



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN

LEERMANAGEMENTSYSTEEM (LMS) + FUNCTIE VAN OPLEIDINGSINTERMEDIAIR

2025-007098

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Leermanagementsysteem (LMS) + functie van opleidingsintermediair' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in het Beschrijvend document is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Mededelingen

- Met deze Nota van Inlichtingen worden gewijzigde versies van de Bijlage 'Programma van Eisen + B1 ICT wensen' en Bijlage 4 Prijsopgave gepubliceerd. U dient deze versies te hanteren voor uw Inschrijving.

Bijlagen

- Programma van Eisen + B1 ICT wensen – aangepast n.a.v. Nvl
- Bijlage 4 Prijsopgave – aangepast n.a.v. Nvl
- Conceptovereenkomst – aangepast n.a.v. Nvl

Vragen en Antwoorden

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Gibit, art. 20.4	Gelet op de mogelijke verstreckende gevolgen van dit lid, is het voor de Inschrijver van belang dat een overdracht van rechten alleen kan plaatsvinden als Partijen eerst expliciet overeenkomen dat het te ontwikkelen werk kwalificeert als Maatwerkprogrammatuur én dat artikel 20.4 van de Gibit van toepassing is. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan, zo nee, waarom niet?	De opdracht betreft geen maatwerkprogrammatuur. Op het moment dat er maatwerk gerealiseerd moet worden, zal in dat geval het artikel 20.4 van het GIBIT van toepassing zijn.
2.	Gibit, art. 18.6	Inschrijver gaat met een boetebepaling voor geheimhouding niet akkoord, vanwege het feit dat een schending van de geheimhouding merendeels te wijten is aan menselijke fouten, en dat het risico hierop dus niet uit te sluiten is. Inschrijver spant zich in om personeel te trainen en bewust te maken van hun verplichtingen inzake geheimhouding, maar wilt zich wel weren tegen deze forse boete, temeer nu geleden schade overeenkomstig artikel 13 verhaalt kan worden. Inschrijver stelt voor dit artikellid te schrappen. Gaat u daarmee akkoord, zo nee, waarom niet?	Om de reden die u aangeeft en de aard van de informatie die binnen de dienstverlening wordt verwerkt, is de boetebepaling van artikel 18.6 ten opzicht van de GIBIT reeds gehalveerd naar € 5.000 in de conceptovereenkomst (artikel 14 lid 5).

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3.	Gibit, art. 11.2	De inschrijver factureert alle vergoedingen jaarlijks vooruit, omdat vanaf de startdatum van de overeenkomst direct alle benodigde functionaliteiten en resources beschikbaar worden gesteld. Aangezien er bij een standaard SaaS-oplossing geen acceptatieprocedure wordt gehanteerd (zoals beschreven in de GIBIT), vindt de facturatie van de jaarlijkse vergoedingen plaats bij de start van de implementatie en niet vanaf het acceptatiemoment. Hierbij stelt de inschrijver voor om de eenmalige kosten pas na de implementatie te factureren. Gaat u akkoord met deze wijziging? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Ondanks dat Inschrijver een standaard SaaS-oplossing voor ogen heeft, is er alsnog een acceptatieprocedure gewenst. Het Programma van eisen verwijst naar koppelingen die gerealiseerd moeten worden. Het is essentieel dat de functionaliteit van de koppeling en applicatie aantoonbaar is voordat de integrale acceptatie verleend kan worden. De eenmalige vergoeding (implementatiekosten) zal na integrale acceptatie in rekening gebracht mogen worden. De licentiekosten (jaarlijkse vergoeding) gaan van start op 1 december 2025. De licentiekosten mogen jaarlijks vooraf gefactureerd worden. Dit is aangepast in de conceptovereenkomst (artikel 14 lid 5).
