

Nota van Inlichtingen

Learning Management System

31-mrt-25

Dit is de Nota van Inlichtingen waarbij de gestelde vragen van geïnteresseerde Inschrijver(s), naar aanleiding van de gepubliceerde Aanbestedingsleidraad van **14 maart 2025**, beantwoord worden.

Nr.	Heeft betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1	Bijlage 3 Concept Overeenkomst V1	De gebruikersvoorwaarden en SLA zijn nauwkeurig opgesteld om aan te sluiten op de dienstverlening van Leverancier. Bij het vergelijken van de stukken geldt hierin dus een verwachting dat dit een nuancering is van de geleverde dienst ten opzichte van de parapluvoorwaarden van de ARBIT. Met de huidige volgorde voorziet Leverancier niet hoe de noodzakelijke nuancering in de SLA wordt gewaarborgd als de ARBIT uniform leidend blijft. Hoe ziet Opdrachtgever dit? Leverancier stelt dan ook voor om een conceptversie SLA onderdeel uit te laten maken van de beoordeling met een positie waardoor deze niet door de ARBIT wordt uitgesloten, zodat deze een eerlijke vergelijking van de offertes niet in de weg staat. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord, of is dit tenminste ter bespreking voor te leggen?	Het CIZ begrijpt het belang dat Leverancier hecht aan de nuancering van de SLA in relatie tot de ARBIT. Echter, binnen deze aanbesteding wordt de SLA niet afzonderlijk beoordeeld, aangezien het doorgaans een standaarddocument betreft dat door de winnende partij op bepaalde punten wordt aangepast om aan de gestelde eisen te voldoen. De eisen en voorwaarden uit het aanbestedingsdocument, inclusief de ARBIT, blijven leidend. Het opnemen van een conceptversie van de SLA in de beoordeling wordt derhalve niet overwogen.
2	Requirements - 32	Leverancier voorziet voor de geschetste datamigratie op microniveau, en het niet altijd aansluiten van datavormen en inrichtingen, een vrijwel theoretische onmogelijkheid om blindelings een commitment uit te spreken om deze data volledig geïntegreerd mee te nemen naar een nieuw systeem. Leverancier ziet in haar ervaring veelal migraties van voltooingen, behaalde competenties, opgeleverde documenten en/of certificaten, maar kan hierin moeilijk inschatten tot op welk niveau Opdrachtgever verwacht deze data te migreren. Kan Opdrachtgever hier verdere context geven over het verwachte proces en doel van deze migratie? Zo niet, dan zal Opdrachtgever deze requirement wellicht kunnen nuanceren.	De migratie richt zich op de overdracht van kerngegevens zoals voltooingen, behaalde certificaten, inschrijvingen en rapportages (logs). Daarnaast omvat het de documenten, beschrijvingen en planningsdata die in het LMS (Class) hangen, evenals de SCORM-bestanden en documenten in Moodle. Een volledige 1-op-1 migratie op microniveau is niet vereist.
3	Requirements - 26	Wat verwacht Opdrachtgever van een koppeling met SharePoint? Wat is de verwachting van een LTI 1.3 koppeling met Awareways? Gaat het hier bijvoorbeeld om een deeplinking-structuur?	Voor de koppeling met SharePoint verwachten we dat documenten direct vanuit het LMS kunnen worden opgeslagen in of geraadpleegd vanuit SharePoint, zodat informatie centraal beschikbaar blijft en beheer op één plek plaatsvindt. Voor de LTI 1.3-koppeling met Awareways maken we geen gebruik van een deeplinking-structuur. Er moet een koppeling gelegd worden per training. Gebruikers moeten vanuit het LMS direct toegang hebben tot specifieke Awareways-modules, waarbij enkel de informatie of de training afgerond/niet afgerond is automatisch wordt teruggekoppeld naar het LMS.
4	Aanbestedingsdocument - 3.5	Kan Opdrachtgever het proces verhelderen door de aanpassing in de Herzieningsclausule 3.5.4 van het Aanbestedingsdocument, waar potentiële Wont-haves uit kunnen maken van de uiteindelijke scope, in verhouding het invullen van de TCO? Mogen we aannemen dat het invullen van het prijzenblad gebaseerd is op alles wat op moment van indiening in scope is gedefinieerd, en dat er dus ook prijsafspraken gemaakt worden indien de scope wordt verbreed aan de hand van de Herzieningsclausule?	De Herzieningsclausule wordt toegepast om binnen de kaders van de Aanbestedingswet flexibiliteit te bieden bij toekomstige ontwikkelingen. Dit stelt het CIZ in staat om bepaalde uitbreidingen of toevoegingen te realiseren zonder dat dit leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht. Hierdoor blijft de aanbesteding in lijn met de oorspronkelijke voorwaarden, terwijl er ruimte blijft om in te spelen op ontwikkelingen binnen de organisatie, wijzigingen in beleid of veranderende wet- en regelgeving. Het CIZ bevestigt dat het invullen van het prijzenblad gebaseerd dient te zijn op de scope zoals deze op het moment van indiening is gedefinieerd. Indien de scope in de toekomst wordt verbreed op basis van de Herzieningsclausule 3.5.4, zullen hierover, indien van toepassing, separate prijsafspraken worden gemaakt.
