

Ref. nr.	Individueel	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Nee	Proces	Verzoek om planning met 2 weken uit te stellen	In de afgelopen periode zijn er veel aanbestedingen gepubliceerd die enerzijds qua inspanning gelijk of groter zijn aan deze aanbesteding en anderzijds qua inschrijving nagenoeg allemaal sluiten of in de afrondende fase zijn in de periode nu tot en met februari 2024. Deze aanbesteding van Albeda is later gepubliceerd dan voornoemde aanbestedingen. Onzes inziens is Albeda ruim op tijd met het in de markt zetten van deze opdracht, zodat ook voor de implementatie er voldoende tijd overblijft in geval van een latere contractering. Inschrijver doet heel graag een hoog kwalitatieve inschrijving op deze aanbesteding en doet Albeda daarom een verzoek. Inschrijver verzoekt in het belang van het welslagen van deze aanbesteding en het verkrijgen van kwalitatief hoogwaardige inschrijvingen om de deadline van Inschrijving (en complete planning) met 2 weken naar achteren te plaatsen (of tenminste de eerste nota van inlichtingen). Veel dank voor uw begrip en medewerking.	De planning is aangepast en reeds eerder gepubliceerd.
2	Ja				individueel beantwoord
3	Ja				individueel beantwoord
4	Nee	Inhoud	Bijlage 10.3, OCI-koppelingen, pagina 4 en 5	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de OCI-koppeling met Spendlab Best Deal B.V., via Best Deal verloopt?	Opdrachtgever kan dit bevestigen
5	Nee	Inhoud	Bijlage 10.3, OCI-koppelingen, pagina 4 en 5	"Bijlage 10.3, OCI-koppelingen, pagina 4 en 5 Aanbestedende dienst heeft een lijst gepubliceerd met OCI koppelingen die aanbestedende dienst nu in gebruik heeft. De meeste OCI koppelingen ondersteunt inschrijver. Echter zijn er een aantal webshops die nog niet met de OCI-koppeling van inschrijver hebben gekoppeld. Het gaat om deze webshops: ADC Nederland Webshop Albeda Bedrijfskleding Bloemsierkunst Cyro Boma Nederland B.V. Boma Nederland B.V. OCI Bureau waardepapieren De Groot Drukkerij Eco-Point EcoSmart Nederland B.V. ille papier Joh. Enschedé Amsterdam Keiretsu TOP Bedrijfskleding VanSlobbe VWR international Inschrijver krijgt de indruk dat aanbestedende dienst op dit moment ook niet met alle genoemde webshops een OCI-koppeling heeft, maar dat bepaalde bestelaanvragen via een 'vrij inkoopaanvraag' verlopen, bijvoorbeeld met: -Albeda bedrijfskleding, dit lijkt op een interne eigen catalogus	1. Van de hiernaast genoemde bedrijven hebben de volgende geen OCI-koppeling: Bloemsierkunst Cyro; Bureau Waardepapieren; De Groot Drukkerij; Eco-Point; EcoSmart Nederland, Ille Papier; Joh. Enschede. Deze bedrijven zijn via een interne catalogus of vrij bestelformulier te benaderen. De overige hebben wel een oci-koppeling die gerealiseerd moet worden. 2. Eens, waarbij inschrijver dan wel op verzoek meewerkt om deze, ism betreffende webshop en Albeda, te realiseren
6	Nee	Inhoud	Bijlage 10.3, OCI-koppelingen, pagina 4 en 5	Met welke P2P applicatie plaats Albeda nu de bestelaanvragen?	Exact P2P Proquro

7	Nee	Inhoud	Bijlage 5 programma van wensen	"De aanbestedende dienst heeft voor de demonstraties maximaal 90 minuten gereserveerd, waarbij inschrijvers 7 onderdelen moeten presenteren. Dit betekent een gemiddelde van 13 minuten per onderdeel. Volgens de inschrijver is dit te ambitieus en vereist het een hoog tempo, wat kan leiden tot een ervaring waarbij onderdelen overhaast worden behandeld. Vraag: Is aanbestedende dienst bereid de maximaal 90 minuten op te rekken naar 120 minuten?"	Akkoord
8	Ja				individueel beantwoord
9	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis PRJ-002	Inschrijver kan zicht een winst- en verliesoverzicht voorstellen bij een project. Maar wat wil aanbestedende dienst zien bij een liquiditeitsprognose? Kan aanbestedende dienst hier een voorbeeld van geven?	Het betreft niet een prognose op liquiditeit, maar aanbestedende dienst wil een analyse budget vs uitnutting. Per saldo is dan inzichtelijk wat er nog beschikbaar is aan middelen.
10	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis HRM-027	"Inschrijver heeft geen koppeling met Equens. Aanbestedende dienst genereert zelf een betaalbestand wat rechtstreeks vanuit het systeem bij de bank (ING of Rabobank) wordt aangeboden. Aanbestedende dienst dient als laatste de betaling nog te autoriseren via het portaal van de bank. In geval van de ABN-AMRO dienst aanbestedende dienst het betaalbestand in te lezen in het telebankingpakket. Vraag: Kan aanbestedende dienst instemmen met deze werkwijze, zodat inschrijver hiermee voldoet aan de eis?"	Akkoord
11	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis HRM-010	"Het is niet mogelijk om het systeem van inschrijver te koppelen met Justis. Het is wel mogelijk om in het systeem van inschrijver de VOG af te dwingen bij het indienst melden van een nieuwe medewerker. Het aanvraagproces van een VOG gaat buiten het systeem van inschrijver om. Aanbestedende dienst dient zelf in de werkgever-omgeving van Justis het proces van VOG-aanvraag op te starten. Vraag: Inschrijver verzoekt de koppeling met Justis te verwijderen uit deze eis. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?"	De koppeling is inderdaad geen standaard inrichting in het systeem maar een eigen gebouwde koppeling. De eis wordt verwijderd, wel moet de mogelijkheid tot het bouwen van een koppeling voor uitwisseling met Justis via een derde partij mogelijk zijn.
12	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis ICT-035	"Aanbestedende dienst eist: Het moet mogelijk zijn om vanuit de test-/applicatieomgeving koppelingen te maken met andere test-/applicatieomgevingen. Bedoelt aanbestedende dienst met het testen van koppelingen vanuit een test-/applicatieomgeving met een andere test-/applicatieomgeving twee verschillende systemen? Dus niet twee test-/applicatieomgevingen van het systeem van inschrijver, maar de test-/applicatieomgeving van inschrijver en de test-/applicatie van een andere leverancier?"	De testapplicatie-omgeving van de inschrijver moet kunnen koppelen met een testapplicatie-omgeving van een andere leverancier (bijvoorbeeld Eduarte).
13	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis INK.CTR-005	"Functioneel is het in het systeem niet mogelijk om een grootboeknummer handmatig aan te passen bij een inkooporder. Een inkooporder bestaat uit 1 of meerdere artikelen. Een artikel hoort bij een artikelgroep. Aan de artikelgroep is een grootboekrekening gekoppeld. Vraag: Kan aanbestedende dienst instemmen met deze werkwijze?"	Akkoord