4.	Gibit, art. 9	Inschrijver levert een standaard SaaS-applicatie die voldoet aan uw pakket van eisen en wensen (zoals omschreven in de beantwoording van deze aanbesteding) en die in gebruik is bij alle klanten van Inschrijver. Omdat er bij een generieke SaaS-oplossing zoals die van Inschrijver geen acceptatieprocedure wordt gehanteerd, zoals beschreven in de GIBIT, hanteren wij in plaats daarvan een zorgvuldig ingericht proces om de implementatie te waarborgen, zoals beschreven in de GIBIT. Na gunning en eventuele verificatie gaat de opdrachtgever akkoord met de software. Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 3.
5.	Gibit, art 2.3	Inschrijver verklaart de eigen Gebruiksvoorwaarden gedeeltelijk van toepassing, daar het gaat om licenties en het gebruik van inloggegevens op het platform van Inschrijver. In de gebruiksvoorwaarden staan onderdelen opgenomen over specifiek de bepalingen rond licenties, toegang van het platform en modules die opdrachtnemer aanbiedt. Wij verzoeken u vriendelijk om ermee in te stemmen dat de opdrachtgever de verantwoordelijkheid draagt voor het beheer van de door de Inschrijver verstrekte inloggegevens, inclusief het geheimhouden en het niet onbevoegd delen ervan. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dan toelichten waarom niet?	Akkoord, mits deze voorwaarden niet in strijd zijn met de GIBIT 2023. Indien dit wel het geval is, dan prevaleert de GIBIT 2023.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen, I-71	Inschrijver voert releases altijd buiten werktijden uit, met name op zaterdagochtend tussen 09:00 en 13:00 uur. Een wijziging in dit beleid is niet mogelijk, aangezien dit een grote impact heeft op de medewerkers die de releases uitvoeren, maar ook op al onze andere klanten, die akkoord zijn gegaan met en gewend zijn aan releases op deze tijden. Daarnaast is het binnen een SaaS-product technisch niet mogelijk om release-momenten per klant aan te passen. Bovendien is Inschrijver ervan overtuigd dat deze werkwijze de overlast voor Opdrachtgever minimaliseert. Uit eigen analyses blijkt dat het percentage ingelogde gebruikers op zaterdag tussen 09:00 en 13:00 uur het laagst is in vergelijking met de rest van de week. Bent u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, dan is Inschrijver genoodzaakt zich terug te trekken uit deze aanbesteding.	Akkoord. Eis I-71 is aangepast.
7.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen, I-18	Inschrijver hanteert geen officiële escrowregeling vanwege de hoge investering die hieraan verbonden is. Wel wordt bij beëindiging van de overeenkomst alle data aangeleverd in een origineel en duurzaam bestandsformaat. Daarnaast zorgt Inschrijver ervoor dat de data - zonder verlies van functionaliteit - kan worden overgezet naar een ander systeem, en gaat Inschrijver akkoord met de door u gestelde voorwaarden met betrekking tot de vernietiging van data. Bent u akkoord met deze werkwijze akkoord? Zo nee, dan is Inschrijver genoodzaakt zich terug te trekken uit deze aanbesteding.	Akkoord.
8.	Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	U geeft aan: "HR-medewerker makkelijk een overzichtelijke compliancerapportage kunnen draaien van medewerkers die de afgelopen 6 maanden zijn gestart en die de workshop IPI wel én niet hebben gevolgd aan de docenten van de workshop en de medewerker Concern Control kan rapporteren hoe we er voorstaan m.b.t. deze verplichte leeractiviteit." Inschrijver biedt tevens de mogelijkheid om de medewerker Concern Control direct inzicht te geven in de overzichtelijke compliancerapportage. Dit neemt lasten en kostbare tijd weg van de HR-medewerker. Wilt u deze mogelijkheid, vanuit het perspectief van de medewerker	Nee, dat is niet nodig. We beoordelen alleen vanuit de rol van HR-medewerker.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Concern Control, ook meenemen en beoordelen tijdens de gebruikerstest?	
9.	Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	U geeft aan: "HR-medewerker een presentielijst kunnen draaien van de deelnemers van de eerstvolgende workshop Participatie, zodat de docenten deze kan toesturen zodat zij weten wie er komen." Inschrijver biedt tevens de mogelijkheid om docenten direct inzicht te geven in de deelnemerslijsten. Wilt u deze mogelijkheid, vanuit het perspectief van de docent, ook meenemen in de gebruikerstest en beoordelen?	Nee, dat is niet nodig. We beoordelen alleen vanuit de rol van HR-medewerker.
