

## Europees openbare aanbesteding Online leerplatform

Casenummer: C2353453

Nota van Inlichtingen Ronde 1

**Datum:**

14 augustus 2025

**Casenummer:**

C2353453

Deze Nota van Inlichtingen volgt op basis van paragraaf 2.4.1 van het beschrijvend document. gepubliceerd onder C2353453 van 26 juni 2025. Deze Nota van Inlichtingen geldt als aanvulling op de aanbestedingsdocumenten.

Van alle verzoeken om nadere informatie, worden de vragen en antwoorden geanonimiseerd aan alle inschrijvers door een Nota van Inlichtingen verstrekt.



Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document 1.2.5	Welk leerplatform is bij A&O Fonds in gebruik?	Online Academy/Skillstoun
2	Beschrijvend document - 1.2.5	Er wordt gesproken over rollen en rechten en ook rollen en functies? Op basis van welke kenmerken wil PNB deze gebruikers gaan verdelen? En komen deze kenmerken ook mee in de SSO koppeling of op een andere wijze?	Hiermee wordt het onderscheid bedoeld voor beheerders en gebruikers (bijv: leidinggevenden, trainers, eindgebruikers etc.). Deze rechten worden verdeeld en aangeleverd op basis van ADgroepen. Indien de SSO koppeling om kan gaan met EntraID groepslidmaatschappen kan deze informatie meekomen. Zie ook de non-functionele eisen met referentienummer 16.
3	Beschrijvend document 3.4	Is de ISO27001 verplicht of mag de aanbieder ook aantonen dat het vergelijkbare informatiebeveiligingsmaatregelen treft, welke ook al bij diverse overheidsinstanties als voldoende zijn verklaard?	De ISO 27001 is verplicht. Houdt daarnaast ook rekening met de andere vereisten rondom BIO en NIS2. Wij zijn ons ervan bewust dat dit strenger is dan sommige overheidsinstanties.

4	PvE 1.5	<p>Wat voor communicatie wordt hiermee bedoeld?          Mag dit ook via mail verlopen of andere communicatie tools die er zijn binnen PNB?</p>	<p>Wij bedoelen hiermee de communicatie tussen opleider en medewerker. Denk aan: berichten over voortgang en feedback, 1-op-1 communicatie, groepsberichten etc. Deze berichten worden bij voorkeur (tevens) binnen het leerplatform verstuurd.</p>
5	PvE 1.7	<p>Welke van deze gegevens komen mee met de SSO of op een andere manier?</p>	<p>Zie PvE 1.3.5 waarin wordt beschreven welke gegevens vanuit de provinciale systemen mee komen.</p>
6	PvE 4.4	<p>Wat voor soort verschillende bronnen worden hier bedoeld?</p>	<p>Hiermee wordt bedoeld dat het mogelijk moet zijn om extern leermateriaal te importeren naar het PNB leerplatform, waarbij er een koppeling is met de bron van het materiaal voor actualiteit.</p>

7	PvE 4.8	Hoe wordt van het systeem verwacht dat er een "no-show" wordt gedetecteerd ?	Het systeem hoeft geen automatische no-show te detecteren. Bij klassikale leeractiviteiten wordt er met een presentielijst gewerkt. Op basis van deze gegevens moet het mogelijk zijn om een automatisch gegenereerd bericht naar de leidinggevende te versturen bij een no-show.
8	PvE 4.8	Wordt de leidinggevende relatie gevoed vanuit de SSO ?	Nee het 'Manager' veld in AD/EntralD wordt niet gebruikt
9	PvE 4.10	Wordt verwacht dat het systeem voorkomt dat iemand zich 2 x voor de zelfde training inschrijft of dat een leerling zich voor 2 verschillende trainingen op het zelfde tijdstip inschrijft ?	Wij bedoelen hiermee het voorkomen van een inschrijving op 2 verschillende trainingen op het zelfde overlappende tijdstip.
10	PvE 4.12	Wil PNB dit op alle niveaus van leeractiviteiten kunnen instellen? Dus zowel online modules, trainingen, leerpaden etc?	Ja.

11	PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 16	<p>In de beschrijving staat dat het leerplatform gebruikmaakt van Single Sign On (SSO) met Microsoft Entra ID en Multi Factor Authenticatie (MFA), ook voor gastaccounts.</p> <p>Onze interpretatie is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MFA wordt volledig geregeld via de IdP (Entra ID).</li> <li>• Gepersonaliseerde gastaccounts zijn mogelijk via Entra ID, maar een generiek gastaccount is dat niet.</li> <li>• Indien gepersonaliseerde gastaccounts via Entra ID niet volstaan, kunnen we ook gebruikmaken van de generieke gastgebruiker of van lokale accounts in het leerplatform als alternatief voor toegang tot het beheergedeelte met een extra beveiligingslaag (2FA).</li> </ul> <p>Kunt u bevestigen of deze oplossing in overeenstemming is met de gestelde eisen? Indien nee, kunt u aangeven welke vorm van gastaccount en authenticatie exact vereist is, inclusief eventuele aanvullende beveiligingseisen aan het beheerportaal?</p>	Ja, Indien de applicatie EntraID persoonlijke guest accounts ondersteunt voor de SSO koppeling heeft dat de voorkeur.
12	Bijlage 5 / PvE - Functionele Eisen - 1.7	In het pakket van eisen staat de medewerker bepaalde gegevens in het leerplatform moet kunnen vastleggen of aanvullen. Is het akkoord dat bepaalde gegevens via een automatische koppeling met het HR systeem worden ingeladen om de kwaliteit van de data te garanderen?	Ja, personeelsgegevens komen uit SAP. Met het aanvullen van gegevens wordt bedoeld dat medewerkers in het leerplatform aanvullende informatie kunnen toevoegen over zaken als interessegebieden en (te ontwikkelen) competenties/vaardigheden.
13	Bijlage G (Exit)	Kan de provincie een voorbeeldscenario van exit of datamigratie benoemen waarop wij kunnen anticiperen (bijvoorbeeld gewenste exportformaten)?	Provincie heeft dit niet beschikbaar. Wij gaan ervan uit dat leverancier vaker te maken heeft gehad met datamigraties en/of hiervoor op basis van marktkennis een voorbeeldscenario

			aan kan leveren.
14	Bijlage K SLA SaaS	Heeft de provincie specifieke voorkeur voor hostinglocatie binnen Nederland of volstaat EU-locatie conform AVG / NIS2?	Zie PvE non-functionele eis 24: Data opslag, data verwerking en syste(m)en bevinden zich binnen de grenzen van de Europese Unie: EER / EU landen.
15	Bijlage K SLA SaaS	De SLA schrijft een uitgewerkte exitstrategie voor. Mag de leverancier een standaard exitaanpak aanleveren waarin een gezamenlijke overdrachtsaanpak op hoofdlijnen is beschreven, uit te werken bij einde contract?	Ja, een initiële versie dient binnen 3 maanden na ondertekening te worden aangeboden (zie 12.1 Dienstverleningsovereenkomst)
16	Bijlage K SLA SaaS	Kan de frequentie van maandelijkse rapportages (incl. KPI's en verbetervoorstellen) worden aangepast naar een kwartaalrapportage, mits incidentmeldingen en dashboarding continu beschikbaar zijn via het supportportaal?	Rapportage per kwartaal is akkoord mits de meetperiode conform SLA wordt aangehouden.
17	Bijlage K SLA SaaS	Mag de procedure voor beveiligingsincidenten (inclusief beoordeling, logging en melding) worden uitgevoerd door een onderaannemer (hostingpartij), mits aantoonbaar geborgd in de keten?	Dit is mogelijk, waarbij artikel 4.10 en 4.11 van de model Verwerkersovereenkomst in acht dienen te worden genomen.

18	Bijlage K SLA SaaS	De SLA schrijft melding van beveiligingsincidenten binnen 2 uur voor. Mag worden uitgegaan van de meldplicht conform ISO27001 en de AVG (zonder aanvullende tijdslimiet), mits relevante impactcriteria zijn vastgesteld?	Ja.
19	Bijlage K SLA SaaS	Is het toegestaan om voor prioriteit 1-incidenten uit te gaan van 1 uur responstijd en 4 uur hersteltijd?	Nee, dit is niet toegestaan. Wij achten de responsetijd van 15 minuten realistisch en hechten hier ook veel waarde aan, juist in situaties waarin sprake is van verstoringen met grote impact op de dienstverlening. Een snelle initiële reactie is in dergelijke gevallen essentieel. De hersteltijd van maximaal 4 uur blijft ongewijzigd van toepassing.

20	Bijlage K SLA SaaS	Kan het escalatieniveau (zoals escalatie tot de Commissaris van de Koning bij prioriteit 1) worden beperkt tot situaties waarin de continuïteit van de provincie breed in het geding is, aangezien het in dit geval niet om een primair proces van de organisatie gaat?	Dit is akkoord.
21	Bijlage K SLA SaaS	Is het toegestaan om reguliere platformupdates op basis van een jaarlijkse releasekalender automatisch te implementeren, mits vooraf afgestemd?	Akkoord, mits afgestemd met de Change Manager van PNB.
22	Bijlage K SLA SaaS	Kan de verplichte inzet van een CAB voor elke wijziging worden beperkt tot majeure wijzigingen, conform de standaard ITIL-classificatie?	Nee, want deze definitie is nu niet helder. Het doel is dat PNB zicht heeft en invloed heeft op alle wijzigingen die mogelijk impact hebben op de dienstverlening. Dit zal later in het DAP worden uitgewerkt.
23	Bijlage K SLA SaaS	De Provincie stelt dat onderhoud alleen buiten het servicewindow mag plaatsvinden en na goedkeuring. Is het mogelijk dit te beperken tot 'serviceonderbrekend onderhoud' en standaard releases volgens changelog buiten scope te houden?	Dit is gesteld voor niet-standaard wijzigingen. Wanneer er standaard wijzigingen worden doorgevoerd, kan dit in overleg met de Change Manager worden gepland en uitgevoerd buiten het onderhoudswindow.

24	Bijlage K SLA SaaS	Is het toegestaan om het servicewindow te beperken tot kantoor tijden (bijv. 08:00–17:00), in combinatie met 24/7 monitoring en proactieve incidentdetectie buiten deze uren?	De service window zoals wordt genoemd in de SLA blijft in stand. Zie ook ref. antwoord 23.
25	Bijlage K SLA SaaS	De Provincie stelt een beschikbaarheidseis van 99,5% tijdens het servicewindow 07:00–22:00. Mag een andere meetperiode worden voorgesteld?	Ja, dat mag. Wij zien graag een eventueel voorstel in Nota van Inlichtingen 2 terug.

