

Algemene informatie

Aanbesteding: Studentcontactsysteem
Aanbestedende Dienst: Universiteit Leiden
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage "Concept Overeenkomst"

Vraag:

De lijst Bijlagen op pagina 33 van het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactsysteem.pdf" vermeldt een "Concept Overeenkomst". Bij de in TenderNed beschikbare documenten zien wij geen overeenkomend document. Waar kunnen we deze bijlage vinden?

Antwoord:

Deze is toegevoegd aan deze NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactsysteem

Beantwoord op:

6 jun. 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage "Standaardformulier Referentie-opdrachten"

Vraag:

De lijst Bijlagen op pagina 33 in het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactsysteem.pdf" vermeldt een "Standaardformulier Referentie-opdrachten". Bij de in TenderNed beschikbare documenten zien wij geen overeenkomend document. Waar kunnen we deze bijlage vinden?

Antwoord:

Deze is toegevoegd aan deze NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

6 jun. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage "Prijsblad"

Vraag:

De lijst Bijlagen op pagina 33 in het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem.pdf" vermeldt een "Prijsblad". Bij de in TenderNed beschikbare documenten zien wij geen overeenkomend document. Waar kunnen we deze bijlage vinden?

Antwoord:

Deze is toegevoegd aan de NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

11 jun. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Specificatie wensen in PvE zoals bedoeld in Beschrijvend document 9.1.5. Kwaliteitscriterium 6 Programma van Wensen

Vraag:

In het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem.pdf" is onder "9.1.5. Kwaliteitscriterium 6 Programma van Wensen" (pagina 28) sprake van "Wensen uit het programma van Eisen en wensen". Het bijgevoegde document "Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem.xlsx" vermeldt echter geen "wensen" als zodanig. Er zijn wel punten aangeduid met "Should have" en "Could have". Welke van de punten in dit document zijn een wens zoals bedoeld in onderdeel 9.1.5?

Antwoord:

Dit betreft de categorie Should have en Could have.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

11 jun. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Antwoordblad PvE (vermeld in Beschrijvend document onderdeel 9.1.5)

Vraag:

In het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem.pdf" is onder "9.1.5. Kwaliteitscriterium 6 Programma van Wensen" (pagina 28) sprake van een antwoordblad: "Voor de beantwoording gebruikt u het antwoordblad van het PvE". Het bijgevoegde document "Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem.xlsx" bevat geen expliciet antwoordblad. Hoe kunnen we het beste de antwoorden aanleveren?

Antwoord:

Wij vragen u deze als separaat document aan te leveren. Daarop graag vermelden 'antwoorden PvE'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 11 jun. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Te reserveren tijdsperiode voor inplannen demo Beschrijvend document 9.1.8. Kwaliteitscriterium 9: Demo

Vraag:

In het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem.pdf" staat onder "9.1.8. Kwaliteitscriterium 9: Demo" (pagina 30) dat de demo's worden gepland in de week van 4 tot 8 juli 2025. Deze periode omvat ook de zaterdag en zondag. Kunt u specificeren welke van deze dagen wij beschikbaar dienen te zijn voor het inplannen van de demo?

Antwoord:

Dit betreft 8 en 9 juli 2025. Op beide dagen zijn de middagen geblokt. De daadwerkelijke planning wordt afgestemd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 11 jun. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Use cases demo (Beschrijvend document 9.1.8. Kwaliteitscriterium 9: Demo)

Vraag:

In het document "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem.pdf" wordt onder "9.1.8. Kwaliteitscriterium 9: Demo" (pagina 30) verwezen naar "use cases": "De use cases zijn terug te vinden in bijlage 7: Programma van Eisen en Wensen". Het bijgevoegde document "Programma van Eisen

Klantcontactstelsysteem.xlsx" bevat geen vermelding van "use cases". Waar kunnen we een beschrijving van de use cases vinden?

Antwoord:

Deze zijn toegevoegd aan de NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

11 jun. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Use cases

Vraag:

Kunt u aangeven waar wij meer informatie kunnen vinden over de use cases?

Antwoord:

Deze zijn toegevoegd aan de NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

11 jun. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Accountantsverklaring

Vraag:

U vraagt op in 8.5.2 van het beschrijvend document om “door de accountant goedgekeurde jaarrekeningen”. Onze organisatie is niet verplicht om accountantsverklaringen op te laten stellen bij de jaarrekening omdat een samenstellingsverklaring voldoet. Kunt u akkoord gaan met jaarrekeningen waarvoor een samenstellingsverklaring is afgegeven?

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

11 jun. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bestaande koppelingen

Vraag:

U geeft in 9.1.1 van het beschrijvend document aan dat er diverse koppelingen met bestaande IT systemen moeten worden gerealiseerd. Naar wij aannemen heeft (de leverancier van-) FAQtory deze koppelingen reeds gerealiseerd. Kunt u aangeven hoe u niettemin een vergelijkbaar criterium kunt hanteren bij het beoordelen van de score voor leveranciers die deze koppelingen nog moeten realiseren en uw bestaande leverancier?

Antwoord:

Niet alle benoemde koppeling zijn reeds bestaande koppelingen. Wij vragen in Kwaliteitsvraag 2 meer uit. Ook een eventueel inschrijvende bestaande leverancier dient alle gevraagde elementen volledig te beantwoorden en zal beoordeeld worden op deze beantwoording op basis van het beoordelingsmodel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 11 jun. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Huidige leverancier

Vraag:

U geeft op pagina 7 van het beschrijvend document aan reeds langere tijd samen te werken met (de leverancier van-) FAQtory. Deze partij hoeft, naar wij aannemen, (deels) niet opnieuw een implementatie te doen als zij de aanbesteding wint. Hierdoor ontstaat een oneerlijke vergelijking als de kosten van implementatie moeten worden vergeleken met die van de andere aanbieders. Hoe zorgt u ervoor dat de vergelijking van de prijs voor de implementatie tussen de aanbieding van deze partij en de andere aanbieders op vergelijkbare gronden zal worden verricht?