10.	Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	Is het toegestaan om instructies mee te geven aan de testers, zodat zij hierop kunnen terugvallen tijdens het testen?	Ja, dat is mogelijk.
11.	Subgunningscriterium B4: Gebruikerstest	Om het platform volledig te kunnen testen, is het noodzakelijk dat de testers beschikken over een bestaande e-mail/inbox. Kunt u op de dag van het testen de namen en e-mailadressen van de testers delen? Indien dit niet mogelijk is, kunt u dan aangeven welke alternatieve werkwijze u voorstelt?	Zie bladzijde 41 van het Beschrijvend document: De namen en e-mailadressen van de testers worden aan Inschrijvers verstrekt bij de uitnodiging voor de gebruikerstest.
12.	Subgunningscriterium B2: Systeemmogelijkheden functioneel	2.3: Klopt onze aanname dat u zowel de goedkeuringsflow voor interne als externe aanvragen wilt inzien en beoordelen op gebruiksvriendelijkheid?	Nee, dat hoeft niet. Het gaat om het beschrijven en laten zien van een goedkeuringsworkflow. Er geldt een goedkeuringsworkflow indien er kosten van € 100,- of meer verbonden zijn aan de leeractiviteit.
13.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen, U-30	Is er hierbij een eis geldend dat voor opleidingen boven een bepaald bedrag, bijvoorbeeld voor elke opleiding boven de €2.000, een extra goedkeuring vereist is?	Indien een training of opleiding € 5.000,- of meer kost, dan dient een tweede autorisator ingesteld te worden (geen leidinggevenden maar een HR-medewerker). Deze autorisator controleert of er een studieovereenkomst aanwezig is in het HR-systeem AFAS.
14.	Programma van Eisen + B1 ICT wensen, U-24	Kunt u bevestigen dat Inschrijver geen eisen stelt aan de toetreding van zowel preferred als non-preferred suppliers, wanneer deze op verzoek van de gemeente Zoetermeer moeten worden aangesloten? Indien hier wel voorwaarden aan verbonden zijn, kunt u dan toelichten welke?	Ja, dat klopt. De Gemeente stelt verder geen voorwaarden.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15.	Conceptovereenkomst, art. 11.3	Inschrijver factureert alle jaarlijkse kosten, waaronder de gebruiksrechten/licentiekosten, kosten voor koppelingen en de all-in dienstverlening, vanaf de start van de implementatie. Namelijk, vanaf dit moment zijn alle licenties actief en hebben de licentiehouders daadwerkelijk toegang tot het platform. Gaaf opdrachtgever akkoord met deze werkwijze? Indien niet, waarom niet?	Niet akkoord, zie ook het antwoord bij vraag 3 en vraag 24.
16.	Bijlage 4, prijsopgave, cel B20	Klopt onze aanname dat 'Preferred suppliers' in cel B20 doelt op (enkel) de lijst van opleiders die uiteengezet zijn in de lijst in het gunningscriterium B3'?	Nee. Bij cel B20 in de Prijsopgave gaat het om de gemiddelde korting die de Inschrijver realiseert bij alle preferred suppliers voor de Gemeente Zoetermeer. Zie ook eis U-11.
17.	Bijlage 4 Prijsopgave, cel B20	Kunt u verduidelijken hoe 'de gemiddelde korting' wordt berekend? Inschrijver vraagt zich af op welke aantallen van trainingen per preferred suppliers dit is gebaseerd. Dit is relevant omdat verschillende Inschrijvers mogelijk uiteenlopende kortingsmodellen hanteren: sommige werken intensief samen met een beperkt aantal opleiders, terwijl anderen met een breed scala aan opleiders verschillende afspraken hebben. Kunt u aangeven hoe 'de gemiddelde korting' berekend wordt en hoe u erop toeziet dat elke inschrijver dit op dezelfde manier interpreteert?	De Inschrijver dient 'de gemiddelde korting' te berekenen door de inkoopkortingspercentages van alle preferred suppliers die de Inschrijver voor de Gemeente realiseert bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal preferred suppliers. De Gemeente gaat ervan uit dat de Inschrijver niet met een beperkt aantal opleiders maar met een brede groep opleiders kortingsafspraken heeft. Daarom wordt aan eis U-11 het volgende toegevoegd (zie Programma van Eisen): De Inschrijver heeft met minimaal 75 opleiders kortingsafspraken (preferred suppliers).