5	Requirements - 90	Op welk moment stemt Opdrachtgever af met Leverancier hoe dit updatebeleid is gevormd? Leverancier heeft hier gezien haar ervaring met een LMS als SaaS-oplossing een ander updatebeleid voorzien, waar kritieke updates zoals beveiligingsupdates direct worden doorgevoerd. Updates en aanvullende functionaliteiten worden altijd procesmatig in communicatie met de klant opgeleverd, zodat dit nooit onverwacht impact heeft op het gebruik van het LMS door de eindgebruikers. Leverancier ziet hierin aanvullend het verschil tussen officiële volledige releases en puntreleases. Kan Opdrachtgever beamen dat het gaat om releases van een volledige versie?	De eis geldt voor zowel volledige releases als puntreleases, afhankelijk van de relevantie en impact op de dienstverlening. Beveiligingsupdates en kritieke bugfixes uit puntreleases moeten altijd worden doorgevoerd om de stabiliteit en veiligheid te garanderen. Niet-kritieke puntreleases die voornamelijk kleine functionele verbeteringen bevatten, kunnen in overleg worden overgeslagen als ze geen directe impact hebben op het gebruik van het LMS. We verwachten een transparant updatebeleid waarin wordt aangegeven welke updates noodzakelijk zijn en hoe deze worden uitgerold.

6	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 7.1	Het benoemen en de benodigde accordering van de huidige hostingpartij als Verwerker in deze Aanbestedingsprocedure is begrijpelijk en akkoord. Leverancier wil hier in de context van bedrijfsvoering echter bepalen dat, in het geval dat Leverancier onverhoopt met zwaarwegende belangen zou moeten wisselen van de Verwerker (hostingpartij), het niet wenselijk is om hiervoor expliciete toestemming te vragen van al haar klanten. Dit met de nuancering dat één enkele klant hiermee het recht zou hebben deze essentiële stap te blokkeren. Dat levert een gevaar op voor de commitment aan de continue dienstverlening die Leverancier uitspreekt aan al haar klanten. Leverancier stelt daarom voor dat, indien deze situatie zich zou voordoen, Leverancier Opdrachtgever de optie geeft tot bezwaar (inclusief de optie tot ontbinding) indien de nieuwe Verwerker niet zou voldoen aan de gestelde voorwaarden/eisen van Opdrachtgever. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het CIZ ziet qua praktische belasting geen verschil in een voorafgaande specifieke toestemming of een algemene schriftelijke toestemming met bezwaar- en ontbindingsmogelijkheid. Daarbij biedt de laatste optie het CIZ juist onvoldoende comfort als de dienstverlening beëindigd zou worden en een nieuw aanbestedingstraject opgestart moet worden. Het CIZ kan wel toezeggen dat de benodigde toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
7	ARBIT - Bijzondere bepalingen gebruikersrechten	Leverancier stelt dat de bijlage "Bijzondere bepalingen gebruiksrechten" niet voorziet in het gebruik van de SaaS-oplossing en de bijbehorende dienstverlening. Iedere aanbieder zal unieke gebruikersvoorwaarden hebben die gespecificeerd zijn op de eigen dienst. Het is voor Leverancier daarom onduidelijk waarom dit wordt afgewezen. Bij het afnemen van een dienst is het instemmen met de relevante gebruikersvoorwaarden noodzakelijk, alleen al in het kader van relevante veiligheidseisen en normen in gebruikneming van Dienst. Kan Opdrachtgever deze afwijzing toelichten? Op welke manier voorziet Opdrachtgever de invulling van dit onderdeel bij aanhouden afwijzing?	Het CIZ wijst het hanteren van individuele gebruikersvoorwaarden af om juridische uniformiteit, rechtszekerheid en beheersbaarheid te waarborgen. De "Bijzondere bepalingen gebruikersrechten" bieden een eenduidig kader dat voldoet aan wet- en regelgeving, inclusief veiligheidseisen. Individuele gebruikersvoorwaarden per leverancier kunnen leiden tot juridische versnippering en ongelijkheid tussen Inschrijvers. Indien er ingeschreven wordt onder voorwaarden, is de Inschrijving ongeldig.
8	Aanbestedingsprocedure	Kan Opdrachtgever benoemen hoeveel organisaties hebben deelgenomen aan de vorige twee vragenrondes?	Het CIZ acht het aantal organisaties dat heeft deelgenomen aan de vorige twee vragenrondes van de teruggetrokken aanbesteding niet relevant om een Inschrijving te kunnen doen voor deze aanbesteding.
9	Aanbestedingsleidraad 6.3.2	Opdrachtgever stelt in 6.2.3: "Inschrijver toont aan dat Inschrijver over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van maximaal één (1) referentie (één referentieproject per competentie of één (1) referentieproject voor beide competenties). In het geval dat er meer dan één (1) referentie wordt opgegeven per competentie, zal slechts het eerst opgegeven referentieproject worden beoordeeld." Kan Opdrachtgever dit verhelderen? Betekent dat er één en dezelfde referentie voor beide competenties moet gelden, of dat één referentie per competentie ook voldoet?	Het CIZ verduidelijkt dat beide opties mogelijk zijn. Inschrijver kan ervoor kiezen om één en dezelfde referentie aan te leveren die beide kerncompetenties aantoont, of om per kerncompetentie één afzonderlijke referentie aan te leveren. Het maximaal aantal referenties blijft hierbij één per kerncompetentie of één referentie die beide kerncompetenties dekt.
