

Nota van Inlichtingen nummer 1

Betreft	NvI nummer 1	Datum	14 juli 2025
		Ref.	Zuyd.2025.06.Moodle/Mahara
Naam Aanbesteding	Moodle/Mahara		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Aanbestedingslei draad Hosting MoodleMahara	Blz 23: Welke Verklaring van Belastingdienst wordt bedoeld?? Betaling van sociale lasten?
Antwoord	Hierbij gaat het om de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Aanbestedingslei draad Hosting MoodleMahara	Blz 25: Waarom hosting en expertise Mahara en Moodle binnen 1 kerncompetentie? Vanwege principe van transparantie wil ik voorstellen om dit te scheiden in twee kerncompetenties en deze apart te beoordelen.
Antwoord	Opdrachtgever vraagt om aantoonbare kennis van Moodle <i>en/of</i> Mahara binnen het (hoger) onderwijs. Indien u beschikt over kennis van beide applicaties en dit wilt aantonen aan de hand van meerdere referentieopdrachten, is dit voor Zuyd akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Aanbestedingslei draad Hosting MoodleMahara	Blz 25: Begrijp ik goed dat de referentie niet uit een organisatie uit het (hoger) onderwijs hoeft te zijn want dit staat niet vermeld bij de eisen aan de referenties?
Antwoord	Onder kerncompetentie 1 staat het volgende: 'De Inschrijver beschikt over aantoonbare kennis en ervaring met hosting en/of consultancy van Moodle en of Mahara binnen het (hoger) onderwijs.' Zuyd vraagt om ervaring met Moodle en/of Mahara in het onderwijs, maar dit hoeft niet noodzakelijk het hoger onderwijs te zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Aanbestedingslei draad Hosting MoodleMahara	Blz 30: Staat Hogeschool Zuid open voor Moodle Workplace als Enterprise LMS zodat dit beter aansluit bij de flexibilisering en modulaire opbouw van het toekomstig onderwijs? Deze vraag is ook gesteld tijdens ons gesprek op 6 mei 2025 en hierop is toegezegd dat Hogeschool Zuyd hierover tijdig zou terugkomen.
Antwoord	Zuyd staat voor deze casus niet open voor Moodle Workplace. Zuyd is op zoek naar een partij die Moodle LMS kan hosten en beheren.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Bijlage 2.1 format- verwerkersovere enkomst-zuyd- hogeschool-hoog- risico	Blz 2 (Partijen wensen zorgvuldig en in overeenstemming met de AVG en andere Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens om te gaan met de Persoonsgegevens die ter uitvoering van de Overeenkomst verwerkt (zullen) worden;). Blz 17: hele paragraaf 'Normen informatiebeveiliging' In overeenstemming met AVG betekent dat iedere organisatie ook aantoonbaar moet voldoen aan de AVG, maar hierover zijn geen eisen opgenomen. ISO 27001 certificaat is een audit op een informatiebeveiligingsmanagementsysteem en niet op AVG. Kunt u hierop een toelichting geven waarom het niet aantoonbaar zijn op de AVG buiten het programma van eisen valt maar wel geëist wordt in de verwerkersovereenkomsten.
Antwoord	De verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de aanbesteding, hiermee moet inschrijver voldoen aan hetgeen gesteld in de verwerkersovereenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 1 gaat over de voertaal. Deze eis is tegenstrijdig met de voorwaarde 4.14-1 Nederlandse taal, Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze aanbesteding en eventuele Overeenkomst worden in de Nederlandse taal gevoerd en/of opgesteld uit het Aanbestedingsleidraad Hosting MoodleMahara. Graag duidelijkheid.
Antwoord	Het is correct dat alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze aanbesteding en eventuele overeenkomst worden gevoerd in de Nederlandse taal. Na het sluiten van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om binnen de overeenkomst zowel in het Engels als in het Nederlands te communiceren. Hiermee wil de aanbestedende dienst aangeven dat het in sommige gevallen noodzakelijk kan zijn om in het Engels te communiceren, bijvoorbeeld wanneer een helpdeskmedewerker van Inschrijver de Nederlandse taal niet machtig is.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 2: Geldende wetgeving is de AVG en die vereist dat een organisatie aantoonbaar voldoet aan de AVG. Toch vereist Hogeschool Zuyd geen accoutantsverklaring dat inschrijver aantoonbaar voldoet. In kader van transparantie wil ik graag duidelijkheid, want nu bestaat er een tegenstrijdigheid.