18.	Bijlage 4 Prijsopgave, cel B20	Klopt onze aanname dat 'de gemiddelde korting' inhoudt 'de gemiddelde korting over alle preferred suppliers die uiteengezet zijn in de lijst in het gunningscriterium B3'? Kunt u bevestigen of deze definitie juist is?	Nee, deze definitie is niet juist. Zie het antwoord op vraag 16.
19.	Bijlage 4 Prijsopgave	Kunt u aangeven uit welke cel in het prijzenblad u de waarde overneemt voor de formule waarmee u tot een beoordeling van de prijs komt?	Cel B28.
20.	Bijlage 4 Prijsopgave	Kunt u aangeven welke waarde - dus welke cel uit het document - wij moeten overnemen in het formulier van TenderNed? Of, dienen wij in TenderNed '0' en 'nul' in te vullen, waarbij u enkel uitgaat van het prijzenblad?	Een '0' of 'nul' invullen in TenderNed is akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21.	PVE I&A eis I-72	Inschrijver is van mening dat de duurzaamheid van de applicatie reeds voldoende is gewaarborgd binnen de looptijd van het contract. Kan deze eis worden geschrapt of in dat geval niet van toepassing worden verklaard? Indien nee, waarom niet?	Niet akkoord, omdat dit een minimale grens waarborgt.
22.	Conceptovereenkomst, art. 13.2	Kunt u aangeven waarom artikel 13.2 van de GIBIT niet van toepassing is en wat Opdrachtgever hiermee specifiek beoogt uit te sluiten?	In artikel 14.5 van de conceptovereenkomst is een vervangende tekst over dit artikellid opgenomen. N.B. de vraag heeft niet betrekking op artikel 13.2 van de conceptovereenkomst, maar op artikel 13.2 van de GIBIT.
23.	Conceptovereenkomst, artikel 14.3	Gelieve er rekening mee te houden dat Inschrijver een softwareoplossing aanbiedt met vaste gebruiksrechten, serviceniveaus en een licentiestructuur. Om die reden verzoekt Inschrijver vriendelijk dat de gebruiksvoorwaarden, die specifiek zijn opgesteld voor de aangeboden software, onderdeel zullen vormen van de juridische overeenkomst indien het contract aan Inschrijver wordt gegund. 1) Inschrijver verzoekt de gemeente Zoetermeer te bevestigen dat de gebruiksrechten en beperkingen die van toepassing zijn op de aangeboden software in de overeenkomst zullen worden opgenomen, na overeenstemming tussen beide partijen na gunning. Zo nee, kunt u toelichten waarom niet? of 2) Kunt u artikel 14.3 wijzigen naar: "14.3. Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, met uitzondering van de overeengekomen Gebruiksvoorwaarden (verwijzing naar bijlage ...)?"	Akkoord, zie het antwoord op vraag 5.
24.	Conceptovereenkomst 11.7	Kunt u aangeven wanneer de overige 70% van de kosten worden gefactureerd? Is het mogelijk om deze, gelijk met de jaarlijkse kosten, vooraf te factureren? Indien niet, kunt u toelichten waarom niet?	De eenmalige vergoeding (implementatiekosten) zal na integrale acceptatie volledig in rekening gebracht mogen worden. Artikel 11.7 van de conceptovereenkomst is hierop aangepast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25.	Conceptovereenkomst, art. 11.3	In de Concept Overeenkomst, artikel 11.3, stelt u: 'Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.' Echter, in artikel 14.5 wordt aangegeven dat licenties jaarlijks vooruit gefactureerd mogen worden. Dit lijkt tegenstrijdig te zijn. Voor Inschrijver is vooraf factureren te prefereren, zoals ook in artikel 14.5 is beschreven. Kunt u artikel 11.3 schrappen om deze tegenstrijdigheid weg te nemen? Indien niet, kunt u toelichten hoe deze bepalingen zich tot elkaar verhouden?	De Gemeente ziet deze tegenstrijdigheid niet. Artikel 11.3 geeft aan dat bij de integrale acceptatie van de applicatie en de koppelingen, de applicatie voor 'productieve doeleinden' (licentiegebruik) te gebruiken is. De licenties gaan van start op 1 december 2025. De licentiekosten mogen jaarlijks vooraf gefactureerd worden. In artikel 14.5 van de conceptovereenkomst is een aanvulling opgenomen m.b.t. artikel 11.3 uit de conceptovereenkomst.