Antwoord:

Het doel van een aanbesteding is een eerlijke en transparante concurrentie tussen leveranciers. Dit betekent dat de aanbestedende dienst niet de plicht heeft om alle voordelen van de zittende partij volledig te neutraliseren. Echter, wel moet de aanbestedende dienst zo veel mogelijk relevante informatie over de opdracht verschaffen aan potentiële inschrijvers.

Wij stellen ook dusdanige eisen en wensen aan de opdracht zodat ook de zittende leverancier moet gaan investeren. Dit komt eveneens tot uitdrukking in de implementatie

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Screenshots

Vraag:

Kunt u ons meet inzicht geven in de studentkant en de medewerkerskant van het systeem? Kunt u screenshots met ons delen?

Antwoord:

Op deze screenshots kan gevoelige informatie staan. Wij zullen deze met de NvI 2 trachten te delen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Meertaligheid

Vraag:

PvE Punt 73

U geeft aan dat de studentkant van het systeem (portaal) meertalig is. In hoeverre dient ook de medewerkerskant en de beheerkant van het systeem meertalig te zijn?

Antwoord:

Het betreft de studentkant. Dit geldt niet per se voor de medewerkers-/beheerders kant

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Mailmerge velden

Vraag:

PvE punt 6.

Kunt u aangeven welke mailmerge-velden u bedoelt?

Antwoord:

Mailmerge velden zijn placeholder-tekst in een sjabloondocument die worden vervangen door gegevens uit een gegevensbron, zoals een Excel-bestand, database of CRM. Ze dienen als marker om aan te geven waar de gepersonaliseerde gegevens in het document moeten worden ingevoegd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Afspraken inplannen in MS Bookings

Vraag:

PvE punt 5 (inplannen afspraken in MS Bookings.

Bedoelt u dat vanuit het portaal afspraken in MS Booking kunnen worden ingepland en dan ook in het portaal worden weergegeven?

Is het toegestaan om hiervoor een eigen afsprakensysteem in te zetten?

Antwoord:

Wij werken met MSBookings.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Ontbrekende bijlagen

Vraag:

In het aanbestedingsdocument staat onderaan een lijst van bijlagen.

Klopt het dat de volgende bijlagen ontbreken op Tendered?

- Standaardformulier Referentie-opdrachten
- Garantstelling derden
- Prijzenblad

Antwoord:

Deze zijn toegevoegd aan de NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Architectuur en koppeling

Vraag:

In het PvE beschrijft u bij punt 2 de koppeling met bestaande software van derden. Kunt u meer inzicht geven in de applicaties waarmee koppelingen worden voorzien en hoe die koppelingen er op hoofdlijnen uit zien? Zijn er

plaatjes van (applicatie)architectuur beschikbaar?

Antwoord:

Er is geen applicatie architectuur beschikbaar

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

E-mail flows (email marketing automation)

Vraag:

Is het wenselijk dat het systeem over (email) marketing automation functionaliteiten beschikt? Denk bijvoorbeeld aan het maken van e-mailflows en het versturen van nieuwsbrieven in bulk aan een (gesegmenteerde groep) studenten.

Antwoord:

De applicatie wordt niet gebruikt voor het verzenden van nieuwsbrieven

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

19

Welke contacten staan in de contacthistorie?

Vraag:

U beschrijft op P9 dat medewerkers en studenten contacthistorie kunnen doorzoeken. Kunt u meer inzicht geven in waar die contacthistorie uit bestaat? Omvat deze contacthistorie ook de (fysieke) activiteiten die studenten doen? Denk bijvoorbeeld aan een aspirant student die een open dag heeft bezocht of een student die een gesprek heeft gevoerd met zijn studentcoach. Dit maakt dat het studentcontactstelsysteem in staat is om inzicht te geven in de complete journey van de student. Is dit inzicht wenselijk?

Antwoord:

De contacthistorie bestaat uit de historie van de vragen die de student via het studentcontactstelsysteem (via een van de contactmogelijkheden) heeft gesteld

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Welke soorten medewerkers (rollen, persona's)

Vraag:

Welke soorten medewerkers (rollen, persona's) zijn gebruikers van het systeem?

Antwoord:

Dit zijn diverse soorten medewerkers. Wij wensen zelf rollen te kunnen definiëren

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Welke soorten studenten zijn gebruikers van het systeem?

Vraag:

Welke soorten studenten zijn gebruikers van het systeem?

Denk aan aspirant studenten (studiezoekers), studenten, alumni.

Antwoord:

Dit zijn zowel aankomende als zittende studenten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Communicatiekanalen

Vraag:

U beschrijft op pagina 9 van het aanbestedingsdocument dat het systeem studentcontacten over meerdere communicatiekanalen dient af te handelen. U noemt daarbij e-mail, webformulieren en overige communicatiekanalen zoals chatbot etc.

Kunt u duiden welke overige communicatiekanalen wenselijk zouden zijn? Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning voor communicatie via SMS, Whatsapp en/of ondersteuning voor MS Teams.

Antwoord:

In diverse plaatsen in de subgunningscriteria kunt u aangeven waar uw oplossing zich o.a. op dit aspect zich kan onderscheiden. Het aangeven van

de wenselijk die wij eventueel zouden zien doet hier afbreuk aan

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat opdrachtnemer alle ter hand gestelde documenten, etc. aan opdrachtgever moet retourneren. Kunt u bevestigen dat dit niet van toepassing is documenten, etc. die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen in overeenstemming met algemene systeem archivering of back-up richtlijnen?