14	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis INK.CTR-001	"Het koppelen van grootboeknummers aan de overeenkomst gaat in het systeem van inschrijver op een andere manier. Per financieel contract kan Albeda aangeven of er een financiële verplichting vastgelegd moet worden. Bij een financiële verplichting is per contract één grootboeknummer mogelijk. Als er meerdere grootboeknummers op een contract moet worden vastgelegd moet er voor elk apart grootboeknummer een apart contract worden vastgelegd. Via een contractgroep kunnen contracten dan wel gegroepeerd worden als set die bij elkaar horen. Vraag: Voldoet inschrijver met deze werkwijze aan de eis?"	Kan inschrijver deze vraag toelichten? Niet duidelijk is het voor aanbestedende dienst hoe overeenkomsten waarbij verschillende soorten diensten worden afgenomen kunnen worden geregistreerd incl. de bestellingen en facturen.
15	Nee	Inhoud	Bijlage 4, eis ALG-013	"De dashboards van inschrijver zijn near-realtime en worden 1 x per nacht ververs. Vraag: Voldoet inschrijver hiermee aan de eis?"	Akkoord
16	Nee	Inhoud	Bijlage 10.1, pagina 7, Middelen allocatie	"Kan aanbestedende dienst een voorbeeld geven wat het met systeem van inschrijver wil bereiken bij: Het matchen van benodigde middelen versus de beschikbare middelen. Zoals: • Apparatuur • Leercontent • Ruimte Vraag: Graag een beschrijving en een voorbeeld"	Zie het antwoord op vraag 22.
17	Nee	Inhoud	Bijlage 10.1, pagina 7, studentgegevens uitwisseling	Met welke systemen moet het systeem van inschrijver studentgegevens importeren en exporteren?	Eduarte (leverancier Topicus)
18	Nee	Inhoud	Bijlage 10.1, pagina 9, Plan inzet beheer	"In bijlage 10.1 op pagina 9, onderdeel Plan inzet beheer, met als beschrijving: het maken van een (jaar)inzetplan van inzet voor de leden van een onderwijsteam. Zoals het bepalen van het aantal uren lesgeven, innovatie, contentontwikkeling enz. voor het komende jaar. Planning van inzet en het beheer gebeurt buiten het systeem van inschrijver om. Hier zijn specifieke rooster/inzetsystemen voor in de mbo-sector beschikbaar. In het HRM onderdeel registreert aanbestedende dienst uitsluitend de betrekkingssomvang waarvoor de medewerker is aangenomen en hoeveel de medewerker hiervoor krijgt betaald, met enkele financiële kengetallen zoals een kostenplaats en een kostendrager. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat 'plan van inzet beheer' geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en aanbestedende dienst het onderdeel 'plan van inzet beheer' samen met de beschrijving schrapt?	Zie het antwoord op vraag 22.

19	Nee	Inhoud	Bijlage 10.1, pagina 8, Jaarplanning	"In bijlage 10.1 op pagina 8, onderdeel Jaarplanning, met als beschrijving: het bepalen van de jaarplanning waarin per opleiding gedetailleerd de behoefte en inzet van mensen, content, ruimten, leercontent e.d. wordt vastgelegd. Dit is niet mogelijk binnen het HRM onderdeel van het systeem van inschrijver. Het registreren van opleidingen en de inzet hoort thuis in een roosterpakket. Vragen: 1. Kan aanbestedende dienst dit onderdeel van de applicatieservice samen met de beschrijving verwijderen uit dit onderdeel en geen onderdeel uit laten maken van de aanbesteding? 2. Zo nee, kan aanbestedende dienst verduidelijken wat met deze applicatieservice wordt bedoeld, graag met een voorbeeld duidelijk maken. "	Zie het antwoord op vraag 22.
20	Nee	Inhoud	Bijlage 10.1, pagina 7, medewerker inzet beheer.	"In Bijlage 10.1, pagina 7, medewerker inzet beheer, staat: ondersteunt het bepalen van de formatie en het plannen van inzet van medewerkers. In het HRM onderdeel van het systeem van inschrijver registreert aanbestedende dienst uitsluitend de betrekkingsomvang in FTE waarvoor de medewerker is aangenomen, met de kostenplaats en kostendrager of een kostenverdeelstaat als de aanbesteding over meerdere afdeling verdeeld moet worden. Het systeem van inschrijver is geen planningsysteem. Hiervoor zijn specifieke roosterpakketten voor de mbo-sector in de markt om de inzet van medewerkers te plannen. Het plannen van de inzet gaat buiten het systeem van inschrijver om. Vragen: 1. Kan aanbestedende dienst het onderdeel 'medewerker inzet beheer' samen met de beschrijving verwijderen uit het overzicht met applicatieservice op pagina 7? 2. Zo nee, wat verwacht aanbestedende dienst waarin het systeem voorziet bij het bepalen van de formatie en het plannen van inzet van medewerkers?"	Zie het antwoord op vraag 22.
21	Nee	Inhoud	Bijlage 10.1, pagina 5, begroting beheer.	"In Bijlage 10.1, pagina 5, begroting beheer staat het beheren van de begroting. In het systeem van inschrijver is het samenstellen van een begroting niet mogelijk, wel is het mogelijk om te budgetteren en de budgetten te bewaken in het systeem van inschrijver. Voor het samenstellen van een begroting zijn studentaantallen en prognoses nodig en deze ontbreken in het systeem van inschrijver. Er zijn specifieke applicaties in de markt, specifiek voor de onderwijssector, die invulling geven aan de vereisten die de markt stelt. Aanbestedende dienst kan deze marktpartijen zelf benaderen en contracteren. Het beheren en bewaken van de budgetten is wel mogelijk in het systeem van inschrijver. Vragen: 1. Kan aanbestedende dienst het onderdeel 'het beheren van de begroting' verwijderen uit het overzicht met applicatieservice op pagina 5? 2. Zo nee, wat verwacht aanbestedende dienst waarin het systeem voorziet in het beheren van de begroting."	Zie het antwoord op vraag 22.

22	Nee	Inhoud	Bijlage 4 en bijlage 10.1	"Aanbestedende dienst heeft een programma van eisen gepubliceerd via bijlage 4 en in Bijlage 10.1 procesplaten 10.1 lijkt ook een verkapt programma van eisen te zijn opgenomen. Vraag: Hoe moet inschrijver het programma van eisen (bijlage 4) zien in relatie tot de applicatiefuncties in bijlage 10.1?"	Bijlage 10.1 is het MORA referentiemodel dat opdrachtgever ter informatie deelt met inschrijvers t.b.v. de impact van processen op de uitgevraagde ERP-functionaliteiten. Het zijn geen verkapte eisen. Albeda wil onder deze architectuur werken, de genoemde onderdelen in de vragen 16, 18, 19,20 en 21 zijn buiten scope.
23	Nee	Proces	Bijlage 11, prijzenblad	"In het prijzenblad is een regel opgenomen voor de Conversiekosten Finance incl. P2P en contractmanagement (verwerken oude data t.b.v. nieuwe inrichting) Voor inschrijver is het niet terug te vinden wat de verwachtingen zijn betreft de migratie van Financiële gegevens. Inschrijver heeft ruime ervaring met migratie van data uit oude systemen naar haar oplossing. Om ervoor te zorgen dat er geen misverstand bestaat over de te migreren data en daarmee in discussies achteraf komen rondom scope wat leidt tot onvoorziene aanvullende kosten, stelt inschrijver voor om onderstaande scope te hanteren voor de migratie voor de actuele financiële gegevens. * Debiteuren en crediteuren , inkoop- en verkooprelaties (bestelgegevens) * Vaste activa * Contractregels (geen bijlagen) * Openstaande posten * Beginbalans * Incassomachtigingen * Artikelen * Eenheid per item per artikel * Itemcode inkooprelatie * Inkooprijzen * Inkoopkorting * Magazijntoewijzingen * Openstaande inkooporders * Voorraadboekingen Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met bovenstaande scope? Zo nee, waarom niet?	De scope is akkoord, dit is basis-scope financieel, ordermanagement en contractmanagement. Wel van belang dat wij de data converteren tot in ieder geval de wettelijke verplichte periode + bedrijfskritische data. De impact van de activiteiten die hiervoor moeten worden uitgevoerd door de aanbestedende dienst dient inschrijver wel aan te geven in het implementatieplan.