26.	Conceptovereenkomst, art. 10.3	Het is niet mogelijk om gegevens te wissen of te vernietigen op de wijze die Opdrachtgever bepaalt. Onze systemen zijn zo ingericht dat gegevens op een uniforme wijze worden vernietigd, namelijk door middel van anonimisering via overschrijving. Hierdoor zijn de gegevens niet langer terug te herleiden tot individuen. Voldoet Inschrijver met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Wij eisen directe vernietiging conform artikel 10.3. juncto artikel 14.5 van de conceptovereenkomst. Anonimiseren is in beginsel geen wijze van vernietiging. Ook al is de data geanonimiseerd, de Gemeente verliest grip op deze data. Indien de gegevens niet correct zijn geanonimiseerd (bijvoorbeeld pseudonimisatie i.p.v. anonimisering), kan de informatie alsnog als persoonsgegeven worden beschouwd en handelt de Leverancier in strijd met voormelde artikelen. Bovendien is de Leverancier verwerker: Leverancier mag niet zelfstandig bepalen hoe gegevens worden vernietigd of bewaard. Dit moet de verwerkingsverantwoordelijke (Gemeente) bepalen.
27.	PVE I&A eis I-71	Kunt u bevestigen dat onderhoudswerkzaamheden die impact hebben op de dienstverlening wél mogen worden uitgevoerd 1x per maand op zaterdag tussen 08:00 en 13:00 uur, gezien dit voor al onze klanten het vaste onderhoudsvenster is voor maandelijkse updates? Staat u ervoor open om deze eis bij te stellen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Eis I-71 is aangepast.
28.	Programma van eisen, I&A eis I-69	In PvE I&A, eis I-73, wordt aangegeven dat de helpdesk telefonisch bereikbaar moet zijn op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur (CET). De helpdesk van Inschrijver is echter bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur. Gaat de gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet acceptabel is?	Akkoord. Eis I-69 is aangepast.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29.	Programma van eisen B1 ICT wensen, I&A eis I-55	De richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, zoals WCAG 2.1 en 2.2, bieden verschillende conformiteitsniveaus. Aangezien niveau AA de algemeen gehanteerde standaard is binnen overheidsorganisaties en toegankelijkheidwetgeving; klopt onze aanname dat uw eis specifiek uitgaat van WCAG 2.1/2.2 op niveau AA?	De geldende norm voor Digitale Toegankelijkheid is momenteel WCAG 2.1 A+AA.
30.	Programma van eisen B1 ICT wensen, I&A eis I-55	Inschrijver merkt op dat de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid recent zijn geüpdatet naar WCAG 2.2 (2023), terwijl WCAG 2.1 dateert uit 2018. Gezien het belang van actuele en toekomstbestendige normen voor inclusieve dienstverlening adviseert Inschrijver om de eis bij te stellen naar WCAG 2.2, zodat de toegankelijkheid van de applicatie beter aansluit bij de nieuwste standaarden. Staat u ervoor open om deze eis bij te stellen? Zo nee, waarom niet?	WCAG 2.2 A+AA mag zeker, maar hoeft (nog) niet. Verwachting is dat deze nieuwe norm nog dit jaar in gaat. De eis zelf kan niet bijgesteld worden naar WCAG 2.2 in aanbestedingen, omdat dat nog niet verplicht gesteld is.
