. De SLA wordt pas afgesproken na gunning. Om de diverse offertes vergelijkbaar te houden kan de rangorde niet veranderd worden.</p>
4	Algemeen - Requirements - Gebruiksvriendelijkheid	<p>We zien in de leidraad, artikel SG 3.1 dat gebruiksvriendelijkheid belangrijk is. Echter zien we in de Requirements dat dit aantal keer ook ontkracht wordt. Kunt bevestigen dat gebruiksvriendelijkheid een belangrijk onderdeel van de aanbesteding is?</p>	<p>Gebruiksvriendelijkheid is een essentiële vereiste en zal worden beoordeeld op basis van het aantal klikken en de logische indeling van het LMS, volgens de expertise van onze stakeholders. Daarnaast toetsen we dit door middel van praktische gebruikerstests met eindgebruikers en beheerders, waarbij we kijken hoe efficiënt zij taken kunnen uitvoeren. Ook vergelijken we de gebruikservaring met gangbare standaarden en best practices in de markt en analyseren we hoe snel gebruikers het systeem onder de knie krijgen.</p>

5	Algemeen - Requirements - Standaard SaaS oplossing	We lezen in de Requirements een aantal zaken die minder passen bij een standaard SaaS oplossing, zoals het kunnen aanpassen van een lettertype (als een must have). Kunt aangeven waarom dit belangrijk of de toegevoegde waarde voor u is?	Het lettertype moet aansluiten bij de huisstijl van het CIZ. Met het aanpassen van het lettertype bedoelen we voornamelijk de opmaak, zoals de grootte, dikte en uitlijning, zodat de leesbaarheid en visuele herkenbaarheid gewaarborgd blijven. Dit draagt bij aan een uniforme gebruikerservaring en zorgt ervoor dat de leeromgeving naadloos aansluit bij andere interne systemen en communicatiemiddelen van het CIZ. Indien er technische beperkingen zijn binnen een standaard SaaS-oplossing, kunnen we samen kijken naar alternatieve oplossingen, zoals het toepassen van vooraf ingestelde stijlen of het gebruik van CSS-aanpassingen binnen de beschikbare configuratiemogelijkheden (in samenwerking met de leverancier).
6	Requirements - 03	Kunt aangeven waarom ISO 20000 en 29000 relevant zijn voor de gevraagde dienstverlening?	De BIO schrijft voor dat de ISO/IEC 27001 verplicht is om aan te voldoen. De ISO normen 20000 en 29000 zijn niet verplicht conform de BIO. Hierom heeft het CIZ besloten de 20000 en 29000 te laten vervallen.
7	Requirements - 03	Er staat "dat de koppelingen die worden gemaakt voldoen aan de ISO/IEC 27001, 27017, 27018, 20000 en 29100". In ISO 27001:2022 staat een specifieke beheersmaatregel voor clouddiensten opgenomen (A.5.23). Is deze toereikend of dient aan alle genoemde certificeringen te worden voldaan? Er is alleen sprake van dataverwerking zoals voornaam, achternaam, emailadres en voortgang en er is geen sprake van bijzondere persoonsgegevens zoals religie, medisch of bankgegevens.	In de BIO staat schrijft dat bedrijven compliant moeten zijn aan de ISO 27001. De andere normen die benoemd worden zijn niet verplicht. Hierom heeft het CIZ besloten alle overige normen te laten vervallen.
7	Requirements - 05	Er staat "dat de opslag van gegevens fysiek plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte en bij een hosting partij/datacenter die geen vestiging heeft in de Verenigde Staten." Is het een optie om deze eis gedeeltelijk te herzien, aangezien hiermee een groot aantal van de aanbieders wordt uitgesloten waarbij dataopslag fysiek plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte, maar er bij de hosting partij wel sprake is van een branche in de Verenigde Staten?	Niet akkoord. De reden hiervoor is dat een hostingpartij met een vestiging in de Verenigde Staten onder Amerikaanse wetgeving, zoals de Cloud Act, kan vallen. Dit houdt in dat Amerikaanse autoriteiten mogelijk toegang kunnen eisen tot gegevens, zelfs als deze fysiek binnen de Europese Economische Ruimte worden opgeslagen. Dit vormt een potentieel risico voor de bescherming van persoonsgegevens en kan in strijd zijn met Europese privacywetgeving, zoals de AVG. Om maximale controle over gegevensbescherming te behouden en risico's op ongeautoriseerde toegang te minimaliseren, blijft de eis gehandhaafd. Dit waarborgt de naleving van Europese wet- en regelgeving en sluit juridische onzekerheden uit.
8	Requirements - 32	Er staat "Migratie van alle (oude) data (denk hierbij aan logs wie wat heeft afgerond) vanuit de huidige applicatie." Graag zien wij expliciet terug welke historische data gemigreerd moet worden om een inschatting te kunnen maken van de benodigde investering.	Alle e-learningcontent bestaat uit SCORM, maar naast de SCORM-bestanden moeten ook de bijbehorende beschrijvingen, inschrijvingen, rapportages (logs) en documenten die in het LMS zijn gekoppeld, worden gemigreerd. Dit geldt zowel voor Class als Moodle. Deze historische data is belangrijk om inzicht te behouden in afgeronde leeractiviteiten en gebruikstatistieken voor toekomstige analyses en verbeteringen.

9	Requirements - 30	Er staat "de flexibiliteit bieden om koppelingen te ondersteunen met systemen zoals MS Teams, tools voor het boeken van trainingsruimtes en aanmaken van trainingen/sessies in Outlook, en toekomstige integraties met technologieën zoals AI, podcasts, chats en nieuwe leertoolings." Hoe wil de opdrachtgever dat dit soort koppelingen worden opgenomen in het prijzenblad, aangezien de vraag naar toekomstige integraties impliceert dat deze koppelingen bij de implementatie nog niet in scope zijn (en ook niet onderdeel van de scope kunnen worden).	Op dit moment hoeven toekomstige integraties zoals AI, podcasts, chats en nieuwe leertoolings niet te worden opgenomen in het prijzenblad. Wel is het belangrijk dat het LMS de flexibiliteit biedt om dergelijke koppelingen in de toekomst mogelijk te maken. Voor koppelingen met MS Teams, Outlook en tools voor het boeken van trainingsruimtes geldt een hogere prioriteit. Deze functionaliteiten zijn essentieel en dienen binnen de scope van de implementatie te vallen. We verwachten dat de kosten voor deze koppelingen inzichtelijk worden gemaakt, terwijl toekomstige integraties op een later moment kunnen worden beoordeeld en geprijsd.
10	Requirements - 26	Er staat "dat de applicatie de mogelijkheid biedt om koppelingen met bijvoorbeeld HR-systeem (AFAS) en SharePoint te realiseren. " Zijn de specificaties van de koppeling beschikbaar en zo ja, wat zijn die specificaties? EN vallen deze koppelingen in de scope van het implementatietraject?	Het hangt van de leverancier en applicatie af welke koppelingen er noodzakelijk zijn. De scope is pas te bepalen als de applicatie is gekozen. AFAS en Sharepoint zijn koppelingen die we zeker nodig hebben en die staan binnen de scope van het implementatietraject. Daarnaast moet er een LTI koppeling 1.3 met de bewustwordingstool Awareways gerealiseerd worden.
11	Aanbestedingsdocument - 3.5	Er staat: "Indien toekomstige ontwikkelingen dit noodzakelijk maken; de (W)Won't haves in het MoSCoW model (bijlage 1)." Kunnen jullie toelichten wat jullie hiermee bedoelen?	Indien dat een gestelde (W)on't have toch wenselijk blijkt, is het CIZ gerechtigd om deze door middel van de herzieningsclausule alsnog onderdeel te maken van de scope.
12	Aanbestedingsdocument - 3.2	Er staat "Content in de huidige vorm wordt gemigreerd." Bestaat deze content uit Scorm modules? Of is dit ook content die rechtstreeks gebouwd is in het LMS?	Alle content bestaat uit SCORM, maar de inhoud (lees: beschrijvingen, inschrijvingen, rapportages (logs) en sommige documenten die we in het LMS zelf hebben gekoppeld, zowel in Class als Moodle) moet worden gemigreerd.
13	Aanbestedingsdocument - 3.2	Er staat dat "bedrijfsprocessen en werkwijzen kunnen worden omgezet in gerichte, praktijkgericht leermateriaal die de prestaties verbeteren en de kennis van medewerkers verhogen." Wordt de impact nu al gemeten?	De impact van het leermateriaal wordt op dit moment nog niet systematisch gemeten, maar we zijn bezig met het ontwikkelen van een methode om dit inzichtelijk te maken. In eerste instantie zal de content voornamelijk intern worden ontwikkeld door de afdeling L&O, met input van onze inhoudsexperts. Wat betreft de werkwijze binnen het LMS, verwachten we dat het systeem hierin ondersteuning biedt, bijvoorbeeld door middel van handleidingen en begeleiding bij het gebruik van het systeem.
14	Aanbestedingsdocument - 3.2	Er staat dat "bedrijfsprocessen en werkwijzen kunnen worden omgezet in gerichte, praktijkgericht leermateriaal die de prestaties verbeteren en de kennis van medewerkers verhogen.". Is dat leermateriaal iets dat door de afdeling L&O wordt gedaan of wil CIZ dat dit door inhoudsexperts zelf wordt gedaan? En wordt de impact nu al gemeten?	Zie het antwoord op vraag 13.

15	Aanbestedingsdocument - 3.2	Er staat dat migratie van de data in scope valt. Kunnen jullie de data die gemigreerd moet worden expliciet benoemen?	De SCORM-bestanden in Moodle, de inhoud (beschrijvingen, inschrijvingen, rapportages (logs, zoals historie per gebruiker), beoordelingen en sommige documenten die we in Class hebben geüpload, moet worden gemigreerd.
16	Aanbestedingsdocument - 2.2	Er staat "dit aanbod zal toenemen en er zullen ook leeractiviteiten gevolgd kunnen worden op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en algemene vaardigheden." Is dit content die door L&O zelf ontwikkeld gaat worden, of verwacht de afdeling dit aanbod in te gaan kopen.	Voornamelijk zelfontwikkeling, maar de content kan ook bestaan uit ingekochte leeractiviteiten. De verhouding is ongeveer 80-20.
17	Aanbestedingsdocument - 6.3	Eén referentie heeft een minimale Opdrachtwaarde van €195.000 excl. btw en excl. meerwerk per (contract)jaar. Kunt u aangeven waarom dit bedrag aanzienlijk hoger is dan de geschatte opdracht waarde van € 65.000 per jaar? Kunt u deze eis aanpassen aan de geschatte opdrachtwaarde voor dit project?	Er is per abuis een verkeerde Opdrachtwaarde gegeven. Het correcte bedrag voor de minimale Opdrachtwaarde is €39.000 excl. btw en meerwerk per (contract)jaar.
18	Prijzenblad V1	U geeft aan dat voor de beoordeling van de prijs de staffel 1.000 - 5.000 gebruikers gehanteerd wordt terwijl u ook aangeeft dat we uit moeten gaan van 1.300 gebruikers. Kunt u aangeven waarom we een tarief moeten afgeven tot 5.000 gebruikers?	Zie antwoord op vraag 25.
19	Requirements - 67	Wil ik: dat de Leverancier voor de kostenvariabelen rapportages op per maand levert. Wat wilt u in de rapportages zien, kunt u een omschrijving geven van de rapportages?	Kostenvariabele rapportages zijn maandelijkse overzichten van kosten die afhankelijk zijn van het gebruik van het Learning Management System (LMS). Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het aantal actieve gebruikers, afgenomen licenties, dataverbruik of andere kosten die variëren op basis van het gebruik van het systeem.
20	Requirements - 63	Wil ik: minimaal 10% minder incidenten van de componenten per jaar gemeten via beschikbare servicedesk tooling. Kunt u de vraag verhelderen, wat bedoelt u met 'minimaal 10% minder incidenten van de componenten'?	Met componenten wordt bedoeld incidenten op nader te categoriseren onderdelen. Denk bijvoorbeeld aan terugkerende incidenten (probleemmanagement, bug fixing) die betrekking hebben op de werking van het systeem of specifieke functionaliteiten.
21	Requirements - 62	Wil ik: "dat de Leverancier een incidenten oplostijd (functie hersteltijd) incidenten biedt van de componenten gemeten via beschikbare servicedesk tooling met de volgende service levels: Prio 1: < 2 uur Prio 2: < 8 uur Prio 3: < 20 uur Prio 4: < 24 uur Oplostijd suggereert een definitieve oplossing en dat is nooit 100% te garanderen. Gebruikelijk is om hier een inspanningsverplichting te noteren, is dat mogelijk?	100% garanties zijn inderdaad niet te geven. Graag zien we in de aanbieding terug aan welke garanties (marktconforme SLA) de inschrijver zich wil/kan committeren. Aangevuld met welke maatregelen de inschrijver allemaal neemt om de door ons geschatte reactie- en oplostijden zo dicht mogelijk te benaderen (inspanningsverplichting). Hierbij gaat het niet alleen over het oplossend vermogen, maar zeker ook hoe de inschrijver de escalatie- en communicatie (verwachtingenmanagement) rondom (grote) verstoringen vormgeeft.
22	Requirements - 14	Wil ik: dat wordt bijgehouden hoeveel tijd is besteed aan leeractiviteiten en leerlijnen, inclusief inlog- en bekijktijden, bijvoorbeeld in een grafiek. "Bekijktijden" zijn niet inzichtelijk, kunt u dit uit de eis halen zodat wij kunnen inschrijven op deze aanbesteding?	Het is geen probleem als bekijktijden niet worden bijgehouden. Wel is het belangrijk dat de status van een leeractiviteit (geopend, afgerond, geslaagd, in progress) en vergelijkbare voortgangsgegevens inzichtelijk zijn. Onze Authoring tool (Articulate Storyline/Rise) kan deze gegevens doorgeven aan het LMS via SCORM-export, maar het LMS moet dit ondersteunen.