26	Bijlage K SLA SaaS	Indien er geen ruimte is voor het hanteren van een eigen SLA: in hoeverre zijn de bepalingen in Bijlage K onderhandelbaar binnen het implementatieproces?	Er is ruimte voor het hanteren van een eigen SLA. Bijlage K geeft de minimale eisen die we stellen en hebben afgestemd met onze interne organisatie. Als leverancier een eigen SLA heeft die deze afspraken borgt, heeft het de voorkeur deze te gebruiken.
27	Bijlage K SLA SaaS	Is het mogelijk dat de SLA in onderling overleg na gunning wordt vastgesteld, waarbij zowel de wensen van de Provincie als de standaarden van de leverancier als uitgangspunt dienen?	Zie antwoord vraag 26.

28	Bijlage K SLA SaaS	Is het toegestaan om als inschrijver een eigen Service Level Agreement (SLA) als bijlage op te nemen, mits deze voldoet aan de minimumeisen van Bijlage K SLA SaaS?	Zie antwoord vraag 26.
29	Bijlage K SLA SaaS	Bij Prioriteit 2 worden koppelingen die niet werken genoemd en een oplostijd van 8 klokuren. Aangezien hier meerdere partijen bij betrokken zijn, is het niet mogelijk om toezeggingen over de oplostijden te doen- wel over de reactietijd. En bij prioriteit 3 is de maximale hersteltijd 2 werkdagen. Dit is voor cosmetische fouten zonder functionele impact bij een leerplatform een vergaande eis en wat een cosmetische fout is, is mogelijk een discussiepunt. Is de opdrachtgever bereid om de oplostijden te laten vervallen bij prioriteit 2 en 3?	Nee, de oplostijden bij prioriteit 2 en 3 blijven van toepassing. Deze prioriteiten hebben nadrukkelijk niet alleen betrekking op cosmetische fouten, maar ook op situaties waarin niet-kritieke functionaliteit niet naar behoren werkt of sprake is van kleinere bugs. De essentie is dat wij ook voor dit type incidenten commitment verwachten op het oplossen ervan, en niet uitsluitend op het reageren. Er is bewust ruimte ingebouwd in de KPI (90%), waarmee we onderkennen dat niet ieder incident binnen de gestelde termijn opgelost kan worden.

30	Bijlage K SLA SaaS	Bij het Onderhoudswindow wordt vermeld dat dit kan na een goedgekeurde change. Wordt hiermee bedoeld dat de change door de opdrachtgever moet worden goedgekeurd of door de leverancier?	De change moet door de opdrachtgever worden goedgekeurd.
31	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 3.4 nr 53	Welk percentage aan beheerders en testgebruikers verwacht u op jaarlijkse basis ten opzichte van het totaal aantal gebruikers?	<p>Omdat wij niet het definitieve aantal gebruikers kunnen inschatten, kunnen wij dit niet in percentages uitdrukken. Wij gaan bij de start uit van vijf beheeraccounts en vijf testaccounts die door de beheerders kunnen worden gebruikt, elk met eigen gebruikersnamen en wachtwoorden, maar willen dit aantal in de loop der tijd kunnen uitbreiden.</p> <p>Onder beheeraccounts verstaan wij account van waaruit gebruikersbeheer wordt uitgevoerd. Wij gaan er vanuit dat er binnen de gebruikersaccounts verschillende gradaties mogelijk zijn, bijvoorbeeld om onderscheid te maken tussen reguliere medewerkers en leidinggevenden. Zie ook antwoord op ref. nr. 171.</p>

32	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 3.1 nr 49	<p>In Bijlage C en het Programma van Eisen wordt gesteld dat een (SaaS) Escrow-overeenkomst verplicht is. Wij wijzen erop dat binnen SaaS-oplossingen een Escrow-regeling niet standaard is, vanwege de aard van cloud-gebaseerde dienstverlening en het ontbreken van lokale broncode-installaties. De waarborging van continuïteit en toegang tot data wordt doorgaans ingericht via redundante hosting, data-extractiemogelijkheden, en exitprocedures binnen SLA-afspraken.</p> <p>Kunt u aangeven of u openstaat voor overleg over alternatieve invullingen van deze continuïteitsgarantie, zoals een standaard exitstrategie of garanties omtrent data-export en servicebeschikbaarheid, in plaats van een formele Escrow-regeling?</p>	<p>Wij vragen om een conituïteitsregeling, ook wel bekend als SaaS-escrow. Deze moet ervoor zorgen dat de service beschikbaar blijft als de leverancier niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Als u een alternatief biedt dat hieraan voldoet is dat bespreekbaar.</p>
33	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 3.1 nr 47	<p>Bij deze eis staat ook content vermeld. Kunnen we ervan uit gaan dat hierbij alle content die de opdrachtgever zelf ontwikkeld buiten beschouwing wordt gelaten?</p>	<p>Ja, onze eigen (ontwikkelde) content mag hierbij buiten beschouwing worden gelaten.</p>
34	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 3.4 nr 53	<p>De PNB geeft aan enkel licenties (kosten) te willen betalen voor actieve users, op basis van wat er vanuit de provincie Noord-Brabant is doorgegeven aan de leverancier. Hierbij worden beheerders en testgebruikers, evenals recent verwijderde gebruikers, niet meegerekend. Wij vragen u toe te lichten hoe wij als leverancier de controleerbaarheid en wederzijdse transparantie over deze telling kunnen waarborgen?</p> <p>Daarnaast is een gangbare licentiestructuur bij SaaS</p>	<p>Om hierover een uitspraak te kunnen doen zouden wij graag meer informatie willen over de voorgestelde licentiestructuur. Zie antwoord op ref. nr. 108.</p>

		<p>licenties dat wordt uitgegaan van een vooraf afgesproken volume aan gebruikers (inclusief coulance), zoals gebruikelijk is bij SaaS-licenties. Graag horen we of u hiermee akkoord gaat.</p>	
--	--	---	--

<p>35</p>	<p>PVE- Non-functionele eisen - 1.5 nr 24</p>	<p>Indien de LMS-oplossing wordt gehost in een Europees datacenter (bijv. AWS Ireland), onder volledige EU-dataverwerking, maar het moederbedrijf in de VS gevestigd is, kan er theoretisch een beroep worden gedaan op de CLOUD Act. De data blijft echter onder volledige encryptie en is contractueel en technisch afgeschermd volgens de vereisten van de AVG. Kunt u aangeven of u aanvullende technische of juridische garanties verwacht om aan deze eis te voldoen, of dat dit voldoende is?</p>	<p>Met het publiceren van deze nota hebben wij nog geen antwoord op deze vraag, dit antwoord publiceren wij zo snel mogelijk.</p>
-----------	---	--	---

36	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.7 nr 36	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst sprake is van nieuwe wet- of regelgeving of richtlijnen (bijvoorbeeld wijzigingen in BIO, DPIA-verplichtingen of nieuwe toegankelijkheidscriteria) met een aanzienlijke impact op de werking van het leerplatform of de leveringsstructuur: Is het mogelijk in dergelijke gevallen in overleg te treden over een herziening van de scope, termijnen of budgetten? En wat is de procedure voor het melden van disproportionele impact of onmogelijkheid tot implementatie?	Ja, dit is mogelijk. Beide partijen kunnen initiatief nemen tot dit overleg. Concretere afspraken kunnen hiervoor worden gemaakt bij de start van de samenwerking.
37	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.7 nr 36	Aangezien het doorvoeren van marktontwikkelingen, wijzigingen in compliance (zoals BIO/AVG/Toegankelijkheid) en technische eisen mogelijk leidt tot aanvullende kosten (ontwikkeling, test, validatie, audits) is de vraag of de Provincie bereid is een stelpost of voorziening op te nemen in het prijzenblad om hier adequaat op in te kunnen spelen tijdens de contractperiode?	Nee, de provincie verwacht dat de opdrachtnemer het voldoen aan wet- en regelgeving zelf op orde heeft voor al haar klanten en dit in hun prijs disconteert. Hier wordt dus geen extra stelpost voor opgenomen.
38	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.7 nr 36	Kunt u bevestigen dat deze bepaling als een inspanningsverplichting wordt gezien (dus geen resultaatsverplichting), waarbij van de leverancier verwacht wordt dat deze zich aantoonbaar inzet binnen redelijke en marktconforme grenzen? Zo nee, kunt u dan aangeven hoe dit in redelijkheid beoordeeld wordt en op welke wijze een leverancier hierop kan worden afgerekend?	Ja, deze bepaling is een inspanningsverplichting.

39	PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 20	Als er gewerkt wordt met user provisioning vanuit Entra of SAP, zal de gebruiker verwijderd worden. Als leverancier kunnen we dan niet checken of er gebruikers zijn die dezelfde rechten hebben. Kunt u bevestigen of deze werkwijze in overeenstemming is met de gestelde eisen?	Ja, Indien rechten en rollen binnen de applicatie gekoppeld kunnen worden aan EntraID groepen is het 'automatisch' verwijderen van gebruikers en beheerders geen probleem.
40	PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 19	Wanneer er gewerkt wordt met user provisioning vanuit Entra of SAP is het LMS volgend in de data die binnenkomt en kan dit dus door de provincie zelf beheerd worden. Kunt u bevestigen of deze werkwijze in overeenstemming is met de gestelde eisen?	Ja, Indien rechten en rollen binnen de applicatie gekoppeld kunnen worden aan EntraID groepen is het 'automatisch' verwijderen van gebruikers en beheerders geen probleem.
41	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 12	Kunt u aangeven welke specifieke open standaarden uit de lijst van Forum Standardisatie van toepassing zijn op het Leerplatform? Is het toegestaan gemotiveerd af te wijken ('pas toe of leg uit') indien deze standaarden (zoals Digikoppeling) niet van toepassing zijn op een SaaS LMS?	Wij kunnen op voorhand geen uitputtend overzicht aanbieden. Van toepassing zijn in elk geval alle ISO, NIS2 standaarden en best practices. Afwijken van de open standaarden is mogelijk, mits dit niet in strijd is met de in de aanbestedingsdocumenten expliciet opgenomen eisen.
42	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.3 nr 7	Is het akkoord dat het leerplatform het verzenden van e-mailnotificaties en bevestigingen via Exchange Online (SMTP) ondersteund? Of is het een harde eis dat de standaardfunctionaliteit ook voorziet in het aanmaken of wijzigen van Outlook-agendaverzoeken via directe Exchange-integratie?	SMTP wordt uitgefaseerd door Microsoft voor Exchange Online en is Modern Authentication in combinatie met MS Graph de enige optie voor het verzenden van e-mailberichten.  De agenda-items is een harde eis
43	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.3 nr 5	Geldt de verplichte koppeling via ESB / Nexus ook voor HR-masterdata voor gebruikersaccounts, of is een API-koppeling met directory services voldoende, waarbij alleen eindresultaten via ESB worden teruggekoppeld naar SAP?	Ja dit geldt ook voor de HR data voor gebruikersaccounts