24	Nee	Proces	Bijlage 11, prijzenblad	"In het prijzenblad is een regel opgenomen voor de conversiekosten HRM Payroll (verwerken oude data t.b.v. nieuwe inrichting). Voor inschrijver is het niet terug te vinden wat de verwachtingen zijn betreft de migratie van HRM gegevens.Om ervoor te zorgen dat er geen misverstand bestaat over de te migreren data en daarmee in discussies achteraf komen rondom scope wat leidt tot onvoorziene aanvullende kosten, stelt inschrijver voor om onderstaande scope te hanteren voor de migratie voor de HRM/Payroll gegevens. Het betreft hier actuele gegevens van alle medewerkers in dienst per datum live-gang. Het migreren van historische data heeft enorm veel impact heeft op de benodigde resources aan de kant van inschrijver en aanbestedende dienst. Daarnaast brengt het migreren van historische gegevens extra risico's met zich mee. Zowel de extra kosten als de extra risico's wegen vaak niet op tegen het afnemen van een inijklicentie of datadump bij de huidige leverancier. - Medewerker stamgegevens (NAW- en Contactgegevens) - SCORFI-gegevens (Salaris-, Contract-, Organisatie-, Rooster-, Functie- en Instantiegegevens) - Bankrekeningen t.b.v. salaris (excl. loonbeslagen en leningen) - Vaste looncomponenten per peildatum - Verzuimmeldingen en verzuimverloop (2 jaar vanaf peildatum, excl. dossiers) - Loopbaanhistorie (alleen bij Onderwijs & Overheid) - Personeel-, Salaris- en verzuimdossier Cumulatieve gegevens na afsluiting van het loonjaar in de bronapplicatie: - Pensioengrondslag - Jaarloon BT - Reservering voor vakantietoeslag, eindejaarsuitkering en bindingstoelage Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met bovenstaande scope? Zo nee, waarom niet?"	De scope is akkoord, dit is basis-scope HRM en Payroll. Wel van belang dat wij de data converteren tot in ieder geval de wettelijke verplichte periode + bedrijfskritische data. De impact van de activiteiten die hiervoor moeten worden uitgevoerd door de aanbestedende dienst dient inschrijver wel aan te geven in het implementatieplan.
25	Nee	Contract	Bijlage 10.1 Procesplaten MORA, pagina 6 applicatieservice	"In bijlage 10.1 op pagina 6 onderaan is integratiedienst opgenomen. In bijlage 10.3 is terug te lezen dat aanbestedende dienst gebruik maakt van een eigen ESB via Enable-U. Het systeem van de inschrijver heeft de mogelijkheid om op basis van API's en webservices te koppelen met andere applicaties. Het systeem zelf beschikt echter niet over een ESB of Messagebroker. Omdat aanbestedende dienst gebruik maakt van een eisen ESB via Enable-U lijkt deze eis niet nodig en overbodig voor het ERP-systeem. Vraag: Is aanbestedende dienst bereid om deze eis te laten vervallen? Zo nee, waarom niet? "	Zie het antwoord op vraag 22. Bijlage 10.3 is leidend.

26	Nee	Inhoud	Bijlage 10.3 Koppelingen EA ERP en Bijlage 4, programma van eisen, eis IB-011	"Aanbestedende dienst geeft in bijlage 10.3 een overzicht van alle koppelingen weer. Bij koppeling 11, IAM/IDM, staat het volgende: "Mogelijkheden tot geautomatiseerde RBAC/SCIM koppelingen voor provisioning en rollen binnen de Applicatie/Afnemende systemen." In het programma van eisen, eis IB-011 staat dat de applicatie IAM moet facilliteren. Doorgaans worden protocollen zoals SCIM verzorgt in- en door een IAM tool en niet door de ERP applicatie zelf. De ERP applicatie koppelt vervolgens met de desbetreffende IAM tool. Vragen: 1. Kan aanbestedende dienst aangeven of nu gebruikt wordt gemaakt van een eigen IAM tool? 2. Zo ja, kan aanbestedende dienst bevestigen dat inschrijver de IAM applicatie niet hoeft te leveren, maar alleen moet voorzien in een koppeling? 3. Zo nee, hoe maakt aanbestedende dienst op dit moment gebruik van de genoemde protocollen?	Op dit moment wordt MIM (Microsoft Identity Manager) gebruikt door de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst kan bevestigen dat inschrijver geen IAM-applicatie hoeft te leveren.
27	Nee	Contract	Bijlage 3 Alg Inkoopvoorw & Bijlage 4 Programma van Eisen, ALG-012	"Indexen wijken in de twee bijlages van elkaar af. Voorstel van Inschrijver om te blijven bij CPI conform ALG-012. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met voorstel van Inschrijver? "	Akkoord. De invulling van de CPI index ALG-012 is van toepassing. Dit met ingang van 1 januari 2027.
28	Nee	Contract	Bijlage 2, Verwerkersovereenkomst, bijlage 1	"In bijlage 1 geeft u een tabel weer, waarbij een overzicht van de te verwerken persoonsgegevens ingevuld dienen te worden. Aanbestedende dienst is zelf verantwoordelijk voor de data van de software en bepaalt daarmee zelf welke persoonsgegevens wel of niet in de software worden aangetoond. Dit is afhankelijk van de door u gekozen inrichting. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om deze onderdelen in te vullen. Inschrijver stelt daarom voor dat Aanbestedende dienst als Verwerkingsverantwoordelijke het initiatief neemt voor het invullen van Bijlage 1. Vraag: Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? "	Akkoord, een digitale handtekening volstaat. De in te vullen documenten moeten wel zijn ingevuld zoals gevraagd en daarbij ook worden geparafeerd door de rechtsgeldig vertegenwoordiger.
29	Nee	Contract	Bijlage 2, Verwerkersovereenkomst, art. 13.3	"Inschrijver levert een SaaS-dienst waarbij Aanbestedende dienst toegevoegde functionaliteiten kan monitoren via een klantportal waarop nieuwe functionaliteiten worden gedeeld. Proactief deelt Inschrijver dit ook via mailings met haar klanten. Aanbestedende dienst bepaalt zelf of zij gebruik wilt maken van de nieuwe functionaliteit en dus of dit een uitbreiding van Persoonsgegevens betekent. Dit is niet aan Inschrijver als Verwerker. Inschrijver stelt dan ook voor om dit artikel aan te vullen met dat de verantwoordelijkheid voor het bijwerken van Bijlage 1 of Bijlage 2 ligt bij Aanbestedende dienst als Verwerkingsverantwoordelijke. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met voorstel van Inschrijver als aanvulling op dit artikel? "	Akkoord
30	Nee	Contract	Bijlage 2, Verwerkersovereenkomst, art. 6.7	"Inschrijver begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/onderzoeken, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter vele klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Om aan beide belangen tegemoet te komen, ondervangt Inschrijver dit voor het overgrote deel van haar dienstverlening door middel van een onafhankelijke audits en certificeringen. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen zijn, waardoor Aanbestedende Dienst ervan uit mag gaan dat er afdoende wordt gecontroleerd. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen, en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met de voorgestelde invulling van deze eis door Inschrijver? "	Indien inschrijver een ISAE 3402 type 2-rapportage kan overleggen is dat wat aanbestedende partij voldoende.