10	Requirements - 26	Leverancier is benieuwd naar het proces wat wordt benoemd rondom "inschrijven vanuit LMS = aankooporder in Afas". Leverancier onderhoudt nauw contact met haar partner Afas en heeft actief contact over deze werkwijze. Hierin zijn twee mogelijke routes bepaald: (1) Memoriaal boekingen doen ten laste van grootboek en doorboeking naar kostenplaats (veroorzaakt een directe boeking) (2) Inkooporder genereert een verplichting en verwacht een inkoopfactuur (verbeterde beheersbaarheid en monitoring) - boeking volgt eventueel later door de inkoopfactuur te boeken. Welke van deze twee processen zou Opdrachtgever idealiter gebruiken, en zou Opdrachtgever wat context kunnen verschaffen over dit gewenste proces?	Onze voorkeur gaat uit naar optie 2: het genereren van een inkooporder die leidt tot een verplichting in AFAS. Dit biedt ons de gewenste beheersbaarheid en monitoring binnen het proces. De daadwerkelijke boeking volgt pas na ontvangst en verwerking van de inkoopfactuur. Dit sluit aan bij onze wens om grip te houden op kosten en verplichtingen en zorgt voor een duidelijke audittrail.
11	SG 1.1: Aanpak en implementatieplan	Heeft opdrachtgever voorkeur voor implementatiewerkshops op locatie of via online, bijv. via Teams (of combinatie?) en welke locatie(s) van opdrachtgever heeft/hebben de voorkeur?	Wij hebben geen voorkeur. Beide opties moeten gefaciliteerd kunnen worden, zowel op locatie als online (bijvoorbeeld via Teams).

12	Requirements - 5 m.b.t. opslag van data	Onze softwareleverancier biedt gegarandeerde opslag van de gegevens van de klant in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk. Zij kopieert en slaat geen gegevens op buiten deze locaties. Zij gebruikt Amazon Web Services (AWS) en Google Cloud Platform (GCP) als hostingpartners. Als zodanig gebruikt zij een gecodeerde Virtual Private Cloud (VPC) binnen een openbare cloud waarbij zij alleen de encryptiesleutel beheert. Hierdoor kan zij voorkomen dat AWS en GCP toegang krijgen tot klant- en persoonlijke gegevens die zijn opgeslagen in de VPC. Er kan externe toegang tot de gegevens plaatsvinden voor servicebeheer, onderhoud of ondersteuning. Slechts een beperkt aantal IT-medewerkers van deze leverancier, waaronder databasebeheerders, systeembeheerders, DevOps-engineers, Site Reliability Engineers en productieondersteuningsleden, krijgen indien nodig toegang tot de productiedatabases. Deze toegang wordt aangevraagd door klanten of geïdentificeerd via de bewakingsprocedures van onze leverancier. Productietoegangsactiviteiten omvatten het volgende: 1. Problemen met productie oplossen 2. Gegevensstroom voor klantgegevens onderzoeken 3. Bugfixes 4. Implementatie van patches 5. Verzoeken om wijziging van klantgegevens. Elk van de hierboven genoemde activiteiten is geautoriseerd, hetzij via een rolbeschrijving of individuele activiteitsautorisatie (via e-mail). Alle toegang van IT-personeel tot klantendatabases wordt periodiek geregistreerd en gecontroleerd. Voor externe bevoorrechte toegang tot productiedatacenters is tweefactorauthenticatie vereist. Onze leverancier exploiteert een wereldwijd systeem in meer dan 180 landen. Om op schaal te kunnen opereren, heeft onze leverancier haar ondersteuningsteams verdeeld over meerdere regio's wereldwijd, waaronder de Verenigde Staten, India, het Verenigd Koninkrijk, de Europese Unie, Israël en Nieuw-Zeeland. Deze locaties worden erkend door de Europese Unie (zoals Israël en Nieuw-Zeeland) of vallen onder de EU- en VK-standaardmodelclausules waar van toepassing (zoals India, het Verenigd Koninkrijk en de VS). Sinds september 2023 is onze softwareleverancier ook gecertificeerd en geregistreerd voor het EU/VS "Data Privacy Framework", wat ervoor zorgt dat overdrachten van en naar de VS vanuit Europa adequaat en compliant zijn. Klantgegevens worden nooit gekopieerd van de hostinglocatie naar een ondersteuningslocatie. Gegevens worden alleen op afstand geraadpleegd. De contracterende software leverancier-entiteit wordt beheerst door het EU-recht en treedt op als verwerker namens ons, wij treden op als verwerkingsverantwoordelijke onder de EU AVG. Wij gaan samen met onze leverancier een gegevensverwerkingsovereenkomst aan waarin de verplichtingen voor elke partij onder de toepasselijke wetten worden gedefinieerd. Met betrekking tot de Amerikaanse Cloud Act heeft onze leverancier de standaardcontractbepalingen van de EU om de nodige gegevensbeschermingsmaatregelen vast te stellen. Onze leverancier onderhoudt een TIA (Transfer Impact Assessment) om de risico's te beoordelen en te minimaliseren. Toegang tot de TIA kan op verzoek worden verleend. Zij heeft de aanvullende maatregelen getroffen om het risico van ongeautoriseerde toegang door autoriteiten van over de hele wereld te minimaliseren. De US Cloud Act biedt geen aparte wettelijke basis voor Amerikaanse autoriteiten om toegang te krijgen tot persoonsgegevens, maar verduidelijkt de toepasselijkheid van reeds bestaande juridische procedures voor Amerikaanse autoriteiten, bijvoorbeeld voor strafrechtelijke onderzoeken. In het geval van een verzoek om toegang door Amerikaanse autoriteiten, zou een dergelijk verzoek worden beoordeeld door de General Counsel van onze leverancier, die zou beslissen over de weg vooruit in het specifieke geval. Zij heeft tot nu toe geen dergelijk verzoek ontvangen. In ieder geval zouden we proberen de autoriteit rechtstreeks naar onze klant te verwijzen. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, we gaan hiermee akkoord. Het voldoet aan de DPF en de aanvullende maatregelen zijn passend en zorgvuldig onderbouwd.