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

Art. 29.3 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtnemer mededeling doet van eerdere claims onder de verzekeringspolis in het lopende verzekeringsjaar. Wij zijn niet bereid dergelijke mededelingen te doen. Bent u bereid de woorden: "... waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar" van art. 29.3 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Hiertoe zijn wij bereid

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"Art. 26.2 ARBIT-2022 beperkt de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade tot EURO 1.250.000, - per gebeurtenis. Art. 26.3 ARBIT-2022 geeft aan, dat de aansprakelijkheid voor schade die geen persoons- of zaakschade is (dus bijvoorbeeld alle gevolgschade), is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Daarmee staan de opdrachtwaarde en het voor opdrachtnemer te accepteren risico niet met elkaar in verhouding, althans is het risico niet proportioneel in verhouding met de baten. Daarnaast is het totaal aantal gebeurtenissen niet gemaximeerd tot een bedrag of tot een periode (per contractjaar). Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot een bedrag van maximaal eenmaal de door opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Aansprakelijkheid voor indirecte schade pleegt geheel te worden uitgesloten. Wij stellen voor dat in afwijking van artt. 26.2 en 26.3 ARBIT-2022- een redelijke en marktconforme aansprakelijkheidsbeperking wordt overeengekomen (zoals ook de Gids Proportionaliteit voorschrijft)

waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. Graag vernemen wij of u akkoord bent met het opnemen van de volgende bepaling:

“Wederpartij zal de Opdracht naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van haar kan worden verwacht. Wederpartij is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van Wederpartij. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade van Opdrachtgever is beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal de Vergoeding voor de Opdracht in verband waarmee de toerekenbare tekortkoming is ontstaan, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Wederpartij. Aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie) is uitgesloten, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Wederpartij.”

Art. 26.4 ARBIT-2022 zou moeten worden beperkt tot: “... (c) in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in art. 8 ARBIT-2022.” De overige gevallen (a), (b) en (d) blijven buiten toepassing. Bent u hiertoe bereid?
”

Antwoord:

Wij zijn bereid tot de beperking van de aansprakelijkheid te beperken tot €1.250.000 per gebeurtenis tot een maximum van €2.000.000 per jaar. Art. 26.4 ARBIT-2022 is hiervan uitgesloten

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"Voor zover bij het verlenen van onze diensten persoonsgegevens worden verwerkt, beschouwt KPMG zich als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Dit betekent dat KPMG geen verwerkersovereenkomsten sluit met klanten aangezien dat enkel vereist en passend is als KPMG optreedt als verwerker. Achtergrond van dit standpunt is dat KPMG door klanten wordt ingeschakeld vanwege zijn bijzondere expertise over het betreffende onderwerp en dus zijn diensten verleent als professioneel, onafhankelijk adviseur. KPMG bepaalt volledig zelfstandig hoe zij haar werkzaamheden uit zal voeren, welke middelen zij daarbij gebruikt en welke persoonsgegevens daarvoor nodig zijn en stelt ook geheel zelfstandig haar adviezen op. Deze zelfstandigheid is essentieel voor KPMG om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen blijven waarborgen. De verplichting om aanwijzingen van de klant op te volgen t.a.v. welke persoonsgegevens we mogen verwerken en hoe wij dat precies mogen doen, zoals een verwerker dient te doen, doet inherent afbreuk aan de autonomie die KPMG nodig heeft om kwalitatief goede diensten te kunnen leveren. Het verwerken van persoonsgegevens is ook niet de kern van onze diensten maar veeleer een noodzakelijke bijkomstigheid om onze diensten te kunnen leveren. Ten slotte; voor zover KPMG instructies krijgt van cliënten zien die in principe op de gewenste output van onze dienstverlening en niet op de wijze waarop wij persoonsgegevens moeten verwerken.

Gelet op het voorgaande zijn wij van mening dat het sluiten van een verwerkersovereenkomst niet passend is gezien de AVG-rol die wij feitelijk hebben (verantwoordelijke), noch noodzakelijk voor compliance met de AVG. Als verantwoordelijke zal KPMG er zelf voor zorgen dat de noodzakelijke verwerkingen van persoonsgegevens voldoen aan de AVG. KPMG is wél bereid om afspraken te maken over de verwerking van persoonsgegevens die passen bij een situatie waarin sprake is van twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. Een instructierecht kan daarvan in ieder geval geen onderdeel uitmaken.

Deelt u onze visie dat, nu Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke geen instructies van Opdrachtgever zal krijgen inzake de verwerking van persoonsgegevens, in het kader van voorliggende opdracht geen verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in art 14.2 ARVODI-2022 tot stand zal komen. Zo nee, waarom niet? "

Antwoord:

Wij wensen niet alleen advies te ontvangen, maar een daadwerkelijke applicatie gebaseerd op SaaS waarbij de o.i. de leverancier zich kwalificeert als verwerker

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

We achten een boetebepaling onwenselijk. Het overeenkomen van boetes is bovendien niet noodzakelijk omdat in de wet en in de contractvoorwaarden al een vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van de accountantsorganisatie en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Daarnaast bieden ook de tuchtregels bij schending van de voor opdrachtnemer geldende verplichtingen voldoende waarborgen. Wij verzoeken u derhalve om artikel 17.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Hier kunnen wij niet mee instemmen. Echter zijn wij wel bereid de boete als benoemd in artikel 17.5 te wijzigen naar 10.000 euro per overtreding

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"In artikel 17.4 staat beschreven dat Wederpartij alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, op eerste verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stelt. Het aanhouden van een

intern dossier is verplicht op grond van regelgeving. Deze bepaling staat haaks op de voor ons verplichte dossiervorming. Bent u daarom bereid in aanvulling van artikel 17.4 ARBIT-2022 het volgende overeen te komen:

“Artikel 17.4 ARBIT- 2022 laat onverlet, dat Wederpartij een dossier aanhoudt ter zake van de Opdracht. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers te bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen. De dossiers zijn eigendom van Wederpartij.” "