31	Nee	Proces	Bijlage 12, Formulieren behorende bij de Aanbesteding, algemeen	"Inschrijver zet zowel in haar eigen software als in het aanbestedingstraject efficiëntie voorop. Daarom heeft Inschrijver een rechtsgeldige wijze van digitaal ondertekenen ontworpen. Inschrijver stelt daarom voor om Bijlage 12 digitaal te laten ondertekenen door de tekenbevoegde. Hierdoor wordt het document e-mailig in zijn geheel ondertekend. Vraag: Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?"	Akkoord, een digitale handtekening volstaat. De in te vullen documenten moeten wel zijn ingevuld zoals gevraagd en daarbij ook worden geparafeerd door de rechtsgeldig vertegenwoordiger.
32	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaarde en ICT, art. 8.4	"Aanbestedende dienst geeft aan: 'Na overleg en schriftelijke overeenstemming zijn overeengekomen prijzen te wijzigen.'. Wanneer een vaste index wordt overeengekomen, met een vast moment van indexering, hoeft daarvoor volgens Inschrijver geen afzonderlijke toestemming meer te worden gevraagd of gegeven. Daarnaast is het voor Inschrijver onmogelijk om met meer dan 11.000 klanten ieder zijn akkoord af te wachten voor indexering, dat is juist de reden dat bij de overeenkomst al wordt afgesproken te indexeren volgens een vaste indexering. Inschrijver stelt voor om het deel 'na overleg en schriftelijke overeenstemming' dan ook door te halen. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 27.
33	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaarde en ICT, art. 44	"Met betrekking tot artikel 44 geldt dat Inschrijver er weliswaar naar zal streven om Opdrachtgever te allen tijde Malware- of foutvrije software te leveren, maar dat het niet binnen onze macht ligt om 100% fout- of Malware-vrij te garanderen. Daarom wil Inschrijver verduidelijken dat Inschrijver alle commercieel redelijke inspanningen zal leveren in overeenstemming met de SaaS-industrie om ervoor te zorgen dat software geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen bevat die het overeengekomen gebruik kunnen belemmeren. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit aanvaardbaar is?"	Artikel 44 betreft niet alleen malware dan wel fouten in de software. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de gevraagde verduidelijking betrekking heeft op artikel 44.3 van de AIV. De aanbestedende dienst stelt daarom voor de volgende tekst te hanteren voor artikel 44.3 van de AIV: <i>"De Leverancier zal naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid alle inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat de Programmatuur geen technische voorzieningen, functies of andere vreemde elementen ("Malware") bevat die het overeengekomen gebruik van de Programmatuur kunnen belemmeren dan wel tot inbreuken op privacy of cyberbeveiliging kunnen leiden."</i>
34	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaarde en ICT, art. 41.1 en 41.4	"De artikelen 41.1 en 41.4 hebben betrekking op on-premise oplossingen en zijn niet van toepassing op een SaaS-contract. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn en buiten toepassing verklaard worden?"	Akkoord
35	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaarde en ICT, art. 40	"Inschrijver verzoekt dat artikel 40 als niet van toepassing wordt verklaard, aangezien het niet in overeenstemming is met een SaaS-product met een one-to-many-model. Inschrijver draait een cloud service met dezelfde versie en update-routine voor alle klanten. Updates gebeuren automatisch op de backend en vereisen geen actie van de gebruikers van aanbestedende dienst. Aangezien Inschrijver haar producten continu doorontwikkelt en verbetert, kunnen nieuwe en verbeterde versies veranderingen hebben in functies en functionaliteit. Er zal geen materiële verslechtering zijn. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Akkoord, waarbij aanbestedende dienst gebruik wil maken van een test-omgeving waarin de updates kunnen worden getest (eis- ICT-038).
36	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaarde en ICT, art. 13.8	"In het bijzonder wil Inschrijver verduidelijken dat Inschrijver niet-persoonlijke, geaggregeerde of geanonimiseerde gegevens die afkomstig zijn van de levering van de diensten of van het gebruik van de dienst door Opdrachtgever of haar gebruikers, mogen gebruiken voor analyses, gegevensmodellen en het opstellen van statistische regels. Vraag: Kan aanbestedende dienst met betrekking tot artikel 13.8 bevestigen dat Inschrijver deze kennis mag gebruiken om onze diensten op een algemene basis te verbeteren? "	Akkoord
37	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaarde en ICT, art. 13.6 en 35.2	"In aansluiting op de verduidelijking onder artikel 13.6 wenst Inschrijver te verduidelijken dat het ""gebruiksrecht"" waarnaar in artikel 35.2 wordt verwezen, beperkt is tot het aantal gebruikers voor wie een abonnement is gekocht en voor de duur van die abonnementsperiode. Vraag: Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?"	Akkoord

38	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 13.6 en 34.1	"Met betrekking tot artikel 13.6 en 34.1 willen Inschrijververduidelijken dat in lijn met het SaaS-model aangeboden door Inschrijver, wat wordt verstrekt een recht is voor Opdrachtgever en haar gebruikers (waarvoor een abonnement wordt afgenomen) om de diensten te gebruiken voor de duur van deze overeenkomst, en dat een dergelijk gebruiksrecht onderworpen is aan gebruikers die de dienst/ERP alleen gebruiken voor geautoriseerde doeleinden, in lijn met een acceptabel gebruiksbeleid en de toepasselijke wetgeving. Anders dan dit beperkte gebruiksrecht, is er geen overdracht aan Opdrachtgever van enig patent, licentie, auteursrecht of handelsmerk of werkproduct met betrekking tot enige software of ander intellectueel eigendom dat aan Inschrijver of onze leveranciers toebehoort. Inschrijver verzorgt ook nimmer maatwerk voor klanten omdat het een SaaS-oplossing betreft. Functonaliteit die ontwikkeld wordt is altijd beschikbaar voor alle klanten. Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?"	Akkoord
39	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 5	"In dit artikel wordt in verwezen naar ""Acceptatie en Acceptatietest"". Vraag: Kan aanbestedende bevestigen dat de criteria voor aanvaarding vooraf en in onderling overleg met de Opdrachtnemer zullen worden vastgesteld?"	Akkoord, de criteria voor aanvaarding worden in onderling overleg vastgesteld, dit o.b.v. het implementatieplan. Daarbij moet minimaal worden voldaan aan de eisen die zijn opgenomen in het Programma van eisen.
40	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 3.12	"Aanbestedende dienst Artikel 3.12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat Opdrachtgever de Overeenkomst eenzijdig mag wijzigingen. Het is niet proportioneel wanneer Opdrachtgever te pas en te onpas de Voorwaarden kan wijzigen, bovendien wanneer deze wijziging ten nadele van inschrijver komt. Bovendien is het ook niet rechtmatig vanuit aanbestedingsrechtelijk oogpunt om de Overeenkomst wezenlijk te wijzigen. Inschrijver verzoekt dan ook dat Opdrachtgever alleen met schriftelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer én alleen wanneer dit rechtmatig is op grond van de aanbestedingswet- en regelgeving, de Overeenkomst kan wijzigen. Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?"	Akkoord
41	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 9.14	"Artikel 9.14 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geeft aan dat aanbestedende dienst bevoegd bent betaling op te schorten in geval van een tekortkoming of twijfel ten aanzien van de juistheid van een factuur. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat aanbestedende dienst enkel de betaling zal opschorten voor het deel waarin Leverancier toerekenbaar tekortschiet? "	Akkoord
42	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 9.16	"Aanbestedende dienst geeft in artikel 9.16 van de Algemene Inkoopvoorwaarden aan dat aanbestedende dienst gerechtigd bent een accountantsonderzoek uit te voeren of te laten uitvoeren. Inschrijver vindt dit een ingrijpende stap en stelt derhalve de volgende toevoeging voor 'Opdrachtgever zal Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen om eerst zelf een eigen controle uit te voeren en eventuele vergissingen te corrigeren, alvorens over te gaan tot accountantsonderzoek.' Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Akkoord
43	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 14.2	"In artikel 14.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geeft aanbestedende dienst aan dat alle vordering die u op Leverancier heeft, terstond opeisbaar zijn. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat aanbestedende dienst in geval van ontbinding de ook de openstaande vorderingen van Leverancier zal voldoen?"	Niet akkoord. Een overeenkomst wordt door een van de partijen ontbonden wanneer er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verbintenis (artikel 6:265 BW). In dat geval zal er sprake zijn van ongedaanmakingsverplichting.

44	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 17.3	"Directe schade is te breed geformuleerd waardoor de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsnog disproportioneel is en geen inschrijving mogelijk is omdat de verzekeraar van Inschrijver de genoemde schadeposten niet accepteert; in het bijzonder zijn de volgende schadeposten niet acceptabel: e, f, h. Dit zijn volgens inschrijver indirecte kosten waarvoor geen aansprakelijkheid gedragen kan worden. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dringend om deze schadeposten te laten vervallen.	Ten aanzien van punt h akkoord. Ten aanzien van punten e en f wil aanbestedende dienst deze van toepassing verklaren tot decharge.
45	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 22.2	"Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Leverancier uiterlijk voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. De doorlooptijd van een aanvraag van verklaring omtrent het gedrag kan meer dan drie dagen zijn. Daarmee loopt de aanvang van de werkzaamheden mogelijkerwijs vertraging op. Leverancier verzoekt uiterlijk 4 weken van te voren een dergelijke vordering kenbaar te maken. Vraag: Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?"	Akkoord
46	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 42 Broncode in escrow	"Inschrijver heeft één generieke escrow-faciliteit voor de opslag van broncode en zal nimmer een specifieke voorziening voor een specifieke Opdrachtnemer treffen. Het betreft immers een SaaS-oplossing die voor alle klanten gelijk is. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deel art. 42 niet van toepassing is voor deze opdracht?"	Akkoord
47	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 36 Maatwerkprogram matuur	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat art. 36 niet van toepassing is voor deze opdracht gezien het feit dat het een SaaS-oplossing betreft waarvoor per definitie geen Maatwerkprogrammatuur voor één specifieke Opdrachtnemer ontwikkeld wordt?	Akkoord
48	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 4.5 Levering	"Een generieke boeteregeling met een buitenproportioneel potentieel boetebedrag is niet acceptabel voor Inschrijver. 1% van de orderwaarde komt neer op circa € 50.000,- inclusief BTW PER DAG, waarbij het maximum kan oplopen tot € 750.000,-. Inschrijver stelt voor om in plaats van een percentage een vast bedrag per werkweek (i.p.v. werkdag) op te nemen van € 5.000,- met een maximum van € 25.000,- in totaal. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord"	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 51
49	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 4.4 Levering	"Het is niet werkbaar wanneer alle termijn als fatale termijnen kwalificeren. Gebruikelijk is dat alleen de datum livegang als fatale termijn geldt. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat alleen de datum livegang als fatale termijn geldt?"	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 51
50	Nee	Contract	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, art. 4 Levering	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat art. 4 niet van toepassing is voor deze opdracht gezien het feit het om levering van Apparatuur/Programmatuur gaat in plaats van de levering van Diensten (SaaS)? Zo niet, kan aanbestedende dienst toelichten, inclusief voorbeeld, hoe zij de werking ziet?	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 51
51	Nee	Inhoud	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, B.III	"Gelieve te bevestigen dat BIII binnen de Algemene Voorwaarden niet van toepassing is omdat Inschrijvers het ERP systeem op SaaS basis aanbieden. Inschrijver biedt toegang tot een URL en dekken geen onderhoud van apparatuur of systeemsoftware. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deel B.I (art. 46 t/m 53) niet van toepassing is voor deze opdracht, omdat het hier koop van apparatuur betreft?"	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het niet van toepassing verklaren van deel B III op de apparatuur en/of systeemsoftware. Daar waar het software, als clouddienst, betreft zijn de artikelen wel van toepassing.

