

Algemene informatie

Aanbesteding: Studentcontactstelsysteem
Aanbestedende Dienst: Universiteit Leiden
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 80 **Onderwerp:** Waar vinden we de Use cases voor de demo?

Vraag:

Waar vinden we de Use Cases voor de demo zoals omschreven in "Aanbestedingsdocument studentcontactstelsysteem" 9.1.8 pagina 30. In het document "Nota van Inlichtingen 2025-06-12-1.pdf" bij antwoord op vraag met Ref.nr. 7 en antwoord op vraag met Ref.nr. 55 staat aangegeven "Deze zijn toegevoegd aan de NvI" respectievelijk "Deze zijn gepubliceerd". Welk document wordt hier bedoeld?

Antwoord:

Deze zijn toegevoegd aan de NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 17 jun. 2025

Ref.nr. 81 **Onderwerp:** Huidige leverancier

Vraag:

U geeft op pagina 7 van het beschrijvend document aan te werken met FAQtory. In welke periode heeft u FAQtory geïmplementeerd bij het SOZ

en de twee opleidingen?

Antwoord:

Voor FO Studentenzaken zijn we in april 2015 gestart met een pilot bij FO Studentenzaken. De andere afdelingen van SOZ volgden later.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

24 jun. 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"Op antwoordde op onze vraag over artikel 17.5: ""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"". Onze vervolgvraag: bent u dan ook bereid hierbij een maximaal bedrag van 50k aan te koppelen?"

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

20 jun. 2025

Ref.nr.
83

Onderwerp:
ARBIT 2022 voorwaarden

Vraag:

"U antwoordde op onze vraag over artikel 8.5: ""Niet akkoord met het laten vervallen van artikel 8.5, maar wij kunnen "".
Onze vervolgvraag: Bent u dan wel bereid de tweede vrijwaring te beperken tot de maximale aansprakelijkheid, zoals door ons voorgesteld ivm art. 26 ARBIT?"

Antwoord:

Dit is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 17 jun. 2025

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Use Cases Demo

Vraag:

U meldt dat de Use Cases voor de Demo onderdeel zijn van het Programma van Eisen, wij hebben ze hier echter niet terug kunnen vinden. Ook wordt er gesproken over een losse bijlage 7. Ook deze mist in onze opvatting, klopt dit?

Antwoord:

Deze zijn toegevoegd aan de NvI

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 17 jun. 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U meldt bij functionele eis 5: Mogelijkheid tot inplannen afspraken vanuit het klantcontactstelsysteem via MS Bookings. Kunt u aangeven of u gebruik maakt van Personal bookings of Shared bookings?

Antwoord:

Wij wensen zowel met Personal als met Shared bookings willen kunnen werken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
4.5.1 Functionaliteiten

Vraag:

U meldt op pagina 9: Tot slot dient het systeem flexibel configureerbaar te zijn, integraties met bestaande systemen (zoals Microsoft 365 en studentenportalen) te ondersteunen en voorbereid te zijn op aanvullende technologische ontwikkelingen, zoals AI-gedreven chatbots. Kunt u toelichten welke toekomstige integraties met bestaande systemen u verwacht? Welke systemen betreft dit specifiek?

Antwoord:

De toekomst valt nooit helemaal te voorspellen, maar een systeem moet altijd flexibel genoeg zijn om te kunnen anticiperen op toekomstige

ontwikkelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

20 jun. 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U meldt bij functionele eis 46: Daarnaast biedt de applicatie ook de mogelijkheid tot afschermen door medewerkers van een bepaalde mail voor andere collega's. Kunt u toelichten welke noodzaak deze functionaliteit invult in organisatie en of dit een harde eis is?

Antwoord:

Dit betreft het kunnen afschermen van mail met gevoelige persoonsgegevens en o.a. bezwaarschriften. Dit is een harde eis

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

17 jun. 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U meldt bij functionele eis 46: De status van afgeschermdde vragen mag wel zichtbaar zijn voor niet gerechtigden. Kunt u toelichten welke noodzaak deze functioneliteit invult in uw organisatie en of dit een harde eis is?

Antwoord:

Indien een student contact opneemt kan de medewerker van de universiteit wel de status zien en derhalve de student informeren over de voortgang

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

17 jun. 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U meldt bij functionele eis 54 de volgende functionaliteit: Door bezoekers ingevoerde zoektermen op de FAQ-pagina's of in de widgets op de bestaande website, uit splitsen op taal, doelgroep. Kunt u toelichten wat u bedoelt met deze functionaliteit? Welk doel heeft de uitsplijning en wie is de doelgroep?