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"In art. 17.3 ARBIT-2022 dient Wederpartij haar medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door Opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijk informatie door Wederpartij. Het is onduidelijk hoe Opdrachtgever het in art. 17.3 ARBIT-2022 genoemde toezicht op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij wil uitoefenen en welke partij de hiermee gemoeide kosten draagt. Kunt u een voorbeeld geven van het in artikel 17.3 ARBIT 2022 genoemde toezicht door /namens Opdrachtgever en kunt u bevestigen dat uit deze maatregelen niet volgt, dat u inzage heeft in de administratie van Opdrachtnemer, dan wel toegang wenst tot locaties van Opdrachtnemer? Gaat u daarom akkoord met het volgende tekstvoorstel in aanvulling op art. 17.3 ARBIT-2022:

“Dergelijke activiteiten, welke voor rekening van Opdrachtgever komen, strekken zich in ieder geval niet uit tot het verkrijgen van inzage in de

administratie van de Wederpartij of tot het verkrijgen van toegang tot locaties van de Wederpartij.”

Bent u hiertoe bereid? "

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 17.1 AIV de volgende uitzonderingen overeen:

“De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, voor Opdrachtgever werkzaam, of aan Opdrachtgever verbonden, namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars.”

Daarnaast is het voor Opdrachtnemer van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT aard.

Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat

voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren. Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. Graag willen wij u verzoeken of u, met inachtneming van voornoemde toelichting, akkoord kunt gaan met onderstaand tekstvoorstel in aanvulling op artikel 17 ARBIT-2022:

""Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer 's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de Werkzaamheden of diensten.""

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

Wij verstrekken geen bankgaranties aan opdrachtgevers. Bent u bereid af te

zien van een bankgarantie en artikel 16.1 en 16.3 ARBIT-2022 van de algemene inkoopvoorwaarden buiten toepassing te verklaren

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

Op grond van art. 15.5 ARBIT-2022 doet Opdrachtnemer afstand van haar recht tot opschorting of beëindiging van werkzaamheden, in geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur. Het is voor Opdrachtnemer onwenselijk om op voorhand afstand te doen van opschortings- en/of ontbindingsrechten. Dit kan leiden tot situaties waarin Opdrachtnemer gehouden is werkzaamheden uit te (blijven) voeren, terwijl er geen betaling zal plaatsvinden. Dit is een onredelijke eis. Wij vernemen graag of u bereid bent (a) art. 15.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren, of (b) indien u hiertoe niet bereid bent, deze bepaling aan te vullen met de volgende zinsnede: "... tenzij dit niet redelijk is jegens Wederpartij."

Antwoord:

De door u voorgestelde toevoeging is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

De in dit artikel opgenomen garantietermijn is veel te lang. Bent u bereid deze termijn aan te passen naar een termijn van maximaal 2 maanden.

Antwoord:

Wij zijn bereid tot een aanpassing naar 6 maanden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
34

Onderwerp:
ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"Artikel 11 ARBIT-2022 bepaalt dat opdrachtgever niet gehouden is tot betaling van facturen voordat Acceptatie heeft plaatsgevonden. Dat is niet acceptabel en niet evenredig nu dit kan betekenen dat Opdrachtnemer bij grote projecten heel lang moet wachten alvorens zij wordt betaald. Bent u bereid in een dergelijk geval tussentijdse betaling overeen te komen en in artikel 11.1 als volgt aan te passen:
"Behoudens voor zover anders overeengekomen is Opdrachtgever niet gehouden tot (...)" "

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

Art. 9.2 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtgever gerechtigd is: "Documentatie", zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, te verveelvoudigen, te wijzigen en voor eigen gebruik binnen zijn organisatie openbaar te maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd. In dit kader is het niet acceptabel dat Opdrachtgever "Documentatie" mag wijzigen. Derhalve verzoeken wij u om het woord "wijzigen" in art. 9.2 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Hiertoe zijn wij bereid

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"In art. 8.5 ARBIT-2022 staat een tweetal vrijwaringen ten nadele van Opdrachtnemer vermeld. Opdrachtnemer is bereid Opdrachtgever een vrijwaring te verschaffen tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden (de eerste vrijwaring).

Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend van toepassing is voor zover Opdrachtgever de Prestatie gebruikt overeenkomstig het overeengekomen gebruik en voor het overeengekomen doel?

Voorts is Opdrachtnemer van mening dat een onbeperkte vrijwaring ten gunste van Opdrachtgever tegen alle schade en kosten waartoe Opdrachtgever eventueel wordt veroordeeld, alsook tegen de kosten van die procedure zelf, inclusief de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies, veel te ver strekt en is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Wij vernemen graag of u bereid bent (a) de tweede vrijwaring in art. 8.5 ARBIT-2022 (kosten veroordeling en procedure) buiten toepassing te verklaren, of (b) indien u hiertoe niet bereid bent, deze tweede vrijwaring te beperken tot het maximale aansprakelijkheidsbedrag, zoals wij dat voorstellen in verband met art. 26 ARBIT-2022? "

Antwoord:

Niet akkoord met het laten vervallen van artikel 8.5, maar wij kunnen bevestigen dat vrijwaring van toepassing is voor zover Opdrachtgever de Prestatie gebruikt overeenkomstig het overeengekomen gebruik en voor het overeengekomen doel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

In art. 8.3 ARBIT-2022 wordt gesteld dat er bij verschil van mening over IE rechten ervan uit wordt gegaan dat deze bij Opdrachtgever berusten. Dit lijkt een weinig evenwichtige en eenzijdige benadering. Bent u bereid art. 8.3

ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Onderhavige opdracht betreft een SaaS applicatie. Derhalve is uitgangspunt dat IE rechten bij opdrachtnemer berusten tenzij er sprake is van maatwerk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

9. Gunningscriteria / 9.2 prijs

Vraag:

In sectie '9. Gunningscriteria' wordt 800 punten genoemd als het maximale aantal punten dat kan worden behaald voor de prijs. Echter, in sectie '9.2 Prijs', bij de uitleg van de formule, wordt er gesproken over een maximum van 1000 punten voor de prijs. Kunt u de discrepantie tussen deze twee secties verduidelijken?