44	PVE- Non-functionele eisen - 1.3 nr 5	Klopt het dat de ESB de naam Nexus heeft? En is er een API beschikbaar voor deze tussenlaag waarmee de SAP omgeving aangesproken kan worden?	Ja Nexus is de productnaam van de ESB. Deze ESB kan een endpoint(s) (API) beschikbaar stellen voor het uitwisselen van data tussen systemen
45	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.3	Is de eis dat verwijderde content gedurende 6 maanden exact in oorspronkelijke formaat/herstelbaar moet zijn ook van toepassing op SaaS oplossingen? Of volstaat hier een back-up/herstelprocedure op systeemniveau waarbij bijvoorbeeld accounts en content via database recovery kunnen worden teruggezet?	Hoe het herstellen van content in oorspronkelijke formaat en inhoud plaatsvindt mag de leverancier zelf bepalen zolang deze minimaal 6 maanden bewaard wordt en op item level te herstellen is.
46	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.3 nr 4	Bij implementatie is een koppeling met de platformen van het A&O Fonds / Skillstown en Arda (voor Security-trainingen) vereist. Beschikken al deze platformen over API koppelingen? Om de koppeling te realiseren, is er een afhankelijkheid van de verschillende partijen waarmee gekoppeld moet worden. Vandaar ons verzoek om de koppelingen op te nemen bij de stelposten. Is dat akkoord?	Het A&O Fonds heeft een eigen leerplatform waarmee een technische integratie gemaakt dient te worden, middels een SSO-koppeling die wij zelf realiseren. Wij maken lege modules aan in het leerplatform waarin deeplinks worden opgenomen die de verwijzing maken naar de leeractiviteiten van het A&O Fonds. Arda heeft een API beschikbaar.
47	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1 nr 11	De eis spreekt over compliance van "de gehele keten". Kan de provincie aangeven hoe dit wordt geïnterpreteerd bij SaaS-oplossingen die deels open source en deels met externe hostingproviders (zoals AWS) werken?	Bij SaaS-oplossingen met open source componenten en externe hosting (zoals AWS) geldt de verplichting tot compliance voor de gehele keten. Indien bepaalde standaarden niet toepasbaar zijn, zoals Digikoppeling bij een LMS zonder GDI-koppeling, mag hiervan gemotiveerd worden afgeweken onder het 'pas toe of leg uit'-principe. U mag hier een extra document voor aanleveren in het kader van de motivering.

48	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1 nr 11	Kan de provincie bevestigen dat leveranciers die aantoonbaar voldoen aan ISO 27001 / ISAE3402 / BIO en die een roadmap voor NIS2-uitvoering hanteren, geacht worden te voldoen aan deze eis?	Ja.
49	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1 nr 11	De verplichting om "zodra mogelijk NIS2 gecertificeerd" te zijn is onduidelijk, omdat op dit moment nog geen officieel NIS2-certificeringsmechanisme beschikbaar is. Kan deze eis worden geformuleerd als inspanningsverplichting conform geldende normen zoals ISO 27001?	Ja, in de toekomst wanneer NIS 2 officieel wordt ingevoerd verwachten wij dat leveranciers NIS2 gecertificeerd zijn .
50	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 10	In hoeverre wordt verwacht dat open source software (zoals Totara) technisch bewijs levert van BIO-compliance, gegeven het feit dat leveranciers beperkte invloed hebben op de onderliggende architectuur?	Hoewel leveranciers beperkte invloed hebben op de onderliggende architectuur van open source software zoals Totara, wordt verwacht PnB dat zij aantoonbaar voldoen aan de BIO. Dit gebeurt via risicobeoordeling, documentatie, SBOM's en het correct configureren van de software en infrastructuur.
51	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 10	Kan de provincie bevestigen dat BIO-compliance aantoonbaar is door middel van bestaande ISO 27001-certificeringen en ISAE-rapportages van (sub)verwerkers zoals AWS?	Ja, BIO-compliance kan op deze manier worden aangetoond. De provincie kan echter, ongeacht de wijze waarop de BIO-compliance wordt aangetoond door de leverancier, na de gunning van de opdracht een externe audit laten uitvoeren om de compliancy te toetsen.
52	Bijlage 5 / PVE- Non-functionele eisen - 1.4 nr 10	Kan de provincie aangeven of BIO-compliance in deze context als een inspanningsverplichting geldt, waarbij leveranciers aantonen dat zij BIO-maatregelen hanteren die passen bij de aard van de dienstverlening?	Nee, BIO-compliance wordt in deze context gezien als een resultaatverplichting. Van leveranciers wordt verwacht dat zij aantoonbaar passende BIO-maatregelen treffen, afgestemd op de aard van de dienstverlening en op basis van een risicoanalyse. Dit omvat ook het borgen van

			compliance binnen de keten, bijvoorbeeld via contractuele afspraken en documentatie.
53	Bijlage 5 / PvE - Functionele Eisen - 4.4	Kunnen jullie toelichten wat jullie onder "bronnen" verstaan?	Hiermee wordt bedoeld dat het mogelijk moet zijn om extern leermateriaal te importeren naar het PNB leerplatform, waarbij er een koppeling is met de bron van het materiaal voor actualiteit. Je blijft bij voorkeur binnen het PNB leerplatform bij deelname aan de leeractiviteit.
54	Beschrijvend document - Par. 5.1	Hoe ziet de provincie invulling van Social Return concreet voor zich? Kan dit ook door stageplaatsen of trainingsprojecten binnen UP ingevuld worden?	Stageplaatsen of trainingsplaatsen zijn toegestaan mits de kandidaten behoren tot de doelgroep, zie de Beleids- en Uitvoeringsregels 2022 artikel 22 en 29.
55	Beschrijvend document - Par. 4.3.5	Kan de provincie aangeven hoe belangrijk AI-functionnalitéit is voor aanbevelingen en/of workflows, of is dat optioneel?	Het is voor ons een meerwaarde van het leerplatform als AI ondersteunt in het onderwijskundig ontwerpen van leeractiviteiten, als het workflows vereenvoudigt en als er door middel van AI aanbevelingen voor leeractiviteiten kunnen worden gedaan. U wordt hierop beoordeelt. Het is echter een optioneel onderdeel en geen onderdeel van de functionele eisen.
56	Beschrijvend document - Bijlage 5 / PvE	Verwacht de provincie nog een koppeling met het HR systeem aangezien die niet expliciet in het PvE staat vermeld?	Ja, bij 1.3, nr 5 wordt gerefereerd naar SAP wat het HR systeem is. Het wordt uitsluitend gebruikt voor het aanvullen van medewerker data waarin EntraID niet volstaat

57	Beschrijvend document - Par. 1.2.5	Wordt verwacht dat wij ook content (zoals e-learnings of micro-learnings) leveren of uitsluitend het platform? Zo ja, welke type content heeft de voorkeur?	In eerste instantie uitsluitend het platform. Het ontwikkelen van maatwerk content of het gebruik van een eventuele beschikbare (al bestaande) contentbibliotheek is als optionele stelpost opgenomen in het Prijzenblad.
58	Beschrijvend document - Par. 1.2.5 / 4.3.2	Kan de provincie toelichten welke specifieke KPI's of dashboards zij verwacht in aanvulling op de eisen uit het Programma van Eisen?	Deze zijn er nu nog niet. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt er met de opdrachtnemer afgestemd welke KPI's (buiten de gestelde eisen binnen deze aanbesteding) gehanteerd kunnen worden.
59	Beschrijvend document - Par. 1.2.5	Worden er nu studieresultaten of andere data bijgehouden qua voortgang of voltooiing over het gevolgde leeraanbod dat mensen volgen op het platform van het A&O Fonds Provincies? En zoja, wat wordt er bijgehouden?	Ja, bij het A&O Fonds wordt deze data bijgehouden, maar niet bij PNB. De volgende data wordt bijgehouden: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aantal accounts</li> <li>o Aantal actieve gebruikers</li> <li>o Totaal aantal logins <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logins per dag</li> <li>- Gemiddelde logins per weekdag</li> <li>- Gemiddelde logins per uur</li> </ul> </li> <li>o Trainingen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal geopende trainingen</li> <li>- Aantal voltooide trainingen</li> <li>- Trainingsactiviteit en voltooiingsvoortgang</li> <li>- Top 5 populaire trainingen</li> <li>- Populariteit leervormen</li> </ul> </li> </ul>

60	Beschrijvend document - Par. 1.2.5	Kan de provincie toelichten of verwacht wordt dat er een vaste prijs project wordt geoffreerd of dat een stelpost kan worden opgenomen voor additionele vragen en ondersteuning gezien de scope bij de implementatie van het platform als "niet limitatief" wordt gezien?	In het prijzenblad is er al een stelpost opgenomen voor uren die worden besteed aan doorontwikkeling en advisering. Deze uren mogen enkel ingezet worden indien er een offerte vooraf is ingediend en de provincie uw offerte schriftelijk heeft goedgekeurd.
61	Beschrijvend document - Par. 4.3.4	Kan de provincie een verwachting schetsen van de frequentie voor overleg / evaluatie na livegang (bijvoorbeeld maandelijks, per kwartaal)?	De provincie ziet deze onderwerpen als onderdeel van de reguliere service- en operationele overleggen, die in de eerste 6 maanden na livegang maandelijks en daarna eens per kwartaal zullen plaatsvinden. In overleg zullen we bepalen of er aanvullend aan deze overleggen een regulier strategisch en tactisch overleg gewenst is.
62	Beschrijvend document - Par. 4.3.3	Kan de provincie alvast een globaal beeld geven van de testscenario's en acceptatiecriteria waaraan wij ons kunnen voorbereiden?	In dit stadium van het project kan de provincie nog geen globaal beeld geven dan de testscenario's. Voor de acceptatiecriteria vormen 'Bijlage 5 Programma van eisen' en 'Bijlage 6 Functionele wensen' de basis.
63	Beschrijvend document - Par. 4.3.3	Moet historische data uit het huidige handmatige systeem of andere bronnen worden gemigreerd naar het nieuwe leerplatform? Zo ja, welke data?	Er is historische content bestaande uit teksten, afbeeldingen en video's. Deze zal de provincie zelf handmatig overzetten naar het nieuwe leerplatform. Graag worden we wel geadviseerd over wijze waarop we deze content het best een plek kunnen geven op het nieuwe platform.
64	Beschrijvend document - Par. 1.2.4 / 4.3.4	Hoe vaak verwacht de provincie roadmap- of innovatiesessies voor doorontwikkeling van het platform?	De provincie verwacht maximaal 2 van dit soort sessie per jaar.