23	Aanbestedingsdocument - Begrippenlijst	"Opdrachtgever benoemt: "Een Eis is een Knock-out-criterium. De Inschrijving moet zonder enig voorbehoud aan de Eis(en) voldoen om voor Gunning in aanmerking te komen." In de MoSCoW-toelichting van "Bijlage 1: Requirements" staat: "Een Should-have is ook een eis, maar een minder harde. Het eindresultaat is ook bruikbaar als er aan een of meerdere Should-haves niet is voldaan. Je mag enigszins afwijken van deze eisen, bijvoorbeeld door ze iets anders in te vullen." Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle daadwerkelijke "Must-have" (M)-eisen als zodanig gedefinieerd zijn in alle aanbestedingsdocumenten? Zie ook "Requirements" in dezelfde Begrippenlijst."	De Knock-out geldt voor de Must haves.
25	Aanbestedingsdocument - 2	Opdrachtgever stelt: "In 2024 waren er 1.518 mensen bij het CIZ werkzaam (1.356 FTE)." In de bijlage "9. Prijzenblad" benoemt Opdrachtgever: "***Gebaseerd op de historische gegevens, wordt voor de licentiekosten uitgegaan van 1.300 gebruikers." Kan Opdrachtgever dit verschil toelichten? Zie ook "Aanbestedingsdocument 3.5 Herzieningsclausule punt 3".	Dit is gebaseerd op het huidige licentiepakket dat het CIZ heeft qua aantal gebruikers. In het prijzenblad is per abuis het aantal van 2023 opgenomen, echter heeft dit aantal geen invloed op de staffel die geldt voor de beoordeling. Het aantal is aangepast naar 2024 voor de correctie informatie.
26	Aanbestedingsdocument - 3.2.1	Leverancier vindt de visie op de 70-20-10 methodiek interessant en herkenbaar; dit roept bij Leverancier de vraag op hoe dit wordt geconcretiseerd aan de hand van de visie die Opdrachtgever uitsprekt over eigen regie, waarmee de medewerker het leren en ontwikkelen echt naar voren kan halen in het werkproces. Hoe wordt op dit moment een medewerker geactiveerd om het leren door ervaring ook te koppelen aan concrete (persoonlijke) ontwikkeldoelen in het LMS? Leverancier is benieuwd naar context, omdat dit een mooie match is met het gebruik van ons geïntegreerde ontwikkelportaal. Dit harmoniseert het leerproces in het werk met de "formelere" vormen van leren die veelal gekoppeld worden aan het gebruik van een LMS, inclusief de talentontwikkeling, feedbackcyclus en talentgesprekken die daarbij horen. Leverancier is aanvullend benieuwd welke informatiebehoefte heerst bij Opdrachtgever om het leren op de werkvloer te concretiseren naar "data" in een LMS.	Het LMS ondersteunt het 70:20:10-leermodel door medewerkers inzicht te geven in hun voortgang en leeractiviteiten, met ruimte voor reflectie, feedback en praktijkervaringen. Leren door ervaring wordt gekoppeld aan ontwikkeldoelen via zelfrapportages, input van collega's en leidinggevenden, en integratie met andere systemen. De vertaling naar data hangt af van hoe praktijkervaringen worden vastgelegd. Leveranciers kunnen hierop aansluiten door te laten zien hoe hun oplossing dit ondersteunt.
27	Aanbestedingsdocument - 3.2.3	Kan Opdrachtgever verhelderen wat er onder de huidige content valt? Welk type content, welke technische specificaties, welke hoeveelheid/grootte etc.	De content kan worden aangeleverd in Excel of CSV. Daarnaast bevat de data SCORM pakketten. De grootte zal aanzienlijk zijn daar het de historie van 2023 tot en met heden moet beslaan.
28	Aanbestedingsdocument - 3.3	Leverancier is enthousiast over het benoemen van "continu leren en ontwikkelen". Leverancier ziet hierin grote verschuivingen van exclusief traditionele leervormen (als e-learning en praktijktrainingen) vanuit een verplichting, naar een meer integrale aanpak van de ontwikkeling van de medewerker. Zo kunnen ontwikkelpaden en ontwikkeltrajecten, maar ook persoonlijke doelstellingen en het ontwikkelen van skills worden ingezet om de medewerker te ondersteunen. We zien dat het jaargesprek ook een grotere rol begint te krijgen, waar feedback en een gezamenlijk plan van aanpak de medewerker in hun kracht zet om zelf aan de slag te gaan met de ontwikkeling. Leverancier hoort hierin graag de visie van Opdrachtgever en wat daarmee de stip op de horizon is, en hoe een LMS daarin kan ondersteunen. Dit is wellicht geen strategisch punt voor nu, maar toch zeker voor de toekomst van het CIZ, en daarom van belang in het potentieel, duurzaam partnership.	Wij waarderen de visie van de leverancier op continu leren en ontwikkelen. De leverancier kan in de aanbidding en demonstratie laten zien hoe dit wordt ondersteund binnen hun oplossing. We staan open voor inzichten over hoe een LMS hierin kan bijdragen, zowel nu als met het oog op de toekomst.
29	Aanbestedingsdocument - 3.5.5	In de Herzieningsclausule spreekt Opdrachtgever over "Indien toekomstige ontwikkelingen dit noodzakelijk maken...", kan Opdrachtgever "noodzakelijk" verder toelichten en willen kaderen welke werkzaamheden kunnen volgen uit "de ontwikkeling en aanpassing van huidige leeractiviteiten en leerpaden of uitbreiding van het bestaande aanbod en het ontwerpen van nieuwe processen in de vorm van leermateriaal".	Zie antwoord op vraag 11.

30	Aanbestedingsdocument - 3.7	Welke tijdsduur wordt aangehouden bij een stilzwijgende verlenging?	Met een periode van telkens één (1) jaar. Na het verstrijken van de gehele looptijd (incl. verlengopties), loopt de Overeenkomst van rechtswege, dus zonder dat daarvoor opzegging is vereist, af.
31	Aanbestedingsdocument - 3.7	Het contractmanagement wordt door Opdrachtgever voor het DAP onderverdeeld bij contractmanager ICT en contractmanager HRM. Leverancier ziet hier, gezien de aard van een LMS, overlap. Hoe borgt Opdrachtgever dit in de samenwerking en hoe wordt dit onder andere geconcretiseerd in de onderliggende samenwerkingsdocumenten (bv. DAP)?	De contractmanager HRM is het eerste aanspreekpunt en consulteert zo nodig de contractmanager ICT waardoor er geen sprake is van overlap. De naam van de contractmanager HRM zal worden vermeld in de de DAP.
32	Aanbestedingsdocument - 6.3.2	Opdrachtgever vraagt bij het indienen van één referentie naar een minimumbedrag. Leverancier stelt hierin een klant met vergelijkbare grootte en/of scope passender te vinden, omdat de commerciële afweging niet noodzakelijk indicatief is voor (de kwaliteit van) het geleverde project. Graag akkoord voor het niet selecteren op commerciële waarde, maar op vergelijkbare grootte en/of scope.	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Gezien de minimale waarde van de Opdracht, vraagt het CIZ conform de gidsproportionaliteit voorschrift 3.5 G, de waarde van een referentieproject op. Als richtsnoer wordt gesteld dat de waarde die de eventueel gevraagde referentie moet hebben dient te liggen tussen 0-60% van de raming van de onderhavige Opdracht. Het CIZ toetst hiermee of Opdrachtnemer in staat is om de Opdracht uit te voeren. De minimale waarde is aangepast naar het correcte bedrag, zie het antwoord op vraag 17.
33	Aanbestedingsdocument - 7.2.3	Is het voor Opdrachtgever mogelijk om, ter back-up, een vrije HDMI-kabel op het beeldscherm te faciliteren? Leverancier wil hiermee graag anticiperen op mogelijke technische issues en een alternatief voorbereiden.	Ja dat kan, er is een HDMI naar USB-C adapter (ClickShare buttons) voor presentatie beeldschermen aanwezig.
34	Aanbestedingsdocument - 7.2.3	Kan Opdrachtgever een voorbeeld geven hoe aantoonbaar moet worden gemaakt dat het systeem presteert bij een groot aantal gebruikers?	Rapportage van up- en downtime van afgelopen jaar bij klanten met een zelfde grootte qua medewerkers.
35	Aanbestedingsdocument - 7.2.3	Opdrachtgever kadert 60 minuten voor de demonstratie, waarvan 45 minuten voor Leverancier om het systeem te tonen. In de ervaring van Leverancier zijn de afgelopen demossessies inhoudelijk tussen de 90 en 120 minuten geweest, met aansluitende tijd voor vragen (of dynamisch tijdens de sessie in een gesprekssetting). Gezien de scope van het LMS, maar vooral ook om de meerwaarde te kunnen tonen waarnaar Opdrachtgever verwijst, verzoekt Leverancier of het mogelijk is de tijdsduur van het demonstratiemoment te verhogen naar minimaal 90 minuten.	Het CIZ gaat niet akkoord met een demonstratie van 90 tot 120 minuten. Een professioneel inschrijver moet in staat zijn om kernachtig en to the point hun systeem en relevantie voor onze vraag te tonen. Het CIZ is bereid om voor de presentatie 60 minuten te geven in plaats van 45 en daarop volgend de 15 minuten voor de vragen.
36	Aanbestedingsdocument - 8	In de Beoordelingsprocedure wordt benoemd dat alleen de overgebleven inschrijvingen worden beoordeeld, indien inschrijvingen niet voldoen aan de eisen; is het hierin aannemelijk dat de minimumprijs wordt genomen van de overgebleven inschrijvingen, met de relevantie voor minimumprijs gedefinieerd als in de formule "Aanbestedingsdocument 7.1.1. Inschrijfprijs"?	Indien Inschrijvingen niet verder worden beoordeeld, houdt dit in dat de desbetreffende prijs van de terzijde gelegde Inschrijver niet mee genomen wordt in de formule.
37	Requirements - 02	Wordt door Opdrachtgever met een certificering een certificaat bedoeld; een document waarin aantoonbaar gemaakt wordt welke persoon welke vaardigheid of training (of soortgelijks) heeft behaald?	Ja, met een certificering wordt een certificaat bedoeld: een bewijs van deelname dat uniek is per gebruiker, met de afgeronde training of opleiding, datum en handtekening, vormgegeven in een CIZ-template.
38	Requirements - 07	Hoe definieert Opdrachtgever "social learning" en welke vormen worden op dit moment ingezet?	Dit kan via kennisbanken voor het uitwisselen van documenten en forums voor discussie en kennisdeling. Momenteel wordt hier nog geen gebruik van gemaakt, maar er is wel de wens om dit te implementeren.

39	Requirements - 12	Kan Opdrachtgever voorbeelden noemen van praktische toepassingen van deze specifieke rechten binnen een autorisatiematrix?	Praktische toepassingen van de autorisatiematrix zijn bijvoorbeeld een teamleider die alleen de voortgang van zijn team kan inzien, een docent die aanwezigheidslijsten en beoordelingen beheert zonder systeeminstellingen te wijzigen, of een LMS-beheerder die gebruikers- en contentbeheer uitvoert zonder toegang tot financiële gegevens. Medewerkers krijgen alleen toegang tot hun eigen leeractiviteiten en relevante modules binnen hun functie. Dit zorgt ervoor dat iedere gebruiker alleen toegang heeft tot de onderdelen die relevant zijn voor zijn of haar rol.
40	Requirements - 20	Gaat het om het volledig kunnen aanpassen van de look & feel van het LMS, aangezien dit een knock-out is? Leverancier denkt hierbij aan schaalbaarheid, wegvallende kleuren op achtergronden, kleurcontrasten gezien toegankelijkheid, lettertypes die slechter leesbaar zijn op kleinere resoluties of mobiele weergaven, etc. Leverancier stelt dat veel aan te passen is naar de huisstijl van Opdrachtgever, maar dat dit wel aan de hand van een leidraad plaatsvindt die nauwkeurig aansluit op het systeem.	De eis is dat de look & feel van het LMS zoveel mogelijk aanpasbaar is aan de huisstijl van CIZ, binnen de grenzen van schaalbaarheid en toegankelijkheid. Dit betekent dat kleuren, iconen, lettertypes en andere visuele elementen aangepast moeten kunnen worden volgens de organisatievoorschriften, zonder dat dit ten koste gaat van leesbaarheid, contrast of prestaties op verschillende apparaten. We begrijpen dat er richtlijnen en technische beperkingen kunnen zijn en verwachten dat de leverancier hierin een balans vindt. Het gaat niet om volledige herbouw van het systeem, maar om een flexibele inrichting die herkenbaarheid en professionaliteit waarborgt. Een leidraad kan hierin helpen, mits deze voldoende ruimte biedt voor maatwerk binnen de mogelijkheden van het LMS.
41	Requirements - 21	Is er enige sprake van meertaligheid, dus naast Nederlands ook een tweede taal waarin onderdelen beschikbaar gesteld moeten worden?	Nee, de applicatie moet in zijn geheel in het Nederlands worden opgeleverd.
42	Requirements - 24	Is het een requirement dat tracking real time is? Zo ja, op welk type leeractiviteiten wordt tracking verwacht? Zo niet, kan Opdrachtgever tracking nader toelichten; bijvoorbeeld het type data, voor welke individuen/rollen inzichtelijk, op welke manier dit past in de AVG (anonymisering) etc.?	Real-time tracking is geen harde eis. Het belangrijkste is dat er inzicht is in de voortgang per medewerker en team, bijvoorbeeld via rapportages over afgeronde leeractiviteiten, leerpaden en de status van inschrijvingen. Tracking wordt voornamelijk verwacht voor e-learningmodules en andere digitale leeractiviteiten, zodat L&O en teamcoaches efficiëntie kunnen meten en compliance kunnen waarborgen. Wat betreft AVG: het gaat om inzicht op individueel en teamniveau, waarbij gegevens worden gebruikt voor leerontwikkeling en niet voor controle op medewerkers. Anonimisering of geaggregeerde data kan een optie zijn als dit nodig is binnen de privacyrichtlijnen.

43	Requirements - 30	Op welke wijze maakt Opdrachtgever op dit moment gebruik van koppelingen met roostering/ruimtereserverings/planningssystemen?	Momenteel ontvangen gebruikers een e-mailuitnodiging met de trainingsdata, die Outlook automatisch herkent en in de agenda plaatst. Dit willen we minimaal behouden, met als wens een verdere en betere koppeling met Teams en planningssystemen, zodat leeractiviteiten en locaties automatisch in de agenda worden opgenomen waar mogelijk.
44	Requirements - 32	In welke vorm wordt deze data beschikbaar gesteld?	De content kan worden aangeleverd in Excel of CSV. Daarnaast bevat de data SCORM pakketten.
45	Requirements - 35	Van welke (externe) opleidingsaanbieders maakt Opdrachtgever gebruik? Bieden deze hun content aan via (bijvoorbeeld) LTI en/of SCORM?	Op dit moment maakt CIZ gebruik van GoodHabitz en Awareways als externe opleidingsaanbieders. Beide ondersteunen LTI-integratie, waarbij GoodHabitz ook Remote SCORM biedt. Omdat toekomstige samenwerkingen met andere aanbieders mogelijk zijn, moet het LMS flexibel zijn in het ondersteunen en implementeren van integraties.
46	Requirements - 40	Zijn deze werkmailadressen altijd uniek voor personen (ook als zij uit dienst zijn, ongeacht de tijdsduur)?	Ja deze zijn uniek. Als iemand uit dienst gaat vervalt toegang tot het mailadres.
47	Requirements - 42	Kan Opdrachtgever verhelderen in welke context presentielijsten en ingeleverde documenten samenkomen? Gaat het hier bijvoorbeeld om een voorbereiding die ingeleverd moet worden voor een training?	Presentielijsten en ingeleverde documenten hoeven niet altijd gekoppeld te zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan om voorbereidingsopdrachten die voorafgaand aan een training moeten worden ingeleverd, of om documenten die na een (eventueel klassikale) sessie worden beoordeeld. Het doel is dat docenten eenvoudig aanwezigheid kunnen registreren en ingeleverd werk kunnen beoordelen zonder onnodige navigatie of extra kliks.
48	Requirements - 49	Leverancier stelt continu bezig te zijn met het up-to-date houden en het verbeteren van alle vormen van toegankelijkheid, zoals ook gekaderd in de WCAG 2.2 richtlijnen. Dit is echter een dynamisch proces waar ook verbeteringen naar boven komen; kan Opdrachtgever nuanceren hoe zij dit praktisch zien of wordt geëist dat Leverancier ten allen tijden volledig WCAG 2.2 compliant is?	De eis is aangepast naar 2.1. Echter streeft het CIZ naar WCAG 2.2-compliance om brede toegankelijkheid te waarborgen. We begrijpen dat dit een doorlopend proces is en dat sommige leveranciers momenteel nog uitgaan van WCAG 2.1. Indien volledige WCAG 2.2-compliance nog niet haalbaar is, verwachten we graag inzicht in de planning en aanpak om dit te realiseren.
49	Requirements - 54	Wat bedoelt Opdrachtgever met thema's in deze context?	Thema's verwijzen in deze context naar de categorisering van leeractiviteiten binnen het LMS. Dit betekent dat een leeractiviteit wordt gekoppeld aan een relevant thema, zoals <i>huisbezoeken</i> , <i>technische kennis</i> of <i>AVG-trainingen</i> . Deze metadata helpen gebruikers om trainingen te filteren en eenvoudig relevante leeractiviteiten te vinden. Beheerders moeten de flexibiliteit hebben om deze thema's toe te voegen, aan te passen of te verwijderen, zodat het LMS actueel blijft en aansluit bij de leerbehoeften.
50	Requirements - 56	Maakt Opdrachtgever op dit moment gebruik van een proces of service waarin inschrijvingen gesynchroniseerd en/of geïmporteerd worden? Zo ja, volgens welke onderliggende techniek?	Momenteel is AFAS gekoppeld en zorgt het voor het laden van gebruikersdata in het systeem, maar inschrijvingen voor trainingen worden niet automatisch gesynchroniseerd of geïmporteerd. Er is geen geautomatiseerd proces voor het inschrijven van medewerkers.