Antwoord:

U dient in 9.2 te lezen P_{max} : maximaal te behalen punten (in deze formule is dat 800 punten)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

4.7 Overeenkomst

Vraag:

Wat zijn de criteria/mijlpalen waaraan voldaan moet worden om de implementatiefase als 'succesvol afgerond' te kwalificeren?

Antwoord:

Een werkende en geaccepteerde opgeleverde oplossing

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

4.6 Programma van Eisen

Vraag:

Zijn er randvoorwaarden of kaders voor toekomstige AI-toepassingen, bijvoorbeeld op gebied van ethiek, AVG, of transparantie, die nu al bekend zijn?

Antwoord:

Er dient volledig aan de AVG voldaan te worden. Kaders qua ethiek, transparantie zijn heden nog niet geformuleerd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:
4.7 Overeenkomst

Vraag:

Wordt verwacht dat leveranciers een plan van aanpak leveren voor exit-strategie, inclusief data-overdracht en overdracht van kennis/documentatie?

Antwoord:

Na gunning zal dit met de winnende inschrijver nader worden afgestemd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:
4.4 Omvang van de opdracht / 4.5 Scope

Vraag:

Wordt een uitbreiding van het aantal gebruikers verwacht tijdens of na de initiële implementatieperiode? Moet hiermee rekening worden gehouden in het licentiemodel?

Antwoord:

Indien meer faculteiten gebruik wensen te maken van de applicatie na de implementatieperiode zal dit effect hebben. In het prijzenmodel is hier rekening mee gehouden (zie Bijlage Prijzenblad)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

4.5 Scope

Vraag:

In hoeverre is het een vereiste dat het systeem direct bij alle faculteiten uitgerold wordt, of is een gefaseerde implementatie toegestaan?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat alle initieel deelnemende diensten en faculteiten tijdens de geschetste implementatieperiode (kwaliteitscriterium 4) uitgerold worden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

4.5.1 Functionaliteiten

Vraag:

Kan er een toelichting geven op de gewenste integraties met bestaande systemen (bijvoorbeeld Microsoft 365, studentinformatiesystemen)?

Antwoord:

Kunt u aangeven wat u bedoeld met toelichting. Dit is ons vanuit uw vraagstelling niet helder

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

4.2 Huidige situatie

Vraag:

Zijn er lessons learned vanuit het gebruik van FAQtory die relevant zijn voor inschrijvers om mee te nemen in hun oplossing of aanpak?

Antwoord:

Niet zozeer

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft in Non functionele eis 32 en 33 aan specifieke bewaartermijnen te willen hanteren voor backups. Het platform dat wij leveren komt met standaard backup termijnen die afdoende zijn voor andere Universiteiten, overheidsinstellingen en bedrijven zoals banken. Hier kan van af geweken

worden, maar de kosten daarvan wegen doorgaans niet op tegen de potentiële baten. Bent u bereid afwijkende bewaartermijnen te accepteren?

Antwoord:

Uitgangspunt voor de oplossing zijn de bewaartermijnen zoals aangegeven

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactsysteem

Vraag:

U geeft in Non Functionele eis 26 aan dat verwerken de verwerkersovereenkomst ongewijzigd dient te ondertekenen. Wij leveren echte standaard software van een internationaal gernommeerd bedrijf dat komt met een standaard verwerkersovereenkomst. Deze overeenkomst is door andere universiteiten en overheidsinstellingen in Nederland ook geaccepteerd. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Wij wensen de Surf verwerkers overeenkomst te hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft in Non Functionele eis 23 aan dat alle benodigde documentatie in de Nederlandse taal beschikbaar moet worden gesteld. Het platform dat wij leveren is een internationaal gernommeerd platform waarvan de, technische, documentatie in het Engels is geschreven. Deze documentatie is zeer uitgebreid en het is derhalve niet mogelijk deze in het Nederlands aan te bieden (buiten automatische vertaling met mogelijke onvolkomendheden tot gevolg). Bent u bereid deze eis af te zwakken voor de technische documentatie? Zo ja: kunt u aangeven hoe u dat zult doen?

Antwoord:

Hiertoe zijn wij bereid

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft in Non Functionele eis 18 aan dat u een Nederlandstalige helpdesk wenst voor algemene vragen. Kunt u aangeven wat het verwachte volume aan vragen zal zijn? Wellicht dat u zich hier kunt baseren op het aantal vragen dat er nu over het huidige systeem aan leverancier is gesteld.

Antwoord:

Dit kunnen wij helaas niet aangeven en zal afhankelijk zijn van uw oplossing. Aangezien wij al enige tijd met de huidige oplossing werken kunnen deze gegevens niet representatief zijn

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft in Non functionele eis 17 aan dat er periodieke trainingen plaats dienen te vinden. Doorgaans werken wij met een train-the-trainer concept omdat het voor medewerkers vaak sterker overkomt als zij door hun collega's getraind worden. Staat u open voor een voorstel met een dergelijk concept?

Antwoord:

U kunt dit concept opnemen, maar wensen de periodieke trainingen te behouden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft in Non functionele eis 17 aan dat er periodieke trainingen plaats dienen te vinden. Kunt u aangeven hoe vaak u dergelijke trainingssessies

nodig heeft?

Antwoord:

De frequentie hiervan is op voorhand niet te geven want is afhankelijk van de complexiteit van de geboden oplossing

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft in Non functionele eis 17 aan dat er periodieke trainingen plaats dienen te vinden beheerders. In "Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem 9.1.7" geeft u echter aan dat aanbieder verantwoordelijk is voor beheer. Kunt u aangeven welke beheerders u hier bedoelt?