65	Beschrijvend document, K5.1 Gebruiksgemak	<p>Tijdens de demo wordt gevraagd te tonen hoe medewerkers met beperkte ICT-vaardigheden het platform kunnen gebruiken.</p> <p>Kunt u bevestigen of hier ook wordt bedoeld op gebruiksgemak voor mensen met functionele beperkingen in het kader van digitale toegankelijkheid (WCAG)? Bijvoorbeeld voor mensen die slechtziend zijn met: ondersteuning voor vergroting van tekst, aanpasbaar kleurgebruik, toetsenbordbediening en andere toegankelijkheidsvoorzieningen?</p>	<p>Ja, wij willen tijdens de demo beoordelen op het gebruiksgemak voor al onze medewerkers. Medewerkers met beperkte ICT vaardigheden én medewerkers met functionele beperkingen in het kader van digitale toegankelijkheid (WCAG) vallen ook onder deze doelgroep.</p>
----	---	--	---

<p>66</p>	<p>Beschrijvend document en bijlage 6 - 5.3</p>	<p>Beschrijvend document en bijlage 6 - 5.3:  Aanbieder biedt PNB de mogelijkheid klassikale leeractiviteiten te ontwikkelen binnen het platform. Deze leeractiviteiten noemen we Events, met als eigenschap dat ze plaatsvinden op een voorafgestelde datum en locatie. Voor ieder Event kan annulering flexibel ingericht worden. Concreet betekent dit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per Event kan worden ingesteld of annulering mogelijk is (ja/nee).</li> <li>• Er kan worden vastgelegd tot hoeveel dagen voorafgaand aan het Event een deelnemer kan annuleren.</li> <li>• Indien gewenst kan er per Event een goedkeuringsflow voor annuleringen worden ingericht. Dit betekent dat een annulering eerst door een aangewezen verantwoordelijke moet worden goedgekeurd voordat deze definitief wordt doorgevoerd. Er kunnen 1 or meerdere personen in een goedkeuringsflow zitten, en er kan ingesteld worden of alle goedkeurers accoord dienen te geven, of dat akkoord van 1 goedkeurder voldoende is.</li> </ul> <p>Kunt u bevestigen dat deze functionaliteit aansluit bij uw wens om de annuleringsvoorwaarden per leeractiviteit in te stellen conform het PNB-organisatiebeleid?</p>	<p>Ja, deze functionaliteiten sluiten aan bij onze wensen om de annuleringsvoorwaarden per leeractiviteit in te stellen conform het PNB-beleid.</p>
-----------	---	---	---

67	Beschrijvend document – paragraaf 2.2 en Bijlage 6 – Functionele wensen	<p>Beschrijvend document – paragraaf 2.2 en Bijlage 6 – Functionele wensen</p> <p>Ons platform ondersteunt het automatisch toewijzen van toetsen op basis van triggers, zoals het afronden van een leeractiviteit. Daarbij kan een tijdsvertraging worden ingesteld (bijvoorbeeld 5 dagen na afronding).</p> <p>Is deze werkwijze in lijn met uw wens voor het instellen van afnamemomenten van toetsen op basis van een tijdsduur na afronding van een leeractiviteit?</p>	Ja, deze werkwijze is in lijn met onze wens voor het instellen van afnamemomenten voor toetsen na afloop van een leeractiviteit
68	Beschrijvend document – paragraaf 4.2 Gunningscriteria & Bijlage 6 – Functionele wensen	<p>Beschrijvend document – paragraaf 4.2 Gunningscriteria &amp; Bijlage 6 – Functionele wensen</p> <p>In Bijlage 6 worden de functionele wensen elk gekoppeld aan een puntenwaardering, die samen optellen tot een maximum van 20 punten. In paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document staat echter vermeld dat gunningscriterium K1 (functionele wensen) maximaal 15 punten oplevert.</p> <p>Kunt u deze discrepantie verhelderen en – indien nodig – de documentatie aanpassen zodat de maximale puntenverdeling eenduidig is?</p>	Dit is inderdaad een discrepantie. Wij zullen dit aanpassen in het beschrijvend document waarbij gunningscriterium K1 (functionele wensen) maximaal 15 punten oplevert en gunningscriterium K4 (beheer en partnerschap) maximaal 10 punten oplevert.

69	Beschrijvend document,	Beschrijvend document: Zoals Inschrijver het begrijpt, zijn er één of meerdere leeradviseurs actief binnen de Provincie Noord-Brabant. Kunt u aangeven wat precies de rol, verantwoordelijkheden en taken van de leeradviseur zijn binnen het leerproces en in relatie tot het gebruik van het leerplatform?	De leeradviseur is verantwoordelijk voor het vertalen van leer- en ontwikkelbehoeften naar impactvolle leerinterventies. Zij halen de leerbehoefte binnen de provincie op, ontwikkelen en ontwerpen leerinterventies die de effectiviteit en realisatiekracht van onze professionals versterken. In relatie tot het leerplatform heeft de leeradviseur een rol in het (co-)ontwikkelen van leerlijnen (samen met inhoudelijk professionals), het afstemmen van content op verschillende leerstijlen en ontwikkelvragen, het gebruik van analysetools binnen het leerplatform om leerrendement inzichtelijk te maken en het evalueren en optimaliseren van aanbod op basis van data en feedback van gebruikers.
70	Beschrijvend document – paragraaf 4.3.2 – Kwaliteitscriterium 2	<p>Beschrijvend document – paragraaf 4.3.2 – Kwaliteitscriterium 2: Beschrijving leerplatform: Onder onderdeel b wordt gevraagd te beschrijven hoe het leerplatform leeradviseurs ondersteunt bij het onderwijskundig ontwerpen van leeractiviteiten (zoals modulair en blended leren). Deze casus komt tevens terug onder Kwaliteitscriterium 5 (Demo), waardoor hetzelfde aspect twee keer beoordeeld lijkt te worden.</p> <p>Kunt u het gunningscriterium aanpassen, zodat het onderdeel 'onderwijskundig ontwerpen' uitsluitend tijdens de demo wordt beoordeeld? Dit aspect laat zich immers beter visueel en functioneel demonstreren dan schriftelijk beschrijven. Zo nee,</p>	Het gunningscriterium wordt niet aangepast, daar wij beide onderdelen als verschillende onderdelen interpreteren. Bij K2 verwachten wij een beschrijving van hoe het leerplatform de leeradviseurs ondersteunt in het onderwijskundig ontwerpen van leeractiviteiten. Onderwerpen die hier aan bod kunnen komen zijn: hoe het leerplatform leeractiviteiten opbouwt (bijvoorbeeld met losse modules), of en op welke wijze het leerplatform de combinatie van online en offline leren faciliteert, welke functies het platform bevat om het onderwijskundig ontwerp te versterken. De onderwerpen die tijdens de demo aan bod dienen te komen

		<p>waarom niet?</p>	<p>staan beschreven onder K5.5 en richt zich op het gebruikgemak van het leerplatform voor de leeradviseur.</p>
71	<p>Beschrijvend document – paragraaf 1.2.7 Reikwijdte en omvang</p>	<p>Beschrijvend document – paragraaf 1.2.7 Reikwijdte en omvang: In de tekst wordt vermeld dat er “circa 250 inhuurkrachten zijn die mogelijk gebruik zullen maken van het leerplatform”.</p> <p>Kan Inschrijver ervan uitgaan dat inhuurkrachten niet standaard of direct toegang krijgen tot het platform, tenzij expliciet geactiveerd? Deze duidelijkheid is noodzakelijk voor een realistische invulling van het prijzenblad.</p>	<p>U kunt ervan uitgaan dat inhuurkrachten in een afgebakende periode gebruik zullen maken van het leerplatform, maar dat zij niet direct standaard toegang krijgen. U kunt in het prijzenblad uitgaan van 1750 gebruikers, waarvan er 250 inhuurkrachten zijn ingeschat.</p>
72	<p>Beschrijvend document – Kwaliteitscriterium 5: Demo</p>	<p>Beschrijvend document – Kwaliteitscriterium 5: Demo</p> <p>Hoe is de puntenverdeling van de maximale 20 punten opgebouwd? Wordt deze evenredig verdeeld over de 5 casussen (4 punten per casus), of wordt een andere verdeling gehanteerd?</p>	<p>Zie paragraaf 4.2 voor de puntenverdeling van de demo. Het klopt dat de puntentelling evenredig over de 5 casussen wordt verdeeld. Per casus wordt het beoordelingskader toegepast.</p>

73	K5. 3 Annuleren leeractiviteit, Beschrijvend document	<p>K5: In de casus wordt aangegeven dat "automatisch een bericht op het intranet wordt geplaatst om nieuwe deelnemers te attenderen". Inschrijver wijst erop dat dit technisch niet mogelijk is. Inschrijver kan enkel automatische processen binnen het eigen platform aansturen of informatie aanleveren via een koppeling (REST API).</p> <p>Daarom de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunt het intranet van de Provincie de mogelijkheid tot integratie via een REST API, specifiek met het doel om een trigger en bijbehorende informatie automatisch op te halen en een intranetbericht te plaatsen?</li> <li>- Kunt u de API-documentatie van het intranet beschikbaar stellen aan Inschrijver, zodat een technische beoordeling en kosteninschatting voor de integratie gemaakt kan worden?</li> </ul>	<p>Er is momenteel geen open REST-API naar bijvoorbeeld de tijdlijn binnen het intranet. De leverancier van ons intranet kan wel maatwerk maken en dan lezen zij bijvoorbeeld zelf obv. een leerplatform-API het betrokken leersysteem uit. Dit zal in nadere afstemming met de leverancier van het leerplatform gebeuren.</p>
----	---	---	--

<p>74</p>	<p>Beschrijvend document – K5 (Annuleren leeractiviteit)</p>	<p>Beschrijvend document – K5 (Annuleren leeractiviteit)</p> <p>U vermeldt dat “de annulering wordt gecontroleerd op de geldende annuleringsvoorwaarden”. Het is Inschrijver nog niet helder wat u precies bedoelt, aangezien het instellen van annuleringsvoorwaarden op meerdere manieren kan worden ingericht. Er zijn in de praktijk drie opties mogelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voor trainingen zonder kosten bepaalt de klant (Provincie) zelf of annulering mogelijk is en of daar goedkeuring voor vereist is.</li> <li>2. Voor trainingen bij/met externe opleiders met kosten, gelden de standaard annuleringsvoorwaarden zoals overeengekomen tussen platformaanbieder en opleider; bij inschrijving stemt de medewerker hiermee in.</li> <li>3. Voor trainingen met kosten die door de Provincie zelf worden toegevoegd, kunnen door de Provincie eigen annuleringsvoorwaarden worden opgevoerd, waarmee de medewerker akkoord gaat bij inschrijving.</li> </ol> <p>Vraag: Kunt u aangeven welk van bovenstaande werkwijzen van toepassing is bij de Provincie Noord-Brabant?</p>	<p>Alle drie de werkwijzen zijn bij de Provincie-Noord Brabant van toepassing. Ongeacht of er kosten verbonden zijn aan een training wil de Provincie zelf annuleringsvoorwaarden kunnen instellen per leeractiviteit. Voor trainingen bij externe opleiders (met kosten), gelden de annuleringsvoorwaarden van kosteloos annuleren vóór het verstrijken van een bepaalde termijn.</p>
-----------	--	---	--