13	ARBIT 2022 art 28.2	Met betrekking tot artikel 28.2 van de ARBIT-2022: Het niet goed functioneren kan ook slechts gedeeltelijk aan inschrijver toegerekend kunnen worden. De oorspronkelijke tekst houdt hier onvoldoende rekening mee en zou ook zo geïnterpreteerd kunnen worden dat ook wanneer het niet functioneren slechts gedeeltelijk toerekenbaar is aan inschrijver, de volledige kosten door haar dienen te worden betaald. Dit is niet redelijk. In ons voorstel worden de kosten vergoed voor zover het niet functioneren aan inschrijver kan worden toegerekend. Is dit akkoord?	Het CIZ acht een aanpassing van artikel 28.2 niet noodzakelijk. In de bestaande tekst van de ARBIT-2022 is reeds opgenomen dat de kosten alleen verhaald kunnen worden op de Inschrijver, tenzij het niet functioneren onvoldoende toerekenbaar is. Dit betekent dat de gevraagde verduidelijking al in de huidige bepaling is opgenomen, waardoor een wijziging overbodig is.
14	ARBIT 2022 art 26.4 sub d	Met betrekking tot artikel 26.4 sub d van de ARBIT-2022: Inschrijver is het er niet mee eens dat dit niet onder de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 26.3 valt. Uiteraard is er geen beperking van toepassing op schade die geleden is door een betrokkende overeenkomstig artikel 82 AVG. Maar voor het overige is het niet redelijk in het kader van de eerder genoemde Gids Proportionaliteit, specifiek gelet op voorschrift 3.9 D, een dergelijke onbeperkte onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen. De kern van de dienstverlening betreft immers het verwerken van persoonsgegevens. Een onbeperkte aansprakelijkheid voor privacy schendingen leidt tot een onjuiste verdeling van risico en aansprakelijkheid. Het is gebruikelijk en redelijk om hierin aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbeperking van art. 26.3. Wij verzoeken aanbestedende dienst nogmaals dit dienovereenkomstig aanpassen?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Wanneer een boete wordt opgelegd als gevolg van verwijtbaar handelen van de inschrijver, is het niet redelijk dat slechts een deel van deze boete kan worden doorbelast. De aansprakelijkheid vloeit direct voort uit de nalatigheid of schending van verplichtingen door de inschrijver. Daarnaast is het in dit soort gevallen gebruikelijk dat aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn, met name wanneer de overtreding leidt tot boetes of sancties onder regelgeving zoals de AVG. In dit kader acht het CIZ de bepaling proportioneel en passend bij de aard van de dienstverlening. Een aanpassing is daarom niet gerechtvaardigd.

15	ARBIT 2022 art 26.1	Met betrekking tot artikel 26.1 van de ARBIT-2022: Directe schade is geen wettelijke gedefinieerd begrip. Er dient zodoende contractueel te worden uitgewerkt wat onder het begrip 'directe schade' valt, hetgeen inschrijver met zijn bepaling heeft getracht te bewerkstelligen. Inschrijver kan zich voorstellen dat de zinsnede 'uitsluitend de volgende kosten' te beperkend zijn. Inschrijver stelt voor de bepaling in dat verband als volgt aan te passen en wel te verduidelijken dat bepaalde indirecte schadeposten niet voor vergoeding in aanmerking komen: "Aanvullend op dit artikel geldt dat uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking komen, die direct verband houden met het tekortschieten in de nakoming, waaronder in ieder geval de volgende kosten vallen: 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; 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; 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. d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen. De aansprakelijkheid van partijen voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder andere verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie." Is dit akkoord? Zo nee, kunt u per punt aangeven om welke reden u het er niet mee eens bent?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Het limitatief opsommen van kosten brengt het risico mee dat niet alles wat onder directe schade valt, voldoende wordt gedekt. De huidige formulering in ARBIT-2022 biedt voldoende flexibiliteit en rechtszekerheid. Daarnaast kunnen kosten voor noodvoorzieningen en het operationeel houden van oude systemen deels als indirecte schade worden aangemerkt en vallen deze onder het uitsluitingsprincipe. Daarom wordt het voorstel niet overgenomen. Tevens is het begrip directe schade in de jurisprudentie uitgewerkt.
