

LMS - 1e Nota van Inlichtingen

Vraagnr.	Herkomst in document	Vraag	Antwoord
1	Inschrijvingsleidraad 3.20	We understand this clause to mean that we can submit final tenders in Dutch or English. Can you please confirm that English submissions of the proposal response will be acceptable?	Dit is een juiste aanname.
2		Can CHE confirm how many courses do you intend to migrate to the new LMS?	De CHE wil ca. 900 actuele cursussen migreren.
3	6.2.1. Beoordelingsmethodiek	Per wens kent Opdrachtgever na overleg, op basis van consensus, één gezamenlijke beoordeling toe. Wij verzoeken Opdrachtgever te overwegen om, in het kader van de beginselen van Europees aanbesteden, een transparantere beoordelingsmethodiek te kiezen. Bijvoorbeeld door alle individuele beoordelingen per wens te middelen en zo de beoordeling per wens vast te stellen.	Wij houden ons aan de gekozen beoordelingsmethodiek, omschreven in de aanbestedingsstukken (consensus).
4	Bijlage 1 Kerncompetenties	Do we need to submit 3 unique references, project details, contact information etc for core competency 1?	Per kerncompetentie ontvangen wij graag één referentie.
5	Bijlage 1 Kerncompetenties	Can one reference be used to meet both core competencies?	Ja, dit kan.
6	Bijlage 5 Programma van eisen E11	Bij punt E11 geeft Opdrachtgever aan dat Functioneel Beheer inzicht nodig heeft in hele specifieke beheerinformatie. Kan Opdrachtgever bevestigen dat specifieke informatie, zoals einddatum, niet per se op deze manier uit het systeem gehaald hoeft te worden, maar dat het gaat om het kunnen bereiken van het achterliggende doel: het achterhalen van het aantal actieve accounts?	CHE wil meer inzicht dan alleen in het aantal actieve accounts. Het criterium 'einddatum ligt in de toekomst of is leeg, vanuit iDentacle meegekomen' komt te vervallen.

7	E13	Vanuit visie willen we voor docenten functionaliteiten die niet gebruikt worden niet geheel verbergen, maar markeren als 'niet in gebruik', zodat de docent weet dat deze functionaliteit niet gebruikt wordt. Daardoor wordt deze functionaliteit niet zichtbaar voor studenten, maar geeft docenten wel de kans / stimuleert hen om in de toekomst deze functionaliteit eventueel wel te gebruiken. Gaat de Opdrachtgever akkoord met deze invulling?	CHE gaat akkoord.
8	E34	In Eis 34 geeft Opdrachtgever aan dat ingeleverd werk 'aangepast en verwijderd kan worden'. In onze oplossing verwijderen we geen ingeleverd werk. Studenten kunnen ten alle tijden tot de inleverdeadline opnieuw werk inleveren. Echter wordt eerder ingeleverd werk dan niet verwijderd. Gelieve de eis aan te passen naar: "Studenten kunnen tot de inleverdeadline werk opnieuw inleveren, ook al hebben ze reeds werk ingeleverd".	CHE gaat ermee akkoord dat studenten eerder ingeleverd werk niet kunnen verwijderen, <u>mits</u> voor docenten duidelijk is wat het meest recente ingeleverde werk is.
9	E36	Daar er voor ingeleverde documenten geen maximum storage geldt, en opdrachtgever dus nooit extra hoeft te betalen voor het opslaan van ingeleverde documenten, snappen wij niet waarom dit een eis is. Wij vragen opdrachtgever om deze eis te laten vervallen.	Het argument van de CHE om deze eis op te voeren was dat we ervan uitgaat dat elke GB aan ingeleverd werk ook doorberekend wordt aan de CHE. Dus hoe meer GB's er ingeleverd worden, hoe hoger de kosten. Om hier grip op te houden, willen we de bestandsgroote voor inleveren kunnen beperken. Als de storage voor ingeleverd werk nu (én in de toekomst!) niet in rekening wordt gebracht, dan vervalt dit punt. Eis wijzigt in: 'Indien er kosten in rekening worden gebracht voor het aantal GB dat wordt gebruikt, kan je als beheerder het maximaal aantal GB instellen voor het inleveren.'