75	Beschrijvend document, K5	Beschrijvend document, K5 - Kunt u een concreet voorbeeld geven van een training die in deze casus wordt geannuleerd, zodat duidelijk wordt op welk type leeractiviteit of aanbieder dit betrekking heeft?	Tijdens de demo zien wij graag het volgende voorbeeld: medewerker annuleert een klassikale leeractiviteit bij een externe partner, met kosteloze annuleringsmogelijkheden (tot een bepaalde periode voor aanvang van de leeractiviteit).
76	artikel 8 van de Aanvullende Contractbepalingen	<p>In artikel 8 van de Aanvullende Contractbepalingen Algoritmische toepassingen is opgenomen dat Opdrachtgever gerechtigd is om audits te laten uitvoeren met betrekking tot de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer. Wij achten het zonder voorwaarde toestaan van dergelijke audits vergaand, met name gezien de impact op onze bedrijfsvoering, vertrouwelijkheid en compliance-structuur.</p> <p>Om die reden verzoeken wij Opdrachtgever om de volgende aanvulling op te nemen bij artikel 8:          "Opdrachtgever is gerechtigd audits te (laten) uitvoeren, mits vooraf is vastgesteld dat de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde informatie – waaronder, maar niet beperkt tot, ingevulde vragenlijsten, actuele penetratietestrapporten en auditverslagen van erkende derde partijen – onvoldoende is gebleken om de nakoming van de overeenkomst vast te stellen."          Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	Akkoord.

77	<p>artikel 8.1 van de Verwerkersovereenkomst</p>	<p>In artikel 8.1 van de Verwerkersovereenkomst is het recht van Opdrachtgever opgenomen om te allen tijde een audit te kunnen laten uitvoeren. Wij achten dergelijke audits vergaand, met name gezien de impact op onze bedrijfsvoering, vertrouwelijkheid en compliance-structuur. Om deze reden stellen wij voor de volgende aangepaste tekst op te nemen:</p> <p>Verantwoordelijke mag jaarlijks (laten) controleren of Verwerker voldoet aan haar verplichtingen op grond van deze Verwerkersovereenkomst (een "Audit"), mits informatie verkregen via vragenlijsten, penetratietestrapporten en auditverslagen van derde partijen niet voldoende is om de naleving te controleren.</p> <p>Indien een Audit noodzakelijk blijkt, zal deze specifiek gericht zijn op de naleving van de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst. Een Audit kan bestaan uit het bezoeken van locaties en gebouwen van Verwerker, het beoordelen van verstrekte informatie en het interviewen van medewerkers, maar alleen voor zover dit strikt noodzakelijk is voor het controleren van de naleving. Er zullen geen kopieën van documenten worden gemaakt. Verwerker is gehouden aan vertrouwelijkheidsverplichtingen naar andere klanten, welke dit auditrecht kunnen beperken. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Wij begrijpen de zorgen over impact en vertrouwelijkheid. Echter, gezien onze wettelijke verantwoordelijkheid onder de AVG, achten wij het noodzakelijk om het auditrecht niet te beperken tot een jaarlijkse controle. Wel staan wij open voor afspraken over aankondiging, reikwijdte, vertrouwelijkheid en het gebruik van bestaande rapportages als eerste stap. Wij zien graag uw voorstel hiervoor in de 2e Nota van Inlichtingen.</p>
----	--	--	---

78	Verwerkersovereenkomst, Art 7.4	<p>Verwerkersovereenkomst, Art 7.4: Wij begrijpen het belang van transparantie en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en informatiebeveiliging. De verplichting om iedere zes maanden een rapportage aan te leveren over de verwerking van persoonsgegevens en beveiligingsrisico's achten wij echter vergaand in verhouding tot de aard van de dienstverlening.</p> <p>Wij stellen voor om deze eis te herformuleren naar de verplichting tot het verstrekken een rapportage op aanvraag, indien redelijkerwijs noodzakelijk (bijvoorbeeld bij een relevante wijziging, incident of toetsmoment).</p> <p>Indien Opdrachtgever hier niet mee eens is, kan Opdrachtgever dan aangeven om welke reden zij het hiermee niet eens is?</p>	Niet akkoord, dit is een eis van uit informatiebeveiliging om de veiligheid van onze informatie voldoende te kunnen waarborgen.
----	---------------------------------	---	---

79	<p>Artikelen 4.10 en 4.11 van de verwerkersovereenkomst</p>	<p>In de artikelen 4.10 en 4.11 van de verwerkersovereenkomst is opgenomen dat de Opdrachtgever eerst toestemming dient te geven voordat de uitvoering van de ICT-diensten geheel of ten dele mogen worden uitbesteed aan derde partijen. Dit is zeer ongebruikelijk bij SaaS-dienstverlening. Inschrijver levert een generiek SaaS-product aan een groot aantal klanten. Het is om die reden praktisch niet haalbaar om goedkeuring te vragen aan individuele klanten. Inschrijver wisselt zeer zelden van subverwerkers en selecteert deze zorgvuldig. Inschrijver verzoekt u om deze reden artikel 4.10 van de Verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren, dan wel algemene toestemming te verlenen voor het inzetten van subverwerkers door Inschrijver.</p> <p>Indien Opdrachtgever hier niet mee eens is, kan Opdrachtgever dan aangeven om welke reden zij het hiermee niet eens is?</p>	<p>Niet akkoord om vooraf generieke toestemming te geven. Wel akkoord om een proces af te spreken waarbij in het traject om een nieuwe subverwerker geselecteerd gaat worden, PNB betrokken wordt om bezwaar te kunnen maken (dit gebeurt alleen indien er zwaarwegende redenen zijn om te bezwaar te maken).</p>
----	---	--	---

<p>80</p>	<p>Concept Dienstverleningsovereenkomst - art. 17</p>	<p>Artikel 17 van de concept dienstverleningsovereenkomst stelt een escrow-regeling verplicht. Inschrijver merkt op dat escrow in het kader van SaaS-dienstverlening doorgaans niet van toepassing is. In tegenstelling tot on-premise softwarelicenties wordt bij SaaS geen programmatuur geleverd die Opdrachtgever zelfstandig moet kunnen onderhouden bij wegvallen van de leverancier. De dienstverlening is cloudgebaseerd, centraal beheerd en omvat beschikbaarheid, hosting, updates en beveiliging als integraal onderdeel van de overeenkomst.</p> <p>Daarnaast biedt Inschrijver waarborgen voor continuïteit via andere passende maatregelen, zoals monitoring, back-upprocedures, redundante hosting en exitvoorzieningen. In de praktijk zijn escrow-constructies juridisch én technisch onwerkbaar bij SaaS, omdat de broncode zonder hostinginfrastructuur, configuratie en documentatie niet zelfstandig te activeren is voor Opdrachtgever. Inschrijver verzoekt daarom om artikel 17 niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom u een escrow-regeling noodzakelijk acht bij een SaaS-levering waarbij geen sprake is van software-overdracht?</p>	<p>Wij gaan hiermee niet akkoord. Het gaat niet om een traditionele escrow-regeling, maar om een continuïteitsregeling (SaaS-escrow). Waar het om gaat is dat de leverancier waarborgt dat de dienst operationeel blijft zodra leverancier zelf niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen.</p> <p>Zie ook antwoord op vraag 32.</p>
-----------	---	---	---

81	<p>Concept Dienstverleningsovereenkomst - artikel 13</p>	<p>In artikel 13 van de Concept Dienstverleningsovereenkomst is opgenomen dat Opdrachtgever gerechtigd is om audits te laten uitvoeren met betrekking tot de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer. Wij achten het zonder voorwaarde toestaan van dergelijke audits vergaand, met name gezien de impact op onze bedrijfsvoering, vertrouwelijkheid en compliance-structuur.</p> <p>Om die reden verzoeken wij Opdrachtgever om de volgende aanvulling op te nemen bij artikel 13:          “Opdrachtgever is gerechtigd audits te (laten) uitvoeren, mits vooraf is vastgesteld dat de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde informatie – waaronder, maar niet beperkt tot, ingevulde vragenlijsten, actuele penetratietestrapporten en auditverslagen van erkende derde partijen – onvoldoende is gebleken om de nakoming van de overeenkomst vast te stellen.”</p> <p>Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>Akkoord.</p>
----	--	--	-----------------

<p>82</p>	<p>Concept Dienstverleningsovereenkomst, artikel 12.6</p>	<p>De in artikel 12.6 van de Concept Dienstverleningsovereenkomst opgenomen verplichting tot het verlenen van toegang aan de opdrachtgever en derden tot de locaties van Opdrachtnemer in het kader van het Exit- of Retransitieplan achten wij vergaand. Het structureel toegang geven aan derden tot onze bedrijfsomgeving brengt risico's met zich mee op het gebied van vertrouwelijkheid, beveiliging en compliance. Daarnaast is het overdragen van "alle data en standaard programmatuur van Opdrachtgever in een voor Opdrachtgever bruikbaar en gedocumenteerd elektronisch formaat" een ruim geformuleerde verplichting die niet volledig eenduidig is en nadere specificatie behoeft. Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegang tot locaties uitsluitend plaatsvindt indien strikt noodzakelijk, onder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, en onder waarborging van beveiligings- en geheimhoudingsverplichtingen;</li> <li>- Onder "standaard programmatuur" enkel programmatuur wordt verstaan waarvan de intellectuele eigendomsrechten volledig bij Opdrachtgever berusten en niet (deels) bij Opdrachtnemer of derden;</li> <li>- De gegevensoverdracht zich beperkt tot de door Opdrachtgever zelf aangeleverde of gegenereerde gegevens, en niet tot afgeleide of interne verwerkingsstructuren van Opdrachtnemer.</li> </ul>	<p>Er staat in dit artikel al duidelijk vermeld dat dit alleen van toepassing is indien dit noodzakelijk is voor de exit of retransitie en dat lijkt ons voldoende. Desgewenst kan dit in het exit-plan worden toegelicht/uitgewerkt.</p>
-----------	---	---	---

		<p>Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	
--	--	---	--

83	Concept dienstverleningsovereenkomst, art 6	Concept dienstverleningsovereenkomst, art 6: Inschrijver levert een standaard SaaS-applicatie die voldoet aan uw pakket van eisen en wensen 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 (dit wordt doorgaans wel gehanteerd bij maatwerk-software), hanteren wij in plaats daarvan een zorgvuldig ingericht proces om de implementatie te waarborgen. Na gunning en eventuele verificatie gaat de opdrachtgever akkoord met de aangeboden software. Kunt u akkoord gaan met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Ja, indien implementatie verloopt via een zorgvuldig ingericht proces en er is een verificatiemoment voor opdrachtgever gaan wij hiermee akkoord.
84	Bijlage 6 – Functionele wensen – ID 7.5	Bijlage 6 – Functionele wensen – ID 7.5: In hoeverre beschikt de Provincie over een bestaande competentiematrix per medewerker of functietitel? Indien mogelijk, kunt u deze met Inschrijver delen?	Er is geen bestaande competentiematrix beschikbaar. Een medewerker kan interessegebieden of (te ontwikkelen) competenties/vaardigheden/kennis aangeven in het leerplatform. Op basis van deze informatie kan het leerplatform suggesties doen voor leeractiviteiten.