51	Requirements - 58	Leverancier hanteert voor bereikbaarheid voor reguliere incidenten (niet-prio1) de standaardkantoortijden zoals gedefinieerd in de SLA (09:00-17:00); op welke manier kan Leverancier hierin aansluiten op de eis van Opdrachtgever?	Het is akkoord om voor de niet-prio1 de standaard kantoortijden te handhaven.
52	Requirements - 60	Op welke manier definieert Opdrachtgever "beschikbaarheid"?	Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als de tijd waarin de applicatie en alle bijbehorende componenten volledig functioneel en toegankelijk zijn voor gebruikers, exclusief vooraf gepland periodiek onderhoud buiten de openstellingstijden.
53	Requirements - 61	Leverancier ziet in haar ervaring een diversiteit in vraagstukken, waaronder vraagstukken die niet direct te beantwoorden zijn. Hierbij zijn adviesvraagstukken, technische issues waarbij meerdere partijen betrokken zijn (zoals bijvoorbeeld een e-learningprovider van Opdrachtgever) voorbeelden. Kan Opdrachtgever deze eis verder nuanceren?	Het betreft puur de SLA-afspraken wat betreft de in scope zijnde dienstverlening, cq functionaliteiten met inschrijver. Het wordt gewaardeerd wanneer inschrijver een visie schetst om daar waar sprake is van samenwerking met derde technische partijen (lees: andere leveranciers) ten behoeve van realisatie van (nieuwe) functionaliteit en/of het oplossen van issues.
54	Requirements - 62	Leverancier ziet in haar ervaring een diversiteit in vraagstukken, waaronder vraagstukken die niet direct te beantwoorden zijn. Hierbij zijn adviesvraagstukken, technische issues waarbij meerdere partijen betrokken zijn (zoals bijvoorbeeld een e-learningprovider van Opdrachtgever) voorbeelden. Kan Opdrachtgever deze eis verder nuanceren?	Het betreft puur de SLA-afspraken wat betreft de in scope zijnde dienstverlening, cq functionaliteiten met inschrijver. Het wordt gewaardeerd wanneer inschrijver een visie schetst om daar waar sprake is van samenwerking met derde technische partijen (lees: andere leveranciers) ten behoeve van realisatie van (nieuwe) functionaliteit en/of het oplossen van issues.
55	Requirements - 63	Hoe definieert Opdrachtgever in de context van een LMS een "incident" en "component"?	Zie het antwoord op vraag 20
56	Requirements - 66	Welke data en in welke vorm verwacht Opdrachtgever verbruiksrapportages? Aan wie wordt deze data geleverd? Leverancier ontvangt graag extra context, ook om te kunnen duiden welke oplossing (zoals het aansluiten op - bijvoorbeeld - BI tooling) het beste aansluit op het vraagstuk.	De verbruiksrapportages dienen inzicht te geven in bijvoorbeeld het aantal actieve gebruikers, gevolgde trainingen en dataverbruik. De rapportages moeten in een gestructureerd en exporteerbaar formaat (bijvoorbeeld CSV of Excel) worden geleverd aan de contractmanager. Verdere afstemming over specifieke datavelden en eventuele aansluiting op BI-tooling kan in overleg plaatsvinden. Hier mogen geen extra kosten voor in rekening gebracht worden.
57	Requirements - 67	Wat wordt er bedoeld met kostenvariable rapportages?	Zie het antwoord op vraag 19.
58	Requirements - 80	Leverancier hanteert in basis een standaard-SLA voor al haar klanten. Dit is om, op consequente manier, een standaardniveau aan dienstverlening te kunnen hanteren. Aanvullende afspraken definieert Leverancier veelal in de overeenkomst, verwerkensovereenkomst en/of DAP. Kan Opdrachtgever deze eis verder nuanceren?	Deze betreffende eis mag opgenomen worden in de DAP.
59	Requirements - 88	Kan Opdrachtgever toelichten wat in deze context wordt bedoeld met "tools en componenten"?	Met "tools en componenten" wordt bedoeld alle softwareonderdelen, functionaliteiten en integraties die deel uitmaken van het Learning Management System (LMS). Dit kan onder meer bestaan uit de gebruikersinterface, rapportagetools, leercontentbeheer, integraties met andere systemen, en aanvullende modules of functionaliteiten die het LMS ondersteunen. Het overzicht moet duidelijk aangeven welke tools en componenten aanwezig zijn en hoe deze functioneren binnen het systeem.

60	Requirements - 90	Op welke manier kadert Opdrachtgever "eventuele benodigde software" in de context van dienstverlening, releases en updates?	<p>Met <i>eventuele benodigde software</i> bedoelen we alle softwarecomponenten die essentieel zijn voor het functioneren van het LMS en de bijbehorende dienstverlening. Dit omvat zowel het LMS zelf als eventuele aanvullende tools, plug-ins of integraties die door de Opdrachtnemer worden geleverd en beheerd.</p> <p>De eis betekent dat deze software altijd up-to-date moet zijn en nooit ouder mag zijn dan de één-na-laatste officieel uitgebrachte release, tenzij hierover specifieke afspraken worden gemaakt met Opdrachtgever. Dit waarborgt de veiligheid, stabiliteit en ondersteuning van de software binnen onze omgeving.</p>
61	Requirements - 91	Kan Opdrachtgever deze eis nuanceren? Het aanbieden van deze informatie gebeurt bij Leverancier volgens de gehanteerde normen en bedrijfsprocessen; is een webbased-portal toegang hierin een harde eis? Welke andere vormen en methodes zijn acceptabel om aan deze behoefte te voldoen?	<p>De eis is bedoeld om transparantie en toegankelijkheid te waarborgen voor geautoriseerde gebruikers. Een webbased portal is hierbij de voorkeursmethode, omdat dit een centrale en laagdrempelige toegang biedt tot essentiële informatie zoals onderhoud, incidenten, facturen, rapportages en wijzigingen.</p> <p>Als de leverancier alternatieve methodes hanteert, zoals periodieke rapportages, e-mailnotificaties of API-integraties, kunnen deze worden overwogen, mits ze voldoen aan de behoefte van de Opdrachtgever en dezelfde mate van toegankelijkheid en gebruiksgemak bieden. Leverancier kan toelichten welke alternatieve methodes beschikbaar zijn en hoe deze aansluiten op de gestelde eisen.</p>
62	Bijlage 8 SG - 14	Kan Opdrachtgever "aan de voorkant" toelichten in deze context?	De front-end van de applicatie.
63	Bijlage 8 SG - 18	Op welke manier worden individuen die een gastaccount nodig hebben, kenbaar gemaakt in het LMS?	Momenteel maakt iedereen gebruik van een @ciz.nl e-mailadres. Er is op dit moment geen aparte procedure voor gastaccounts binnen het LMS.
64	Bijlage 8 SG - 24	Welke informatie en welke processen zou Opdrachtgever idealiter willen ondersteunen in een koppeling met onze gewaardeerde partner AFAS?	In ieder geval een API koppeling voor de benodigde medewerkersgegevens. Verder hangt het af van het product van de leverancier en welke processen er verder mogelijk zijn.
65	Prijzenblad - Prijzenblad totaal	Opdrachtgever kadert hier vaste kosten en variabele kosten - Leverancier vraagt zich af hoe het prijzenblad ingevuld moet worden als er andere kostenlogica gebruikt worden, zodat wel kan worden voldaan aan de gestelde eisen van het Instructieblad. Kan Opdrachtgever toelichten hoe dit op een volledige- en conforme methode ingevuld moet worden, bijvoorbeeld in situaties waarin het component daadwerkelijk kostenloos wordt opgenomen?	U gebruikt de kostenlogica zoals vooraf vastgelegd in het prijzenblad, andere kostenlogica's zijn niet toegestaan.
66	Conceptovereenkomst - 2.2	Op welke manier krijgen de (nader te formaliseren) SLA, verwerkersovereenkomst en gebruikersvoorwaarden een plaats in deze rangorde gezien hun relevantie?	Zie het antwoord op vraag 125. Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de overeenkomst.
67	Conceptovereenkomst - 6.1	Op welk moment in dit proces worden afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Leverancier over hoe dit exact vormgegeven moet worden?	Dit betreft een uitzonderlijke situatie. Er worden afspraken gemaakt wanneer het voorzienbaar is dat deze situatie zich voor zal doen.

68	ARBIT - 7.1 Concept Verwerkersovereenkomst	Opdrachtgever stelt dat Leverancier alleen met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever een derde (sub-verwerker) mag inschakelen. Voor Leverancier zou dit de hostingpartij betrekken; het is gezien de aard van deze relatie en de rol die ingenomen wordt in het bedrijfsproces onwenselijk voor Leverancier en voor haar klanten om dat proces op deze manier te formaliseren. Leverancier verzoekt tot schrapping van dit punt gezien deze context.	Niet akkoord. Op grond van artikel 28 lid 2 AVG mag een Verwerker geen andere verwerker in dienst nemen zonder voorafgaande specifieke of algemene schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke (de Opdrachtgever). Artikel 7.3 van de overeenkomst biedt de mogelijkheid een lijst met vooraf goedgekeurde sub-verwerkers aan de overeenkomst toe te voegen.
69	ARBIT - 7.6 Concept Verwerkersovereenkomst	Opdrachtgever stelt dat "wanneer omstandigheden daar om vragen", toestemming ingetrokken mag worden. Leverancier verzoekt meer context en kadering; ook naar wat "redelijkerwijs" in deze context zou kunnen omvatten.	Tekst van de overeenkomst blijft ongewijzigd. Ter toelichting: dergelijke omstandigheden kunnen bijvoorbeeld zijn dat de derde (sub-verwerker) niet voldoet aan de op haar op grond van de Geldende privacywetgeving en/of de sub-verwerkersovereenkomst rustende verplichtingen.
70	ARBIT - 8.1 Concept Verwerkersovereenkomst	Opdrachtgever stelt hierin medewerking te verwachten van Leverancier. Leverancier heeft die bereidheid, ook waarin de benoemde punten in opdracht voorbij de daadwerkelijke kaders van de wetgeving vallen. Er wordt echter niet gesproken op welke manier kosten, die redelijkerwijs uit deze acties voortvloeiën, worden ondervangen.	De kosten voor het verlenen van bijstand komen voor rekening van de Verwerker.
71	ARBIT - 9.2 Concept Verwerkersovereenkomst	Opdrachtgever spreekt over "kennis had kunnen nemen" en "vermeende inbreuken". Leverancier ziet hier graag concretisering omdat dit interpreteerbaar is als allesomvattend.	De tekst van dit artikel wordt aangepast. De zinsneden 'of kennis had kunnen nemen' en '(vermeende)' worden geschrapt. De tekst van artikel 9.2 komt dan als volgt te luiden: <i>"Zonder onredelijke vertraging, en in elk geval binnen 24 uur, nadat Verwerker kennis heeft genomen van onrechtmatige Verwerkingen van Persoonsgegevens en/of Inbreuken op beveiligingsmaatregelen of in verband met Persoonsgegevens informeert hij Verwerkingsverantwoordelijke hierover overeenkomstig de afspraken zoals vastgelegd in Bijlage 3. Verwerker zal alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige Verwerkingen en/of inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken, een en ander onverminderd de overige verplichtingen van Verwerker op grond van deze Verwerkersovereenkomst."</i>
72	ARBIT - 10.2 Concept Verwerkersovereenkomst	Opdrachtgever geeft aan dat voor afzonderlijke persoonsgegevens of categorieën persoonsgegevens, bewaartermijnen overeengekomen kunnen worden. Leverancier verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens. Leverancier is verder benieuwd naar de kijk op persoonsgegevens binnen het LMS. Hierin ziet Leverancier persoonsgebonden data verweven met elkaar, waarin het verwijderen van alleen specifiek gecategoriseerde data niet van toegevoegde waarde is. Voorbeeld: het verwijderen van de data omtrent het volgen van een praktijkcursus, die simultaan onderliggend is aan een behaald certificaat of competentie. Persoonsgegevens worden hierin dus ook gezien als gebundeld en zouden daarmee altijd in de volledigheid worden verwijderd voor een gebruiker. Kan Opdrachtgever dit in het kader van een LMS beamen?	Dit is voor het CIZ voorstelbaar.

73	ARBIT - 11.4 Concept Verwerkersovereenkomst	Hierin wordt de aansprakelijkheid vergroot tot buiten de eerder gestelde kaders van dit document en onderliggende documenten in de aanbesteding; in hoeverre geldt dit binnen de algemene voorwaarden ten opzichte van de verwerkersovereenkomst? Leverancier zou hierin een duidelijk kader willen vaststellen waarin dit van toepassing is.	Artikel 11.4 Verwerkersovereenkomst ziet op het nakomen van de Verwerkersovereenkomst dan wel handelen in strijd met de Geldende privacywetgeving, door Verwerker. De algemene voorwaarden zoals opgenomen in de ARBIT-2022 gelden naast de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst en zien op het overige.
74	ARBIT - 12.1 Concept Verwerkersovereenkomst	Leverancier heeft de ISO27001 norm; aanvullende processen als de ISO9001 en een ISAE3000-rapport worden door Opdrachtgever ook benoemd. Leverancier voldoet aan de gestelde eisen van de ISO9001 maar heeft deze norm niet. Leverancier is op zoek naar een concretisering van de benodigde informatie om aantoonbaar te maken dat de geleverde bedrijfsvoering aansluit op de gestelde wensen van Opdrachtgever. Bij het vasthouden aan deze eis, zal Leverancier niet inschrijven.	De ISAE vervalt. Opdrachtnemer dient op moment van voorlopige gunning in het bezit te zijn van ISO 9001 of vergelijkbaar. Het kwaliteitsboek kan overlegd worden. Het CIZ zal bepalen of dit vergelijkbaar is met ISO 9001. Een proces is gelijkwaardig aan ISO 9001 als het voldoet aan vergelijkbare kwaliteitsmanagementprincipes en -eisen. ISO 9001 is een internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen (QMS) en richt zich op continue verbetering, klanttevredenheid en procesbeheer. Een proces kan als gelijkwaardig worden beschouwd als het: 1. Procesmatig is ingericht – Er is een duidelijke structuur waarin processen worden gepland, uitgevoerd, geëvalueerd en verbeterd. 2. Risico gebaseerd denken toepast – Risico's en kansen worden geïdentificeerd en beheerst. 3. Klantgericht is – De wensen en eisen van klanten staan centraal. 4. Continue verbetering stimuleert – Er is een cyclus van meten, analyseren en verbeteren. 5. Documentatie en registratie bijhoudt – Processen, verantwoordelijkheden en prestaties worden goed vastgelegd. 6. Managementbetrokkenheid toont – Leiderschap en commitment van de directie zijn aanwezig. 7, Voldoet aan wet- en regelgeving – Het proces houdt rekening met relevante normen en wettelijke verplichtingen.
75	ARBIT - 12.2 Concept Verwerkersovereenkomst	Opdrachtgever stelt voor de informatieverplichting "op elk door haar gewenst moment" te kunnen controleren. Leverancier verzoekt een nuancering van hoe dit pragmatisch in het proces vormgegeven wordt.	Het CIZ past de tekst als volgt aan: <i>"op elk door haar gewenst moment met redelijke tussenpozen de Verwerkingen en de naleving van deze Verwerkersovereenkomst"</i> .
76	ARBIT - 12.4 Concept Verwerkersovereenkomst	Leverancier verzoekt Opdrachtgever om dit proces en de termijn samen te bepalen om haar bedrijfsvoering hierop aan te kunnen laten sluiten. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	Voor zover de aanpassingen zien op aanbevelingen die zijn gebaseerd op de Geldende privacywetgeving dient de uitvoering daarvan plaats te vinden binnen de daartoe door Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen termijn. Verwerker is immers reeds verplicht om te voldoen aan de Geldende privacywetgeving. Ten aanzien van de uitvoering van aanbevelingen buiten de kaders van de Geldende privacywetgeving zal de Verwerkingsverantwoordelijke in afstemming met de Verwerker een redelijke termijn bepalen.
77	ARBIT - 8.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat onderdeel "b" van 8.1 in deze LMS-aanbesteding van toepassing is?	Het is duidelijk dat in casus art. 8.1 sub b van toepassing is en niet sub a.