10	E56	E56 - While we can provide implementation support with Dutch speaking consultants, we also have a group of experienced resources that are only English speaking. We feel it would be beneficial to CHE to leverage the experience of our entire team. Would CHE also accept English speaking consultants or a mix of English/Dutch speaking resources (Project Manager, Implementation Consultant and Trainer) to support your implementation?	De CHE wil gebruik maken van alle beschikbare expertise. Een mix werkt voor ons. Voor train-de-trainer-sessies eisen wij een Nederlandstalige trainer. Daarnaast heeft de CHE een sterke voorkeur voor een Nederlandstalige beheerderstraining.
11	E63	E63 -Can the Contracting Authority explain why it expects to pay only 10% of the list price for software/support/maintenance/hosting costs during year 1 between Sept 2025 and Sept 2026? (and presumably nothing between May 2025 and September 2025)? We respectfully ask that you reconsider this position, so that CHE receives a sufficient number of tender responses from qualified LMS providers. As SaaS LMS providers typically work with hosting partners such as AWS and purchase hosting in advance from their hosting partners your current proposal to pay 10% of list price (for up to 16 months from contract start date) is a challenge. We ask that CHE amends this requirement to be more in line with market norms. For example recent tenders from Dutch universities issued earlier in 2024 stipulated they would pay 25% of the list price for software/support/maintenance/hosting costs during year 1 which was deemed to be more reasonable. Please amend this requirement to allow us to bid.	Voor de periode van september 2025 - september 2026 wordt het percentage van 10% exploitatiekosten aangepast naar 20%.
12	E63 en Bijlage 8	If question 4 is agreed, can you provide an updated price sheet to reflect the updated percentage (Row 15, Cell C15 & Row 17, Cell A17 & C17)?	Bijlage 8 "Prijzenblad" wordt aangepast.

13	E64	Can CHE confirm that we will agree upon mutually acceptable payment milestones on award?	Wij kunnen dit bevestigen, rekeninghoudend met de richtlijn zoals in E64 beschreven.
14	E65	In eis 65 wordt gesteld dat de eerste indexatie pas is toegestaan per 1 september 2029. Wij vragen Opdrachtgever om indexatie toe te staan per 1 september 2027. We begrijpen dat Opdrachtgever zoekt naar prijszekerheid in een volatilemarkt, echter zou indexatie vanaf 2027 ons inziens meer dan redelijk zijn. Indien dit voor Opdrachtgever onbespreekbaar is, verzoeken wij om het prijsplafond (max. licentieprij) in het Prijzenblad te verhogen. Opdrachtnemer heeft hiermee de mogelijkheid risico mee te nemen in prijsstelling.	De eerste indexatie is toegestaan vanaf 1 september 2028.
15	E66	Would CHE accept remote support for the acceptance testing described in E66?	CHE heeft voorkeur voor minimaal een dagdeel ondersteuning op locatie. Indien dit niet mogelijk is, gaan we akkoord met ondersteuning op afstand.
16	E66	If remote support is not acceptable for E66, how long does CHE anticipate a resource would need to be onsite for acceptance testing?	CHE heeft voorkeur voor minimaal een dagdeel ondersteuning op locatie. Indien dit niet mogelijk is, gaan we akkoord met ondersteuning op afstand.
17	E68	Opdrachtnemer begrijpt het belang van een hoge beschikbaarheid en kan instemmen met een jaarlijkse uptime van 99,9%. Over de afgelopen drie jaar hebben we een gemiddelde jaarlijkse uptime van 99,997% gerealiseerd, wat neerkomt op slechts 6 minuten downtime per jaar. In lijn met de marktstandaard wordt uptime doorgaans op jaarbasis gemeten. Wij committeren ons aan deze werkwijze. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de uptime jaarlijks zal worden gemeten?	CHE is akkoord met het als volgt aanpassen van de beschikbaarheidseis: "Opdrachtnemer garandeert een jaarlijks beschikbaarheidspercentage van 99,9 % op basis van 7 dagen per week, 24 uur per dag, uitgezonderd onderhoudstijden en downtime mag niet meer zijn dan 4 uur per dag." Merk op dat beschikbaarheid is gedefinieerd als: De mate waarin een systeem of dienst consistent toegankelijk en volledig functioneel is voor de beoogde gebruikers, binnen de afgesproken tijdsperiodes en prestatieverwachtingen.

18	E71	In onze branche is dit een ongebruikelijke eis, waar bijna geen een leverancier aan kan voldoen. We begrijpen de achterliggende eis: uw behoefte aan een continuïteitswaarborging. Graag leveren wij deze waarborging op een andere wijze dan een Escrow overeenkomst. Gaat u akkoord met een wijziging van deze eis naar: Indien er sprake is van 'closed source' oplossing zal, op verzoek van Opdrachtgever de Leverancier meewerken aan het sluiten van een SaaS-Escrow-overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever, of een soortgelijke overeenkomst met de nadruk op de continuïteit van de dienstverlening.	Akkoord. De eis wordt aangepast naar 'Indien er sprake is van 'closed source' oplossing zal, op verzoek van Opdrachtgever de Leverancier meewerken aan het sluiten van een SaaS-Escrow-overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever, of een soortgelijke overeenkomst met de nadruk op de continuïteit van de dienstverlening.'
19	E72	E72 - While we maintain the API developer site, and we perform all maintenance of the learning platform (including applying updates and patches as required), it remains the responsibility of CHE to develop any required API integrations. We will provide consultation on how to leverage platform APIs and if there are any problems with the integration we agree to consult with CHE and the partner to help resolve - we would expect CHE to be involved in all conversations. Alongside expert consultancy, we also provide a number of free support resources, including documentation, a developer blog, Q&A, and a moderated community forum. Please confirm that this is in line with CHE expectations and acceptable to meet requirement E72.	Akkoord, dit komt overeen met onze verwachtingen. De CHE is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de API-integraties, intitueert deze en voert hierbij de regie. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij informatie beschikbaar stellen, adviseren bij het realiseren van de koppeling en ondersteunen bij het oplossen van issues.