Antwoord:

Het vereenvoudig zoeken in FAQ's

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 17 jun. 2025

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Programma van Eisen Klantcontactstelsysteem

Vraag:

U meldt bij functionele eis 5: Mogelijkheid tot inplannen afspraken vanuit het klantcontactstelsysteem via MS Bookings. Ons platform heeft verschillende ingebouwde integraties met de Outlook Calendar functionaliteit. Hierbij is het mogelijk om afspraken te maken zonder dit via MS Bookings te laten lopen. Kunt u toelichten waarom de integratie met Ms Booking essentieel is voor uw organisatie?

Antwoord:

MS Bookings biedt als voordeel dat het ook op de website aangeboden kan worden voor mensen om afspraken in te boeken of via mailings e.d. Niet alle afspraken zullen namelijk altijd via dit systeem gemaakt worden. Het belangrijkste is dat de afspraken dus shared gemaakt kunnen worden en door iedereen van de betreffende afdeling ingezien kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 24 jun. 2025

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Prijnsinvulformulier gebruikersaantal voor berekening TCO

Vraag:

Welk gebruikersaantal dient gehanteerd te worden voor het bepalen van de licentiekosten?

Antwoord:

Hier worden de gebruikersaantallen in de laagste categorie voor overgenomen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

17 jun. 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Programma van eisen: Puntenverdeling should have vs could have

Vraag:

Onderdeel 9.1.5 criterium 6 Programma van Wensen vermeldt: "Aan elke wens hangt een te behalen aantal punten". Mogen wij aannemen dat een Should have een hoger puntenaantal krijgt dan een Could Have?

Antwoord:

Dit is correct

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

24 jun. 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Programma van eisen: Puntenverdeling

Vraag:

Onderdeel 9.1.5 criterium 6 Programma van Wensen vermeldt: "Aan elke wens hangt een te behalen aantal punten". Kunt u aangeven hoe deze punten

verdeeld zijn?

Antwoord:

Should have: 15 punten per wens

Could have: 9.5 punten per wens

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactsysteem

Beantwoord op:

24 jun. 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Programma van eisen: Functionele eis Versiebeheer

Vraag:

Het Programma van eisen vermeldt als Functionele eis 16: "Versiebeheer is aanwezig". Welke vorm van versiebeheer wordt hier bedoeld? Is dat versiebeheer van het Systeem zelf? Of gaat het om versiebeheer van gegevens binnen het Systeem?

Antwoord:

Vanuit Functioneel beheer is het wenselijk dat duidelijk is op welke versie het systeem draait op een bepaalde omgeving (met mogelijkheid tot roll back).

Daarnaast is het natuurlijk wenselijk dat belangrijke wijzigingen van gegevens binnen het systeem worden gelogd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 20 jun. 2025

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Programma van eisen: scope van Functionele eis 5 MS Bookings

Vraag:
Kunnen we aannemen dat het hier enkel gaat om de actie door de student voor het inplannen van een afspraak, waarbij de keuzemogelijkheden (tijdstip, medewerker, etc.) via een API-koppeling uit MS Bookings worden opgehaald en de afspraak via dezelfde API wordt aangemaakt?

Antwoord:
Zie vraag 85

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op: 20 jun. 2025

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Programma van eisen: functionele specificatie van Functionele eis 5 MS Bookings

Vraag:
Welke aspecten van MS Bookings dienen vanuit het klantcontactstelsysteem te gebeuren?

Antwoord:
Zie vraag 85

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

20 jun. 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

NVI 1 - 7

Vraag:

We zien alsnog geen document voor het bijgevoegde document Klantcontactstelsysteem.xlsx incl use cases. We verzoeken u deze alsnog toe te voegen en een derde vragenronde in te lassen, omdat er nu geen ruimte meer bestaat vanuit de inschrijvers om de use cases te bestuderen en te bevragen.

Antwoord:

Deze zijn toegevoegd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

20 jun. 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 6.3 Organogram

Vraag:

U benoemt dat u een 'organogram' wenst bij inschrijving. Deze zien wij niet terug bij de checklist op 8.4 Kunt u aangeven of de organogram wordt geeist van inschrijver en zo ja wanneer?

Antwoord:

Organogram is niet geeist en betreft een verschrijving

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

17 jun. 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 9.1.7

Vraag:

U vraagt een concept SLA, maar benoemt ook een uitwerking die inschrijver in dient te leveren van 4 A4. Klopt het dus dat het indienen van een concept SLA niet voldoende is, en dat u nog een uitwerking van 4 A4 wenst? En zo ja, wat ziet u als meerwaarde voor de uitwerking van 4 A4, als de inschrijver al een complete concept SLA indient die op al uw punten ingaat?

Antwoord:

In de uitwerking zien wij graag de aansluiting op de eisen en wensen die de universiteit heeft op dit gebied

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Studentcontactstelsysteem

Beantwoord op:

24 jun. 2025