78	ARBIT - 11.1	Opdrachtgever benoemt "acceptatie" - kan Opdrachtgever "acceptatie" verder nuanceren in de context van dit project? Leverancier stelt voor dit nader en gezamenlijk te kaderen, na voorlopige gunning.	Zie hiervoor begripsbepalingen 1.1 in de ARBIT. Het CIZ houdt zich aan deze begripsbepaling.
79	ARBIT - 12.3	Opdrachtgever benoemt "acceptatie" (gelieerd aan punt 11.1) - vanuit een continue LMS SaaS-oplossing wordt hier niet gesproken over een opgeleverd product. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit niet van toepassing is?	Zie hiervoor begripsbepalingen 1.1 in de ARBIT. Het CIZ houdt zich aan deze begripsbepaling.
80	ARBIT - 12.7	Leverancier stelt dat dit niet van toepassing is op een SaaS-applicatie. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Artikel 12.7 van de ARBIT blijft ook bij een SaaS-oplossing van toepassing, omdat het waarborgt dat de geleverde prestatie gedurende een bepaalde periode onderhouden kan worden. Dit is essentieel voor de continuïteit en betrouwbaarheid van de SaaS-dienst.
81	ARBIT - 19	SaaS-webapplicatie is hier niet van toepassing, locatie van Opdrachtgever geen werkzaamheden, kan Opdrachtgever dit bevestigen?	De ARBIT zijn algemene voorwaarden die niet voor iedere specifieke situatie opgesteld zijn. In 19.1 wordt aangegeven Voor zover.... Indien er geen personeel bij het CIZ komt, is artikel 19 ook niet van toepassing.
82	ARBIT - 23.1	Leverancier bekijkt "de diensten van derden" vanuit de concrete lens dat dit de hostingpartij voor de SaaS-applicatie omvat, en deze is daarin de enige derden-partij. In deze context is het voor de dienstverlening niet redelijkerwijs mogelijk aan dit verzoek te voldoen. Kan Opdrachtgever deze nuancering harmoniseren?	Indien de genoemde situatie zich voordoet, dan ligt het voor de hand dat het CIZ hier toestemming voor geeft.
83	ARBIT - 26.3	Leverancier stelt hier dat gezien de context van dit project, de Vergoeding uitkomt op 4 maal contractwaarde en deze niet proportioneel voegt binnen de verdere aansprakelijkheidsclausules. Een voorgesteld alternatief is een verlaging naar (bijvoorbeeld) de contractwaarde.	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. De proportionaliteit wordt niet alleen bepaald door de hoogte van de aansprakelijkheid, maar ook door de verzekeraar daarvan. Enkel indien de schadevergoeding niet verzekeraar is, zou een verlaging in beeld kunnen komen. Een boete dient een afschrikwekkende werking te hebben.
84	ARBIT - 30.2	Leverancier stelt voor aan Opdrachtgever om dit op te hogen van 15 naar 30 Werkdagen, die Leverancier als marktstandaard hanteert.	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
85	ARBIT - 30.3	Leverancier is hierin op zoek naar een concretisering van "een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming". Leverancier wil hierin bewaken dat organisatorische verschuivingen die verder geen impact hebben op de bedrijfsvoering, als belemmering worden aangemerkt. Een voorstel zou zijn om dit te concretiseren naar een meetbare impact die specifiek gekoppeld kan worden aan de bedrijfsvoering van Leverancier. Leverancier ziet hier graag een voorstel van.	Van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming is sprake indien voorzienbaar is dat zulks effect zal hebben op de bedrijfsvoering en dat het CIZ daar hinder of nadeel van zal ondervinden.
86	ARBIT - Bijzondere bepalingen koop	Er wordt geen product "gekocht", gezien het leveren van een Dienst door Leverancier. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze sectie niet toepasbaar is?	Uit de aanhef blijkt al dat deze bepalingen niet van toepassing zijn.
87	ARBIT - Bijzondere bepalingen gebruikersrechten	De door Opdrachtgever geleverde Gebruikersrechten zijn niet toegespitst op het gebruik van een SaaS-oplossing. Leverancier stelt voor hierin de gebruikersvoorwaarden van Leverancier als alternatief en leidraad te gebruiken.	Niet akkoord. De contractuele voorwaarden dienen binnen de kaders van de aanbestedingsprocedure te worden vastgesteld. Ook omdat deze voor iedere inschrijver gelijk dienen te zijn. Anders zijn de aanbiedingen ook niet vergelijkbaar.
88	ARBIT - Bijzondere bepalingen opdrachten	Leverancier ziet in de context van deze aanbesteding geen opdrachten zoals deze in deze bepaling worden gekaderd. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Dat klopt.
89	ARBIT - Bijzondere bepalingen onderhoud	Leverancier ziet dat deze onderhoudsbepalingen niet goed aansluiten op de geleverde dienst. Leverancier stelt voor de SLA als leidend aan te houden en, indien nodig, dit verder te concretiseren.	Niet akkoord. De contractuele voorwaarden dienen binnen de kaders van de aanbestedingsprocedure te worden vastgesteld. Ook omdat deze voor iedere inschrijver gelijk dienen te zijn. Anders zijn de aanbiedingen ook niet vergelijkbaar.

90	ARBIT - 84.5	Bij SaaS gaat iedere opdrachtgever automatisch over op nieuwe versies. Van onverkorte nakoming van de overeenkomst kan derhalve geen sprake zijn. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.
91	ARBIT - 84.3	Van Nieuwe versies wordt niet altijd een exemplaar ter beschikking gesteld voor test- en evaluatiedoeleinden. Zou daarvan al sprake zijn, dan is dat niet per definitie kosteloos, maar maken partijen daarover in voorkomend geval nadere afspraken. Bij SaaS gaat de iedere opdrachtgever daarnaast automatisch over op nieuwe versies. De laatste zin van artikel 84.3 is derhalve niet van toepassing. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Door het karakter van de aanbestedingsprocedure is het niet mogelijk na gunning nog nadere prijsafspraken te maken. Dat zou kunnen leiden tot een wezenlijke wijziging met alle gevolgen van dien. Dergelijke kosten dienen in de aan te bieden prijs te worden verwerkt. Akkoord met het laten vervallen van de laatste zin van art. 84.3
92	ARBIT - 84.3	Van Nieuwe versies wordt niet altijd een exemplaar ter beschikking gesteld voor test- en evaluatiedoeleinden. Zou daarvan al sprake zijn, dan is dat niet per definitie kosteloos, maar maken partijen daarover in voorkomend geval nadere afspraken. Bij SaaS gaat de iedere opdrachtgever daarnaast automatisch over op nieuwe versies. De laatste zin van artikel 84.3 is derhalve niet van toepassing. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 92.
93	ARBIT - 80 + 81	Deze artikelen hebben betrekking op modificaties van producten van derden en vervanging van onderdelen en zijn niet van toepassing op SaaS. Zij worden derhalve buiten toepassing verklaard. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.
94	ARBIT - 77	Het is niet toegestaan om zaken te laten verhelpen door derden; dit step-in recht is niet mogelijk bij SaaS, omdat het verrichten van onderhoud bij SaaS invloed heeft op alle gebruikers van SaaS. Dit artikel is derhalve niet van toepassing. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, behalve indien een SaaS-escrow wordt ingericht.
95	ARBIT - 76.1 + 76.2	In afwijking van deze artikelen geldt dat Wederpartij altijd in de mogelijkheid gesteld wordt eventuele tekortkomingen te herstellen alvorens zij in verzuim raakt. Opdrachtgever dient Wederpartij derhalve eerst in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor herstel te bieden. Pas bij het niet herstellen van een tekortkoming na het verstrijken van de hersteltermijn, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Bij herhaaldelijke overschrijding van de service levels zal Opdrachtgever Wederpartij eerst in gebreke stellen alvorens tot ontbinding over te gaan.
96	ARBIT - 73.3 tm 75.3	Gezien de aard van SaaS, waarbij aanpassingen invloed hebben op alle klanten van Wederpartij, is het niet mogelijk om voorafgaande toestemming over tijdelijke oplossingen overeen te komen. Het oplossen van storingen en het tijdsbestek waarbinnen dat plaatsvindt, wordt in de SLA overeengekomen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.
97	ARBIT - 73.2	Deze bepaling is niet van toepassing omdat afnemers bij SaaS automatisch meegaan met updates en upgrades of nieuwe versies/laatste modellen. Van (correctief) onderhoud op oude versies kan dan ook geen sprake zijn. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.

98	ARBIT - 68.9	<p>Aan deze definitie wordt toegevoegd: "een aan Wederpartij toerekenbaar", zodat er komt te staan:</p> <p>"68.9 Storing: een aan Wederpartij toerekenbaar technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie."</p> <p>Is dit akkoord?</p>	Niet akkoord. Een storing is ook een storing als deze niet aan de wederpartij is toe te rekenen. Het is natuurlijk wel mogelijk dat een storing aan een derde is toe te rekenen en dan is de wederpartij niet gehouden en/of in staat de storing op te lossen.
99	ARBIT - 48 tm 67	<p>Deze bepalingen hebben betrekking op adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en werkplekdiensten of Detachering. Aangezien daarvan geen sprake is, zijn deze artikelen niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.
100	ARBIT - 47	<p>Voor SaaS is het praktisch niet uitvoerbaar om een escrow regeling overeen te komen aangezien de broncode van de software voor Opdrachtgever onbruikbaar is. Dit artikel is daarom niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Naast een broncode escrow is tegenwoordig een SAAS escrow mogelijk. Artikel blijft van toepassing.
101	ARBIT - 45	<p>Bij de te leveren SaaS is het ongebruikelijk dat installatiekopieën worden verstrekt. Dit artikel is dan ook niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
102	ARBIT - 44 sub a	<p>De standaardprogrammatuur bevat wel degelijk technische voorzieningen, functies en elementen die op enig moment aan het overeengekomen gebruik in de weg kunnen staan. Deze voorzieningen betreffen bijvoorbeeld veiligheidsvoorzieningen, die in extreme gevallen de toegang kunnen blokkeren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ verwacht dan wel een gedetailleerd inzicht in de situaties waarin het gebruik wordt beperkt.
103	ARBIT - 43.3	<p>Het is Opdrachtgever niet toegestaan om kopieën van de standaardprogrammatuur te vervaardigen en in gebruik te nemen.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
104	ARBIT - 43.2	<p>Opdrachtgever verkrijgt geen recht om kopieën van de standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan en te testen. Zij kan de standaardprogrammatuur niet voor test- en ontwikkeldoelinden gebruiken. Ook is het haar niet toegestaan om (zonder beperking of begrenzing) de apparatuur te (laten) gebruiken (door derden).</p> <p>Is dit akkoord?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
105	ARBIT - 43.1	<p>Er is geen sprake van een onherroepelijk gebruiksrecht. Opdrachtgever verkrijgt een niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, dat geldt voor de duur van de overeenkomst.</p> <p>Is dit akkoord?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
106	ARBIT - 38 tm 41	<p>Artikel 38 t/m 41 betreffen bijzondere bepalingen koop. Aangezien de licenties niet worden gekocht, maar Opdrachtgever een gebruiksrecht verkrijgt, zijn deze bepalingen niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	De ARBIT zijn algemene voorwaarden die niet voor iedere specifieke situatie opgesteld zijn. De bijzondere bepalingen koop zijn alleen van toepassing bij de koop van IT producten. En in dit geval dus niet. Dat hoeft niet steeds uitdrukkelijke bepaald te worden.

107	ARBIT - 30.6 tm 30.9	<p>Een belangrijk onderdeel van de prestatie is het tijdsgebonden gebruiksrecht dat Opdrachtgever verkrijgt. In plaats van deze artikelen geldt daarom nadrukkelijk dat de werking van artikel 7:408 BW (tussentijdse opzegging) is uitgesloten.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De gebruikelijke contractduur bij aanbestede contracten is 2 jaar initieel en daarna 2 maal de mogelijkheid om te verlengen met een termijn van 1 jaar. Een tussentijdse opzegging binnen deze termijnen van 2 en 1 jaar ligt niet voor de hand. Dat klemmt temeer omdat Opdrachtgever een aanbestedende dienst is die het contract dan weer opnieuw zou moeten aanbesteden wat al gauw 6 tot 9 maanden in beslag neemt. En als dat onverhoopt mocht gebeuren dan voorzien de artt. 30.7 t/m 30.9 in een billijke vergoeding.</p>
108	ARBIT - 30.4	<p>De tekst 'indien hij op goede gronden aanneemt dat' komt te vervallen en 'zal vernietigen' wordt vervangen door 'vernietigt'. Het woord '(mede)' wordt vervangen door 'volledig', zodat hier komt te staan:</p> <p>"30.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst vernietigt. 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 aantoont dat de onrechtmatigheid volledig aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel omdat het zal veroorzaken dat een degelijke casus volledig uitgeprocedeerd moet worden, ook in situaties dat overduidelijk is dat een ontbinding onontkoombaar is.</p>
109	ARBIT - 30.3	<p>Aanvullend op deze bepaling geldt dat wanneer sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij of op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd, kan slechts tot ontbinding worden overgegaan indien en voor zover de van toepassing zijnde oorzaak leidt tot niet-nakomen van of tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het artikel zal als volgt gelden "<i>indien voorzienbaar is dat deze van toepassing zijnde oorzaak leidt tot niet-nakomen van of tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst.</i>"</p>
110	ARBIT - 30.2	<p>Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, wenst inschrijver overeen te komen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van inschrijver om zich op overmacht te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet). Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen?</p>	<p>Voor dit artikel geldt de overmacht zoals benoemd in het Burgerlijk Wetboek en kan dus ook gelden voor de garanties.</p>
111	ARBIT - 30.2	<p>Er kan een verschil bestaan tussen de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstaat en het intreden van de daadwerkelijke tekortkoming. De bepaling wordt daarom aangepast, zodat slechts kan worden ontbonden 15 dagen nadat de tekortkoming is ingetreden:</p> <p>"30.2 In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.</p>