20	E74	E74 - Please note that not all LMS functionality has a corresponding API, however all APIs that would be required/can be leveraged are readily available for use (such as Organisation structure management, Course offering and content management, Learning Repository product functionality, System Admin Variables management, User progress data, Course assignment submission and feedback management, Course calendar and discussions management, Gradebook and grade entry management, User, group, and enrolment management etc). Would CHE remove the word "all" from this requirement or confirm that our approach is acceptable to meet the requirement?	We bevestigen dat de door leverancier omschreven aanpak aanvaardbaar is.
21	E87	Wij kennen de integratiemogelijkheden van deze specifieke applicatie niet. Gelieve deze requirement te verwijderen of te bevestigen dat de Copyrightcheck van SURF de industrie standaard LTI ondersteunt en/of dat deze via API integreert met de LMS'en die door andere onderwijsinstellingen in Nederland gebruikt worden.	Copyrightcheck van SURF is gangbaar in LMS'en en wordt volgens SURF op 30 onderwijsinstellingen in NL (HO en WO) gebruikt.
22	E90	E90 - Can you confirm what portfolio software CHE would like to integrate with?	Op dit moment heeft de CHE geen portfoliosoftware. Wij willen gebruik maken van de functionaliteiten die in het LMS aanwezig zijn. Mocht dit onvoldoende zijn, willen we wel kunnen integreren met marktconforme portfoliosoftware.
23	E90	E90 - We can agree to integrate with any market-compliant portfolio software that is LTI compliant. Note that an API route is also an option using our developer platform. Is this acceptable to meet requirement E90?	Dit is acceptabel.

24	E95	E95 - As a SaaS solution, we implement a continuous delivery process, whereby updates are automatically delivered to all clients on the same day each month. While customers cannot opt out of a monthly update, if we release a new tool, significantly change a workflow, or develop a new user interface experience, we typically do so in an "off" state, providing customers the flexibility to enable this change at an appropriate time. Customers are given ample notice (three to six-plus months depending on impact) before this type of change is set to default. Considering this SaaS model, would CHE consider removing the 2nd sentence or confirm that our approach is acceptable to meet requirement E95?	Omschreven aanpak door leverancier is acceptabel.
25	E96	Gelieve te verduidelijken dat de opdrachtnemer alleen verantwoordelijk is voor het technisch beheer en onderhoud van plugins die deel uitmaken van de aanbidding van de opdrachtnemer en dus niet van plugins die opdrachtnemer zelf installeert op het platform.	De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de plugins die de opdrachtgever zelf installeert op het platform.
26	E99	E99 - Can CHE confirm how many key users will require training?	Op dit moment verwachten wij dat functioneel beheer (3-4 personen) een zeer uitgebreide training moet krijgen. Minimaal 2-3 medewerkers per opleiding een keyuser/trainer voor een train-de-trainer-aanpak (ca. 20-30 personen). Totaal maximaal 35 personen.

27	E101	In het Inschrijvingleidraad LMS staat vermeld dat inschrijvers een gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem conform ISO 27001 (of een gelijkwaardig document ter onderbouwing) moeten aantonen. Echter, in de lijst van eisen (E101) wordt niet expliciet vermeld dat een gelijkwaardige certificering ook geaccepteerd wordt. Kan Opdrachtgever nogmaals bevestigen dat een gelijkwaardige certificering aan ISO 27001 ook voldoet?	CHE is akkoord met gelijkwaardige certificering aan ISO 27001 (bv. ISAE3402 Type 2 en SOC 2).
28	E104	E104 - In the unlikely event of a security breach, we will launch an investigation to determine the cause of the breach and work to remediate the issue. Once we have verified that a breach has occurred, we will contact the affected customers within 72 hours to share details, including the cause and the steps to address the issue. Would CHE adjust "within a few hours" to 72 hours to align with our ISO and GDPR compliant process?	Niet akkoord, de eis wordt aangepast naar: "In het geval van een datalek en/of cybersecurityincident is Opdrachtnemer en/of onderaannemers binnen 48 uur beschikbaar om indien nodig te participeren in het responsteam." Zie ook paragraaf 7.1 Verwerkingsovereenkomst.
29	E110	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke accounts van opdrachtnemer het hier gaat? Worden hier (eind)gebruikers accounts bedoeld?	Het gaat hier om alle accounts van Opdrachtnemer die in gebruik zijn ten behoeve van de CHE. Het doel achter deze eis is dat verdachte inlog-/authenticatie activiteiten (in welke vorm dan ook) worden opgemerkt en direct maatregelen worden uitgevoerd.
30	E110	E110 - Our support team does not login to your instance for support and authenticate in the same way that an end user would, so this would not be applicable to contractors. Would CHE remove this requirement?	Eis wordt niet geschrapt. Echter, CHE gaat akkoord met alternatieve beveiligingsmaatregelen van de opdrachtnemer om verdachte inlog-/authenticatie activiteiten (in welke vorm dan ook) op te merken, zodat direct maatregelen uitgevoerd kunnen worden.