31.	Programma van eisen B1 ICT wensen, I&A eis I-18	Inschrijver waarborgt dat aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens een exitplan en -scenario kosteloos wordt overgedragen aan de Gemeente, met inachtneming van de afspraken over dataportabiliteit. Inschrijver is tevens bereid om, na overdracht van de data, deze volledig te vernietigen en een verklaring van vernietiging te overhandigen. Hoewel Inschrijver geen gebruik maakt van een escrow-regeling voor data-escrow, garanderen wij dat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd door middel van een aantal maatregelen, zoals: - Het recht van de Gemeente om alle data (inclusief meta-data) in een gangbaar formaat (zoals CSV of XML) te exporteren. - Afspraken met ons datacenter, AWS (Amazon Web Services), om de dienstverlening te continueren in geval van een faillissement van Inschrijver of het datacenter. - De mogelijkheid om een alternatieve partij in te schakelen voor de voortzetting van het onderhoud en de ondersteuning, indien nodig. Aangezien AWS wereldwijd bekend staat om zijn hoge beschikbaarheid en robuuste infrastructuur, is het risico op problemen met betrekking tot de continuïteit minimaal, en achten wij een escrow-regeling niet noodzakelijk.	Akkoord. De Gemeente verwacht van de Inschrijver dat zij afspraken gemaakt heeft met het datacenter, AWS (Amazon Web Services), om de dienstverlening binnen Europa te continueren in geval van een faillissement van het datacenter of Inschrijver. De Gemeente gaat in op het aanbod om in overleg alternatieven maatregelen te bespreken en vast te leggen, zodat de continuïteit van de dienstverlening en dataportabiliteit gewaarborgd zijn.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Wij treden graag in overleg met de Gemeente om deze alternatieve maatregelen verder te bespreken en vast te leggen, zodat de continuïteit van de dienstverlening en dataportabiliteit gewaarborgd zijn zonder het gebruik van een escrow-regeling. Gaat u akkoord met deze regeling of ziet u mogelijkheden om samen tot adequate alternatieven te komen die voldoende zekerheid bieden voor de continuïteit van de dataoverdracht en -bescherming?	
32.	Programma van eisen B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-6	Aangezien Inschrijver gebruikmaakt van AWS-hosting, zijn de beveiligingsmaatregelen van de Cloud Controls Matrix (CCM) volledig gedekt door de AWS-infrastructuur. Met de robuuste beveiliging van AWS en onze ISO 27001-certificering is Inschrijver goed beschermd tegen beveiligingsrisico's in de cloud. Aanvullende certificeringen, zoals het CSA STAR-programma of de CSA Gedragscode AVG, zijn niet nodig omdat alle relevante beveiligings- en compliance-eisen al zijn afgedekt. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom deze aanvullende certificeringen vereist zijn?	Akkoord.
33.	Programma van eisen B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-6	Inschrijver voldoet volledig aan de AVG (GDPR), de strengste privacywetgeving in Europa, wat inhoudt dat alle persoonlijke gegevens worden beschermd en verwerkt volgens de hoogste privacy-standaarden. De privacyprincipes van ISO 27018 zijn grotendeels in lijn met de AVG. Aangezien Inschrijver al aan de AVG voldoet, is aanvullende certificering zoals ISO 27018 niet noodzakelijk. Onze hostingpartner AWS beschikt bovendien over een ISO 27018-certificaat. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom ISO 27018 vereist is?	Akkoord.
34.	Programma van eisen B1 ICT wensen, PVE I&A eis I-6	ISO 27017 biedt richtlijnen voor informatiebeveiliging specifiek voor cloudomgevingen. Inschrijver voldoet al aan ISO 27001, een internationaal erkende standaard voor informatiebeveiliging, die ook cloudbeveiliging omvat.	Akkoord.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Aangezien de meeste richtlijnen van ISO 27017 al zijn afgedekt door ISO 27001, acht Inschrijver het niet noodzakelijk om aanvullende certificeringen zoals ISO 27017 te behalen. Daarnaast beschikt onze hostingpartner AWS over een ISAE 3402-certificaat. Gaat Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom aanvullende certificering vereist is?	