Antwoord:

Hier worden key-users/beheerder bedoeld die 'lichte' beheerstaken zoals benoemd moeten kunnen uitvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U geeft hier aan dat inschrijver zich dient te commiteren aan de oplostijd. In de huidige (Non functionele eis 12). In de huidige wereld van interconnected systemen is het vaak niet eenduidig vast te stellen waar een probleem door veroorzaakt wordt (is een systeem onbereikbaar door een netwerkprobleem als een DNS server? Is het systeem onbereikbaar doordat de Single Sign On dienst onbereikbaar is? Is het systeem onbereikbaar doordat de server het niet doet?) Daardoor wordt doorgaans een response SLA afgesproken. Staat aanbestedende dienst open voor een voorstel van die strekking? Zo nee: hoe wil Aanbestedende Dienst eenduidig vaststellen waar het probleem ligt?

Antwoord:

Voordat wij akkoord kunnen gaan zien wij graag een voorstel tegemoet

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

U maakt melding van een document met use cases voor de demo en een prijzenblad. Via Tendersnet zijn beide documenten echter niet te vinden. Zou u deze documenten alsnog kunnen publiceren en de deadline voor aanleveren vragen kunnen opschuiven zodat marktpartijen voldoende gelegenheid hebben om deze documenten te analyseren en eventuele vragen over aan te leveren?

Antwoord:

Deze zijn gepubliceerd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem 9.1.7

Vraag:

U geeft hier aan dat u van inschrijver functioneel- en technisch beheer verwacht. Onze ervaring leert ons dat het systeem dat wij aanbieden vrij beperkte beheerslasten met zich meeneemt. Daarnaast kiezen vergelijkbare instellingen als de uwe er doorgaans voor om dit beheer zelf uit te voeren. Staat u open voor een voorstel waarin het beheer door Inschrijver samen met uw organisatie gedaan wordt? Zo niet: wat zijn de door u verwachte inspanningen in de beheersfase?

Antwoord:

Wij wensen een voorstel waarin het beheer door de leverende partij wordt uitgevoerd en waarbij de universiteit slechts 'lichte'beheerstaken heeft

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsdocumenten Studentcontactstelsysteem

Vraag:

In paragraaf 4.3 geeft Aanbestedende Dienst aan gebruik te willen maken van standaard software. Standaard software komt doorgaans met standaard voorwaarden. Kan Aanbestedende Diens aangeven dat het open staat voor het accorderen van een EULA? Uiteraard zal deze bij inschrijving meegestuurd worden.

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Kerncompetentie 1

Vraag:

In de praktijk zien we dat de oplossing (licenties) direct door de onderwijsinstelling wordt ingekocht via bijvoorbeeld SURF of een andere softwareleverancier. Dit zijn bestaande contracten waardoor de Universiteit tegen gunstige voorwaarden de oplossing (licenties) zelf kan inkopen. Feitelijk en formeel leveren wij in dat geval het systeem niet en implementeren wij alleen de oplossing. Hoe dienen wij hiermee om te gaan?

Antwoord:

Eventueel benodigde 3rd party componenten zijn onderdeel van uw Oplossing en prijs. Mocht blijken (na voorlopige gunning) dat de benodigde 3rd party licenties reeds in het bezit zijn (en voor de Oplossing te gebruiken) van de UL, of voor een gunstiger tarief te verkrijgen zijn door de UL (bijvoorbeeld via Cooperatie Surf) dan is de UL gerechtigd deze licenties in te zetten zonder dat daarvoor kosten verschuldigd zijn aan de Inschrijver. Kosten voor deze betreffende licenties die in het prijsmodel van de Inschrijver zitten worden dan in mindering gebracht c.q. niet afgenomen. Inschrijver dient, ook in voorgaande geval voorhanden is, wel het beheer en regie te voeren over de gehele Oplossing (inclusief 3rd party leveranciers).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst

Vraag:

OPDRACHTGEVER maakt gebruik van een oplossing op basis van Microsoft Dynamics. Aangezien OPDRACHTGEVER zelf haar Microsoft Dynamics licenties (eventueel via Surfdiensten of een andere licentie leverancier) verkrijgt. Daarmee is Microsoft in de kern verwerker en OPDRACHTNEMER slechts subverwerker. Daarmee zijn diverse onderdelen niet in de invloed sfeer van OPDRACHTNEMER. Staat OPDRACHTGEVER ervoor open om bepalingen betreffende de levering welke onder de directe verbintenis tussen OPDRACHTGEVER en Microsoft vallen binnen de verwerkers overeenkomst in onderling overleg na gunning vast te stellen?

Antwoord:

De ARBIT voorwaarden zijn van toepassing op de te sluiten overeenkomst. Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde (met uitzondering van eventuele licentiebepalingen van partners/onderaannemers ter zake van de aangeboden oplossing) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Programma van Eisen - non functionele eisen #15

Vraag:

Opdrachtgever maakt gebruik van een eigen, uitgebreid informatiebeveiligingssysteem, certificering- en borgingsaanpak die jaarlijks zowel intern en door een externe organisatie getoetst wordt. Hier onder vallen o.a. organisatorische en technische maatregelen, uitgebreide swimminglanes (geborde processen) welke geauditeerd gevolgd worden door medewerkers en technische maatregelen. Dit beveiligingssysteem is en wordt door andere (vergelijkbare) instellingen bij vergelijkbare projecten geaccepteerd. Gaat OPDRACHTGEVER akkoord met dit informatiebeveiligingssysteem. Opdrachtgever kan op aanvraag inzicht geven in alle facetten hiervan.