31	E110	E110 - Does this requirement relate user accounts at CHE? We're unclear when this would be applicable for contractors as we would never log into your instance except for support purposes with your explicit permission. Please clarify.	Nee, deze eis heeft geen betrekking op accounts van CHE-gebruikers. Zie antwoord bij vraag 30.
32	E111	E111 - Access to customer data must be authorized by the designated owner of such information and based on the Principles of Least Privilege and Need to Know. Access is granted to the systems based on an employee's role and group membership. Employee accounts are removed immediately upon termination or once they have left the organization. Accounts are also reviewed periodically to confirm that all accounts are still required and to confirm that any unnecessary accounts have been removed if no longer required in compliance with ISO27018 certification. Would CHE update "monthly" to "periodically" or "quarterly"?	Akkoord, eis wordt aangepast naar 'driemaandelijks'.
33	E112	E112 - We would only login to your instance at the request of CHE for support purposes and access to customer data must be authorized by the designated owner of such information and based on the Principles of Least Privilege and Need to Know. Can CHE provide further context on requirement E112 and the expectations of the Contractor and confirm this meets the requirement?	De CHE wil voorkomen dat accounts van opdrachtnemer onbeperkt toegang hebben tot de CHE-omgeving. Dit vraagt extra aandacht bij accounts die veel rechten hebben ontvangen op de CHE-omgeving. Het alleen toegang krijgen op verzoek van en geautoriseerd door de CHE en het toepassen van 'principles of Least Privilege' en 'Need to Know' geven voldoende invulling aan onze eis.

34	E114	E114 -For local authenticated users who are logging into the platform, passwords are not randomly generated. When local authentication is required (outside SSO configuration) passwords policies are set by CHE administrators (and can include minimum password length, complexity, age etc.). Would CHE consider removing "randomly generated" from this requirement?	Het gaat hier nadrukkelijk niet om gebruikersaccounts, maar om systeem-/serviceaccounts. Voor gebruikersaccounts is het akkoord dat wachtwoorden niet willekeurig gegenereerd worden. Voor systeem-/serviceaccounts blijft de eis bestaan, maar we passen wel het aantal karakters aan van 32 naar 16.
35	E114	E114 -As it relates to internal logins for employees, we are in compliance with internationally recognized ISO standards ISO27001, ISO27017, ISO27018, ISO27701 which state: Passwords must be set on all systems and utilities, and they must be at least: Eight digits (for smartphones), Twelve characters long (for laptops/desktops), Sixteen characters long (for servers, network appliances, and management systems). Would CHE alter the requirement to reflect that contractors must have internal password policies that are in line with ISO standards or adjust 32 characters to 16 characters?	De eis zal worden aangepast naar: 'Systeemwachtwoorden (bijv. serviceaccounts) zijn willekeurig gegenereerd en tenminste 16 karakters lang'.
36	E114	Kan de opdrachtgever verduidelijken welke wachtwoorden hier precies worden bedoeld?	Met systeemwachtwoorden worden wachtwoorden bedoeld van alle accounts die niet gekoppeld zijn aan een specifieke menselijke gebruiker en die doorgaans geen interactie met de gebruikersinterface hebben. Bijvoorbeeld een account dat specifiek wordt gebruikt om een connectie te maken tussen en/of data overdracht te regelen tussen Applicatie (component) A en Applicatie (component) B.

37	E125	E125 - As a SaaS solution, we retain 30 days of full backups, transaction logs, files, and configuration data. This means we always have a rolling 30 days of backups at hand for restoration requests. Note that CHE can also perform your own backup if required. Would CHE adjust the 'monthly backups' to 30 days?	Deze eis gaat specifiek over bewaartermijnen van backups. - Als er uur-backups gemaakt worden, dan moeten deze minimaal 1 dag bewaard blijven (daar voldoen jullie aan doordat er transactielogboeken gebackupt worden en deze 30 dagen bewaard blijven). - Als er dagelijkse backups gemaakt worden, dan moeten deze minimaal 15 dagen bewaard blijven (daar voldoen jullie aan doordat deze 30 dagen bewaard blijven). - Als er maandelijkse backups gemaakt worden, dan moeten deze minimaal 6 maanden bewaard blijven. Indien er geen sprake is van specifieke maand-backups, is de eis m.b.t. maandbackups niet van toepassing.
38	E126	We begrijpen het belang van een goede disaster recovery procedure en werken voortdurend aan het kunnen herstellen van data vanuit externe locaties. Hoewel we in de praktijk vaker dan jaarlijks een back-up recovery uitvoeren, is het marktconform om te committeren aan een jaarlijkse test. Gelieve te bevestigen dat een jaarlijkse test voldoende is om te zien of backups van de externe locatie functioneel terug kunnen worden gezet.	Akkoord, een jaarlijkse test is voldoende