85	Bijlage K, paragraaf 2.4	<p>In paragraaf 2.4 van het SLA lijkt de volledige classificatie van problems — inclusief urgentie en prioriteit — bij de opdrachtgever te liggen en is deze afhankelijk van genoemde factoren zoals “wetgeving”, “imagoschade” of “urgentie vanuit perspectief van de opdrachtgever”. Sommigen van deze zijn evident, andere lastiger uitvoerbaar. Daarom de vraag/vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kunt u bevestigen dat classificatie en prioritering van problems gebeurt in overleg met de leverancier, waarbij technische impact en oplosbaarheid vanuit de SaaS-oplossing even zwaar meetellen als (bijvoorbeeld) de beleving van urgentie bij de opdrachtgever?</li> <li>2. Zo niet, hoe wordt voorkomen dat onrealistische of disproportionele prioriteiten worden vastgesteld op basis van (subjectieve) interpretatie of beperkte technische kennis aan zijde van opdrachtgever?</li> </ol>	Ja, classificatie gebeurt in overleg met leverancier.
----	--------------------------	---	---

86	Bijlage K, SLA, 2.9	<p>De SLA, 2.9, schrijft voor dat standaard upgrades en kritieke updates onderworpen zijn aan voorafgaande changemanagementprocedures en CAB-goedkeuring, inclusief meldtermijnen van minimaal 10 werkdagen.</p> <p>Onze vraag is: Bent u bereid om voor SaaS-oplossingen die werken op basis van continuous integration/deployment (CI/CD) af te wijken van deze changemanagementstructuur?</p> <p>Aangezien standaard patches, verbeteringen en upgrades wekelijks plaatsvinden en geen voorafgaande changegoedkeuring haalbaar is zonder de leveringssnelheid, security of innovatie (voor u en andere klanten) te belemmeren. Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De Provincie Noord-Brabant hanteert bewust het ITIL-kader als uitgangspunt voor haar processen. In het geval van change management geldt dat wij bij SaaS-dienstverlening met name vooraf geïnformeerd willen worden over wijzigingen die mogelijk impact hebben op onze interne dienstverlening. Daarom is aansluiting op ons changemanagementproces noodzakelijk.</p> <p>Wij begrijpen dat leveranciers werken met CI/CD en frequente releases, en staan er dan ook voor open om – na gunning – in overleg af te stemmen op welke wijze dit proces operationeel kan worden ingericht. Dit wordt vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarbij gezocht wordt naar een werkbare balans tussen voorspelbaarheid voor de Provincie en de flexibiliteit van de leverancier.</p>
----	---------------------	--	--

<p>87</p>	<p>Bijlage K – SLA SaaS – paragraaf 2.6 Performance Management</p>	<p>Bijlage K – SLA SaaS – paragraaf 2.6 Performance Management: In deze paragraaf worden prestatie-eisen gesteld, waaronder maximale responstijden voor het openen van applicaties, API-calls en “keystroke registratie <math>\leq 200</math> ms”, met een KPI-verplichting van <math>\geq 95\%</math>.</p> <p>1. Kunt u toelichten op welke wijze u verwacht dat leveranciers deze prestatie-indicatoren (zoals keystroke-registratie), objectief kunnen rapporteren, gezien het feit dat dergelijke client-side gedragingen buiten de reikwijdte van de SaaS-backend vallen en mede worden beïnvloed door lokale netwerken, browsers, hardware en gebruikersgedrag?</p> <p>2. Bent u bereid om (een deel van) deze prestatie-eisen te laten vervallen indien objectieve, reproduceerbare meting en rapportage in de praktijk niet mogelijk blijkt?</p>	<p>De Provincie Noord-Brabant hecht grote waarde aan een betrouwbare en consistente gebruikerservaring voor haar interne gebruikers. De genoemde prestatie-eisen zijn bedoeld om duidelijke verwachtingen te stellen ten aanzien van de snelheid en responsiviteit van de dienst.</p> <p>Wij onderkennen dat bepaalde metingen, zoals keystroke-registratie, beïnvloed kunnen worden door factoren buiten de directe controle van de leverancier (zoals lokale infrastructuur of eindgebruikersapparatuur). Daarom is de KPI op 95% gesteld, waarmee ruimte wordt geboden voor omstandigheden waarin volledige sturing niet mogelijk is.</p> <p>Wij vragen echter wel commitment op het actief onderzoeken en oplossen van prestatieproblemen die ervaren worden bij het gebruik van de door de leverancier geleverde dienst. De wijze van rapporteren en monitoren, op dit onderdeel, kan na gunning in overleg nader worden afgestemd, waarbij wij streven naar een werkbare oplossing voor beide partijen. Aanpassing of verfijning van meetmethoden kan onderdeel uitmaken van dit overleg, maar de essentie van performance monitoring blijft van kracht.</p>
-----------	--	--	--

88	Bijlage K, 2.10	<p>In de SLA, 2.10 Informatiebeveiliging: De meldplicht voor beveiligingsincidenten binnen 1 uur is operationeel zwaar, zeker wanneer verificatie nog loopt. Inschrijver hanteert 24/7 monitoring en meld direct na bevestiging.</p> <p>Ziet u ruimte om beveiligingsincidenten binnen 1 uur te melden vanaf het moment van bevestiging (in plaats van constatering), zodat valse meldingen of loze triggers voorkomen worden?</p>	akkoord
89	Bijlage K, 2.7 Changemanagement	<p>De SLA, 2.7 Changemanagement, vereist een volledige changemanagementprocedure met CAB-invloed, zelfs bij kleinere updates. Inschrijver hanteert een agile development proces met continuous delivery-methodes, waarbij changes wekelijks of zelfs dagelijks kunnen plaatsvinden. Daarom de vraag:</p> <p>Bent u bereid een onderscheid te maken tussen 'impactvolle wijzigingen' die via CAB gemeld worden en 'standaard SaaS releases' die enkel gecommuniceerd hoeven te worden, zonder formele changecyclus? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie het antwoord op vraag 22.
90	Bijlage K - 2.8 Asset en Configuratie management	<p>De gestelde eisen met betrekking tot registratie van assets in een CMDB lijken primair gericht op on-premises of hybride infrastructures. Inschrijver biedt een multi-tenant SaaS-oplossing zonder klantspecifieke softwarecomponenten.</p> <p>Kunt u bevestigen dat de CMDB-verplichtingen uitsluitend van toepassing zijn op infrastructuur of softwarecomponenten die onder de beheersscope van de klant vallen, en derhalve niet gelden voor</p>	Ja.

		<p>generieke SaaS-diensten zonder dedicated klantinrichting?</p>	
91	<p>Bijlage K - 2.3 Incident Management</p>	<p>De SLA stelt reactietijden van 15 minuten en hersteltijden van 4 uur voor prioriteit 1-incidenten. Inschrijver hanteert standaard een reactietijd van 1 uur, gecombineerd met proactieve monitoring en effectieve workaroud-strategieën. Daarom de volgende vragen:</p> <p>1. Staat u open voor overleg over een afhandelstructuur op basis van streeftijden, zoals door Inschrijver gehanteerd, waarbij bewezen praktijkresultaten en flexibiliteit in oplossingsroutes (waaronder tijdelijke workarounds) worden meegenomen zolang de dienstverlening effectief blijft?</p> <p>2. Is er ruimte om de reactietijd van prioriteit 1-incidenten te laten starten vanaf het moment van bevestiging van het incident (in plaats van constatering), om onnodige opvolging van valse meldingen of loze triggers te voorkomen?</p>	<p>1. Nee, de eisen in het SLA blijven van kracht.</p> <p>2. Deze vraag is niet duidelijk; wat wordt bedoeld met het moment van constatering ? De reactietijd heeft betrekking op de termijn waarbinnen de Provincie een bevestiging verwacht.</p>

92	Bijlage K – paragraaf 2.3	<p>in Bijlage K – paragraaf 2.3 worden reactietijden van 15 minuten bij Prioriteit 1 en 30 minuten bij Prioriteit 2 vereist, inclusief directe (menselijke) reactie. Dit roept de volgende vragen op:</p> <p>1. Kunt u aangeven waarop deze reactietijden zijn gebaseerd? Is hiervoor een marktbrede benchmark of gangbare praktijkstandaard gehanteerd, specifiek binnen de context van SaaS-dienstverlening?</p> <p>2. Bent u bereid om, in overleg, reactietijden te hanteren die in lijn zijn met marktconforme standaarden voor SaaS-diensten, waarbij ruimte is voor zorgvuldige validatie van meldingen voordat onomkeerbare acties worden uitgevoerd? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie het antwoord op vraag 91.
93	Programma van Eisen – tabblad 'Non-functionele eisen' – eis 53	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Non-functionele eisen' – eis 53</p> <p>Inschrijver begrijpt dat de Provincie een wildgroei aan licenties wil voorkomen. Inschrijver hanteert echter voor al haar klanten een user based licentiemodel, waarbij één licentie toegang geeft aan één persoon. Het aantal licenties is in dit model bepalend voor de prijsstelling. Een pay-per-use model op basis van actieve gebruikers brengt in de praktijk aanzienlijke administratieve belasting met zich mee en maakt het voor Inschrijver niet mogelijk om een passende offerte op te stellen. Bovendien, is het prijzenblad ingericht op een minimum van 1.750 licenties.</p>	Nee, wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Graag ontvangen wij eerst meer informatie over wat het licentiemodel inhoudt, bijvoorbeeld over: Hoe wordt het aantal werkelijke licenties vastgesteld? Wat gebeurt er als het aantal (actieve) licenties minder is dan het afgesproken aantal? En wat gebeurt er in het volgende jaar, blijft de 10% van toepassing? Zie ook ref. nr. 108. In het prijzenblad kunt u uitgaan van 1750 licenties.