35.	Subgunningscriterium B3: Samenstelling opleidingscatalogus	Hoe verwacht de gemeente dat inschrijvers nu een betrouwbaar kortingspercentage kunnen afgeven, terwijl het afnamevolume en toekomstige samenwerking met bepaalde opleiders nog onduidelijk is?	In de tabel bij subgunningscriterium B3 is een overzicht te vinden van opleiders waar de Gemeente Zoetermeer de afgelopen jaren het meest besteed heeft. De Gemeente verwacht ook bij deze opleiders de komende jaren opleidingen en trainingen in te kopen, mede gebaseerd op de tevredenheid over de kwaliteit van deze opleidingen en trainingen en afname in het verleden bij deze opleiders.
36.	Subgunningscriterium B3: Samenstelling opleidingscatalogus	Inschrijver plaatst vraagtekens bij de nadruk op kortingsafspraken als beoordelingscriterium. Er zijn meerdere factoren die de hoogte van de korting beïnvloeden en die niet per se iets zeggen over prijs-kwaliteitverhouding: 1. Grote IT-opleiders kunnen vaak hogere kortingen bieden vanwege grotere marges, terwijl kleinere (soft skills) opleiders daar minder ruimte voor hebben. 2. De hoogte van de korting zegt op zichzelf niets over de kwaliteit van de opleiding of de mate waarin deze aansluit bij de leerdoelen van de organisatie. 3. Hoge kortingen kunnen ook betekenen dat de marktprijs kunstmatig hoger is vastgesteld, waardoor de uiteindelijke prijs alsnog niet voordelig is (hoogste korting is niet altijd de laagste prijs). 4. Kortingspercentages zijn vaak afhankelijk van volume/afname, terwijl het huidige volume van de gemeente bij inschrijving nog niet is meegenomen. 5. Opleiders die nu geen preferred supplier zijn, kunnen eventueel tussen inschrijfdatum en livegang wel preferred supplier worden. Dit betekent dat inschrijvers nu afgerekend worden op een situatie die bij livegang mogelijk verandert. Gezien bovenstaande argumenten vraagt Inschrijver zich af of Gemeente Zoetermeer bereid is het gunningscriterium hierop aan te passen of te heroverwegen. Zo niet, waarom niet?	Het gunningscriterium wordt niet aangepast. In subgunningscriterium B3 zijn de opleiders opgenomen waarbij de Gemeente de afgelopen jaren naar tevredenheid heeft ingekocht. Bij deze opleiders wil de Gemeente blijvend (met korting) trainingen en opleidingen inkopen. Het realiseren van korting bij de inkoop van trainingen en opleidingen is een belangrijk wens van de Gemeente en dus onderdeel van deze aanbesteding.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37.	Subgunningscriterium B3: Samenstelling opleidingscatalogus	Wij bemiddelen voor Gemeente Zoetermeer altijd de best passende opleidingen met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Inschrijver ziet daarom een beoordeling op (hoge) korting niet als een correcte manier en als juiste middel om Inschrijvers hier punten voor te geven. Hoge kortingen zeggen namelijk niks over de kwaliteit van de opleidingen. Het voorstel van Inschrijver is dan ook met dit gunningscriterium niet op deze wijze mee te nemen in de beoordeling, maar enkel ter kennisgeving. Gaat Gemeente Zoetermeer hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Zie de beantwoording van vraag 36.
38.	PvE eis U-14	Gaat u er mee akkoord eis U-14 aan te passen naar: "Daaronder volgt een overzicht van intermediair bemiddelde leeractiviteiten voor de Gemeente Zoetermeer." Op die manier is duidelijk dat het hier niet om een reseller model gaat en binnen de wet- en regelgeving valt. Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Uit eis U-14 blijkt al dat dit gaat om de bemiddelende rol door de woorden 'namens Gemeente Zoetermeer ingekochte leeractiviteiten'. Let op: zie ook eis U-18: Gemeente Zoetermeer vraagt een combinatie. Voor het belangrijkste deel van de in te kopen opleidingen en trainingen wordt van de Inschrijver de intermediair-rol gevraagd. Voor een beperkt aantal incompany trainingen die de Gemeente langdurig in wil kopen, zal het inkoop- en contractmanagement door de Inschrijver verzorgd worden (reseller model).