39	E128	E128 -We copy over the structure and contents of your production environment into your test site, making it a mirror image of production, thus making it a better and more realistic testing ground for new integrations or builds. While personal data can be anonymized in the non-production environment, the non-production environment is a copy of the production environment. Is this acceptable to meet the requirement?	De CHE gaat ermee akkoord dat productiedata gebruikt worden in de acceptatie-omgeving, <u>mits</u> de beveiliging en inrichting van rollen en rechten gelijk is aan de productieomgeving. Daarnaast willen we dat de data in de acceptatieomgeving tenminste eens per drie maanden wordt overschreven, zodat wij blijven voldoen aan gestelde bewaartermijnen. Het is niet toegestaan om de persoonsgegevens uit de productieomgeving te gebruiken in test- en ontwikkelomgevingen.
40	E128	In onze standaardconfiguratie wordt de data van de niet-productieomgevingen periodiek overschreven met productiedata. Dit is zeer gebruikelijk in de markt en biedt het voordeel dat tests van nieuwe functionaliteiten of koppelingen in de niet-productieomgevingen direct in een rijke, waardevolle context uitgevoerd kunnen worden. We begrijpen het belang van adequate beveiliging en garanderen aan onze opdrachtgevers dat de beveiliging van de niet-productieomgeving even goed is, waarbij we dezelfde monitoring gebruiken voor niet-productieomgevingen als voor productieomgevingen. Ook zaken als toegang zijn op dezelfde manier ingeregeld in de verschillende omgevingen. Hierdoor blijft de integriteit van de data altijd gewaarborgd. Kan de opdrachtgever bevestigen dat productiedata ook in de niet-productieomgeving beschikbaar mag zijn, mits dezelfde beveiliging als op de productieomgeving wordt toegepast?	De CHE gaat ermee akkoord dat productiedata gebruikt worden in de acceptatie-omgeving, <u>mits</u> de beveiliging en inrichting van rollen en rechten gelijk is aan de productieomgeving. Daarnaast willen we dat de data in de acceptatieomgeving tenminste eens per drie maanden wordt overschreven, zodat wij blijven voldoen aan gestelde bewaartermijnen. Het is niet toegestaan om de persoonsgegevens uit de productieomgeving te gebruiken in test- en ontwikkelomgevingen.

41	E132	Om kans op fouten te verkleinen is ervoor gekozen dergelijke functionaliteit niet direct in de applicatie op te nemen. De opdrachtgever kan echter de CSM'er benaderen, die ervoor zorgt dat de benodigde rechten voor de betrokkenen worden verleend, zoals het recht van vergetelheid. Deze werkwijze verkleint de kans op fouten en verhoogt daardoor de integriteit van de data. Kan de opdrachtgever bevestigen dat een dergelijke functionaliteit niet direct in de applicatie aanwezig hoeft te zijn, mits er een alternatief wordt geboden waarmee wordt voldaan aan de AVG?	Het lijkt er op dat de eis van de CHE verkeerd begrepen wordt. "Rechten van betrokkenen" heeft niets te maken met autorisaties, toegangsrechten. Zo lijkt dat wel geïnterpreteerd te worden, doordat er staat "(...)die ervoor zorgt dat de benodigde rechten voor de betrokkenen worden verleend, zoals het recht van vergetelheid." "Recht op vergetelheid" betekent dat mensen er recht op hebben dat gegevens uit de systemen verwijderd worden (mits dit conform AVG is). Het gaat dus om privacyrechten, zoals beschreven op https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/the-mas/basis-avg/privacyrechten-avg
42	E134	E134 - Can CHE confirm what you are trying to achieve by selectively cleaning up data by creation and modification date?	Data met betrekking tot het uploaden/creëren/wijzigen/beoordelen van content, waaronder ingeleverd werk van de student zijn nodig om de bewaartermijnen te kunnen hanteren. Voorbeeld: het bewaren van ingeleverd werk van een student mag tot 2 maanden na beoordeling, daarna moet je het vernietigen. Op basis van de beoordelingsdatum (en als die er niet is, van wijzigingsdatum) kan je berekenen vanaf welk moment de content vernietigd moet worden. De CHE wil, op basis van onder andere de genoemde data, de content overzichtelijk op kunnen halen, waarna deze in bulk kunnen worden opgeschoond.
43	Implementatie	Zou CHE meer details kunnen geven over de kleine pilot groep in september 2025? Wat is hun reikwijdte en wat zijn de succescriteria? Zijn de pilots verspreid over verschillende faculteiten en zijn er 'belangrijke' gebruikers bij deze pilots betrokken?	Zoals eerder vermeld willen we een pilot doen met een kleine opleiding (ca. 40-50 studenten). Het LMS leren kennen is de belangrijkste doelstelling en deze kennis kan worden gebruikt bij de implementatie voor alle andere opleidingen.