Antwoord	Met de zin "Inschrijver houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving" wordt bedoeld dat de partij die zich inschrijft voor een aanbesteding (de inschrijver) verplicht is om bij het uitvoeren van werkzaamheden of het leveren van diensten/producten: • Te handelen in overeenstemming met alle van toepassing zijnde wetten en regels op nationaal, Europees en eventueel internationaal niveau. • Wet- en regelgeving na te leven die relevant is voor het specifieke onderwerp of werkgebied van de aanbesteding, zoals arbeidsrecht, privacywetgeving (bijvoorbeeld de AVG), milieuregels, veiligheidseisen, fiscale regels, enzovoort. Verantwoordelijkheid te nemen voor de naleving van deze regels, ook als er sprake is van onderaannemers of derden. Kort gezegd: de inschrijver moet wettelijk correct opereren binnen het kader van de opdracht. U merkt terecht op dat de AVG vereist dat organisaties aantoonbaar compliant zijn. U vraagt waarom Zuyd Hogeschool geen accountantsverklaring eist om dit aan te tonen, en wij begrijpen uw behoefte aan duidelijkheid. De reden dat Zuyd Hogeschool geen accountantsverklaring verlangt, is omdat de AVG geen specifieke vorm van bewijs voorschrijft voor het aantoonbaar maken van naleving. De verantwoordelijkheid om te voldoen aan de AVG ligt bij de inschrijver zelf, en dit kan op verschillende manieren worden aangetoond, bijvoorbeeld via interne documentatie, verwerkingsregisters, DPIA's (indien van toepassing), beveiligingsmaatregelen, certificeringen, of andere relevante bewijslast. Door ruimte te laten in de wijze van aantonen, wordt de procedure toegankelijker en minder belastend, met behoud van de verplichting tot naleving. Inschrijvers dienen dus nog steeds te voldoen aan de AVG en moeten in staat zijn dit desgevraagd aannemelijk te maken, maar de keuze voor het middel daartoe wordt bewust open gelaten. Dit is geen tegenstrijdigheid, maar een bewuste keuze in lijn met proportionaliteit en transparantie in het aanbestedingsproces.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 12: indexcijfer CBS-prijsindex Zakelijke en ICT-dienstverlening is bijgewerkt tot 2023 en lijkt niet meer bijgewerkt te worden. Wat is het alternatief?
Antwoord	Op basis van informatie CBS blijkt dat het indexcijfer zakelijke en ICT-dienstverlening onlangs vervallen is. Aanbestedende dienst wijzigt het indexcijfer door het volgende: 6209 Andere IT diensten: 2021=100 https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 15, 17, 18, 19: Deze voorgestelde manier van berekenen van de hostingkosten is onduidelijk en geeft gedoe tussen beiden partijen. Daarnaast is 20% afwijking onder dezelfde prijsafspraken niet proportioneel. Mijn voorstel is dat alle gebruikers die kunnen inloggen in rekening gebracht worden en 5% afwijking.
Antwoord	Zuyd gaat akkoord met een opgave vooraf van het aantal gebruikers (studenten) elk jaar in oktober voor Moodle. Voor het gebruik van Mahara wordt dit separaat vastgesteld via dezelfde procedure. Ten aanzien van het te hanteren percentage afwijking kan Zuyd meegaan in de wens dit getal naar beneden bij te stellen. Zuyd acht 15% proportioneel.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 24: als maatwerk beschikbaar wordt gesteld aan de Moodle Community en inschrijver verantwoordelijk blijft voor beheer en onderhoud, mogen deze periodieke kosten dan ook in rekening gebracht worden bij Hogeschool Zuyd?
Antwoord	Bij door inschrijver ontwikkeld maatwerk worden afzonderlijke afspraken gemaakt met betrekking tot kosten voor ontwikkeling en onderhoud, op basis van daarvoor opgestelde offerte. Het spreekt voor zich dat kosten voor onderhoud (en doorontwikkeling) op verzoek van Zuyd kunnen worden doorbelast aan Zuyd. Kosten voor onderhoud en doorontwikkeling op verzoek van derden kunnen alleen in overleg en na nadrukkelijke goedkeuring worden doorbelast aan Zuyd. Zuyd geeft er de voorkeur aan om ontwikkeld maatwerk zoveel mogelijk beschikbaar te stellen aan de internationale Moodle open source gemeenschap, onder de daar geldende licentiemodellen (zoals Public GPL).	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 36: inschrijver biedt een helpdesk die tussen 9:00 en 17:00 bereikbaar is. Is dit acceptabel voor Opdrachtgever?