112	ARBIT - 30.1	<p>Aan deze bepaling worden de woorden 'in geval van een tekortkoming van de andere partij' toegevoegd, zodat er komt te staan:</p> <p>"30.1 Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst in geval van een tekortkoming van de andere partij buiten rechte geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het CIZ ziet de nut en noodzaak van de toevoeging niet omdat er staat: "<i>kan elk van de partijen....</i>"</p>
113	ARBIT - 29.3	<p>Het is in strijd met de verzekeringsvoorwaarden van Wederpartij en daarom onmogelijk om de polis en de bewijzen van premiebetaling te delen of te cederen. Het is Wederpartij voorts niet toegestaan om eventuele eerdere claims onder dezelfde polis door te geven aan derden, zoals Opdrachtgever. De bepaling wordt daarom als volgt aangepast:</p> <p>"29.3 Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van verzekering aan Opdrachtgever."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.</p>
114	ARBIT - 28.2	<p>Aan dit artikel worden de woorden 'en voor zover' toegevoegd, zodat er komt te staan:</p> <p>"28.2 Het overleg, bedoeld in artikel 28.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij en voor zover het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het CIZ ziet de nut en noodzaak van de toevoeging niet.</p>
115	ARBIT - 26.4 sub d	<p>Artikel 26.4 sub d komt te vervallen. Ook met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens wordt aangesloten bij de overeengekomen beperkingen van aansprakelijkheid.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 83.</p>
116	ARBIT - 26.3	<p>In plaats van vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, komen partijen overeen dat de in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag gelijk aan maximaal twee maal de gemiddelde jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 83.</p>

117	ARBIT - 26.1	<p>Aanvullend op dit artikel geldt dat uitsluitend de volgende kosten voor vergoeding in aanmerking komen, die direct verband houden met het tekortschieten in de nakoming:</p> <p>a) de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Wederpartij op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;</p> <p>b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;</p> <p>c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.</p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Uw voorstel is niet acceptabel, maar het CIZ is bereid het artikel te beperken naar directe schade.
118	ARBIT - 26	<p>De beperkingen van aansprakelijkheid zijn mede van toepassing op verbeurde boetes, malussen, garanties en vrijwaringen.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. De boetes, malussen, garantie en vrijwaring vallen naar hun aard niet onder de aansprakelijkheid.
119	ARBIT - 23.1	<p>Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door Inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke afzonderlijke toestemming van alle klanten niet worden afgewacht. Daarnaast volgt uit de privacy-wetgeving dat er toestemming dient te zijn voor het inschakelen van onderaannemers, maar dat deze toestemming geen specifieke voorafgaande toestemming hoeft te zijn. Dit mag ook algemene toestemming betreffen. In lijn met dit vereiste en gelet op het feit dat het niet werkbaar is voor inschrijver om toestemming af te wachten van al haar klanten op het moment dat er een nieuwe onderaannemer wordt ingeschakeld, komt inschrijver met al haar klanten overeen dat zij haar voorafgaande algemene toestemming verlenen voor het inschakelen van onderaannemers. Inschrijver neemt echter wel de verplichting op zich om aanbestedende dienst bij een dergelijke wijziging hiervan op de hoogte te houden, waarbij aanbestedende dienst het recht heeft om bezwaar daartegen te maken.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.
120	ARBIT - 22.1	<p>Deze bepaling geldt niet indien de medewerker (intern) elders werkzaam raakt (bijvoorbeeld door promotie of degradatie), noch bij vrijwillig vertrek, ontslag of in het geval van ziekte.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.

121	ARBIT - 19.9	<p>De laatste zin van het artikel wordt vervangen door de volgende twee zinnen:</p> <p>"Voor zover partijen bij wet of bevel van een toezichthouder verplicht zijn tot het verschaffen van informatie, dragen zij ieder hun eigen kosten voor het doen van een melding aan toezichthouder(s), bevoegde autoriteit(en) en betrokkene(n). Voor (overige) verzoeken tot informatie in het kader van dit artikel brengt Wederpartij haar gebruikelijke uurtarief in rekening bij Opdrachtgever."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. De suggestie is om dit soort kosten in uw prijs te verwerken.
122	ARBIT - 19.2	<p>Het aanvragen en verkrijgen van een VOG kan enige tijd in beslag nemen. Opdrachtgever zal haar vordering tot het beschikbaar hebben voor een VOG daarom tijdig aan Wederpartij meedelen, zodat het aanvragen ruimschoots voor de termijn van drie werkdagen kan zijn afgerond. Aangezien het overleggen van een VOG overeenkomstig de AVG alleen onder strikte voorwaarden is toegestaan, zullen uitsluitend voor sleutelpersonen VOG's worden aangevraagd en kan Wederpartij volstaan met een garantie dat er geen belemmeringen zijn voor de medewerker om te worden ingezet (in plaats van het overleggen van de volledige VOG).</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie het antwoord op vraag 81.
123	ARBIT - 17.5	<p>De boete uit artikel 17.5 wordt verlaagd naar een bedrag van maximaal € 5.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Een boete dient een afschrikwekkende werking te hebben en het voorgestelde bedrag heeft dit niet. Het CIZ blijft bij het genoemde bedrag per overtreding.
124	ARBIT - 16	<p>Wederpartij zal geen kredietinstellingsgarantie op afroep verstrekken. Artikel 16 wordt daarom buiten toepassing verklaard.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Artikel 16 komt in zijn geheel te vervallen.
125	ARBIT - 15.5	<p>Aan dit artikel wordt toegevoegd:</p> <p>"Indien Opdrachtgever ten onrechte gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid tot opschorting, is Opdrachtgever gehouden de vergoeding en rente zoals genoemd in artikel 15.2 aan Wederpartij te voldoen".</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
126	ARBIT - 15.3	<p>Wederpartij verleent de accountant in tegenstelling tot hetgeen in artikel 15.3 is opgenomen geen inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem specificaties voor zover die in redelijkheid worden verlangd. Kosten komen slechts voor rekening van Wederpartij indien en voor zover de factuur in grote mate niet juist of onvolledig is.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Artikel 15.3 komt in zijn geheel te vervallen.

127	ARBIT - 15.1	<p>De bepaling wordt aangepast, waardoor de termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van verzending van de factuur. Het moment van acceptatie is niet bepalend. De nieuwe bepaling luidt daardoor als volgt:</p> <p>"15.1 Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na verzenddatum van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1"</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het CIZ houdt zich aan het Burgerlijk Wetboek artikel 3:37 lid 3 BW waar uitgegaan wordt van de ontvangsttheorie.</p>
128	ARBIT - 14.3	<p>Kortingen of boetes die verband houden met aansprakelijkheid of schade worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding. In genoemde gevallen geldt artikel 14.3 sub b derhalve niet.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het verschil tussen een boete en een schadevergoeding ligt in hun doel en toepassing:</p> <p>Boete: Een boete is een contractuele sanctie die wordt opgelegd wanneer een regel wordt overtreden.</p> <p>Schadevergoeding: Een schadevergoeding is bedoeld om verlies of schade te compenseren de organisatie heeft geleden door de fout of nalatigheid van een ander.</p>
129	ARBIT - 14.1	<p>Inschrijver stelt voor om jaarlijks te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Het kan daarnaast voorkomen dat inschrijver haar tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van aanbestedende dienst zelf. Daarom zou inschrijver graag willen toevoegen dat het inschrijver is toegestaan om in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal inschrijver uiteraard vooraf aan aanbestedende dienst melden.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Zie artikel 4.2 in de Concept Overeenkomst voor het indexcijfer van het CBS. De Overeenkomst prevaleert boven de ARBIT. Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorgestelde toevoeging. Leverancier is gerechtigd eenmaal per contractjaar de prijzen te indexeren zoals aangegeven in de Concept overeenkomst. Indien u dergelijke omstandigheden verwacht, dient u dit vooraf in de inschrijfprijs mee te nemen.</p>
130	ARBIT - 12.7	<p>Ontwikkelingen in IT en SaaS gaan snel. Partijen komen daarom de volgende afwijkende termijnen voor garantie van onderhoud overeen:</p> <p>"Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 3 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 1 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Niet akkoord. Opdrachtgever wenst voor de gehele contractperiode onderhoud.</p>

131	ARBIT - 12.3 + 12.5	<p>Bij SaaS is het maken van klantspecifieke afspraken over het herstel van gebreken niet mogelijk. Het gaat immers om multi-tenant afname, die voor alle klanten gelijk is. Afspraken over de wijze van het herstel van gebreken staan daarom beschreven in de SLA (Service Level Agreement). Het eerste deel van artikel 12.3 (van 'Wederpartij garandeert' tot en met 'in overleg met Opdrachtgever') en geheel artikel 12.5 worden dan ook vervangen door:</p> <p>"Herstel van Gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
132	ARBIT - 11.1	<p>Bij implementatie is het niet proportioneel noch gebruikelijk dat de leverancier alles moet voorfinancieren tot aan acceptatie. Partijen stellen daarom een betaalschema op, waarbij Opdrachtgever een evenredig deel van de vergoeding voor acceptatie verschuldigd wordt.</p> <p>Is dit akkoord?</p>	Het CIZ gaat akkoord. Leverancier is gerechtigd om 25% vooraf te factureren, 50% halverwege de implementatie en 25% na acceptatie.
133	ARBIT - 8.6	<p>Aan dit artikel worden de woorden 'naar redelijkheid' toegevoegd, zodat er komt te staan:</p> <p>"8.6 Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten naar redelijkheid alle 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."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Die redelijkheidstoetsing ligt al besloten in art. 6:96 lid 2 BW. Niet akkoord
134	ARBIT - 8.5	<p>an dit artikel worden 3x de woorden 'naar redelijkheid gemaakte' toegevoegd voor het woord 'kosten', zodat er komt te staan:</p> <p>"8.5 Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en naar redelijkheid gemaakte kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de naar redelijkheid gemaakte kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de naar redelijkheid gemaakte kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Als Opdrachtgever door de rechtbank tot betaling van kosten wordt veroordeeld zit de redelijkheidstoets daarin al besloten. Ook bij b.v. de gemaakte kosten voor het inwinnen van juridisch advies zullen door de rechtbank op basis van het BW steeds op redelijkheid worden beoordeeld. Aanpassing van 8.5 is niet noodzakelijk. Niet akkoord

135	ARBIT - 8.4	Aangezien de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten en zij niet worden overgedragen aan Opdrachtgever, wordt er geen afstand gedaan van persoonlijkheidsrechten. Artikel 8.4 wordt dan ook buiten toepassing verklaard. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	art. 8.4 is niet van toepassing
136	ARBIT - 8.3	Aangezien bij artikel 8.1 is overeengekomen dat de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten, wordt er ook bij verschil van mening van uitgegaan dat de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten. De uitkomst van het geschil van mening bepaalt of Opdrachtgever voort kan gaan met het Overeengekomen gebruik. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	art. 8.3 is niet van toepassing
137	ARBIT - 8.2	Aangezien artikel 8.1 sub a niet van toepassing is, is ook artikel 8.2 niet van toepassing. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het is duidelijk dat in casus art. 8.1 sub b van toepassing is en niet sub a. en dus ook niet 8.2.
138	ARBIT - 8	Ter verduidelijking: er is sprake van SaaS, derhalve niet van maatwerk, waardoor de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de Prestatie berusten bij (b) Wederpartij of een derde. Wederpartij verleent Opdrachtgever een niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, dat geldt voor de duur van de overeenkomst. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het is duidelijk dat in casus art. 8.1 sub b van toepassing is en niet sub a.
139	ARBIT - 7	Artikel 7 ziet toe op risico en eigendom van Producten (zaken) en is derhalve niet op de overeenkomst en diensten (SaaS) van toepassing. Dit artikel wordt derhalve buiten toepassing verklaard. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Artikel 7 is naar zijn aard niet van toepassing op de onderhavige prestatie. Dat hoeft niet steeds uitdrukkelijk bepaald te worden. De ARBIT zijn ten slotte algemene voorwaarden.
140	ARBIT - 6	Artikel 6 ziet toe op Aflevering van Producten (zaken) en is derhalve niet op de overeenkomst en diensten (SaaS) van toepassing. Dit artikel wordt derhalve buiten toepassing verklaard. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Als er geen producten geleverd worden dan is dit artikel ook niet van toepassing.
141	ARBIT - 5.3 + 5.4	Aangezien niet aan alle klanten afzonderlijk onbeperkte controle/auditrechten kunnen worden toegekend, worden deze bepalingen vervangen door: "5.3 Wederpartij verleent alle benodigde medewerking aan audits, die worden uitgevoerd door een onafhankelijke gecertificeerde auditor na afstemming van een auditplan en de omvang en kosten daarvan, tenzij Wederpartij door middel van een geldige certificering (zoals een ISAE 3402 type 2 rapportage, een ISO 27001 certificering en een ISO 9001 certificering), die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Wederpartij de gemaakte afspraken nakomt. 5.4 De kosten van de audit worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Wederpartij), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Wederpartij constateert, die ten nadele zijn van Opdrachtgever." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ is akkoord met uw voorstel.

142	ARBIT - 1.9	<p>Bij SaaS is het niet logisch dat elke storing wordt aangemerkt als een gebrek, omdat niet alle gebreken in de risicosfeer van de leverancier hoeven te liggen. De definitie 'Gebrek' wordt daarom aangepast naar: "1.9 Gebrek: een aan Wederpartij toe te rekenen gebrek in de Programmatuur dat het normale gebruik van de Prestatie belemmert, of het anderszins niet-conform de specificaties als beschreven in de documentatie functioneren van de Prestatie."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
143	Requirements - 01	In regel 20 van de requirements wordt aangegeven dat de look en feel aan te passen moet zijn voor CIZ. Is het noodzakelijk dat iconen en het lettertype aangepast moet worden of kan volstaan worden met het aanpassen naar CIZ look & feel door kleuren, logo en vormgeving?	Zie antwoord op vraag 5.
144	Requirements - 02	Er wordt in de requirements aangegeven dat docent een presentielijst en ingeleverde documenten op dezelfde pagina moet kunnen aanklikken en beoordelen. Is het ook toegestaan dat opdrachten (en dus ingeleverde documenten) op een aparte pagina staan en op die manier makkelijk (en binnen twee kliks) te zien en beoordelen zijn?	Ja, zolang het binnen twee kliks toegankelijk is, voldoet het aan de requirement. Het belangrijkste is dat de gebruiksvriendelijkheid gewaarborgd blijft en er geen omslachtige of onlogische userflows ontstaan. Dit zal beoordeeld worden tijdens de demo.
145	Requirements - 03	In het leerplatform dat wij denken dat een goede fit is worden automatische mails gezien als een notificatie en bevatten geen lesmateriaal. Dat is te allen tijde beschikbaar in het leerplatform voor de lerende. De eis die is gesteld dat beheerders documenten en afbeeldingen kunnen plaatsen en bewerken die in e-mails worden verzonden gaat hiertegen in en hieraan kan niet voldaan worden. Kan deze eis (M) naar een (S) worden aangepast, zodat we kunnen uitleggen hoe wij zien dat deelnemers op een duidelijke en laagdrempelige manier alle benodigde informatie en documentatie kunnen verkrijgen?	Het CIZ heeft deze eis in herovering genomen en besloten deze niet van toepassing verklaard.
146	Requirements - 04	Het beoogde leerplatform heeft allerlei automatische herinneringen en notificaties. Om de beheerlast zo laag mogelijk te houden zijn deze over het algemeen niet verder te configureren. Is het akkoord indien de reminders niet op door CIZ ingestelde momenten, maar op vaste momenten worden verstuurd worden?	Het is belangrijk dat we zelf kunnen instellen wanneer notificaties worden verstuurd, zoals een bepaald aantal dagen na inschrijving of bij inschrijving zelf. Een precieze tijdsinstelling is niet per se vereist, maar het zou wel een fijne toevoeging zijn als dit mogelijk is.
147	Requirements - 05	<p>Jullie geven aan dat de koppelingen die worden gemaakt moeten voldoen aan de normen ISO/IEC 27001, 27017, 27018, 20000 en 29100. Dit is een ongebruikelijke eis, aangezien enkel de ISO27001 certificering doorgaans geldt voor het leerplatform, de leverancier en eventueel de hostingpartij, en niet voor individuele koppelingen. Koppelingen kunnen namelijk niet als aparte entiteit worden gecertificeerd.</p> <p>Kunnen jullie deze requirement herzien en aanpassen naar een marktconforme eis, zoals de certificering van de betrokken partijen in plaats van de koppelingen zelf?</p>	Zie het antwoord op vraag 6.
148	Requirements - 06	<p>Jullie vragen dat de opdrachtnemer AVG-compliant is en ervoor zorgt dat ingezette medewerkers en derden dit eveneens zijn. Indien van toepassing, moet de opdrachtnemer voldoen aan de NIS2-richtlijn of aantonen hoe aan gelijkwaardige eisen wordt voldaan.</p> <p>Medewerkers kunnen niet AVG-compliant zijn. Het is het leerplatform dat AVG-compliant moet zijn en aanvullend moet de leverancier (waaronder zijn medewerkers) ISO27001 gecertificeerd zijn. Kan deze requirement aangepast worden?</p>	Niet akkoord. De onderneming van opdrachtnemer en haar onderaannemers dienen AVG compliant te zijn, de medewerkers dienen conform de AVG te handelen.