52	Nee	Inhoud	Bijlage 3, Algemene inkoopvoorwaard en ICT, B.I	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deel B.I (art. 25 t/m 33) niet van toepassing is voor deze opdracht, omdat het hier koop van apparatuur betreft?	Akkoord
53	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Programma van Eisen, ICT-37	"Beheerders kunnen de volgende meldingen digitaal aanmelden en reeds geplaatste calls inzien en bijwerken: support calls (storingen/incidenten), wijzigingsverzoeken." Inschrijver verzorgt geen maatwerk ontwikkeling voor klanten omdat het een SaaS-oplossing betreft, waardoor er ook geen registratie is van wijzigingsverzoeken. Eventuele inrichtingswijzigingen kan aanbestedende op verzoek en op basis van nacalculatie indienen bij Inschrijver. Vraag: Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling?"	Inschrijver geeft aan geen maatwerk te verzorgen, omdat het een SaaS-oplossing betreft. Aanbestedende dienst zou meer inzicht willen hebben op welke wijze incidenten en support-calls in behandeling worden genomen en afgehandeld.
54	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Programma van Eisen, ICT-030	"Leverancier stelt een format autorisatiematrix beschikbaar waarin rollen en rechten zijn benoemd na oplevering." Deze matrix is tijdens en na de implementatie in de oplossing van Inschrijver altijd realtime inzichtelijk en wordt niet separaat ter beschikking gesteld. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling?"	Akkoord
55	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Programma van Eisen, ICT-008	"De applicatie kan benaderd worden vanaf iedere gangbare PC, laptop, mobiele telefoon of tablet, waarbij de pagina's responsive zijn." De webportalen, die >95% van de gebruikers hanteert, zijn volledig responsive. De applicatie voor de functioneel beheerders en enkele professionals niet. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze invulling van de eis?"	Akkoord
56	Nee	Proces	Prijzenblad opleidingen	""Extra gebruikerstrainingen NA implementatie"" ""Extra beheerderstrainingen NA implementatie"" Inschrijver traint geen eindgebruikers, enkel sleutelgebruikers dan wel functioneel beheerders. Ook hanteert Inschrijver hiervoor geen vaste dagprijzen, omdat de prijzen voor trainingen geheel afhankelijk zijn van de omvang (dagdeel/dag/meerdere dagen) en het type training (niveaus). Ook hanteert Inschrijver een prijs per training per persoon. Het aantal deelnemers per training is afhankelijk van de soort training. Voorstel is om daarom deze regels uit het prijzenblad te halen. Alternatief is om anders optionele prijzen (niet meetellen in TCO vanwege de onvergelykbaarheid) op te nemen in het prijzenblad. Vraag: Kan aanbestedende dienst hierop het prijzenblad aanpassen?"	In het prijzenblad zijn 2 regels opgenomen v.w.b. de trainingen na implementatie. Dit ook om de trainingskosten na implementatie te laten meewegen in de TCO. Met de gebruikerstrainingen wordt gevraagd een prijs op te geven voor de trainingskosten per dag voor de individuele sleutelgebruikers. Voor de beheerderstrainingen, de functioneelbeheerders, dient inschrijver uit te gaan dat aanbestedende dienst uitgaat van 2 daagse trainingen.
57	Nee	Proces	Bijlage 11 Prijzenblad	Vraag: Waar kan Inschrijver de jaarlijkse (terugkerende) beheerkosten per koppeling invullen in het prijzenblad?	De beheerskosten per koppeling per jaar dient de inschrijver op te voeren in het prijzenblad. Met de Nvl II wordt een aangepast prijzenblad meegestuurd.

58	Nee	Proces	Bestek, paragraaf 6.4, blz.20, paragraaf Beoordelingsmodel Implementatieplan, beantwoording wensen en gebruikersdemonstraties	"De trapsgewijze verdeling is in de ogen van Inschrijver niet passend en rechtvaardig bij een dergelijke aanbesteding. Het verschil in percentage tussen Matig (25%) en Voldoende (60%) en in het bijzonder daarna met Goed tot zeer goed (100%) is te groot. Hierdoor kan geen correcte beoordeling plaatsvinden dan wel passend scores gemotiveerd worden. Inschrijver maakt zich zorgen over de ongewenste juridische risico's van deze verdeling. Inschrijver stelt voor Goed te belonen met een score van 80% en aanvullende een categorie Uitmuntend van 100% toe te voegen. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Niet akkoord. Deze verdeling is juist bedoeld om tot een duidelijk verschil te komen in de beoordeling tussen de verschillende aanbiedingen. Het onderscheid voor inschrijvers wordt hierdoor duidelijker.
59	Nee	Proces	Bijlage 4 Programma van Eisen	"Het invulformat is onduidelijk en zorgt aanbestedingsrechtelijk voor mogelijke risico's, omdat niet duidelijk is wat er ingevuld moet worden bij de toelichting van de eisen (kolom F). Voorstel van Inschrijver is om Inschrijvers enkel ""Ja"" of ""Nee"" te laten antwoorden in kolom E ten aanzien wat reeds aanwezig is bij inschrijving in de oplossing van Inschrijver. Dit voorkomt interpretatieproblemen en daarmee potentiële juridische risico's. Ook verlaagt dit de inschrijflast aanzienlijk. Vraag: Kan aanbestedende dienst het invulformat conform bovenstaand voorstel aanpassen? Zo niet, wat is het doel van het verstrekken van een toelichting? Hoe wordt deze beoordeeld?"	Akkoord, vanwege het beperken van de inschrijverslast wordt de kolom toelichting uit het PvE gehaald.
60	Nee	Proces	Bijlage 5.1 Programma van Wensen - Functioneel	"Het invulformat is onduidelijk en zorgt aanbestedingsrechtelijk voor mogelijke risico's, omdat niet duidelijk is wat er ingevuld moet worden wanneer de wenselijke functionaliteit niet reeds bij inschrijving is opgenomen in de oplossing. In geval van ""nee"" lijkt het erop dat de gewenste functionaliteit aangeboden MOET worden middels aankoop of maatwerk, terwijl het wensen betreft. Daarnaast mag ook een prijs dan opgenomen worden. Het is eveneens niet duidelijk wat aanbestedende dienst doet met de aanvullende informatie in geval Inschrijver ""nee"" is ingevuld; o.a. of deze informatie ook ingevuld moet worden of dat deze cellen ook leeg gelaten mogen worden. Voorstel van Inschrijver is om het invulformat te vereenvoudigen door enkel te vragen welke wenselijke functionaliteit direct bij Inschrijving al in de SaaS-oplossing aanwezig is en de overige kolommen te laten vervallen. Hiermee worden aanbestedingsrechtelijke risico's en de inschrijflast verlaagd. Vraag: Inschrijver verzoek aanbestedende dienst om het invulformat aan te passen en hierbij de kolommen I, J en K te verwijderen."	Indien het antwoord met Nee wordt beantwoord worden er geen punten aan toegekend. Indien het antwoord met Ja wordt beantwoord krijgt het antwoord de aangegeven score. Inschrijver dient bij het antwoord dan aan te geven wat de eventuele kosten zijn die Albeda moet betalen wil Albeda gebruik maken van deze optie. Albeda zal in overweging nemen de suggestie die gegadigde inbrengt en hiervan uitsluitel geven in de NvI II.
61	Nee	Inhoud	Bestek, paragraaf 2.4, blz.7	Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat onderdeel van de implementatiekosten ook de migratie- en conversiekosten vallen?	Ja, deze kosten maken daar onderdeel van uit.
62	Nee	Inhoud	Bestek, paragraaf 2.1, blz. 6	""Het ERP moet ook in te zetten zijn voor de aan Albeda gelieerde bedrijven en die binnen de consolidatiekring vallen, zoals het Topsport Centrum Rotterdam (TSC), de IT-Campus Rotterdam en Techniek College Rotterdam (een samenwerkingsschool van Albeda en ROC Zadkine)."" Vragen: 1. Vallen deze werkzaamheden in de initiële scope? 2. Zo ja, moeten deze ook geprijsd worden? 3. Zo nee, betreffen dit dan zogenaamde meeropties/herzieningsclausules?"	1. ja. 2. Ja, deze moeten zijn opgenomen in de prijs. 3. Nee
63	Nee	Inhoud	Bestek, paragraaf 2.1	""Het ERP moet ook in te zetten zijn voor de aan Albeda gelieerde bedrijven en die binnen de consolidatiekring vallen, zoals het Topsport Centrum Rotterdam (TSC), de IT-Campus Rotterdam en Techniek College Rotterdam (een samenwerkingsschool van Albeda en ROC Zadkine)."" Vraag: Kan aanbestedende dienst nadere kengetallen per gelieerd bedrijf verstrekken (aantal medewerkers in loondienst, niet in loondienst, aantal werkgevers, aantal administraties)?"	IT-Campus: personeel 13 - interim 0 TCR: personeel 145 - interim 70 TSC: personeel 9 - interim 0 Wij hebben nu 9 administraties en 1 moederadministratie. Het is niet uitgesloten dat dit aantal in de toekomst wordt verkleind of uitgebreid.