16	ARBIT 2022 art 17.5	Met betrekking tot artikel 17.5 van de ARBIT-2022: Deze boete acht inschrijver disproportioneel, omdat niet elke overtreding even zwaar is en ten tweede omdat boetes in hun aard onbeperkt zijn omdat het per overtreding geldt. Inschrijver begrijpt wel waarom aanbestedende dienst een boetebepaling wenst op te nemen in de voorwaarden maar stelt voor de boete meer redelijk te maken door of: (1) deze te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 20.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt of (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u aangeven welke optie uw voorkeur heeft?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel en is van mening dat de huidige boetebepaling in artikel 17.5 ARBIT-2022 proportioneel en noodzakelijk is om de contractuele naleving te waarborgen. De voorgestelde wijzigingen beperken de effectiviteit van de boete en verzwakken de handhaving. Maximering en samenvoeging van overtredingen (optie 1) kan ertoe leiden dat herhaalde of ernstige schendingen onvoldoende worden gesanctioneerd, waardoor de prikkel tot naleving afneemt. Opeisbaarheid na rechterlijke vaststelling (optie 2) zou de boete onnodig vertragen en de afdwingbaarheid bemoeilijken, terwijl contractuele boetes juist bedoeld zijn als directe prikkel tot naleving, onafhankelijk van een gerechtelijke procedure. Opdrachtnemer heeft de optie om achteraf de boete door een rechter te laten beoordelen.
17	ARBIT 2022 art 15.5	Met betrekking tot artikel 15.5 van de ARBIT-2022: Bij voortdurend uitblijven van betaling zal er een moment moeten komen waarop opschorting of beëindiging gerechtvaardigd is. Inschrijver stelt voor dat dit na een zorgvuldige belangenafweging is. Is aanbestedende dienst bereid om hierover een bepaling op te nemen? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ acht het opnemen van een aanvullende bepaling niet noodzakelijk. Artikel 15.5 ARBIT-2022 biedt reeds een gebalanceerd kader voor het handelen bij wanbetaling. Opschorting of beëindiging bij uitblijven van betaling moet altijd in overeenstemming zijn met de redelijkheid en billijkheid en met inachtneming van de contractuele en wettelijke verplichtingen. Een aanvullende bepaling over een belangenafweging is daarom overbodig, aangezien een dergelijke afweging in de praktijk al plaatsvindt.
18	ARBIT 2022 art 14.3	Met betrekking tot artikel 14.3 van de ARBIT-2022: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om artikel 14.3 aan te passen zodat het duidelijk is dat de geïnde boete van het eventuele nog te claimen schadebedrag wordt afgehaald. Indien dit niet op deze manier wordt gedaan wordt inschrijver in feite dubbel beboet, hetgeen proportioneel noch redelijk is. Is dit akkoord?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Een boete en een schadevergoeding dienen verschillende doelen en staan juridisch los van elkaar. Het verrekenen van een boete met een eventueel te claimen schadevergoeding zou het beoogde effect van de boete ondermijnen. In lijn met juridisch aanvaarde principes blijft het CIZ bevoegd om zowel een contractuele boete als aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de geleden schade de boete overstijgt.

19	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 11.3	Met betrekking tot artikel 11.3 van de concept verwerkersovereenkomst: Een boete van €10.000,- in het geval van een schending van artikel 5, 9 en 10 van de verwerkersovereenkomst acht inschrijver niet proportioneel en zeer ongebruikelijk. Inschrijver heeft een overeenkomst voor ogen waarbij partijen een samenwerking aangaan op basis van wederzijds vertrouwen. Daar passen boetebepalingen gekoppeld aan dergelijke verplichtingen niet bij. De boete staat daarnaast ook in geen verhouding tot de hoogte van eventuele schade die aanbestedende dienst mocht lijden als gevolg van de schending en voldoet daarmee niet aan de eisen uit de Gids Proportionaliteit. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst de boetebepaling buiten toepassing te verklaren of deze enkel op een geschonden geheimhouding van toepassing te laten zijn. Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. De boetebepaling is reeds gematigd van €25.000 naar €10.000 (Bijlage 10 TN 508394) en wordt noodzakelijk geacht om naleving van artikel 5, 9 en 10 van de verwerkersovereenkomst te waarborgen.
20	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 11.2	Met betrekking tot artikel 11.2 van de concept verwerkersovereenkomst: In de AVG is opgenomen dat de AP bij het opleggen van boetes rekening dient te houden met de mate van verwijtbaarheid van verwerker en verwerkingsverantwoordelijke. Een inbreuk kan daardoor leiden tot zowel een boete voor de verwerkingsverantwoordelijke als een boete voor de verwerker. Als de AP van deze bevoegdheid gebruik maakt, is het niet redelijk dat de verwerkingsverantwoordelijke de aan haar opgelegde boete kan verleggen naar de verwerker (en andersom). Daarbij komt dat de hoogte van een op te leggen boete niet uitsluitend wordt gebaseerd op de mate van de inbreuk op de AVG, maar tevens op de mate van medewerking tijdens een onderzoek, de omzetting (door de verwerkingsverantwoordelijke dan wel door de verwerker) wordt behaald en of (de verwerkingsverantwoordelijke dan wel verwerker) al eerder een boete opgelegd heeft gekregen. Waar dergelijke omstandigheden verwerkingsverantwoordelijke betreffen, kunnen zij niet aan verwerker worden toegerekend. Is aanbestedende dienst bereid het gedeelte over boetes uit deze bepaling te schrappen? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. De bepaling ziet op de situaties dat er boetes worden opgelegd aan de Verwerkingsverantwoordelijke in het geval de Verwerker toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst en/of de Verwerker de Geldende privacywetgeving overtreedt. De boete(s) die alsdan bij de Verwerkingsverantwoordelijke worden neergelegd, dienen door de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke vergoed te worden.