44	Implementatie	Wij zouden graag meer inzicht krijgen in de (project)risico's die al door het CHE projectteam zijn geïdentificeerd. Kunnen deze risico's worden gedeeld om ervoor te zorgen dat ze op de juiste manier worden aangepakt in ons implementatieplan?	De belangrijkste risico's: - het grote aantal veranderingen die in de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden (meer kans op verandermoeheid) - de hogeschoolbrede wens (vanuit het CvB) voor standaardisatie van inrichten van leeromgeving en de soms andere wensen van de opleidingen. - teveel focus op technische eisen in plaats van op de veranderkundige kan van de implementatie. - beschikbaarheid personeel
45	Implementatie	In het plan van aanpak wordt er niet specifiek verwezen naar veranderingsmanagement. Verandermanagement speelt een cruciale rol bij het succesvol invoeren en gebruiken van een nieuw leermanagementsysteem, wat volgens ons van strategisch belang is. Kan CHE aangeven hoeveel belang het hecht aan dit gebied en of het change management ondersteuning zoekt bij leveranciers?	We hechten belang aan het onderdeel change management, ook gezien de risico's. De CHE is primair verantwoordelijk voor change management. We leren graag van jullie ervaringen in de overstap van de ene naar de andere leeromgeving.
46	Implementatie	In de uitleg voor het implementatieplan wordt gevraagd of wij de inzet van medewerkers van de leveranciers delen en daarbij uit te gaan van zo min mogelijk inzet van medewerkers van CHE. Kan de Opdrachtgever meer uitleg geven waarom zij dit zo min mogelijk willen houden? Zijn er medewerkers die wel gedeeltelijk vrij worden gemaakt voor dit implementatieproject? Denk bijvoorbeeld aan: aantal en inzet van admins, key-users en/of onderwijskundigen?	Vanwege beperkte beschikbaarheid van personeel (bijvoorbeeld op Functioneel Beheer) wil de CHE graag zoveel mogelijk ontzorgd worden. Voor project management, key users, admin-taken en onderwijskundige willen wij wel tijd vrijmaken, maar daarvoor moet de CHE weten hoeveel inzet nodig is. Daarnaast krijgt iedere programmaleider (verantwoordelijke voor een cursus) tijd om de cursus in te richten in de nieuwe leeromgeving.

47	Implementatie	In het 'plan van aanpak implementatie' staat onderdeel 6 'trainingsprogramma's die leverancier aanbiedt' en in eis E99 dat CHE verwacht dat beheerders en key-users worden opgeleid via een train de trainer-aanpak. Zou de opdrachtgever meer uitleg kunnen geven wat de verwachtingen zijn bij de trainingen? Denk bijvoorbeeld aan het aantal mensen die getraind moeten worden en de hoeveelheid trainingsmomenten.	Op dit moment verwachten wij dat functioneel beheer (3-4 personen) een zeer uitgebreide training moet krijgen. Daarnaast minimaal 2-3 medewerkers per opleiding een keyuser/trainer voor een train-de-trainer-aanpak (ca. 20-30 personen). Totaal maximaal 35 personen. We verwachten dat de functioneel beheerders en key-users vanuit hun rol voldoende handvatten hebben om andere docenten te trainen in het werken met het LMS.
48	Bijlage 6 Wensen en uitwerking W47	W47 - We provide a range of services in Dutch, including Customer Success Management, and Technical Account Management however we typically (and successfully) support our Dutch client base with an English speaking helpdesk. Would CHE be open to having LMS helpdesk support for key administrators in English? If so, would CHE update Wish 47 to state "the Contractor will provide a Dutch or English language support desk"?	Akkoord, wens wordt aangepast.
49	W7	We verzoeken de Opdrachtgever om het tweede gedeelte van deze wens te schrappen (het kunnen uitzetten van de functionaliteit om content te downloaden). Het is voor gebruikers altijd mogelijk om bijv. screenrecordings/screenshots te maken van content.	De wens (W7) blijft staan. Het doel is om te voorkomen dat op grote schaal content wordt gedeeld buiten de organisatie.