64	Nee	Proces	Aanbestedingsdocument, 5.5	Aanbestedende dienst vraagt om een UEA voor de combinant en/of onderaannemer. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat zij alleen een aparte UEA verwacht in het geval van een genomineerd onderaannemer waarop Inschrijver beroep doet op draagkracht en niet van een gewone onderaannemer waarvoor Inschrijver geen beroep op draagkracht doet?	Er wordt geen uitzondering gemaakt. Ook voor onderaannemers die worden ingezet voor uitvoering van de opdracht wordt het UEA gevraagd.
65	Nee	Proces	Aanbestedingsdocument, 3.4	"Aanbestedende dienst stelt ""De bewijsmiddelen dienen na een verzoek binnen 7 kalenderdagen te worden ingediend."" Vraag: Staat Aanbestedende dienst toe dat alle bewijsstukken die gevraagd worden als geschiktheidseis direct toegevoegd worden bij Inschrijving (i.p.v. op verzoek)?"	Dit is akkoord.
66	Nee	Proces	Aanbestedingsdocument, 3.1	Aanbestedende dienst vraagt om een UEA voor de combinant en/of onderaannemer. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat zij alleen een aparte UEA verwacht in het geval van een genomineerd onderaannemer waarop Inschrijver beroep doet op draagkracht en niet van een gewone onderaannemer waarvoor Inschrijver geen beroep op draagkracht doet?	Zie ook het antwoord op vraag 64.
67	Nee	Proces	Aanbestedingsdocument, 2.6.4	"Inschrijver zet zowel in haar eigen software als in het aanbestedingstraject efficiëntie voorop. Daarom heeft Inschrijver een rechtsgeldige wijze van digitaal ondertekenen ontworpen. Inschrijver stelt daarom voor om alle te ondertekenen stukken digitaal te laten ondertekenen door de tekenbevoegde. Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?"	Dit is akkoord, zie ook het antwoord op vraag 31.
68	Nee	Uitvoering	Bijlage 5, Programma van wensen, 2 Implementatieplan, Minimale voorwaarden, bullet 5	"Aanbestedende dienst vraagt hier ook om 'Inrichting en configuratie van de oplossing'. Hoe inschrijver en aanbestedende dienst de inrichting en configuratie gaan oppakken komt al terug bij bullet 2, de aanpak/methodiek. Ook de andere vragen/antwoorden geven aanbestedende dienst o.a. inzage in de manier, het tijdspad en de verdeling van verantwoordelijkheden bij de inrichting en configuratie. Het is inschrijver daarom niet geheel duidelijk wat aanbestedende dienst bij deze bullet nog aanvullend beschreven wilt zien. Vragen: 1/ Kan aanbestedende dienst dit onderwerp laten vervallen? 2/ Zo nee, kan aanbestedende dienst dan nader toelichten wat inschrijver hier specifiek dient te beschrijven?"	De desbetreffende bullit wordt verwijderd. Een aangepast document wordt meegezonden met Nvl II.
69	Nee	Uitvoering	Bijlage 5, Programma van wensen, 2 Implementatieplan, Minimale voorwaarden, bullet 1	"Aanbestedende dienst vraagt hier ook om de kosten in de mijlpalenplanning. Dit lijkt een vergissing. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit komt te vervallen en dit aanpassen in de bijlage?"	Nee, dit is geen vergissing. Aan de implementatie zijn kosten verbonden. Deze kosten dienen getotaliseerd te worden opgenomen in het prijzenblad onder item 1.2. In de mijlpalenplanning dient een overzicht te worden opgenomen met daarin verwerkt de facturatie momenten.
70	Nee	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, 2.1	"De functionaliteit voor de salarisverwerking zit in de scope van de aanbesteding. Hierbij is het voor inschrijver belangrijk om de aanvullende gegevens te hebben om een tot een passende inschrijving te komen. Vragen: • Is er sprake van meerdere werkgevers (met apart LH nummer), zo ja, om welke gaat dit? • Wat is de verdeling van de aantallen medewerkers per werkgever? • Welke Cao's worden er per werkgever gebruikt? • Welke eigen regelingen, buiten de Cao's om, worden er per werkgever gebruikt?"	Er zijn 4 werkgevers (met verschillende LH-nummers) 1. Stichting Albada - 2687 mdw 2. Stichting Albada stagiairs - 98 mdw 3. St. BOG (Gastdocenten) - 126 mdw 4. Topsportcentrum - 9 mdw Werkgever 1. Stichting Albada valt onder CAO MBO. De overige werkgevers hebben geen CAO. St. Albada heeft naast de CAO nog de volgende regelingen: Mobiliteits- en parkeerbeleid, Cafetariaregelingen, Thuiswerkbeleid, Gesprekkencyclus, Beeldschermbril