		<p>Wij stellen daarom voor om uit te gaan van een user based licentiemodel op basis van 1.750 licenties, met de mogelijkheid om binnen een marge van 10% (maximaal 1.925 licenties) kosteloos op te schalen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?</p>	
94	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Functionele eisen' – eis 1.5</p>	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Functionele eisen' – eis 1.5  Het leerplatform stelt opleiders in staat om medewerkers te mailen, studiematerialen toe te voegen en hierover te communiceren. Daarnaast stuur het leerplatform automatische herinneringen of updates. Voldoet Inschrijver zo aan deze eis? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Wij bedoelen hiermee de communicatie tussen opleider en medewerker. Denk aan: berichten over voortgang en feedback, 1-op-1 communicatie, groepsberichten etc. Deze berichten worden bij voorkeur (tevens) binnen het leerplatform verstuurd.</p>
95	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Functionele eisen' – eis 2.5 en 2.7</p>	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Functionele eisen' – eis 2.5 en 2.7: Hoeveel externe opleiders/trainers wenst u toegang te bieden? Inschrijver dient hier rekening mee te houden bij het bepalen van het aantal (extra) licenties.</p>	<p>De schatting is max. 10 a 15 externe aanbieders. Met deze externe aanbieders is al rekening gehouden in de 1750 licenties, zoals opgenomen in het prijzenblad. Hier kunt u dus vanuit gaan.</p>

<p>96</p>	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Functionele eisen' – 2.5 en 2.6</p>	<p>Programma van Eisen – tabblad 'Functionele eisen' – 2.5 en 2.6                  In deze eisen wordt gesproken over toegang voor externe partijen, maar er wordt niet expliciet ingegaan op de rol van externe opleiders of trainers. Externe opleidingen zijn geen onderdeel van de scope, maar externe toegang lijkt wel relevant.</p> <p>Bedoelt u met deze eisen dat externe opleiders en trainers toegang tot het leerplatform (LMS) dienen te krijgen, met afgeschermdere rechten, zodat zij materiaal kunnen aanmaken (binnen een training), en eventueel zelfstandig trainingen kunnen toevoegen of publiceren binnen het platform?</p> <p>Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten wat exact wordt bedoeld met "externe toegang" in de context van deze eisen?</p>	<p>Het klopt dat externe opleiders of trainers toegang tot het leerplatform dienen te krijgen zodat zij materiaal kunnen aanmaken en eventueel zelfstandig trainingen kunnen toevoegen of publiceren binnen het platform.</p>
<p>97</p>	<p>Concept Dienstverleningsovereenkomst, art. 10.1</p>	<p>Concept Dienstverleningsovereenkomst, art. 10.1:                  De inschrijver factureert alle vergoedingen jaarlijks vooruit, omdat vanaf de startdatum van de overeenkomst direct alle benodigde functionaliteiten en resources beschikbaar worden gesteld voor Opdrachtgever.</p> <p>Graag verzoeken wij Opdrachtgever om artikel 10.1 van de Concept Dienstverleningsovereenkomst aan te passen zodat expliciet wordt opgenomen dat de vergoeding jaarlijks voorafgaand aan het betreffende contractjaar in rekening wordt</p>	<p>Deze vraag beantwoorden we zo spoedig mogelijk maar uiterlijk tijdens de tweede nota van inlichtingen.</p>

		<p>gebracht.</p> <p>Gaat u akkoord gaat met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p>	
98	Bijlage J, 3.2	<p>Bijlage J, 3.2 - De richtlijn stelt dat herstelprocedures per kwartaal getest moeten worden. Inschrijver levert het leerplatform als SaaS-dienst vanuit een ISO 27001-gecertificeerde en SOC 2 Type II-geauditeerde omgeving. Binnen dit beveiligingskader worden onze back-up- en recoveryprocedures jaarlijks getest, inclusief documentatie en evaluatie van het herstelproces.</p> <p>Gelet op de aard van de dienst (SaaS, volledig cloud-based) en het feit dat wij geen eigen infrastructuur beheren, maar gebruikmaken van bewezen, redundante cloud-diensten, achten wij een jaarlijkse test voldoende om de beschikbaarheid en herstelbaarheid te borgen.</p> <p>Volstaat het aantoonbaar jaarlijks testen van recoveryprocedures binnen een ISO 27001 en SOC 2 Type II context als gelijkwaardige invulling van deze</p>	Een maal per jaar is voldoende.

		eis? Zo nee, waarom niet?	
99	PVE - Non functioneel Eis 49	<p>PVE - Non functioneel Eis 49 - Inschrijver levert een standaard SaaS-oplossing die centraal wordt gehost en door Inschrijver wordt beheerd. Binnen dit model is het gebruik van een escrowregeling, waarbij broncode wordt gedeponereerd, in de praktijk niet gangbaar of functioneel toepasbaar. De oplossing blijft beschikbaar zolang de hostingomgeving operationeel is, en Inschrijver waarborgt continuïteit via maatregelen zoals redundantie, monitoring, en een gedocumenteerd exitplan. In geval van discontinuïteit blijft klantdata eigendom van de klant en is veilige overdracht gewaarborgd.</p> <p>Kan Opdrachtgever aangeven of dit continuïteitsmodel, zoals gebruikelijk binnen het SaaS-domein, als toereikend wordt beschouwd voor</p>	Dit is niet toereikend. Waar het om gaat is dat de leverancier waarborgt dat de dienst operationeel blijft zodra leverancier zelf niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Zie ook het antwoord op vraag 32.

		deze eis? Zo niet, waarom niet?	
100	PVE - Non functioneel - eis 7	PVE - Non functioneel - eis 7: Bedoelt u met deze eis dat er vanuit het leerplatform e-mail berichten en en agenda-items verzonden/gewijzigd kunnen worden?	Ja, bijvoorbeeld bij het wijzigen van een leeractiviteit/moment van de leeractiviteit of locatie waar de leeractiviteit plaatsvindt (in het geval van een klassikale leeractiviteit).
101	PVE - Non functioneel - eis 7	PVE - Non functioneel - eis 7: Het leerplatform van Inschrijver schiet automatisch een agenda-item in de Outlook/Exchange agenda van de medewerker, bij bevestiging van een inschrijving. Voldoet Inschrijver zo aan deze eis?	Nee, het moet ook mogelijk zijn om het Outlook-item te wijzigen.
102	Programma van Eisen – Non-functioneel – eis 4	In het Programma van Eisen – Non-functioneel – eis 4 geeft u aan dat het leerplatform dient te integreren met onder meer Arda. Kunt u specificeren of Arda LTI ondersteunt?	Arda ondersteunt geen LTI. Er is wel een API beschikbaar om bijvoorbeeld alle rapportage informatie vanuit Arda naar het leerplatform te halen.
103	TenderNed, algemeen	Bij het onderdeel 'prijs' in TenderNed: Kunt u aangeven welke waarde - dus welke cel uit het document - wij moeten overnemen in het prijsformulier van TenderNed? Of, dienen wij in TenderNed '0' en 'nul' in te vullen, waarbij u enkel	Het prijzenblad is ten alle tijde leidend. Bij het volledig en correct invullen van het prijzenblad wordt de cel J16 automatisch ingevuld. dit noemen wij 'uw totale inschrijfprijs'. Dit bedrag kunt u aan TenderNed toevoegen.

		uitgaat van het prijzenblad?	
104	Beschrijvend document , K4 - beheer en partnerschap	Voor de uitwerking van K4, Beheer en Partnerschap, is een maximum van 2 A4-pagina's toegestaan. Uit ervaring met andere aanbestedingen van vergelijkbare omvang, weten wij dat dit onvoldoende ruimte biedt om dit onderwerp volledig en kwalitatief te beschrijven, dat ingaat op alle punten in uw vraag. Het is gebruikelijk om hiervoor minimaal 5 A4-pagina's ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 5 A4-pagina's? Zo nee, waarom niet?	Wij verhogen het maximaal aantal pagina's naar 4 A4 inclusief schema's, tabellen en afbeeldingen.
105	Beschrijvend document, K2	Voor de uitwerking van K2, beschrijving leerplatform, is een maximum van 4 A4-pagina's toegestaan. Uit ervaring met andere aanbestedingen van vergelijkbare omvang, weten wij dat dit onvoldoende ruimte biedt om dit volledig en kwalitatief te beschrijven, dat ingaat op alle punten (a t m f) in uw vraag. Daarnaast vraagt dit onderwerp om afbeeldingen en screenshots, die veel tekstruimte wegnemen. Het is gebruikelijk om hiervoor minimaal 8 A4-pagina's ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 8 A4-pagina's? Zo nee, waarom niet?	Wij verhogen het maximaal aantal pagina's naar 8 A4 inclusief schema's, tabellen en afbeeldingen. De verhoging laten wij toe met als doel u de mogelijkheid te geven meer afbeeldingen toe te voegen om uw tekst te verduidelijken.

106	Beschrijvend document , K3 Implementatieplan	In de omschrijving van K3 vraagt u ook om een gestructureerde planning vanaf startdatum tot de uiterlijke opleverdatum van het leerplatform, inclusief activiteiten, betrokkenen en mijlpalen. Staat u het toe om deze uitgebreide planning op A3-formaat aan te leveren als bijlage van het implementatieplan, zodat deze visueel overzichtelijk en leesbaar blijft. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De planning mag u als bijlage van het implementatieplan aanleveren op één pagina A3 of A4 formaat.
107	Beschrijvend document, K3 implementatieplan	Voor de uitwerking van K3 is een maximum van 4 A4-pagina's toegestaan. Uit ervaring met andere aanbestedingen van vergelijkbare omvang, weten wij dat dit onvoldoende ruimte biedt om een volledig, kwalitatief en uitvoerbaar implementatieplan te beschrijven dat recht doet aan uw wensen en behoeften. Het is gebruikelijk om hiervoor minimaal 8 A4-pagina's ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 8 A4-pagina's?	Wij verhogen het maximaal aantal pagina's naar 8 A4. De planning mag u los hiervan aanleveren op één pagina A4 of A3 formaat.