50	W21	In W21 gaat het over een student die zijn werk onder embargo kan inleveren (wat betekent dat alleen specifieke, door de examiner gekozen, beoordelaars toegang hebben tot het ingeleverde werk). Zou de Opdrachtgever deze wens kunnen verduidelijken in de vorm van een concrete use-case?	Dit gaat bijvoorbeeld over het inleveren van afstudeerwerk met vertrouwelijke informatie, dat niet zomaar voor iedereen beschikbaar mag zijn. Denk hierbij aan opdrachten bij defensie, Shell of de politie. Alsook: bijzondere persoonsgegevens van/over de student zelf.
51	W23	In W23 gaat het over de embargo-functie die toegewezen kan worden door een beoordelaar aan specifieke personen. De embargo-functie is voor ons niet helemaal duidelijk. Zou de Opdrachtgever deze wens kunnen verduidelijken in de vorm een concrete use-case?	Dit gaat bijvoorbeeld over het inleveren van afstudeerwerk met vertrouwelijke informatie, dat niet zomaar voor iedereen beschikbaar mag zijn. Denk hierbij aan opdrachten bij defensie, Shell of de politie. Alsook: bijzondere persoonsgegevens van/over de student zelf. CHE wil de vertrouwelijke informatie alleen delen met docenten, die daar recht op hebben. Dat vraagt ook om een persoon/rol (de examiner) die bepaalt wie tot welk ingeleverd werk toegang heeft.
52	W37	Zou de Opdrachtgever enkele voorbeelden kunnen benoemen van obstakels en hiaten in de context van deze wens?	Het gaat niet over de prestaties van studenten, maar over de mate waarop de content door studenten wordt gebruikt. Bijvoorbeeld het niet uitvoeren van leeractiviteiten, omdat deze overbodig zijn of omdat er een fout in de leeractiviteit zit.
53	Bijlage 6	In Bijlage 6 wordt beschreven dat per beoordelingsgroep 60 minuten wordt gerekend voor zowel de instructie als de test zelf. Vaak merken wij in gelijke situaties dat door vragen er meer tijd nodig is en het voor gebruikers als gehaast kan voelen om alle informatie binnen een uur te verwerken. Daarom vragen we de opdrachtgever om de tijd te verlengen naar 2 uur.	CHE gaat akkoord met maximaal 1,5 uur.

54	Bijlage 7 Use Cases	Would CHE allow us to include instructional notes/links/videos to support testers in addition to the live demonstration?	Instructieve opmerkingen/links/video's mogen alleen binnen aangegeven tijd en aanvullend zijn op uitvoering van de use cases.
55	Bijlage 7 Use Cases	We understand that demonstrations/user testing is scheduled for March 31-April 2 however the URL and logins to the user test site are being requested with submission (February 14). Can vendors continue to prepare the site for user testing past the submission deadline (up to March 30)?	Wat ons betreft kunt u tot 30 maart uw gebruikerstest voorbereiden. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier dat de testomgeving volledig werkend wordt opgeleverd (inclusief accounts).
56	Bijlage 7 Use Cases	Will there be any other chance to demonstrate our value to CHE beyond the core use cases?	Nee, hier is geen ruimte voor.
57	Bijlage 7 Use Cases	Are vendors free to configure the test site to best meet the scenarios based using our own materials or will CHE provide sample course documents etc. in support of configuration. If CHE is providing documentation for inclusion in the test site when will these be received? Is it possible with the 2 nd note of information (Jan 24) at latest?	De leverancier is vrij om de testlocatie te configureren met eigen materiaal.
58	Bijlage 7 Use Cases	Will CHE release more information about user testing and demo stage to shortlisted vendors?	Zodra de shortlist bekend is, zullen we de datum, het tijdstip en de locatie met de betreffende partij(en) delen. Zie data in het aanbestedingsdocument.
59	Bijlage 7 Use Cases	Will there be an opportunity to ask more questions about user testing and demos if shortlisted & invited to participate in this stage?	Nee, vragen kunnen gesteld worden in de vragenrondes van nota van inlichtingen.
60	Bijlage 7 Use Cases / Case 2	In use case 2 bij de docent gaat het over het verdelen van het nakijkwerk over verschillende docenten in een cursus. Dit onderdeel wordt niet benoemd in het programma van eisen. Daarom zouden we de opdrachtgever willen vragen om dit onderdeel te laten vervallen	Dit onderdeel laten we vervallen.

61	Bijlage 7 Use Cases / Case 5	Graag zouden we de opdrachtgever willen vragen om meer verduidelijking te geven. In de titel van de use case staat studenten toevoegen en verwijderen, maar in de use case zelf wordt er gesproken over toevoegen en verwijderen van docenten. Zou dit kunnen worden aangepast?	Aanpassing wordt verwerkt in Bijlage 7, case 5.
62	Gebruikerservaring	We zouden graag een handleiding willen toevoegen aan de demo bij de gebruikerstesten. De concrete vraag: Mogen leveranciers een handleiding meenemen om tijdens de gebruikerstesten aan de deelnemers te geven?	CHE is akkoord met het verstrekken van een handleiding door de leverancier(s) tijdens de gebruikerstesten.
63	Bijlage 8 Prijzenblad	Section C of the price sheet asks for hourly rates by type of employee/rate, however there is only 1 row. Can vendors add rows under section C to reflect various roles/hourly rates if applicable?	CHE is akkoord met het toevoegen van rijen in sectie C van de prijslijst.