21	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 11.1	Met betrekking tot artikel 11.1 van de concept verwerkersovereenkomst: Aangezien de dienstverlening in de kern toeziet op het verwerken van persoonsgegevens, is het niet nodig om voor de reeds overeengekomen aansprakelijkheid een uitzondering te maken in de verwerkersovereenkomst. De gehele aansprakelijkheidsbepaling uit de hoofdovereenkomst geldt derhalve ook voor de verwerkersovereenkomst. Inschrijver stelt voor artikel 11.1 als volgt aan te passen: 11.1. Enige beperking van de aansprakelijkheid in de Overeenkomst / ARBIT-2022 is mutatis mutandis ook van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker kan echter geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperking in geval van schade die een Betrokkene lijdt en waarvoor Verwerker overeenkomstig artikel 82 AVG aansprakelijk is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Gezien de aard van de dienstverlening heeft het CIZ er expliciet voor gekozen om de aansprakelijkheid op de beschreven wijze vorm te geven. Beperking van de aansprakelijkheid ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zoals opgenomen in de Concept Verwerkersovereenkomst wordt gezien het belang niet wenselijk geacht.
22	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 9.2	Met betrekking tot artikel 9.2 van de concept verwerkersovereenkomst: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst de wijzigingen die in 'TN 508394 Nota van Inlichtingen LMS 26-2-2025' akkoord zijn bevonden in de aanbestedingsstukken te verwerken. Dat zie in ieder geval op artikel 9.2 van de verwerkersovereenkomst voor wat betreft het schrappen van het gedeelte '(vermeende)'.	Het woord vermeende is geschrapt.

23	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 7.6	Met betrekking tot artikel 7.6 van de concept verwerkersovereenkomst: Gelet op de aard van dienstverlening (SaaS) is het in praktische zin niet mogelijk om toestemming in te trekken. Dat zou betekenen dat inschrijver een andere subverwerker dient in te schakelen en dat deze ook niet meer ten behoeve van andere opdrachtgevers zou kunnen worden ingezet. Dit levert een zeer onwenselijke situatie op. Een dergelijke bepaling is gelet op de uitgevraagde dienstverlening geen proportionele voorwaarden. Is aanbestedende dienst bereid artikel 7.6 uit te sluiten of in ieder geval te verduidelijken dat hierbij rekening dient te worden gehouden met de aard van de dienstverlening en dat een subverwerker niet voor een enkele opdrachtgever kan worden verwijderd / gedeactiveerd?	Artikel 7.6 Concept verwerkersovereenkomst wordt niet uitgesloten of verduidelijkt. Het CIZ kan wel toezeggen dat de gegevens toestemming niet op onredelijke gronden zal worden ingetrokken.
24	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 7.4	Met betrekking tot artikel 7.4 van de concept verwerkersovereenkomst: In principe worden er geen gegevens opgeslagen buiten de Europese Economische Ruimte. Alleen in zeer incidentele gevallen zou er sprake van kunnen zijn dat – vanwege supportredenen – verwerking buiten de EER plaatsvindt, vanwege de beschikbaarheid van de juiste, gespecialiseerde kennis. Ook in die situaties blijft data opgeslagen binnen de EER, maar wordt toegang verleend aan de support engineer die zich mogelijk buiten de EER bevindt. Daarbij is niet gezegd dat toegang wordt verkregen tot persoonsgegevens, laat staan die van uw organisatie. Maar omdat het echter niet uitgesloten kan worden, wijst inschrijver u hier graag op voorhand op. Kunt u zich vinden in bovenstaande toelichting?	Uitgangspunt is dat er geen persoonsgegevens buiten de EER verwerkt worden. Voor zover er wel mogelijk persoonsgegevens buiten de EER verwerkt worden, geldt hetgeen is opgenomen in artikel 7.4 Concept verwerkersovereenkomst. Verwerker dient de dienstverlening zo vorm te geven dat dit in lijn is met voornoemd artikel.
25	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 7.3	Met betrekking tot artikel 7.3 van de concept verwerkersovereenkomst: Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke toestemming van alle afzonderlijke klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver voorafgaand algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers vraagt. De verwerkingsverantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Zie het antwoord op vraag 6.
26	Bijlage 10 Concept Verwerkersovereenkomst ARBIT art 7.1	Met betrekking tot artikel 7.1 van de concept verwerkersovereenkomst: Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke toestemming van alle afzonderlijke klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver voorafgaand algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers vraagt. De verwerkingsverantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Het CIZ gaat niet akkoord met uw voorstel. Zie het antwoord van vraag 6.