71	Nee	Uitvoering	Bijlage 5, Programma van wensen, 2 Implementatieplan	"De aanbestedende dienst geeft aan dat voor het implementatieplan maximaal 12 A4 gebruikt mogen worden. Gezien de hoeveelheid gevraagde onderwerpen is inschrijver van mening dat dit niet in 12 A4 past. Inschrijver zou graag 18 A4 voorstellen om goed aan alle gestelde vragen en uitgangspunten tegemoet te kunnen komen. Vraag: Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?"	Dit is akkoord.
72	Nee	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, 6.4	"Voor een prettige leesbaarheid en doorzoekbaarheid van haar documenten als antwoord op de vragen Implementatieplan, Slimmer werken, Aanvullende mogelijkheden en Samenwerking en duurzaamheid, gebruikt inschrijver per document een voorblad en inhoudsopgave. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze niet meetellen voor het maximaal aantal opgegeven A4 per in te leveren document?"	dit is akkoord mits hier geen inhoudelijke informatie die van invloed is op de beantwoording op heeft verwerkt.
73	Nee	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, 2.1	"Inschrijver dient te beschrijven hoe het de gebruikers gaat opleiden. Om dit goed voor aanbestedende dienst te kunnen beschrijven en begroten wil inschrijver graag weten hoeveel gebruikers er per type bij aanbestedende dienst aanwezig zijn. Inschrijver maakt hierbij onderscheid tussen de volgende types: • Functioneel beheerders (Verantwoordelijk voor het beheren van de inrichting en configuratie van het systeem). • Technisch beheerders (Verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van het systeem voor de gebruikers en de integraties met aanpalende systemen). • Sleutelgebruikers (Professionals die naast hun dagelijkse werkzaamheden in het systeem ook kleine inrichtingswerkzaamheden verrichten). • Gebruikers (Professionals zoals de SA, PA of FA medewerkers die dagelijks in het systeem werken) • Eindgebruikers (Overige medewerkers die incidenteel via App of het selfservice portaal acties uitvoeren of informatie inzien) Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven om hoeveel gebruikers het gaat per type en per afdeling?"	Het exacte aantal gebruikers wordt opgenomen in Pvl II. Eerste inschatting: Functioneel beheerders: 5 medewerkers (1 financieel, 1 inkoop, 2 HRM, 1 coördinator. Technisch beheerders; circa 5 medewerkers Sleutelgebruikers: circa 10 medewerkers Gebruikers: circa 125 medewerkers Eindgebruikers: 3000 gebruikers.
74	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 11.2	"Het is gebruikelijk dat er tenminste een redelijke herstelmogelijkheid aanwezig is en er pas daarna ontbinding plaatsvindt wanneer dit in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van het Gebrek/Gebreken. Een relatief klein Gebrek of een Gebrek met minimale impact kan volgens Inschrijver geen reden zijn tot volledige ontbinding van de Overeenkomst. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om een herstelmogelijkheid op te nemen en ontbinding alleen mogelijk te maken als dit gerechtvaardigd is gezien de aard dan wel omvang van het Gebrek c.q. de Gebreken."	Akkoord
75	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 11.2	""Tijdens en na de Implementatie zal Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de gelegenheid stellen om een Acceptatietest uit te voeren (Bijlage [X])."" Het is gebruikelijk dat de Acceptatie enkel plaatsvindt aan het einde/na de Implementatie. Tussentijdse acceptatietesten zijn prima, maar hebben dan een minder formeel karakter, zoals bedoeld met de finale Acceptatietest. Vraag: Kan aanbestedende dienst ""Tijdens en"" schrappen uit het artikel?"	Dit is akkoord. Aanbestedende dienst gaat er wel van uit dat tussentijdse deel-functionaliteiten die worden ingericht en afgerond, ook functioneel worden getest. Dit wordt onderdeel van het implementatieplan. Zie ook het antwoord op vraag 69.
76	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 11.1	"Het is niet werkbaar wanneer alle termijn als fatale termijnen kwalificeren. Gebruikelijk is dat alleen de datum livegang als fatale termijn geldt. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat alleen de datum livegang als fatale termijn geldt?"	Dit is akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 75 en 69.

77	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 7.2	""De in artikel 28.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bedoelde aansprakelijkheid is, per gebeurtenis beperkt tot een bedrag zoals opgenomen in artikel 5)."" Aanbestedende dienst lijkt per abuis art. 28.1 opgenomen te hebben i.p.v. art. 17.2. Vraag: Gelieve dit te corrigeren."	De verwijzging in artikel 7 van de concept overeenkomst is onjuist. Artikel 28.1 dient artikel 17.2 van de AIV te zijn.
78	Nee	Inhoud	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 4.3 en Bijlage 4, Programma van Eisen, ALG-010	"Inschrijver factureert op maandbasis vooraf op basis van het aantal licenties dat aanbestedende dienst de maand ervoor heeft geactiveerd in de SaaS-oplossing. Aanbestedende dienst wordt op deze manier in staat gesteld om maandelijks de licentie aantallen te verhogen of verlagen. De licentie aantallen in het abonnement op de laatste dag van de maand zijn hierin bepalend voor de facturatie van de maand erop. Bijvoorbeeld: op 10 juni wordt de licentie met 100 medewerkers verhoogd, dan zal de facturatie op 1 juli verhoogd zijn met deze 100 medewerkers extra. Er is geen na berekening voor de periode 10 juni t/m 30 juni. Hetzelfde geldt ook voor verlagingen. Facturatie vindt op de 1e van de maand plaats, voor die betreffende maand. Het is voor Inschrijver daarnaast onwerkbaar om voor al haar klanten individueel akkoord voor facturatie af te wachten vanuit een proforma. Daar Inschrijver en Aanbestedende dienst via het Prijzenblad een licentieprijs overeenkomen is het voor Inschrijver ook onduidelijk wat de meerwaarde van een proforma is. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met de werkwijze van Inschrijver rondom facturatie? Vraag: Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?"	Akkoord
79	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiemat rix, blz. 7, onderdeel 8	"Zie eerdere vragen over het onderhoudsvenster. Deze gehele set aan eisen is niet passend bij SaaS-dienstverlening zoals Inschrijver dit georganiseerd heeft voor haar huidige klanten. Vragen: Gelieve deze eisen te laten vervallen om inschrijving mogelijk te maken."	Ook voor een SaaS-oplossing geldt een onderhoudsvenster. Inschrijver wordt verzocht deze te delen met opdrachtgever.
80	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiemat rix, blz. 7	""Na akkoord en tests door opdrachtgever wordt de functionele aanpassing in overleg doorgevoerd in productie middels een release of een patch."" Dit suggereert dat Inschrijver maatwerkontwikkeling verricht voor dan wel in opdracht van Opdrachtgever. Dit is niet het geval, omdat Inschrijver een SaaS-oplossing levert. Vraag: Gelieve deze eis te laten vervallen."	Deze eis kan vervallen. Zie vraag 35 en eis ICT-038.
81	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiemat rix, blz. 6	""De opdrachtgever kent een eigen helpdesk met betrekking tot incidenten, alsmede een eigen Incident Management Proces. De opdrachtnemer dient aan te sluiten op dit proces."" ""De Opdrachtgever kent een eigen Change Management Proces. De opdrachtnemer dient aan te sluiten op dit proces."" Inschrijver levert gestandaardiseerde SaaS-diensten, die niet per klant kunnen afwijken. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om beide eisen te laten vervallen."	Vooralsnog komen deze eisen niet te vervallen. Voordat dit kan wenst de Aanbestedende dienst inzicht te krijgen in de gevoerde processen/werkwijzen. Zie ook vraag 53.
82	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiemat rix, blz. 6	""reactietijd voor service op locatie: binnen 4 uur voor problemen met downtime en de volgende werkdag voor andere problemen. Noot: bij bovenstaande is downtime gedefinieerd. conform eis 10.1."" Inschrijver werkt niet met service op locatie. Daarnaast worden prio 1 verstoringen zo snel mogelijk opgelost en binnen 8 uur. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis?"	Akkoord met de voorgestelde werkwijze. Overigens wordt 8 uur hier gedefinieerd als 8 klokuren onafhankelijk van status kantooruren