Antwoord:

Wij kunnen op voorhand niet akkoord gaan. U dient de gelijkwaardigheid aan het ISO27001 bij Inschrijving aan te tonen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Algemeen + non Functionele eisen

Vraag:

OPDRACHTGEVER maakt gebruik van een oplossing op basis van Microsoft Dynamics. Aangezien OPDRACHTGEVER zelf haar Microsoft Dynamics licenties (eventueel via Surfdiensten of een andere licentie leverancier) verkrijgt zijn diverse non Functionele eisen niet in de invloed sfeer van OPDRACHTNEMER. Een voorbeeld hiervan is non Functionele eisen # 12 - beschikbaarheid en responsetijden, 95,5% beschikbaarheid waarbij OPDRACHTNEMER ervanuit gaat dat hiermee de bereikbaarheid

van de omgeving bedoeld wordt.

Maar zo ook #20, #21, #25, #32 (niet uitputtend)

OPDRACHTNEMER speelt hierin geen directe rol. Staat OPDRACHTGEVER ervoor open om bepalingen betreffende de levering welke onder de directe verbintenis tussen OPDRACHTGEVER en Microsoft vallen in onderling overleg na gunning vast te stellen?

Antwoord:

Eventueel benodigde 3rd party componenten zijn onderdeel van uw Oplossing en prijs. Mocht blijken (na voorlopige gunning) dat de benodigde 3rd party licenties reeds in het bezit zijn (en voor de Oplossing te gebruiken) van de UL, of voor een gunstiger tarief te verkrijgen zijn door de UL (bijvoorbeeld via Cooperatie Surf) dan is de UL gerechtigd deze licenties in te zetten zonder dat daarvoor kosten verschuldigd zijn aan de Inschrijver. Kosten voor deze betreffende licenties die in het prijsmodel van de Inschrijver zitten worden dan in mindering gebracht c.q. niet afgenomen. Inschrijver dient, ook in voorgaande geval voorhanden is, wel het beheer en regie te voeren over de gehele Oplossing (inclusief 3rd party leveranciers).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

63

Onderwerp:

ARBIT artikel 76.2

Vraag:

In artikel 76.2 ARBIT staan Fatale termijnen genoemd met betrekking tot de Functiehersteltijden en Reactietijden. Dit lijkt niet aan te sluiten op de uiterste inspanningsverplichting zoals genoemd in artikel 76.1 ARBIT. OPDRACHTNEMER verzoekt daarom om de Fatale termijn in artikel 76.2 ARBIT te verwijderen.

Antwoord:

Artikel 76.1 heeft betrekking op de Servicelevels en 76.2 op de

Functiehersteltijden en Reactietijden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

ARBIT artikel 56

Vraag:

In artikel 56 ARBIT staan Fatale termijnen genoemd met betrekking tot de projectfasering. Omdat uit de praktijk blijkt dat projecttermijnen vanwege allerlei uiteenlopende omstandigheden verschoven kunnen worden is het niet redelijk om hier fatale termijnen aan te koppelen. OPDRACHTNEMER verzoekt daarom de Fatale termijnen uit dit artikel te verwijderen met als gevolg dat de normale route gevolgd wordt van de ingebrekestelling en nakoming.

Antwoord:

De projecttermijnen zoals benoemd in de implementatie zullen gelden als Fatale termijnen in dien verstande dat er eerst een ingebrekestelling gegeven zal worde. Deze ingebrekestelling kan echter (ruim) voor de Fatale termijn al gegeven worden aangezien het niet behalen van een projectdoelstelling o.i. al geruime tijd bekend zal zijn bij de Opdrachtnemer

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:
ARBIT artikel 43.1

Vraag:
Verzoek om het woord 'onherroepelijk' te verwijderen

Antwoord:
Graag ontvangen wij een toelichting waarom

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:
ARBIT artikel 37

Vraag:
Verzoek om de bevoegde rechtbank te wijzigen naar de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch

Antwoord:
Niet akkoord

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
ARBIT artikel 26.4 sub C

Vraag:

De aansprakelijkheidsbeperking vervalt volledig indien er sprake is van een schending van IE rechten als bedoeld in artikel 8 ARBIT. Dit is een onredelijk beding en brengt niet goed voorzienbare risico's met zich mee. OPDRACHTNEMER stelt daarom voor om artikel 26.4 sub c te verwijderen.

Antwoord:

Op boetes van toezichthoudende autoriteit of aanspraken van derden in geval van schending IE rechten heeft de opdrachtgever geen invloed en kan deze ook derhalve niet beperken

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:
ARBIT artikel 26.3

Vraag:

OPDRACHTNEMER stelt voor om aan artikel 26.3 ARBIT toe te voegen dat er in ieder geval een maximum geldt van 500.000 euro.

Antwoord:

Schade zoals benoemd in 26.2 en 26.3 zal beperkt worden tot €1.250.000 per gebeurtenis tot een maximum van €2.000.000 per jaar. Deze beperking geldt niet voor 26.4

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

ARBIT artikel 26.2

Vraag:

OPDRACHTNEMER stelt voor het bedrag zoals genoemd in artikel 26.1 ARBIT te beperken tot een bedrag van 500.000 euro.

Antwoord:

zie 68

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

ARBIT artikel 26

Vraag:

In artikel 26 ARBIT is geen bepaling opgenomen die ziet op het beperken van de aansprakelijkheid van (rechts)personen waarvan leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient, terwijl dit in de IT branche wel gebruikelijk is. Daarom het verzoek het volgende toe te voegen aan artikel 26: 'het bepaalde in dit artikel (artikel 26 ARBIT) evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten gunste.'

Antwoord:

Eventueel door Inschrijver ingezette derde vallen onder verantwoordelijkheid van Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

ARBIT artikel 26

Vraag:

Er is geen aansprakelijkheidsbeperking opgenomen met betrekking tot schade op grond van onrechtmatige daad. Daarom verzoekt OPDRACHTNEMER om in artikel 26.1 het volgende toe te voegen: 'De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, daaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade zoals in dit artikel uitgewerkt en beperkt. De in dit artikel opgenomen uitwerking en beperking van aansprakelijkheid geldt voor alle aansprakelijkheid op welke rechtsgrond dan ook'.