27	Bijlage 3 Concept Overeenkomst V1	Met betrekking tot artikel 4.3 van de concept overeenkomst: Inschrijver kan zich goed voorstellen dat aanbestedende dienst wenst te controleren of de voorgestelde indexatie conform afspraak is, maar als deze binnen de afgesproken bandbreedtes valt, dient de de indexering niet te kunnen worden geweigerd. Inschrijver kan zich in dat kader niet verenigen met het gedeelte "na goedkeuring van CIZ" zoals genoemd in artikel 4.3. Inschrijver gaat ervan uit dat de goedkeuring slechts een formaliteit betreft. Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: "4.3 De geïndexeerde nieuwe tarieven worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig schriftelijk, en onderbouwd met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering. Gewijzigde tarieven gaan pas in na goedkeuring van CIZ, welke goedkeuring niet zal worden onthouden indien de geïndexeerde tarieven voldoen aan het gestelde in artikel 4.2." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Het CIZ blijft bij de bepaling dat indexering pas ingaat na goedkeuring. Deze goedkeuring is geen discretionaire beslissing, maar een controle om te waarborgen dat de indexering correct is berekend conform de afgesproken methodiek in de Overeenkomst. Indien de index correct is toegepast, zal CIZ deze niet afkeuren.

28	Prijzenblad	U geeft aan dat u ook dat de prijs beoordeeld wordt op de staffel 1.000 - 2.000 users. Wij moeten echter wel de tarieven doorgeven voor aanzienlijk hogere aantallen. Kunt u aangeven waarom? Verwacht u een sterke stijging van het aantal gebruikers en zo ja waarom?	Het CIZ beoordeelt de prijs op de staffel 1.000 - 2.000 gebruikers, omdat dit momenteel het meest representatief is voor de verwachte afname. Tegelijkertijd worden staffels voor hogere aantallen uitgevraagd die zullen gelden tijdens de looptijd van de Overeenkomst om flexibiliteit te waarborgen bij mogelijke groei binnen de organisatie. Hoewel er op dit moment geen concrete verwachting is van een sterke stijging of daling, wil het CIZ voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen, zoals uitbreiding of afname van het gebruik binnen de organisatie of wijzigingen in beleid die het aantal gebruikers kunnen beïnvloeden.
29	7.2.1 G1 Kwaliteit	Kunt u aangeven welke medewerkers u bedoelt, leden van de projectgroep of de medewerkers in de vorm van de uiteindelijke gebruikers van het LMS of anders?	In paragraaf 7.2.2.1 wordt met 'medewerkers' specifiek verwezen naar leden van de projectgroep en/of toekomstige beheerders die bij de implementatie betrokken zijn. Het gaat dus niet om de eindgebruikers van het LMS. Deze groep betreft functioneel beheerders, team Leren & Ontwikkelen en overige medewerkers met een rol in het beheer of de uitrol van het systeem.
30	Bijlage 10 Concept verwerkersovereenkomst	Bijlage 2. Passende technische en organisatorische maatregelen: Op deze pagina wordt een ISAE3000 vereist terwijl in de Nvl dd 26-2-2025 wordt vermeld dat de ISAE eisen vervallen. Kunt u bevestigen dat dit ook geldt voor dit document?	Het CIZ bevestigt dat de eis met betrekking tot ISAE 3000 is komen te vervallen, zoals vermeld in de Nota van Inlichtingen van 26-02-2025. En dat dit ook geldt voor Bijlage 2 in de Verwerkersovereenkomst.
31	Bijlage 9 Prijzenblad V1	Prijzenblad totaal Klopt het dat er in rij 10 de licentiekosten worden berekend op basis van 1 gebruiker ipv op de geschatte populatie van 1300 gebruikers?	Dat is niet correct. De staffelprijs voor 1.001-2.000 gebruikers geldt hier.
32	Bijlage 9 Prijzenblad V1	3.2 Strippenkaart Waarom berekent CIZ hier een gemiddelde prijs per stripkaart ipv een gemiddelde prijs per uur voor stripkaarten? Stel dat elk uur nu 100 euro kost, dan komt de gemiddelde prijs voor een stripkaart op €5.667, 67. Dat zegt meer over het gemiddelde aantal uren per stripkaart dan over de kosten per strip.	De keuze voor een gemiddelde prijs per stripkaart is bewust gemaakt. Dit model houdt rekening met schaalvoordelen, waarbij grotere stripkaarten in verhouding voordeliger kunnen zijn. Door uit te gaan van een gemiddelde prijs, wordt geborgd dat eventuele volumevoordelen binnen de aanbieding worden meegenomen en zichtbaar worden in de aangeboden tarieven. Om dit verder te verduidelijken, is de tab stripkaart aangepast in het prijzenblad V2 zodat de opbouw van de prijzen beter inzichtelijk zijn voor zowel Inschijver als het CIZ.
33	Bijlage 9 Prijzenblad V1	2.1 Beheer en onderhoud Klopt het dat CIZ hier een prijs per jaar vraagt?	Dat is correct, het betreft een jaarprijs.
34	Bijlage 9 Prijzenblad V1	3.1 licentiekosten controlevraag: Verwacht CIZ in de cellen C9-C14 de prijs per gebruiker per jaar?	Nee, het CIZ vraagt staffelprijzen uit. Dit betekent dat in de cellen C9-C14 niet de prijs per individuele gebruiker per jaar wordt verwacht, maar de staffelprijs die geldt voor het totale aantal gebruikers binnen de betreffende staffel, conform de staffelstructuur in het prijzenblad.