64	Bijlage 8 Prijzenblad	We lezen dat CHE niet bereid is commitment te tonen op het aantal actieve gebruikers per jaar. Wij begrijpen dat het lastig is om het gebruik nauwkeurig te voorspellen maar willen Opdrachtgever vragen om een minimale commitment van 4800 eindgebruikers. Hiermee willen we borgen dat we de meest kostenefficiënte oplossing kunnen aanbieden, rekening houdend met het door de Opdrachtgever ingestelde prijsplafond.	De CHE gaat uit van een geraamde omvang van de opdracht van circa 4800 studenten die initieel onderwijs volgen en circa 675 studenten die niet-initieel onderwijs volgen. De CHE kan voor jaar 1 een minimaal commitment afgeven van 4800 studenten. Voor de verdere looptijd van het initiele contract wordt het LMS instellingsbreed in gebruik genomen, waarbij het aantal studenten in redelijke mate kan wijzigen. Mocht het totaal aantal studenten (5475) meer dan 20% afwijken naar boven of naar beneden, wat op overzienbare termijn niet de verwachting is, dan bestaat de mogelijkheid om de fee per student binnen redelijke grenzen opnieuw te onderhandelen. Opgenomen in Bijlage 8 Prijzenblad
65	Model Overeenkomst	The notes of information rank 5th and 6th in the order of precedence. Our understanding is that these documents will prevail over the original documents. As such can the Notes of Information be moved up in the list order or can CHE confirm that notes of information will prevail?	Rangorde wordt aangepast in de model overeenkomst.
66	Model Overeenkomst	Would CHE provide 30 days to remedy any identified deficiency, before compensation for damages or termination are applied?	CHE gaat niet akkoord. We hanteren de term 'redelijke termijn' omdat dit afhankelijk is van het type tekortkoming.
67	ARBIT inkoopvoorwaarden	Can we please confirm our understanding that we will not be in breach of ARBIT 12.3 if very minor bugs are not repaired within the 12 month period?	In ARBIT 12.3 garandeert de opdrachtnemer gedurende 12 maanden dat hij gebreken hersteld. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen kleine en/of grote gebreken.

68	ARBIT inkoopvoorwaarden	We do not view a 50,000 EUR penalty for each breach confidentiality to be fair or appropriate, and request this is removed. Such a penalty should depend on the type of violation (e.g., material breach) and resulting damage.	De CHE is het eens met uw opmerking. Een dergelijke straf hangt af van het soort overtreding en de daaruit voortvloeiende schade. De maximale boete voor het schenden van de vertrouwelijkheid is € 50.000.
69	ARBIT Artikel 8	Vanuit innovatie perspectief gaan we de applicatie doorontwikkelen in samenwerking met Opdrachtgever. De Intellectuele Eigendomsrechten voor hetgeen ontwikkeld, zal echter ten aller tijden bij Opdrachtnemer blijven liggen.	CHE is akkoord.
70	ARBIT Artikel 8.4 & 8.5	Hoewel de voorgestelde wijzigingen enkele nuances toevoegen, blijven deze artikelen juridische risico's vormen voor de Opdrachtnemer. Daarom verzoeken wij om deze artikelen volledig te laten vervallen.	CHE is akkoord met volledig laten vervallen van Artikel 8.4. CHE is <u>niet</u> akkoord met het vervallen van Artikel 8.5 zoals geformuleerd in bijlage 3b.
71	ARBIT Artikel 11	Artikel 11 - Gelieve te laten vervallen, betaling na acceptatie door Opdrachtgever is niet aanvaardbaar.	Artikel 11 uit de ARBIT voorwaarden 2022 komt te vervallen.
72	ARBIT Artikel 42 en 47	Aangezien de Diensten worden aangeboden via een SaaS-model, willen wij verduidelijken dat de Opdrachtnemer niet verplicht is een kopie van de Software of enige code aan de Opdrachtgever te verstrekken, of enige code in escrow te plaatsen (aangezien de Opdrachtnemer geen licentie verstrekt, behalve voor gebruik tijdens de looptijd).	CHE gaat ermee akkoord dat de opdrachtnemer niet verplicht is een kopie van de software of enige code aan de opdrachtgever te verstrekken, of enige code in escrow te plaatsen.
73	Verwerkersovereenkomst	We typically notify for Personal Data Breaches without undue delay but no later than 72 hours. Would CHE update this clause to reflect 72 (or at minimum 48) hours in keeping with the requirements and wording of the GDPR?	Clausule wordt aangepast naar 48 uur.