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
72

Onderwerp:
ARBIT artikel 12

Vraag:

OPDRACHTNEMER verzoekt om de garantietermijn in artikel 12.3 bij te stellen van 12 maanden naar 6 maanden.

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
73

Onderwerp:
ARBIT artikel 59.7

Vraag:

Indien er sprake zou zijn van maatwerkapparatuur is artikel 59 ARBIT van toepassing voor wat betreft de acceptatie daarvan. In artikel 59.7 ARBIT is opgenomen dat wanneer Opdrachtgever na de tweede acceptatietest opnieuw de Maatwerkprogrammatuur afkeurt OPDRACHTNEMER direct verzuim zou zijn. Dit is een onredelijke zware eis. OPDRACHTNEMER stelt daarom voor om het verzuim gevolg volledig weg te halen en de normale route van ingebrekestelling en nakoming te volgen

Antwoord:

Opdrachtgever wenst standaard SaaS applicatie af te nemen, maar wij zijn akkoord met uw voorstel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

ARBIT artikel 11

Vraag:

OPDRACHTNEMER verzoekt om, zoals gebruikelijk, in aanvulling op artikel 11 ARBIT een acceptatieprocedure overeen te komen met betrekking tot de acceptatie van de Prestatie.

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

ARBIT artikel 11 / 16

Vraag:

OPDRACHTNEMER verzoekt om nadere afspraken te maken met Opdrachtgever met betrekking tot de betaling waarbij vooraf en gedurende de implementatie van de te leveren Prestatie een deel van de vergoeding voor de Prestatie door opdrachtgever wordt betaald. Dit conform artikel 16 ARBIT.

Antwoord:

Wij wensen graag uw voorstel te ontvangen via de vragenmodule.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

ARBIT artikel 8

Vraag:

In artikel 8.1 sub a ARBIT is opgenomen dat de IE rechten met betrekking tot een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd (maatwerk), worden overgedragen aan opdrachtgever.

OPDRACHTNEMER vraagt om enkel met betrekking tot artikel 8.1 sub a ARBIT het volgende aanvullend op te nemen:

- 'Het is opdrachtgever slechts toegestaan om de Prestatie enkel en alleen te gebruiken binnen de kaders van haar eigen interne bedrijfsvoering.

Opdrachtgever mag de software uitdrukkelijk niet vermarkten, exploiteren, verkopen, verhuren, aanbieden, licentiëren of op welke manier dan ook ter beschikking stellen aan derden.'

- 'Indien opdrachtgever aanpassingen verricht aan (een onderdeel van) de Prestatie waarop Opdrachtgever de IE rechten heeft verkregen conform artikel 8.1 sub a ARBIT vervalt vanaf het moment dat Opdrachtgever dergelijke handelingen verricht – voor zover van toepassing – iedere vorm van garantie, conformiteit en/of aanspraak van Opdrachtgever jegens OPDRACHTNEMER met betrekking tot (dat onderdeel van) de Prestatie. OPDRACHTNEMER zal vanaf dat moment geen enkele verplichting hebben jegens Opdrachtgever met betrekking tot (dat onderdeel van) de Prestatie.

- 'Er zijn geen beperkingen voor het gebruik van de Prestatie door OPDRACHTNEMER voor welk doel en in welke vorm dan ook.

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

ARBIT artikel 5

Vraag:

In artikel 5 ARBIT is in algemene bepalingen opgenomen dat OPDRACHTNEMER maatregelen dient te treffen ter boring van kwaliteit en dat Opdrachtgever ook maatregelen kan voorstellen. Graag ontvangt OPDRACHTNEMER een overzicht van de minimale en specifieke waarborgen waaraan OPDRACHTNEMER dient te voldoen.

Voor wat betreft door de Opdrachtgever voorgestelde te treffen maatregelen is wederpartij gehouden die maatregelen in redelijkheid uit te voeren (artikel 5.5 ARBIT). Voor wat betreft de mogelijk hieruit volgende kosten is geen nadere bepaling opgenomen. OPDRACHTNEMER stelt daarom voor dat dergelijke kosten voor rekening van Opdrachtgever dienen te komen.

Antwoord:

In artikel 5.1 wordt aangegeven dat Wederpartij maatregelen treft die Opdrachtgever het vertrouwen geven dat het Overeengekomen gebruik van de Prestatie kan worden waargemaakt. Wij kunnen op voorhand niet aangeven welke maatregelen dit zijn. In artikel 5.5 staat aangegeven dat opdrachtgever een voorstel doet. Het is aan opdrachtnemer in alle redelijkheid te bepalen hier uitvoering aan te geven

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
78

Onderwerp:
ARBIT artikel 4

Vraag:

De bepaling in artikel 4 ARBIT schept op dit moment enkel verplichtingen voor OPDRACHTNEMER. Om hier meer balans in aan te brengen stelt OPDRACHTNEMER voor dat in de bepaling wordt opgenomen: 'Opdrachtgever stelt op basis van de door opdrachtgever gegeven informatie in overleg met OPDRACHTNEMER de scope van de uit te voeren werkzaamheden en de Prestatie vast. Werk dat buiten de scope valt en niet in de overeenkomst is voorzien wordt gezien als meerwerk en komt voor rekening en risico van de opdrachtgever'

Antwoord:

Niet akkoord wij achten artikel 4 voldoende duidelijk en redelijk

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 12 jun. 2025

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

In de ARBIT is niet opgenomen om wat voor verbintenis tussen partijen het gaat. In de branche is het gebruikelijk dat IT-leveranciers werken op grond van een inspanningsverbintenis. OPDRACHTNEMER verzoekt daarom om met betrekking tot de te leveren Prestatie op te nemen dat: 'OPDRACHTNEMER zich naar beste kunnen zal inspannen om de dienstverlening en Prestatie te leveren'.

Antwoord:

De concept overeenkomst is als bijlage opgenomen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

12 jun. 2025