39.	8.3 Beoordeling kwalitatieve subgunningscriteria	Wat is de reden dat B1 maar door 2 personen wordt beoordeeld?	B1 betreft de ICT-wensen. Deze worden door twee medewerkers van de afdeling Informatie & Automatisering beoordeeld. Dat is voor dit onderdeel voldoende.
40.	Subgunningscriterium B4	Gaat u er mee akkoord het aantal beschikbare pagina's voor Subgunningscriterium B4: Implementatieplan te verruimen naar 4 A4?	Niet akkoord. Een planning mag eventueel op A3 formaat aangeleverd worden.
41.	Subgunningscriterium B3: Samenstelling opleidingscatalogus	In hoeverre zijn dit de leveranciers waar gemeente Zoetermeer het meeste trainingen (aantal en/of omzet) bij boekt? En kan de gemeente een indicatie geven van hoeveel trainingen er per leverancier in de afgelopen jaren zijn afgenomen?	Dit zijn inderdaad de leveranciers (opleiders) waar de Gemeente de afgelopen jaren de meeste leeractiviteiten heeft geboekt, met uitzondering van een aantal kleine partijen (voor incompany trajecten), hogescholen en universiteiten. De volgende indicatie kan gegeven worden voor de periode 2023-2024, met de opmerking dat een deel van de trainingen en opleidingen ook geboekt wordt buiten het LMS om (zie pagina 11 van het Beschrijvend document):

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			1. 5Hart-it opleidingen B.V.: 18 inschrijvingen; 2. Berghauser Pont Academy B.V.: 8 inschrijvingen; 3. Bestuursacademie: 53 inschrijvingen; 4. Boertien Vergouwen Overduin B.V.: 1 incompany leeractiviteit en 23 inschrijvingen; 5. De Baak: 6 inschrijvingen; 6. Eduvision: 2 incompany leeractiviteiten; 7. Explain-IT: 3 incompany leeractiviteiten en 1 inschrijving; 8. ICM Opleidingen en Trainingen: 3 inschrijvingen; 9. LVE Communicatie: 5 incompany leeractiviteiten; 10. NCOI Trainingen B.V.: 1 incompany leeractiviteit en 2 inschrijvingen; 11. Nevi B.V.: 3 incompany leeractiviteiten en 8 inschrijvingen; 12. Nivoo Opleidingen B.V.: 9 inschrijvingen; 13. Segment Opleidingen B.V.: 10 inschrijvingen; 14. The Lean Six Sigma Company B.V.: 2 inschrijvingen; 15. Van Harte en Lingsma: geen; 16. Vhic Faculty B.V.: 6 inschrijvingen. Inschrijving = een individuele inschrijving op een externe training of opleiding.
42.	Subgunningscriterium B3: Samenstelling opleidingscatalogus	Indien we geen afspraken hebben met genoemde opleiders, mogen we dan een voorstel doen voor een in onze ogen passend alternatief?	Nee, de Gemeente is voor de beoordeling van dit onderdeel specifiek geïnteresseerd in de bij B3 genoemde opleiders. Alternatieve opleiders mogen niet voorgesteld te worden.
43.	Bijlage 4 Prijsopgave	In cel B6 staat nu licenties vanaf 1 juli 2025. In de planning op pagina 12 van het Beschrijvend document wordt echter uitgegaan van ingebruikname van de oplossing per 1 december 2025. Hoe moet Opdrachtnemer dit verschil interpreteren? Wat is juist?	Licenties worden pas gebruikt na afronding van de implementatie. De Gemeente eist een uiterste go-live datum van 1 december 2025 (eis U-3). De Prijsopgave is aangepast naar 1 december 2025.
44.	Bijlage 4 Prijsopgave	Is het toegestaan om velden leeg te laten indien bijvoorbeeld hostingkosten in de licentieprijzen zijn verdisconteerd?	Ja, dat mag.