Antwoord	Een helpdesk die tussen 9:00 en 17:00 beschikbaar is voor niet-urgente, reguliere helpdeskzaken, voldoet voor Opdrachtgever. In het geval van urgente zaken (denk aan systeemuitval en andere major incidents), is Inschrijver 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar via telefoon en email, zie eis 32.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 37: In kader van transparantie: waar ligt de scheidslijn tussen ondersteuning van helpdesk en het inkopen van (extra) consultancy. Kunt u vijf voorbeelden geven van typische vragen aan een helpdesk en vijf voorbeelden van typische vragen aan Moodle consultants?
Antwoord	Eis 37 stelt het volgende: ‘De Inschrijver brengt geen aanvullende kosten in rekening voor ondersteuning door de helpdesk.’ De toelichting bij Consultancy (zie voorafgaand aan eis 20) beschrijft wat Zuyd beschouwt als consultancydiensten: ‘Consultancydiensten zijn alle diensten die inschrijver kan bieden die geen onderdeel uitmaken van de basisdienstverlening zoals beschreven bij eis 11, zoals ondersteuning bij behoeften aan nieuwe functionaliteiten via plug ins en ondersteuning bij het gebruik van plug ins uit de Moodle-community waarbij installatie en onderhoudswerkzaamheden door inschrijver gewenst zijn. In de gunningscriteria is ruimte voor inschrijver om deze diensten nader toe te lichten.’	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 40: het uitstellen van major en minor releases door Opdrachtgever is een veiligheidsrisico en kan theoretisch oneindig vaak uitgesteld worden. Hoe verhoudt dit zich tot de eisen van informatiebeveiliging en privacy?
Antwoord	Zuyd Hogeschool is gebaat bij een veilige en stabiele digitale leeromgeving. Timing van major en minor updates dient zo gepland te worden dat dit minimale hinder oplevert voor het onderwijs. Waar mogelijk worden deze updates gepland op onderwijsluwe momenten (i.e. in het weekend of in schoolvakanties, zie eis 38). Dringende onderhoudswerkzaamheden, waaronder bijvoorbeeld onvoorziene vanuit informatiebeveiliging vereiste updates om de integriteit van de leeromgeving en data daarbinnen te borgen, vormen een uitzondering. Deze werkzaamheden dienen, in overleg met Opdrachtgever, zo snel mogelijk te worden gepland en uitgevoerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 46: Inschrijver begrijpt de laadtijd van max 1 sec per pagina, maar is hierbij afhankelijk van het type content en docenten die niet altijd begrijpen dat een foto van 8 Mb in een Moodle cursus niet bijdraagt aan een snelle inlaadtijd. Kunt u aangeven bij welke pagina’s een maximale inlaadtijd van 1 sec gehanteerd wordt?
Antwoord	Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de laadtijd van pagina’s afhankelijk is van verschillende factoren. Voor de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie, vindt Opdrachtgever het belangrijk dat de laadtijd zo kort mogelijk is. Voor eenvoudiger pagina’s streeft Zuyd naar een inlaadtijd van maximaal 1 seconde. Als onderdeel van gunningscriterium K1: Dienstverlening – Continuïteit wordt Inschrijver gevraagd te omschrijven hoe zij de dienstverlening waarborgen ten aanzien van beschikbaarheid en performance.	

	Naar aanleiding van deze vraag, is besloten Programma van Eisen, eis 46 te vervangen door de volgende eis: Inschrijver heeft een proces en infrastructuur ingericht om de respons- en laadtijden van Moodle te optimaliseren en houdt daarbij rekening met het intensieve gebruik van de leeromgeving en eventuele piekbelasting. Inschrijver beschrijft op welke manier zij dit realiseren (K1: Dienstverlening – Continuïteit).
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 57/58: Audits laten uitvoeren is geen probleem, maar er staat niets over de kosten. Kunt u hierover duidelijkheid geven bij wie de kosten liggen bij een eventuele audit? Zowel externe kosten of extra personele inzet door inschrijver.
Antwoord	Indien Zuyd een audit laat uitvoeren, zijn de kosten voor rekening van Zuyd. Indien er extra inzet van personeel van Inschrijver nodig is voor deze audit, treden Zuyd en Inschrijver in overleg.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Bijlage 4 Programma van Eisen	67: De applicatieMoodle ondersteunt geen encryptie bij 'data in rest'. Hoe kan dit dan een eis zijn?
Antwoord	Met data at rest wordt het volgende bedoeld: • Back-ups van de webapplicatie en bijbehorende databestanden; • Alle bestanden en databases waarin de applicatie data opslaat, in elke OTAP-omgeving - bijvoorbeeld via full-disk encryption op opslaglaag en/of on-the-fly encryption op systeemniveau.'	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 103: Wie is verantwoordelijk voor de opgezette webservicekoppelingen? En als dit inschrijver is, wat verwacht Opdrachtgever dan precies van inschrijver, ook qua kosten?