35	TN 508394 Nota van Inlichtingen LMS 26-2-2025	vraag 199 "In Nvl1 geeft u als antwoord op vraag 199: ""Door inlog via SSO, kunnen medewerkers via werkaccount inloggen."" Verwacht u dat medewerkers inloggen via het werkaccount en tegelijkertijd authenticeren met een tweede factor?"	Onze voorkeur gaat uit naar Single Sign-On (SSO) via het werkaccount, waarbij de authenticatie volledig wordt afgehandeld door onze eigen omgeving. We verwachten dat het LMS deze SSO-authenticatie accepteert en geen aanvullende tweefactorauthenticatie (2FA) vereist. Eventuele 2FA vindt al plaats binnen onze eigen systemen. Een extra 2FA-laag binnen het LMS is niet gewenst en zorgt voor onnodige complexiteit voor gebruikers.
36	TN 508394 Nota van Inlichtingen LMS 26-2-2025	vraag 198 "In Nvl1 geeft u als antwoord op vraag 198: ""Een voorbeeld hiervan is een beheerder die een groep medewerkers vanuit een bestand in één keer inschrijft voor een training"". Is het acceptabel als u bijvoorbeeld een kolom uit een excelbestand met personeelsnummers selecteert en deze plakt in een scherm waarop u in 1 keer de hele geplakte lijst kunt inschrijven?"	Binnen het CIZ is het e-mailadres het enige unieke gegeven. Als inschrijven op deze manier mogelijk is op basis van e-mailadressen, is dat wat ons betreft prima.
37	TN 508394 Nota van Inlichtingen LMS 26-2-2025	vraag 209 "In Nvl1 geeft u als antwoord op vraag 209: ""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."" Is een koppeling met Office 365 voor u werkbaar voor ruimtereservering, waarbij op basis van de locatie die voor een bijeenkomst in het LMS is geselecteerd, de betreffende zaal in Outlook wordt gereserveerd? "	Een koppeling met Microsoft (Office) 365 voor ruimtereservering, waarbij de geselecteerde locatie in het LMS automatisch een zaal in Outlook reserveert, is werkbaar en kan een efficiënte oplossing zijn.

38	Visie op leren	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.	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.
39	Gebruiksvriendelijkheid	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?	Gebruiksvriendelijkheid is een essentiële vereiste en beoordeelen we op het aantal kliks dat nodig is om een taak uit te voeren en de logische opbouw van de navigatie naar de functionaliteiten binnen het LMS, mede op basis van de expertise van onze stakeholders. Daarnaast toetsen we dit met praktische gebruikerstests onder eindgebruikers en beheerders, waarbij we kijken hoe efficiënt zij taken kunnen uitvoeren. We vergelijken de gebruikservaring met gangbare standaarden en best practices in de markt en analyseren hoe snel gebruikers het systeem onder de knie krijgen.
40	rangorde overeenkomst	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?	Opdrachtgever volgt de gebruikelijke rangorde waarin de algemene voorwaarden, zoals de ARBIT, leidend zijn en fungeren als basis en vangnet voor de Overeenkomst. Specifieke voorwaarden, zoals de SLA, dienen binnen deze kaders te passen en worden niet boven de ARBIT geplaatst in de rangorde. Dit is om uniformiteit en rechtszekerheid te waarborgen. Daarnaast gelden de specifieke gebruikersvoorwaarden zoals opgenomen in de ARBIT, en worden individuele gebruikersvoorwaarden van inschrijvers niet geaccepteerd. Individuele gebruikersvoorwaarden per leverancier kunnen leiden tot juridische versnippering en ongelijkheid tussen Inschrijvers.
41	Customization	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 'aanpassen' bedoelen we voornamelijk de opmaak zoals grootte, dikte en uitlijning, zodat leesbaarheid en visuele herkenbaarheid gewaarborgd blijven, met name binnen de leeractiviteiten en/of custom fields. Dit draagt bij aan een uniforme gebruikerservaring en zorgt ervoor dat de leeromgeving aansluit bij andere interne systemen en communicatiemiddelen van het CIZ. Mocht een standaard SaaS-oplossing hier technisch beperkt zijn, dan staan we open voor alternatieven zoals vooraf ingestelde stijlen of CSS-aanpassingen binnen de configuratie-opties.
42	Informatiestructuur export uit het huidige LMS	In uw aanvraag is migratie van informatie uit het huidige LMS opgenomen en valt binnen de scope. Hoe wordt de informatiestructuur uit het huidige LMS (Class/Moodle) aangeboden en is daar een informatiemodel van beschikbaar? Mogelijk wordt er SCORM toegepast, maar er wordt meer gebruikers (persoonlijke) -informatie gevraagd om te migreren die niet binnen de SCORM standaard passen. Functionaliteiten tussen systemen kunnen ook net even anders zijn waardoor een 100% migratie moeilijk te beloven is.	Uit Class wordt een csv export gedraaid met o.a. de volgende gegevens: Gebruikersgegevens, leeractiviteiten, certificaten, voortgang, start-en einddata van leeractiviteiten. Gegevens uit Moodle zoals SCORM pakketten kunnen ook worden geëxporteerd tbv een exit.
43	Voortzetting huidig LMS	In uw aanvraag is migratie van informatie uit het huidige LMS opgenomen en valt binnen de scope. Is het huidige LMS uitgesloten van deelname, of kan de leverancier van het huidige operationele LMS meedoen aan deze aanbesteding?	De leverancier van het huidige LMS is niet per definitie uitgesloten van deelname en kan meedoen aan deze aanbesteding, mits wordt voldaan aan de eisen en voorwaarden. De beoordeling vindt op gelijke wijze plaats als bij andere Inschrijvers.