149	Requirements - 07	<p>Jullie vragen een dat er een (actuele) testomgeving is voor het LMS. Is een generieke sandbox omgeving gezien wij een (SaaS-oplossing aanbieden) afdoende?</p>	<p>Uw vraag is niet te koppelen aan eis 7. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 38 bedoeld. Nee, tenzij de sandbox een aparte omgeving voor het CIZ is, die niet benaderbaar is voor andere partijen dan het CIZ.</p>
150	Requirements - 08	<p>Jullie vragen dat de prestatie-eisen (KPI's) in de SLA te worden onderverdeeld naar de ITIL servicemanagement processen met per kpi, de naam, de norm, de definitie, de rapportageperiode, het meetinstrument en het service level.</p> <p>Dit is vrij ongebruikelijk en zal geen onderdeel uitmaken van de SLA die we met elkaar zullen gaan overeenkomen. Wij werken altijd op basis van onze SLA, waarbij er een mogelijkheid is om via een DPA aanvullende afspraken te maken. Is dit akkoord?</p>	<p>Uw vraag is niet te koppelen aan eis 8. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 59 bedoeld. Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. KPI's horen volgens het CIZ in de SLA en niet in de DPA, aangezien de KPI's betrekking hebben op prestatie-eisen en serviceniveaus en deze niet gericht zijn op gegevensbescherming onder de AVG. Hiervoor wordt tussen beide partijen een separate Verwerkersovereenkomst afgesloten.</p>
151	Requirements - 09	<p>Jullie vragen "dat de Leverancier een reactietijd incidenten biedt gemeten via beschikbare servicedesk tooling:</p> <p>Prio 1: < direct (telefonisch); < 5 minuten (mail en overige) Prio 2: < 30 minuten Prio 3: < 1 uur Prio 4: < 2 uur"</p> <p>Wij kunnen niet akkoord gaan met dergelijke reactietijden. In onze SLA kennen wij de volgende prioriteiten en responstijden:</p> <p>1 (urgent) Binnen 4 uur 2 (hoog) Binnen 8 uur 3 (normaal) Binnen de volgende werkdag 4 (laag) Binnen twee werkdagen</p> <p>Kan deze requirement aangepast worden naar een marktconform SLA standaard?</p>	<p>Uw vraag is niet te koppelen aan eis 9. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 61 bedoeld. Zie het antwoord op vraag 152.</p>

152	Requirements - 10	<p>Jullie vragen dat de Leverancier een incidenten oplostijd (functie hersteltijd) incidenten biedt van de componenten gemeten via beschikbare servicedesk tooling met de volgende service levels: Prio 1: < 2 uur Prio 2: < 8 uur Prio 3: < 20 uur Prio 4: < 24 uur</p> <p>Wij kunnen niet akkoord gaan met dergelijke oplostijden. Jullie vragen "dat de Leverancier een reactietijd incidenten biedt gemeten via beschikbare servicedesk tooling: Prio 1: < direct (telefonisch); < 5 minuten (mail en overige) Prio 2: < 30 minuten Prio 3: < 1 uur Prio 4: < 2 uur"</p> <p>Wij kunnen niet akkoord gaan met dergelijke reactietijden. In onze SLA kennen wij de volgende prioriteiten en hersteltijden: 1 (urgent) Binnen 1 werkdag 2 (hoog) Binnen 5 werkdagen 3 (normaal) In overleg 4 (laag) In overleg</p> <p>Kan deze requirement aangepast worden naar een marktconforme SLA standaard?</p>	<p>Uw vraag is niet te koppelen aan eis 10. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 61 en 62 bedoeld.</p> <p>Op basis van eerdere ervaringen en marktconforme standaarden hanteren wij de volgende uitgangspunten. We zijn bereid akkoord te gaan met de volgende hersteltijden:</p> <p>Prio 1 (kritiek, systeem volledig onbruikbaar): < 4 uur Prio 2 (hoog, ernstige verstoring maar deels functioneel): < 16 uur Prio 3 (normaal, beperkte impact): < 40 uur Prio 4 (laag, cosmetisch of kleine issues): Maximaal 2 weken</p> <p>De voorgestelde hersteltijden van 5 werkdagen voor een hoog-prioriteitsincident zijn voor ons te lang. Wij verwachten een reactietijd die aansluit bij deze hersteltijden, waarbij Prio 1 direct telefonisch wordt opgepakt en Prio 2 binnen 30 minuten wordt erkend. We zijn bereid om in overleg te treden over verdere details, maar een passende reactietijd en oplostijd zijn essentieel om de continuïteit van het LMS te waarborgen.</p>
153	Requirements - 11	<p>Jullie geven aan minimaal 10% minder incidenten van de componenten per jaar te willen meten via beschikbare servicedesk tooling.</p> <p>Dit is principe volledig afhankelijk van beide partijen. Daarom laten wij deze KPI geen onderdeel uitmaken van een toekomstige overeenkomst.</p>	<p>Uw vraag is niet te koppelen aan eis 11. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 63 bedoeld. Deze eis (Must have) is onderdeel van de Requirements en dient te worden nageleefd. Het niet naleven van deze Must have betekent dat u niet aan de verplichte eisen voldoet waardoor uw inschrijving niet geldig zal zijn.</p>
154	Requirements - 13	<p>Jullie vragen dat de Leverancier voor de kostenvariabelen rapportages per maand levert.</p> <p>Dit is geen onderdeel van onze dienstverlening en zal daardoor geen onderdeel uitmaken van een toekomstige overeenkomst.</p>	<p>Deze vraag is niet te koppelen aan eis 13. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 67 bedoeld. Deze eis (Must have) is onderdeel van de Requirements en dient te worden nageleefd. Het niet naleven van deze Must have betekent dat u niet aan de verplichte eisen voldoet waardoor uw inschrijving niet geldig zal zijn.</p>
155	Requirements - 15	<p>dat de leverancier een checklist oplevert met alle afgesproken rapportages en documenten (ook bijv. SLA, DAP), waarin opgenomen is de soort, frequentie, versie en de opleverdatum (updatedatum)</p> <p>Dit maakt geen onderdeel uit van onze dienstverlening en hierdoor zal het geen onderdeel worden van een toekomstig contract.</p>	<p>Deze vraag is niet te koppelen aan eis 15. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 69 bedoeld. Deze eis (Must have) is onderdeel van de Requirements en dient te worden nageleefd. Het niet naleven van deze Must have betekent dat u niet aan de verplichte eisen voldoet waardoor uw inschrijving niet geldig zal zijn.</p>

156	Requirements - 16	Wat verstaan jullie onder een controleerbaar afrekenmechanisme?	Met een controleerbaar afrekenmechanisme bedoelen we een transparante en verifieerbare methode voor het vastleggen, verwerken en controleren van kosten binnen het LMS. Dit omvat een duidelijk inzicht in kosten per gebruiker, licentie, of afgenomen dienst, met rapportages die controle en verantwoording mogelijk maken.
157	Requirements - 17	<p>Jullie vragen om een Tactisch overleg, 1 x per maand plaatsvindt.</p> <p>Dit maakt standaard geen onderdeel uit van onze dienstverlening. Wij werken met (kosteloze) kwartaalgesprekken. Een maandelijks Tactisch overleg kunnen wij uiteraard plannen, echter hiervoor zullen wij ons consultancy uurtarief in rekening brengen.</p>	Deze vraag is niet te koppelen aan eis 17. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 76 bedoeld. Deze eis (Must have) is onderdeel van de Requirements en dient te worden nageleefd. Het niet naleven van deze Must have betekent dat u niet aan de verplichte eisen voldoet waardoor uw inschrijving niet geldig zal zijn.
158	Requirements - 14	<p>Jullie vragen dat alle contractdocumenten jaarlijks worden gereviewd en overeengekomen.</p> <p>Dit maakt geen onderdeel uit van onze dienstverlening. Het initiële contract zal gedurende de looptijd niet door ons proactief gereviewd worden.</p>	Deze vraag is niet te koppelen aan eis 14. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 81 bedoeld. Deze eis (Must have) is onderdeel van de Requirements en dient te worden nageleefd. Het niet naleven van deze Must have betekent dat u niet aan de verplichte eisen voldoet waardoor uw inschrijving niet geldig zal zijn.
159	Requirements - 18	<p>Jullie hebben verschillende vragen over een webbased portal. Bedoelen jullie hiermee een leveranciersportaal of het leerplatform?</p> <p>Ervan uitgaande dat jullie spreken over een leveranciersportaal waarop jullie kunnen inloggen, willen we jullie vragen om alle M's om te zetten naar een S, gezien wij niet alle M's kunnen gaan voldoen.</p>	Het betreft het leerplatform. De M's worden niet omgezet naar een S.
160	Requirements - 49	Gaat CIZ akkoord met WCAG 2.1? Zo nee, waarom niet?	De eis is aangepast naar 2.1. Echter streeft het CIZ naar WCAG 2.2-compliance om brede toegankelijkheid te waarborgen. We begrijpen dat dit een doorlopend proces is en dat sommige leveranciers momenteel nog uitgaan van WCAG 2.1. Indien volledige WCAG 2.2-compliance nog niet haalbaar is, verwachten we graag inzicht in de planning en aanpak om dit te realiseren.
161	Requirements - 25	Hoe verhoudt regel 25 zich ten opzichte van regel 46? Wordt hier hetzelfde bedoeld?	<p>Requirement 25 en requirement 46 hebben een verschillende focus.</p> <p>Requirement 25 gaat over de persoonlijke landingspagina van de gebruiker na inloggen. Hier krijgt de gebruiker een overzicht van zijn of haar voortgang, openstaande leeractiviteiten en leerpaden, met als doel eigen regie over het leerproces te ondersteunen.</p> <p>Requirement 46 betreft de catalogus en zoekfunctionaliteit binnen het LMS. Dit gaat om het eenvoudig vinden van relevante leeractiviteiten, waarbij thema's en leerpaden duidelijk worden weergegeven.</p> <p>Hoewel een deel van de relevante leeractiviteiten (should have) ook op de startpagina zichtbaar kan zijn, staan deze twee requirements los van elkaar.</p>

162	Algemeen	Is CIZ op zoek naar (backoffice) ondersteuning en financiële afhandeling? Zo ja, kan de mate van ondersteuning hierin toegelicht worden?	CIZ is niet op zoek naar backoffice-ondersteuning of financiële afhandeling. Wel verwachten we een beheerderstraining om het systeem effectief te kunnen beheren.
163	Requirements - 38	Kan CIZ aangeven wanneer deze testomgeving beschikbaar moet zijn? Graag toelichting.	Uiterlijk bij live gang van de applicatie, zodat vanaf dan getest kan worden bij problemen danwel nieuwe mogelijkheden onderzoeken.
164	Requirements - 30	Hier staat: "...tools voor het boeken van trainingsruimtes..." Welke tools worden hier bedoeld en gaat het om interne trainingsruimtes?	De huidige tool voor het boeken van trainingsruimte is Outlook agenda.
165	Requirements - 25	Mogen we deze eis ook lezen als: "Een pagina waarin de gebruiker in een oogopslag zijn of haar huidige leerpaden, leeractiviteiten en andere actuele content rond om leren kan zien?"	Ja, dat is een juiste interpretatie. Doordat de gebruiker zijn voortgang, leerpaden en openstaande taken ziet, is de pagina automatisch persoonlijk van aard.
166	Requirements - 03	Kan CIZ aangeven waarom ook ISO/IEC 27017, 27018, 20000 en 29100 noodzakelijk zijn? Volgens Inschrijver volstaat een ISO27001-certificering en is dit tevens gangbaar in de markt. Graag toelichting.	Zie het antwoord op vraag 7.
167	Aanbestedingsdocument - 7.2.2.2 Subgunningscriterium 1.2	Inschrijver verzoekt CIZ om de beantwoording van dit subgunningscriterium te verruimen van 4 naar 5 A4. Is dit akkoord?	Het CIZ gaat niet akkoord met het verruimen van het aantal A4. Het CIZ is van mening dat een professionele inschrijver in staat moet zijn om zijn verhaal helder, kort en bondig te formuleren binnen de gestelde limiet
168	Requirements - 10	Requirements, regel 10: Wat houdt 'beoordelingen beheren' in voor docenten? Graag toelichting.	Beoordelingen beheren betekent dat docenten ingeleverde documenten kunnen downloaden, deze kunnen beoordelen, feedback kunnen geven en de beoordeling kunnen markeren met een <i>cijfer, afgerond, geslaagd of niet geslaagd</i> .
169	Requirements - 09	Requirements, regel 9: Gaat deze eis uitsluitend over leerpaden?	Ja, deze eis heeft betrekking op leerpaden, waarbij afhankelijkheden en dwarsverbanden binnen het leeraanbod worden beheerd. Dit omvat de volgorde van trainingen, e-learnings en functie gerelateerde programma's of cursussen, zodat medewerkers een duidelijk overzicht hebben van de leeractiviteiten die zij moeten volgen.
170	Requirements - 07	Requirements regel 7: Wat houdt 'kennis uitwisselen' voor CIZ in?	Dit kan via kennisbanken voor het uitwisselen van documenten en forums voor discussie en kennisdeling.
171	Aanbestedingsdocument - 7.2.3	SG 3.3 Functionaliteiten en processen, punt 4: Hier staat: "Werk een vooraf verstrekte casus of scenario uit waarin u laat zien hoe uw LMS een concreet probleem oplost dat voor ons relevant is. Bijv. Hoe biedt het systeem inzicht in leerprestaties en voortgang." Waar kan Inschrijver deze casus vinden?	Het CIZ begrijpt de verwarring. Het gaat niet om een door ons verstrekte casus maar een casus uit de praktijk van uw eigen organisatie.
172	Aanbestedingsdocument - 7.2.3	SG 3.3 Functionaliteiten en processen, punt 3: Hier staat: "Toon hoe het systeem presteert onder verschillende omstandigheden, bijvoorbeeld bij een groot aantal gelijktijdige gebruikers. Laat zien hoe schaalbaar het LMS is om te groeien met onze organisatie." Hoe wil CIZ dat Inschrijver tijdens een demo aantoont dat het systeem presteert bij een groot aantal gelijktijdige gebruikers? Graag toelichting.	Zie antwoord vraag 34.
173	Aanbestedingsdocument - 7.2.3	SG 3.1 Gebruiksvriendelijkheid. Hier staat: "Toon aan hoe intuïtief en gebruiksvriendelijk het LMS is voor verschillende typen gebruikers, zoals beheerders, docenten en eindgebruikers (studenten of cursisten)." Zijn 'docenten' voor CIZ interne of externe docenten en wat zouden zij moet kunnen doen in het LMS?	Docenten bij CIZ zijn interne medewerkers. In het LMS moeten zij de mogelijkheid hebben om beoordelingen uit te voeren, presentielijsten af te werken en in sommige gevallen samen met ontwikkelaars e-learningmodules te ontwikkelen of teksten aan te passen. Daarnaast geven ze feedback en kunnen ze zelf ook leerpaden volgen.