Antwoord	Inschrijver is verantwoordelijk (inclusief kosten) voor het koppelvlak van Moodle en Mahara. Zuyd is verantwoordelijk voor de koppeling tussen de door de Inschrijver aangeboden koppelvlakken en Zuyd-systemen.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Bijlage 4 Programma van Eisen	Eis 106: leesrechten op databases van Moodle en Mahara staat Inschrijver niet toe vanwege informatiebeveiliging en privacy. Denk aan datalek bij Inholland in maart 2021 waarbij Functioneel Beheerders toegang hadden tot de databases. Kunt u toelichten met welk doel dit geëist wordt?
Antwoord	Opdrachtgever wil de databases van Moodle en (in mindere mate) Mahara kunnen bevragen met gerichte queries die niet standaard als rapportage beschikbaar zijn voor functioneel beheer. Momenteel wordt hiervoor gebruik gemaakt van de plugin Configurable Reports. Deze plugin is alleen voor functioneel beheer van Zuyd beschikbaar, toegang hiertoe wordt periodiek geëvalueerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Bijlage 11 PSA (Project Start Architectuur)	In kader van transparantie vraag ik om duidelijkheid per koppeling wie hiervoor verantwoordelijk is.
Antwoord	Zie antwoord op vraag 17. Dit geldt voor alle door Inschrijver aangeboden koppelvlakken.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Bijlage 12 Zuyd Plugins Moodle Production	Bij wie ligt het eigenaarschap van de plugin van OpenEdu? Bij migratie naar inschrijver, zijn deze plugins dan ook onderdeel van de migratie en wie is verantwoordelijk (ook qua kosten) voor deze niet-community plugins?
Antwoord	Bij migratie gaat Zuyd uit van een installatie van Moodle, waarbij er zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de basisfunctionaliteiten in Moodle en waarbij maatwerkplugins van de huidige hostingprovider niet zullen worden meegenomen. Zuyd heeft zich in de voorbereiding op deze aanbesteding reeds ingespannen de inzet van niet-open source beschikbare plugins te minimaliseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Bijlage 12 Zuyd Plugins Moodle Production	Inschrijver hanteert in het kader van informatiebeveiliging een 'plugin-beleid' en dat houdt in plugins ondersteund moeten zijn voor een serie van Moodle. Bijvoorbeeld: een plugin voor Moodle 4.1 wordt nog geaccepteerd bij Moodle 4.5, maar niet meer voor 5.0. Hoe staat Opdrachtgever hierin en mag Inschrijver bij een migratie de oude plugins verwijderen inclusief database-tabellen?
Antwoord	Bij het afvoeren van verouderde, niet meer ondersteunde of doorontwikkelde community plugins zal per plugin moeten worden bepaald wat de impact van het afvoeren ervan is. Afhankelijk van de vastgestelde impact kan worden besloten tot de volledige verwijdering van een plugin.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Aanbestedingsleidraad Hosting MoodleMahara	Blz 14: een aantal bijlagen zijn onderdeel van de inschrijving en deze zijn netjes genummerd (bijv Bijlage A.4). Maar bij TenderNed zijn deze documenten niet te vinden (wel bijlage 1-17). Kunt u zorgen dat de naamgeving van de documenten overeenkomst met de tabel op blz 14?
Antwoord	De bijlagennummering op pagina 14 heeft betrekking op de nummering waarmee de inschrijver zijn documenten dient in te dienen bij de inschrijving. De bijlagen op pagina 27 betreffen de documenten die beschikbaar zijn gesteld in TenderNed.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Algemeen	Klopt het dat er geen implementatieplan of migratieplan gevraagd wordt?
Antwoord	Dit is niet correct, zie pagina 31 van de aanbestedingsleidraad, gunningscriterium K2 Migratie en Implementatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Aanbestedingsleidraad	Kan de aanbestedingsdocumentatie in de Engelse taal worden aangeleverd?
Antwoord	Nee, dit is niet mogelijk. Het is immers niet mogelijk om een deel van de documentatie in een andere taal aan te leveren, en omdat er verwijzingen naar wetteksten in de documentatie voorkomen zou dit betekenen dat ook de wet waarnaar verwezen wordt in de andere taal moet worden aangeleverd, en dat is niet mogelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Bijlage 4 Programma van Eisen	67: Deze eis gaat in tegen de architectuur van Moodle. Kan Zuyd uitleggen waarom deze eis is gesteld en hoe zij verwacht dat inschrijvers hiermee omgaan?
Antwoord	Zie antwoord vraag 16.	