83	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, blz. 5	""• start oplossen van probleem met behulp van Remote Service: binnen 1 uur (24x7) voor problemen met downtime en de volgende werkdag voor andere problemen,"" Het is niet duidelijk wat aanbestedende dienst bedoelt met ""Remote Service"". Inschrijver werkt met een calamiteitendienst die buiten kantoor tijden bereikbaar is. Daarnaast is er dag en nacht een technisch team beschikbaar in geval van prio 1 verstoringen. Dit team pakt dit direct op omdat dit in alle gevallen (grote) klantgroepen zal betreffen. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze als invulling van de eis?"	Akkoord
84	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, blz. 5	""Pagina's die structureel meer tijd vergen dan 2 seconden komen voor aanpassing in aanmerking. De opdrachtnemer zal hier dan binnen een af te spreken termijn actie op ondernemen om de performance binnen de bovenstaande minimale eisen te laten vallen."" Het betreft een SaaS-oplossing, waarbij Inschrijver niet op basis van aanwijzingen van één klant haar oplossing direct aanpast. Vanzelfsprekend monitoort Inschrijver continu de performance van haar oplossing en werkt Inschrijver aan een maximale snelheidservaring. Vraag: Kan Inschrijver deze eis laten vervallen?"	Aanbestedende dienst wil zekerheden hebben m.b.t. de snelheden waarmee pagina's worden geladen en zoekresultaten worden gegeven (zie ook eis ICT-002). Welke snelheden stelt inschrijver voor?
85	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, blz. 5	""De ERP-applicatie kent een beschikbaarheidspercentage van minimaal 99,75%. Dit betreft de productie-omgeving. Dit is een uitzondering ten opzichte van de overige omgevingen zoals bijv. de testomgeving: deze is 99,5%. "" Overigens lijkt dit af te wijken van Eis ICT-004, waarin 99% is opgenomen door aanbestedende dienst. Het gegarandeerde beschikbaarheidspercentage bij Inschrijver bedraagt 99,5% voor al haar klanten. Vraag: Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord om een inschrijving mogelijk te maken?"	Akkoord
86	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, blz. 5	""• Regulier onderhoud (zoals vervangen van hardware, plaatsen van nieuwe versies van de software) zal plaatsvinden in een servicewindow dat minimaal 24 uur voordien aangekondigd wordt. Dit servicewindow wordt gepland in de tijdsperiode 22.00 – 07.00 uur. • Wanneer het servicewindow om redenen niet tussen 22.00 en 7.00 uur kan plaatshebben dient opdrachtnemer per keer een verzoek bij de opdrachtgever in te dienen om hiervan af te wijken en kan hiervan slechts worden afgeweken na goedkeuring van de opdrachtgever. "" Inschrijver werkt DevOps waarbij op een controleerde wijze continu hotfixes en updates doorgevoerd kunnen worden, zonder dat een klant hiervan last heeft. Dit wordt vanzelfsprekend zo veel mogelijk buiten werktijden en met minimale doorlooptijden gepland. Hiervoor gelden geen strikte tijden en geen vaste aankondigingen. Upgrades worden sowieso vooraf kenbaar gemaakt. Inschrijver hanteert dit beleid: ""Als vooraf duidelijk is dat het systeem door onderhoud niet beschikbaar is, informeren we je minimaal vijf dagen van tevoren. Dit onderhoud doen we tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend. Patches en hotfixes kunnen dagelijks zijn en doen we automatisch tussen 19:00 en 07:00 uur, daarvan heb je geen last omdat we dit alleen uitvoeren op systemen die niet in gebruik zijn. Wanneer we met een zero-day patch of een andere actuele dreiging te maken hebben die de veiligheid van de systemen in gevaar brengt, kunnen we besluiten om spoedonderhoud in te plannen. Hierbij zullen we veelal dezelfde dag nog onderhoud uitvoeren."" Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de werkwijze van aanbestedende dienst voldoet?"	Met de 2de aanbestedende dienst in de vraag wordt wellicht inschrijver bedoelt. In dat geval is aanbestedende dienst akkoord met het voorstel.

87	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, blz. 3	"De gestelde rapportageverplichtingen sluiten niet aan bij de standaardrapportages van Inschrijver; ook niet voor deze zeer grote enterprise klanten. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om akkoord te gaan met de standaard beschikbare rapportages in het klantportaal van Inschrijver."	Voor opdrachtgever is onduidelijk welke rapportages tot de standaard behoren. De SLA wordt tijdens de verificatieperiode definitief gemaakt
88	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, algemeen, blz. 7	""""Van de opdrachtnemer wordt geëist dat deze bij inschrijving de SLA toevoegt, opgesteld op basis van de hierin opgenomen minimale voorwaarden. De aangeboden SLA wordt tijdens de verificatieperiode besproken en na akkoord van de opdrachtgever en opdrachtnemer toegevoegd aan de overeenkomst."" Zie vorige vraag. Op basis van de huidige voorwaarden, die significant afwijken van de standaarden van Inschrijver en niet acceptabel zijn, is het voor inschrijver niet mogelijk om een SLA op te stellen die ingediend kan worden bij Inschrijving. Inschrijver kan bij Inschrijving wel haar standaard SLA toevoegen. Deze kan dan na eventuele gunning aangepast worden aan eventuele resterende (afwijkende) voorwaarden. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze, waardoor er geen SLA bij Inschrijving bijgevoegd hoeft te worden?"	Inschrijver wordt verzocht de SLA bij inschrijving toe te voegen ook als dit voor inschrijver een standaard SLA is. zie ook vraag 87
89	Nee	Contract	Bijlage 7, SLA en communicatiematrix, algemeen	"Aanbestedende dienst vraagt dienstverlening in de vorm van SaaS. SaaS-diensten hebben als kenmerk dat deze volledig zijn gestandaardiseerd zodat een zo goed mogelijke prijs/kwaliteits-verhouding ontstaat voor klanten. Deze bijlage schrijft zeer gedetailleerd voor waaraan Inschrijvers moeten voldoen, waarbij in grote regelmaat op een onwerkbaar dan wel niet-acceptabele wijze wordt afgeweken van marktstandaarden.Dit is in veel gevallen niet te realiseren voor Inschrijven dan wel tegen zeer aanzienlijke meerkosten. Vraag: Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om deze bijlage te laten vervallen en de standaard SLA van Inschrijver te accepteren."	Voor opdrachtgever is onduideijk waar de afwijking van de marktstandaard aan de orde is. Inschrijver wordt verzocht zijn standaard SLA aan te leveren en desnoods aan te geven waar niet voldaan kan worden aan de SLA-wensen van opdrachtgever.
90	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 2.8	"Om onduidelijkheden te voorkomen verzoekt Inschrijver om te bevestigen dat alle onderwerpen die geregeld zijn in de Overeenkomst prevaleren op de artikelen in de Algemene Voorwaarden i.r.t. dezelfde onderwerpen. Vraag: Kan aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo niet, hoe ziet aanbestedende dienst dit?"	Dat is juist.
91	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 3.1	"Het valt Inschrijver op dat de Overeenkomst pas een ingangsdatum kent vanaf het moment van livegang, echter start de Implementatie wel direct na contractering. Het kan niet zo zijn dat de Implementatie niet onder deze Overeenkomst valt. Inschrijvers zijn niet bereid om zonder Overeenkomst de Implementatie uit te voeren. Vraag: Inschrijver verzoekt om de ingangsdatum van deze Overeenkomst te zetten op het moment van ondertekening dan wel de beoogde aanvangsdatum van de Implementatie."	De implementatie is onderdeel van de overeenkomst. Deze periode tot 1 januari 2025 wordt aan de looptijd van de overeenkomst toegevoegd. De facturatie voor het gebruik van de licenties blijft dan vanaf 1 januari 2025.
92	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 2.8	"De Nota's van inlichtingen staan op de 4e plaats in de rangordebepaling. Vraag: Hoe gaat aanbestedende dienst om met wijzigingen die voortkomen uit de Nota's van Inlichtingen die betrekking hebben op de documenten van nrs. 1) t/m 3) in deze rangorde?"	De toegekende aanpassingen worden in de gepubliceerde documenten aangepast. Zodoende zijn de documenten gecorrigeerd en in overeenstemming met de beantwoording volgens de Nvl.
93	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 1	Vele definities zijn tweemaal en tevens verschillend gedefinieerd: 1.2+1.8, 1.3+1.10, 1.4+1.11, 1.5+1.12, 1.6+13 Vraag: Gelieve dit te corrigeren.	Artikelen 1.2 t/m 1.6 van de concept overeenkomst vervallen.
94	Nee	Contract	Bijlage 1, Concept ovk, artikel 1.2 en 1.8	Beschikbaarheid is tweemaal en verschillend gedefinieerd. Vraag: Inschrijver stelt voor om art. 1.8 te handhaven en 1.2 te schrappen.	Zie antwoord op vraag 93

95	Nee	Inhoud	Aanbestedingsdocument, 5.14	De tweede vragenronde is louter bedoeld voor verduidelijkingsvragen. Gegadigden kunnen blijkens de praktijk in een later stadium bij het opstellen van een deugdelijke Inschrijving nieuwe vragen hebben. Zeker gezien de aard en omvang van alle documentatie in dit geval. Dit kunnen vragen zijn waar de antwoorden bepalend kunnen zijn voor het wel of niet kunnen Inschrijven. Daarnaast worden vragen die niet beantwoord worden als risico bestempeld door Gegadigden die bij Inschrijving beprijsd en dus kostenverhogend zijn. In het belang van zowel de Aanbestedende dienst als de Gegagdigde is het dan ook bij andere aanbestedingen gebruikelijk dat ook de tweede (en eventuele volgende) vragenronden eveneens nieuwe vragen toelaten. Vraag: Gaat Aanbestedende dienst hiermee - in het belang van het welslagen van de Aanbesteding - akkoord?	Dit is akkoord, mits dit de planning van de aanbesteding niet zal wijzigen. De laatste datum waarop vragen kunnen worden ingediend blijft ongewijzigd.
----	-----	--------	-----------------------------	--	---