174	Aanbestedingsdocument - 7.2.2.3 Subgunningscriterium 1.3: Ondersteuning en beheer	Sub 1.3: Hier staat: "Beschrijf welke tools, rapportages en mechanismen worden ingezet om het gebruik van het LMS te monitoren en te optimaliseren." Wat bedoelt CIZ hierin met 'het gebruik van het LMS'? Graag toelichting.	Met 'het gebruik van het LMS' bedoelen we inzicht in hoe het systeem wordt gebruikt, zoals welke leeractiviteiten worden gevolgd, deelnamecijfers en verbeterpunten. Op dit moment ontvangen we geen rapportages hierover, maar we willen in de toekomst wel dashboards of periodieke rapportages om het LMS te monitoren en optimaliseren.
175	Go-live datum	Klopt het dat de gewenste go-live datum 18 augustus 2025 is? Zo nee, wat is de gewenste go-live datum?	Dat is correct.
176	Datamigratie	Datamigratie vraagt ook input en medewerking van de huidige/oude leverancier. In hoeverre kan CIZ dit garanderen en hoe gaat CIZ hier proactief mee om?	Dit is contractueel met de huidige leverancier vastgelegd.
177	Datamigratie	Datamigratie: Om hoeveel data gaat het?	De content kan worden aangeleverd in Excel of CSV. Daarnaast bevat de data SCORM pakketten. De grootte zal aanzienlijk zijn daar het de historie van 2023 tot en met heden moet beslaan.
178	Algemeen	Is het de bedoeling dat er ook extern open aanbod door Inschrijver in het LMS aangeboden wordt?	We staan open voor mogelijkheden om extern aanbod in het LMS te integreren. Momenteel hebben we raamwerkovereenkomsten met enkele aanbieders. In de toekomst willen we wellicht een breder aanbod verkennen en samen met de leverancier kijken naar een geschikte implementatie. Dit is op dit moment echter geen vereiste, maar een could-have voor de toekomst.
179	Aanbestedingsdocument - 3.7 & requirements 58 t/m 63	Om o.a. processen beheersbaar te houden hanteert Inschrijver een eigen SLA met daarin de normen opgenomen die Opdrachtgevers van Inschrijver mogen verwachten. Is CIZ ermee akkoord om de SLA van Inschrijver te hanteren om de prestaties van Inschrijver (periodiek) te kunnen meten? Zo nee, waarom niet?	Uw eigen SLA is toegestaan mits in de SLA geen eisen en voorwaarden worden opgenomen die afwijken van de Eisen, voorwaarden en uitgangspunten als opgenomen in deze Aanbestedingsleidraad, het Programma van Eisen en het prijzenblad.
180	Aanbestedingsdocument - 3.7	Om een partnership op te bouwen, mede aan de hand van de gestelde eisen en wensen van CIZ is de initiële looptijd van 2 jaar kort. Inschrijver verzoekt CIZ daarom om de initiële looptijd op minimaal 3 jaar (+ 2 keer 1 jaar optie om te verlengen) te zetten, ook gezien de investering die dit voor beide partijen met zich meebrengt. Indien niet akkoord, graag meer toelichting.	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Zie het antwoord op vraag 107.
181	Aanbestedingsdocument - 3.5, punt 2	Inschrijver gaat, op basis van ruime ervaring, bij een opzegging na de initiële looptijd uit van een minimale opzegtermijn van 3 maanden om o.a. een soepele afronding van zaken. Kan CIZ dit bevestigen?	Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.
182	Algemeen	Wat is de spend en, indien bekend, de %-verdeling tussen open aanbod/incompany/maatwerk o.b.v. de geschatte opdrachtwaarde van € 3,5 mio? Indien concrete getallen niet beschikbaar zijn, dan graag een grove schatting.	Op dit moment kan er geen verdeling of grove schatting gemaakt worden. Daarbij is deze opdracht geen 3,5 mio waard.
183	Prijzenblad	Kan CIZ in de tab 1.1. Implementatiekosten een post opnemen voor de gewenste datamigratie (zie leidraad 3.2.2) als onderdeel van de implementatie (bijv. een post 'overig')? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ is niet akkoord. De datamigratie is onderdeel van de implementatiekosten en u dient deze kosten in implementatiereguleer op te nemen.
184	Prijzenblad	CIZ geeft in 'Bijlage 1 Requirements' aan gebruik te willen maken van het externe open aanbod via Inschrijver. Als opleidingsintermediair kunnen wij CIZ hier zeker in ontzorgen. Op welke wijze kan Inschrijver het variabele kostencomponent voor o.a. de verwerking van de facturen van Opleiders in het prijzenblad verwerken?	Dit mag in het prijzenblad worden opgenomen onder " Realiseren koppelingen ", aangezien onze huidige leverancier van extern open aanbod ook met een koppeling werkt.
185	Requirements - 19	Requirement in regel 30 is een S/M. Dit is vrij ongebruikelijk, graag aanpassen naar een S of een M binnen de MosCoW methode.	Er is alleen een S van gemaakt.

186	Requirements - 20	<p>Het valt ons op dat de verhouding tussen M/S/C/W enigszins uit verhouding is:</p> <p>Totaal: 93 requirements Waarvan M: 83 Waarvan M/S: 2 Waarvan S: 7 Waarvan C: 1 Waarvan W: 0</p> <p>In onze ogen is zijn de requirements hiermee enigszins uit verhouding. Graag willen we jullie vragen om nog eens over de requirements heen te gaan en te bepalen welke zaken echt een M moeten zijn.</p>	De requirements hoeven niet in verhouding te zijn. De requirements zoals nu opgesteld zijn eisen (Must haves) die benodigd zijn.
187	Requirements - 21	Requirement in regel 23 is een S/M. Dit is vrij ongebruikelijk, graag aanpassen naar een S of een M binnen de MosCoW methode.	Er is alleen een M van gemaakt.
188	ARBIT 2022 - 1/2 - Wijzigingsverzoeken op	<ul style="list-style-type: none"> • 5.3. 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. • 5.4 Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden. -Toevoeging: Het aantal audits zoals genoemd in artikel 5.2 en 5.3 zijn beperkt tot eens per jaar. • Artikel 7.2: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever. Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen we niet akkoord gaan. Opdrachtgever krijgt het gebruikersrecht en niet het eigendom van de geleverde software. • Artikel 8.1. Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij: <ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Opdrachtgever overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Opdrachtgever wordt aanvaard; -Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Alle intellectuele eigendomsrechten van de programmatuur, zowel standaard als maatwerksoftware ligt bij de leverancier of Opdrachtnemer. Wij ontwikkelen altijd maatwerk/aanpassingen waarbij meerdere van onze klanten voordeel van hebben. Hierbij ontwikkelen we niet van scratch af aan, maar hergebruiken we componenten. Hierdoor zijn de kosten voor het eventuele maatwerk voor de Opdrachtgever ook lager. • Artikel 8.3. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik. - Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. • Artikel 12.7. Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze. -Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Het betreft hier software. Dit geldt alleen indien de opdrachtgever meegaat in het onderhoud van de applicatie en hiervoor onderhoud of abonnementsgelden afneemt. • Artikel 15.1. Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie. - Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Gaarne datum van ontvangst de factuur, vervangen door, na factuurdatum. • 19.7. Wederpartij beëindigt inbreuken zo spoedig mogelijk. Onverminderd voorgaande, informeert Wederpartij de Opdrachtgever zodra Wederpartij kennis heeft genomen van een inbreuk. - Alternatief: Wederpartij informeert de opdrachtgever binnen 24 uur. 	<p>5.3. / 5.4 Het CIZ gaat niet akkoord. Het niet aannemelijk maar ook niet uitgesloten dat er zich meerdere keren per jaar concrete omstandigheden voordoen.</p> <p>Artikel 7.2 Het CIZ gaat akkoord met uw voorstel.</p> <p>Artikel 8.1 De situatie van 8.1 a doet zich hier niet voor. De situatie onder 8.1 b is van toepassing.</p> <p>Artikel 8.3 Zie het antwoord op vraag 136.</p> <p>Artikel 12.7. Opdrachtgever wenst onderhoud gedurende de gehele contractperiode. Als hiermee extra kosten gemoeid zijn dient u deze in uw te offren prijs op te nemen.</p> <p>Artikel 15.1. Zie het antwoord op vraag 127.</p> <p>19.7. Het CIZ is akkoord met uw voorstel.</p>

189	ARBIT 2022 - 2/2 Wijzigingsverzoeken op	<p>• Artikel 26.1. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. 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 schade.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige Partij in verzuim.</p> <p>• 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.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: We willen voorstellen dat de aansprakelijkheid wordt beperkt voor de directe schade voor de instelling met een maximum van de contractwaarde van één jaar. Het gaat hier om het gebruik van een LMS of auteurstool.</p> <p>• Artikel 26.4. De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:</p> <p>a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;</p> <p>b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of;</p> <p>c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8;</p> <p>d. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Boetes uitsluiten: De hoogte van een boete opgelegd door een autoriteit wordt mede bepaald door zaken die buiten de invloedssfeer van de wederpartij liggen.</p> <p>• Artikel 30.3. Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Niet akkoord. 'sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij' is geen reden tot ontbinding.</p>	<p>Artikel 26.1. Niet akkoord. ARBIT is conform BW art.6:82</p> <p>Artikel 26.2. Zie het antwoord op vraag 117.</p> <p>Artikel 26.4 Zie het antwoord op vraag 123. Daar komt bij dat e.e.a. uitdrukkelijk wel in de invloedssfeer van wederpartij ligt.</p> <p>Artikel 30.3. Zie het antwoord op vraag 109.</p>
-----	---	---	---

190	ARBIT 2022 - overig 1/2 Wijzigingsverzoeken op	<p>• Artikel 30.6. Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9. Deze wijze van afwijking zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 7 tot en met 9 van dit artikel is bepaald.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Het betreft hier minimaal een jaarovereenkomst welke niet tussentijds is op te zeggen.</p> <p>• Artikel 30.8. Bij tussentijdse beëindiging van overige Overeenkomsten op basis van het bepaalde in artikel 30.6 vindt tussen Opdrachtgever en Wederpartij afrekening plaats op basis van (a) het gedeelte van de Vergoeding dat betrekking heeft op het gedeelte van de Prestatie dat Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de beëindiging door opzegging reeds heeft verricht, (b) overige verplichtingen die Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds is aangegaan voor zover die niet kunnen worden beperkt en (c) winstderving voor zover die winstderving geen onderdeel vormt van de onder a) en b) genoemde kosten.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Niet akkoord. Het betreft hier minimaal een jaarovereenkomst welke niet tussentijds is op te zeggen.</p> <p>• Artikel 40. Bijzondere informatieverplichting Leverancier informeert Opdrachtgever gedurende tenminste 3 jaar na het sluiten van de Overeenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van het Product.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Niet akkoord. Onze kooplicentie betreft software voor het ontwikkelen van e-learning. Indien er nieuwe versies beschikbaar komen, wordt dit vrijblijvend gecommuniceerd. Echter een periode van tenminste 3 jaar is niet haalbaar/reëel.</p> <p>• Artikel 43.5. Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Het betreft hier software. Dit geldt alleen indien de opdrachtgever meegaat in het onderhoud van de applicatie en hiervoor onderhoud of abonnementsgelden afneemt.</p> <p>• Artikel 44. Garanties In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat: a. de Standaardprogrammatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die op enig moment, al dan niet tijdelijk, aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan;</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Afhankelijk van de ontwikkelaar/leverancier van de software, bestaat de mogelijkheid dat deze online de licentie controleert en kan blokkeren.</p> <p>• Artikel 47.1. Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.</p> <p>- Bezwaar/alternatief: Niet akkoord. Opdrachtgever dient dit zelf altijd aan te geven. Afhankelijk van de leverancier en afgenomen software is een Escrow regeling mogelijk.</p>	<p>Artikel 30.6. Zie het antwoord op vraag 107.</p> <p>Artikel 30.8. Zie het antwoord op vraag 107.</p> <p>Artikel 40. Het CIZ is akkoord met uw voorstel.</p> <p>Artikel 43.5. Zie het antwoord op vraag 121.</p> <p>Artikel 44 Zie het antwoord op vraag 102.</p> <p>Artikel 47.1. Zie het antwoord op vraag 100.</p>
-----	--	--	---

191	ARBIT 2022 - overig 2/2 Wijzigingsverzoeken op	<p>ONTWIKKELING MAATWERKPROGRAMMATUUR</p> <p>Artikel 58. Oplevering Maatwerkprogrammatuur</p> <p>De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode.</p> <p>Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Alle intellectuele eigendomsrechten van de programmatuur, zowel standaard als maatwerksoftware ligt bij de leverancier of Opdrachtnemer. Wij ontwikkelen altijd maatwerk/aanpassingen waarbij meerdere van onze klanten voordeel van hebben. Hierbij ontwikkelen we niet van scratch af aan, maar hergebruiken we componenten. Hierdoor zijn de kosten voor het eventuele maatwerk voor de Opdrachtgever ook lager.</p> <p>BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD</p> <p>Artikel 76. Nakoming Service levels</p> <p>76.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen. Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim.</p> <p>Bezwaar/alternatief: Hiermee kunnen wij niet akkoord gaan. Een ingebrekestelling dient altijd middels een schriftelijk mededeling te worden gedaan. Tevens dient er redelijke tijd te worden overeengekomen voor zuivering alvorens in verzuim.</p>	<p>Artikel 58. Het betreft hier geen maatwerksoftware dus dit artikel is niet van toepassing.</p> <p>76.2 Zie het antwoord op vraag 95.</p>
192	Requirements - 22	<p>Jullie vragen dat de Opdrachtnemer werkt volgens de normen in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).</p> <p>De BIO is gebaseerd op ISO27001. Wij zijn ISO27001 gecertificeerd en zien dit als afdoende om te voldoen aan deze requirement.</p>	<p>Deze vraag is niet te koppelen aan eis 22. Het CIZ gaat ervan uit dat u eis 3 bedoeld. Zie het antwoord op vraag 7.</p>
193	Conceptovereenkomst	<p>Het kost in deze fase te veel tijd om de gehele concept overeenkomst door te nemen. Graag delen wij onze feedback op deze overeenkomst bij indiening van ons aanbod. Gaan jullie mee akkoord?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Eventuele wijzingen die naar aanleiding van gestelde vragen doorgevoerd worden in de overeenkomst dienen in het kader van transparantie vooraf bij alle geïnteresseerde partijen bekend te zijn. Tevens verwijzen wij u naar paragraaf 4.3 Tegenstrijdigheden en bezwaren in de aanbestedingsleidraad.</p>
194	Verwerkersovereenkomst	<p>Het kost in deze fase te veel tijd om de gehele concept verwerkersovereenkomst door te nemen. Graag delen wij onze feedback op deze overeenkomst bij indiening van ons aanbod. Gaan jullie mee akkoord?</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Eventuele wijzingen die naar aanleiding van gestelde vragen doorgevoerd worden in de Verwerkersovereenkomst dienen in het kader van transparantie vooraf bij alle geïnteresseerde partijen bekend te zijn. Tevens verwijzen wij u naar paragraaf 4.3 Tegenstrijdigheden en bezwaren in de aanbestedingsleidraad.</p>

195	Planning	<p>Er zit vrij weinig tijd tussen de publicatie van de 2de NVI en het indienen van de inschrijving. Ik wil u vragen minimaal 3 weken in acht te nemen tussen deze activiteiten.</p> <p>Ter info: wij kunnen pas werken aan deze aanbesteding op het moment dat de 2e NVI is afgerond. Pas dan hebben we alle benodigde informatie binnen.</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het CIZ voldoet met de gestelde deadline aan de AW2012 artikel 2.54 waarin gesteld wordt dat de Nota van Inlichtingen uiterlijk 10 kalenderdagen voor uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen verstrekt dient te zijn.</p>
196	Referenten	<p>Jullie vragen ons het bedrag aan omzet van het project te delen bij het indienen van de referenten. Wij mogen deze informatie vanuit NDA overeenkomsten met onze klanten niet delen met derden. Deze informatie kunnen wij hierdoor niet met jullie delen.</p> <p>Aanvullend wij beschikken niet over ISO 9001 certificaten en deze kunnen wij dus niet aanleveren. Het is marktconform om de ISO 27001 norm te hanteren op dergelijke projecten.</p>	<p>Het verstrekken van de omzet van het referentieproject is een relevant en gebruikelijk criterium binnen aanbestedingen. Dit stelt het CIZ in staat om de geschiktheid van de referentieobjecten op een transparante en objectieve manier te beoordelen. Indien u gebonden bent aan een NDA met de referent die u wilt gebruiken, verzoeken wij u vooraf toestemming te vragen aan de betreffende referent om deze informatie te delen.</p> <p>Voor de ISO9001 zie het antwoord op vraag 74 waarin de ISO9001 of gelijkwaardig wordt beantwoord.</p>
197	Requirements - 93	Hoe verhoudt deze eis zich tot de wens om via SSO in te loggen?	Zie antwoord vraag 199.
198	Requirements - 56	Kan Opdrachtgever deze eis nader toelichten met meer context of een voorbeeld?	<p>Momenteel worden inschrijvingen niet automatisch gesynchroniseerd. De wens is om bulkinschrijvingen te kunnen uitvoeren met <i>minimale</i> handmatige handelingen. Dit betekent dat het LMS automatisch namen uit een Excel/CSV-bestand herkent en inschrijft voor een training, waarbij de juiste rollen worden toegewezen.</p> <p>Een voorbeeld hiervan is een beheerder die een groep medewerkers vanuit een bestand in één keer inschrijft voor een training, zonder elke medewerker handmatig toe te voegen. Dit kan bijvoorbeeld relevant zijn bij verplichte trainingen of afdelingsbrede leerroutes.</p>
199	Requirements - 40	Hoe verhoudt deze eis zich tot de wens om via SSO in te loggen?	Door inlog via SSO, kunnen medewerkers via werkaccount inloggen.
200	Requirements - 30	Onze oplossing voorziet in geautomatiseerde notificaties met zogenaamde ICS bestanden waarmee een deelnemer afspraken en locaties direct in zijn of haar agenda zet. In hoeverre volstaat dit voor Opdrachtgever bij deze eis?	<p>Een oplossing met ICS-bestanden die automatisch afspraken en locaties in de agenda zet, voldoet aan de basisbehoefte en komt overeen met de huidige werkwijze. We zien dit als een minimale vereiste. Daarnaast hebben we de wens om dit verder uit te breiden met een betere koppeling met MS Teams en planningssystemen, zodat bijvoorbeeld Teams-links en locaties automatisch worden toegevoegd en beheerd binnen het LMS.</p>

201	Requirements - 24	In onze oplossing worden datum en tijd die aan een activiteit besteed is niet gelogd op een manier waarop je hierop kunt rapporteren. Uiteraard is op andere aspecten wel inzicht in de voortgang en vorderingen per individu of team. In hoeverre volstaat dit voor Opdrachtgever bij deze eis?	Het is essentieel dat er inzicht is in de voortgang per medewerker en team, inclusief rapportages over afgeronde leeractiviteiten en de status van leerpaden. Hoewel tijdsregistratie op detailniveau niet strikt vereist is, kan dit wel bijdragen aan inzicht in trainingsefficiëntie en naleving. Als dit niet standaard wordt gelogd, verwachten we een toelichting op welke voortgangsgegevens wél beschikbaar zijn en hoe deze aansluiten op onze behoefte aan rapportages en analyse.
202	Requirements - 14	Aanbestedende dienst vraagt "dat wordt bijgehouden hoeveel tijd is besteed aan leeractiviteiten en leerlijnen, inclusief inlog- en bekijken tijden, bijvoorbeeld in een grafiek." In onze oplossing kun je ontwikkeluren registreren voor leer- en ontwikkelactiviteiten. Er wordt echter niet gelogd wanneer en hoelang iemand een e-learning of video bekijkt. Is dat akkoord voor deze eis?	Het is geen probleem als bekijken tijden niet worden bijgehouden. Wel is het belangrijk dat de status van een leeractiviteit (geopend, afgerond, geslaagd, in progress) en vergelijkbare voortgangsgegevens inzichtelijk zijn. Onze Authoring tool (Articulate Storyline/Rise) kan deze gegevens doorgeven aan het LMS via SCORM-export, maar het LMS moet dit ondersteunen.
203	Requirements - 03	<p>"Wij hebben voor ons kwaliteitssysteem, informatiebeveiligingsmaatregelen en bijbehorende ISO27001 certificering gekozen voor een integrale aanpak, die erop gericht is om al onze dochterondernemingen tegelijkertijd te certificeren. Dit geldt ook voor onze certificering van ISAE 3402 Type II Assurance. Daarbij is gekozen om bestaande certificeringen te laten aflopen en een nieuw certificeringstraject voor alle bedrijven binnen de holding op te starten. Dit traject is in een gevorderd stadium, echter de externe audit staat pas gepland in de eerste week van juli 2025 vanwege drukte bij de externe auditor. Pas na deze datum zijn wij in staat om ons nieuwe ISO27001 en vervolgens ISAE 3402 Type II Assurance certificaten te overleggen. Wij garanderen dat deze consolidatie en overgang naar een integrale ISO27001 en ISAE 3402 Type II Assurance certificering niet ten koste gaat van de bestaande kwaliteits- en beveiligingsmaatregelen. Ons kwaliteitsmanagementsysteem, informatiebeveiligingstoepassingen en de bijbehorende processen blijven intact en actief en alle kwaliteitsmaatregelen, zowel technisch als organisatorisch, blijven exact gehandhaafd op de manier waarop deze eerder zijn gecertificeerd onder het ISO27001 en ISAE 3402 Type II.</p> <p>In hoeverre is dit akkoord voor Opdrachtgever in relatie tot de eisen voor SOC/27001 en ISAE3402?"</p>	<p>Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. De ISO 27001-certificering is een geschiktheidseis waaraan op datum van voorlopige gunning moet worden voldaan. Hiermee waarborgt het CIZ dat de opdracht voorlopig wordt gegund aan een partij die aantoonbaar geschikt is.</p> <p>Het voorgestelde certificeringstraject, waarbij bestaande afgelopen certificeringen in acht genomen worden en een nieuwe certificering pas na de definitieve gunning en tijdens/na de implementatie wordt verkregen brengt onaanvaardbare risico's met zich mee zoals bijv. compliance risico's, continuïteitsrisico's of een vergrote kans op beveiligingsincidenten. Mocht blijken dat u de nieuwe 27001 certificering niet opnieuw behaalt, leidt dit tot ontbinding van het contract, met financiële consequenties voor het CIZ. De ISAE vervalt.</p>

204	Requirements - 61	<p>Geïnteresseerde hanteert een standaard SLA met vergelijkbare prioriteit, responstijden en KPI's voor al haar klanten. Het hiervan afwijken maakt het beheer, het meten en het rapporteren onhoudbaar. Is Opdrachtgever akkoord om de standaard SLA van toepassing te laten zijn? Ter informatie: de standaardafspraken hierin zijn:</p> <p>Streeftijd Reactietijd</p> <p>P1 Blokkerend/ bedrijfskritisch Een verstoring waardoor het onmogelijk is om verder te werken voor alle afdelingen van de organisatie van de Opdrachtgever. 24 uur per uur</p> <p>P2 Major Het is beperkt mogelijk om verder te werken voor een directe gebruiker /groep gebruikers van de organisatie van Opdrachtgever. Verstoringen zorgen ervoor dat kritische processen/ functionaliteiten niet (goed) functioneren en er is geen workaround beschikbaar. 16 uur 2 maal per dag</p> <p>P3 Minor Meldingen leiden niet direct tot verstoring in het proces. Hieronder vallen gebruikersvragen of (cosmetische) tekortkomingen. Er is een workaround beschikbaar. 40 uur voor vragen <160 uur voor bugs Binnen streeftijd</p> <p>P4 Verzoek Dit betreft verzoeken voor aanvullende wensen of aanpassingen. Best effort 1 maal per 21 werkdagen</p>	<p>Het CIZ is akkoord met uw voorstel om de service levels omtrent eis 61 naar uw SLA te aanvaarden wanneer deze als proportioneel gezien worden. De proportionaliteit wordt beoordeeld als het concept SLA aan CIZ is overlegt.</p>
205	Planning	<p>Volgens de planning van aanbestedende diens is de uitvraag op 12-2 gepubliceerd. Voor geïnteresseerden was de aanbesteding echter pas op 14-2 beschikbaar via de notificatie in de nacht van vrijdag op zaterdag. En daarmee is er effectief slechts een periode van 2 werkdagen om de stukken te bestuderen en kwalitatieve vragen te stellen. Daarom verzoeken wij u meer tijd om vragen te formuleren door de deadline van ronde 1 uit te stellen of bijvoorbeeld in de 2e ronde ook andere vragen dan vervolgvragen toe te staan en te beantwoorden. Is dit akkoord?</p>	<p>Het CIZ staat toe dat er in de tweede ronde nieuwe vragen gesteld mogen worden.</p>
206	Requirements - 68	<p>Wat bedoelt Opdrachtgever exact met deze eis? Graag een toelichting?</p>	<p>Met deze eis wordt bedoeld dat de periodes waarop de rapportages worden geleverd en de periodes waarop de facturatie plaatsvindt met elkaar moeten overeenkomen. Dit zorgt voor een consistente afstemming tussen de gemeten gebruiksdata en de bijbehorende kosten/facturatie.</p>
207	Requirements - 91	<p>In hoeverre is het akkoord dat de gevraagde online informatie-elementen via verschillende systemen beschikbaar zijn. Informatie over incidenten/tickets en facturen zitten bijvoorbeeld niet in hetzelfde systeem.</p>	<p>Het is acceptabel dat de informatie via verschillende systemen beschikbaar is, zolang gebruikers eenvoudig toegang hebben zonder onnodige drempels. De systemen moeten goed geïntegreerd zijn of centraal toegankelijk, zoals via een webbased portal of Single Sign-On. Leverancier kan toelichten hoe de informatie wordt ontsloten en de gebruiksvriendelijkheid wordt gewaarborgd.</p>
208	Requirements - 62	<p>U stelt: P4 dient <24 uur opgelost te hebben. Kunt u nader toelichten wat u onder P1 tot P4 schaaft als incidenten?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 21</p>

209	Requirements - 30	<p>U stelt: "de flexibiliteit bieden om koppelingen te ondersteunen met systemen zoals MS Teams, tools voor het boeken van trainingsruimtes en aanmaken van trainingen/sessies in Outlook, en toekomstige integraties met technologieën zoals AI, podcasts, chats en nieuwe leertools". Kunt u nader toelichten welke tooling u bedoelt als u het heeft over: "voor het boeken van trainingsruimtes" en "toekomstige integraties met AI"?</p>	<p>Met tools voor het boeken van trainingsruimtes doelen we op systemen die roostering en ruimtereserveringen ondersteunen, zodat fysieke trainingssessies efficiënt kunnen worden gepland en gekoppeld aan leeractiviteiten in het LMS. We willen flexibiliteit om koppelingen met dergelijke systemen mogelijk te maken, afhankelijk van wat er binnen de organisatie beschikbaar is of komt.</p> <p>Met toekomstige integraties met AI bedoelen we functionaliteiten zoals gepersonaliseerde leeradviezen, automatische samenvattingen van lesmateriaal, chatbots voor leerondersteuning of slimme zoekfunctionaliteit binnen het LMS. Dit is nu nog niet concreet uitgewerkt, maar we willen dat het LMS hierop voorbereid is, mits het binnen de kaders van de overheid toegestaan is.</p>
210	Requirements - 63	<p>"U stelt: ""Als Contractmanagement wil ik minimaal 10% minder incidenten van de componenten per jaar gemeten via beschikbare servicedesk tooling.""</p> <p>Kunt u nader toelichten wat u met 'de componenten' bedoelt en ten opzichte van wat u 10% minder incidenten wilt? "</p>	Zie het antwoord op vraag 20
211	Requirements - 14	<p>""...dat wordt bijgehouden hoeveel tijd is besteed aan leeractiviteiten en leerlijnen, inclusief inlog- en bekijktijden, bijvoorbeeld in een grafiek.""</p> <p>Voor leeractiviteiten bieden wij de functionaliteit 'ontwikkeluren'. Ontwikkeluren worden bijgehouden per leeractiviteit maar ook per inschrijving door de medewerker zelf. U wilt ook tijd bijhouden per leerlijn. Is de optelling van alle ontwikkeluren die besteed zijn per leeractiviteit daarvoor afdoende?</p> <p>U geeft ook aan ""...zodat inzichtelijk is wat de voortgang is van specifieke leeractiviteiten en leerpaden en indien nodig bijsturen.""</p> <p>Doelt u met in deze zinsnede heel specifiek op voortgang in uren (gezien het eerste deel van de requirement)? Voortgang is namelijk ook op andere manieren uit te drukken dan in uren. "</p>	<p>De optelling van ontwikkeluren per leeractiviteit is een bruikbare methode om inzicht te krijgen in de totale tijdsbesteding per leerlijn en de mate waarin een medewerker zich ontwikkelt. Dit kan een indicatie geven van leerinspanningen, maar voortgang hoeft niet uitsluitend in uren te worden uitgedrukt.</p> <p>Voortgang kan ook worden weergegeven via andere indicatoren, zoals een percentage, de status van een leeractiviteit (gestart, in progress, afgerond, geslaagd), het aantal voltooide modules of behaalde certificeringen. Het belangrijkste is dat er een duidelijk beeld is van de voortgang en dat bijsturing mogelijk is indien nodig.</p>
212	TN508394	De opdrachtwaarde is in verschillende documenten afwijkend van elkaar. Dit is simpelweg een kennisgeving. (TN508394 €315.000 vs. Aanbestedingsleidraad €325.000)	De correcte opdrachtwaarde is €325.000