108	paragraaf 1.2.1 van het beschrijvend document	<p>In paragraaf 1.2.1 van het beschrijvend document wordt aangegeven dat het leerplatform geleverd moet worden op basis van een licentiemodel met flexibele inzetbaarheid, i.v.m. het fluctueren van het gebruikersaantal door met personeelwisselingen. Wij bieden deze flexibiliteit doordat het op ieder moment mogelijk is om extra licenties af te nemen. Daarnaast zijn al onze licenties niet persoonsgebonden: licenties kunnen te allen tijde gemakkelijk worden overgedragen tussen medewerkers, bijvoorbeeld bij personeelwisselingen. Hierdoor blijft de licentie flexibel inzetbaar binnen de organisatie. Kunt u bevestigen dat dit licentiemodel aansluit bij uw vraag?</p>	<p>Wij krijgen graag meer inzicht in de details van het beschreven licentiemodel, met daarin informatie over: Hoe vindt afrekening plaats?, hoe wordt het aantal actieve gebruikers vastgesteld en op welk moment?, hoe wordt het aantal werkelijke gebruikers aan het einde van het jaar vastgesteld? (is dit een gemiddelde van het aantal actieve gebruikers gedurende het jaar?), vindt er een verrekening plaats en zo ja, op welke wijze? Wordt er onderscheid gemaakt tussen actieve en inactieve gebruikers? Is er een coulanceregeling van toepassen en zo ja, wat houdt deze in?          Onze voorkeur gaat uit naar: gemiddelde nemen over 12 maanden van actieve gebruikers (dit is het aantal gebruikers dat daadwerkelijk heeft ingelogd in het leerplatform).          Indien u in detail aan kunt geven hoe uw licentiemodel werkt kunnen wij aangeven of we hiermee akkoord gaan.</p>
109	Exit en retransitieplan	<p>Kunt u bevestigen dat het exit- en retransitieplan, zoals opgenomen in Bijlage G, bij gunning verder uitgewerkt en definitief gemaakt wordt in samenwerking tussen Opdrachtgever en Inschrijver?</p> <p>Daarnaast verzoekt Inschrijver bevestiging dat onderdelen van het plan die niet van toepassing zijn op een SaaS-dienstverlening (bijvoorbeeld onderdelen gericht op fysieke infrastructuur of</p>	Dit kunnen we bevestigen en is akkoord.

		lokaal beheerde systemen), die kunnen komen te vervallen?	
110	Arbit 2022, artikel 47	<p>Artikel 47 stelt een escrow-regeling verplicht. Inschrijver merkt op dat escrow in het kader van SaaS-dienstverlening doorgaans niet van toepassing is. In tegenstelling tot on-premise softwarelicenties wordt bij SaaS geen programmatuur geleverd die Opdrachtgever zelfstandig moet kunnen onderhouden bij wegvallen van de leverancier. De dienstverlening is cloudgebaseerd, centraal beheerd en omvat beschikbaarheid, hosting, updates en beveiliging als integraal onderdeel van de overeenkomst.</p> <p>Daarnaast biedt Inschrijver waarborgen voor continuïteit via andere passende maatregelen, zoals monitoring, back-upprocedures, redundante hosting en exitvoorzieningen. In de praktijk zijn escrow-constructies juridisch én technisch onwerkbaar bij SaaS, omdat de broncode zonder hostinginfrastructuur, configuratie en documentatie niet zelfstandig te activeren is voor Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver verzoekt daarom om artikel 47 niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom u een escrow-</p>	<p>Wij gaan hier niet mee akkoord.</p> <p>Het gaat om een SaaS escrow regeling (continuïteitsregeling) .</p> <p>Waar het om gaat is dat de leverancier waarborgt dat de dienst operationeel blijft zodra leverancier zelf niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen.</p> <p>Zie ook antwoord op vraag 32.</p>

		regeling noodzakelijk acht bij een SaaS-levering waarbij geen sprake is van software-overdracht?	
--	--	--	--

111	Arbit 2022, artikel 43.2	<p>Artikel 43.2 kent Opdrachtgever een breed en vergaand gebruiksrecht toe, waaronder het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, deze op te slaan of zelfstandig in “hot standby”-opstellingen te hanteren, alsmede het gebruik door derden zonder beperkingen. Inschrijver merkt op dat deze bepaling is toegesneden op traditionele licentie- of on-premise modellen en niet passend is binnen het SaaS-dienstverleningsmodel dat Inschrijver levert.</p> <p>Bij SaaS-dienstverlening verleent Inschrijver toegang tot de software via een centraal beheerde en beveiligde cloudomgeving, waarbij het maken van kopieën of zelfstandige installatie niet aan de orde is, en ook niet verenigbaar is met de beveiligings-, beschikbaarheids- en continuïteitsgaranties die Inschrijver contractueel biedt. Evenmin is het wenselijk dat derden, buiten de overeengekomen gebruikersgroepen, onbeperkt toegang kunnen krijgen tot de dienst.</p> <p>Inschrijver verzoekt daarom om artikel 43.2 niet van toepassing te verklaren op de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom deze opsomming van rechten noodzakelijk geacht wordt in het kader van een SaaS-levering waarbij de software niet wordt overgedragen of zelfstandig wordt gehost?</p>	Akkoord mits dit niet in strijd is met het exit- en retransitieplan.
-----	--------------------------	---	--

<p>112</p>	<p>ARBIT 2022, art. 43.1</p>	<p>Artikel 43.1 verleent Opdrachtgever een “onherroepelijk Gebruiksrecht” op de Standaardprogrammatuur. Inschrijver wijst erop dat bij SaaS-dienstverlening geen sprake is van een eeuwigdurend of onherroepelijk gebruiksrecht, maar van een tijdelijk, herroepelijk recht tot gebruik van de software voor de duur van de overeenkomst. Dit is inherent aan het karakter van SaaS, waarbij geen overdracht van software plaatsvindt, maar toegang tot functionaliteit via een abonnementsmodel.</p> <p>Een onherroepelijk gebruiksrecht strookt niet met dit model, tast de contractuele flexibiliteit aan en is onverenigbaar met situaties waarin de overeenkomst eindigt, wordt opgezegd of ontbonden, of indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt.</p> <p>Inschrijver verzoekt daarom artikel 43.1 zodanig aan te passen dat het verleende gebruiksrecht gekoppeld is aan de duur van de overeenkomst. Gaat u akkoord met deze aanpassing? Zo nee, kunt u toelichten waarom een onherroepelijk gebruiksrecht passend zou zijn in het kader van een tijdsgebonden SaaS-overeenkomst zonder eigendomsoverdracht?</p>	<p>Deze aanpassing is akkoord.</p>
------------	------------------------------	---	------------------------------------

113	ARBIT 2022, art. 30.6	<p>Artikel 30.6 verleent Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst eenzijdig en zonder opgaaf van reden schriftelijk op te zeggen, eventueel met onmiddellijke ingang. Inschrijver acht een dergelijk vergaand opzegrecht onredelijk en onwenselijk in het kader van een overeenkomst voor SaaS-dienstverlening.</p> <p>Bij SaaS-levering is sprake van een wederkerige overeenkomst met wederzijdse afspraken, waaronder het leveren van continuïteit, beschikbaarheid en ondersteuning door Inschrijver en een afgesproken looptijd en vergoeding aan de zijde van Opdrachtgever. Het toekennen van eenzijdige opzegging zonder objectieve reden tast het evenwicht tussen partijen aan en ondermijnt de zakelijke en contractuele zekerheid waarop de samenwerking is gebaseerd. Bestaande bepalingen omtrent opzegging bij wanprestatie of overmacht bieden in dit verband reeds voldoende bescherming.</p> <p>Inschrijver verzoekt daarom om artikel 30.6 te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u onderbouwen waarom Opdrachtgever gerechtigd zou moeten blijven om eenzijdig zonder motivering of toerekenbare tekortkoming de overeenkomst te beëindigen?</p>	<p>Niet akkoord. Opdrachtgever kan een overeenkomst van opdracht op grond van artikel 7:408, eerste lid BW te allen tijde opzeggen, ongeacht of de overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd is gesloten. Dit is dwingend recht, wat betekent dat hier niet van kan worden afgeweken in de overeenkomst. Overigens zal van deze mogelijkheid niet zonder deugdelijke reden gebruik worden gemaakt. Opdrachtgever dient in zulks gevallen een nieuwe aanbestedingsprocedure te doorlopen, hetgeen zowel tijd als financiële middelen kost. Opdrachtgever heeft er derhalve geen baat bij om zomaar overgaan tot opzegging van de overeenkomst. Dat laat onverlet dat opdrachtgever de mogelijkheid wil behouden voor het geval zich een situatie voordoet waarin opdrachtgever opzegging noodzakelijk acht.</p>
-----	-----------------------	--	--

<p>114</p>	<p>ARBIT 2022, 30.3</p>	<p>Artikel 30.3 voorziet in een buitengerechtigd ontbindingsrecht voor Opdrachtgever bij o.a. "een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij." Inschrijver is actief in de SaaS-sector, waarin fusies, investeringsrondes en herstructureringen (inclusief wijzigingen in zeggenschap) een gangbare en legitieme bedrijfspraktijk zijn. Dergelijke wijzigingen hebben in de praktijk zelden negatieve gevolgen voor de continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening, mede gezien het contractueel en technisch geborgen karakter van SaaS-diensten.</p> <p>De huidige formulering biedt Opdrachtgever een vergaand en subjectief op te vatten beëindigingsrecht, dat leidt tot juridische en commerciële onzekerheid voor Inschrijver, ook in situaties waarin diens prestaties volledig zijn nagekomen. Ontbinding op deze grond is bovendien niet vereist om risico's voor Opdrachtgever adequaat te beheersen, aangezien andere beëindigingsgronden zoals wanprestatie of faillissement reeds voldoende waarborgen bieden.</p> <p>Inschrijver verzoekt daarom de bepaling over "ingrijpende wijziging in de zeggenschap" te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom deze ontbindingsgrond noodzakelijk wordt geacht in het licht van het SaaS-leveringsmodel en de continuïteit daarvan bij wijziging van zeggenschap?</p>	<p>Niet akkoord. Ook hiervoor geldt dat niet zomaar zal worden overgegaan tot opzegging van de overeenkomst maar dat opdrachtgever de mogelijkheid wenst te behouden voor het geval opzegging noodzakelijk wordt geacht. Dit artikel biedt soelaas wanneer er bijvoorbeeld (en dus niet louter) een wijziging of fusie plaatsvindt die ertoe leidt dat opdrachtnemer bijvoorbeeld niet had kunnen inschrijven omdat door die betreffende wijziging of fusie niet aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan. Daarbij gaat het niet enkel om de inhoudelijke eisen maar ook om de formele vereisten.</p>
------------	-------------------------	---	--

<p>115</p>	<p>ARBIT 2022, art. 26.4 D</p>	<p>Artikel 26.4(d) bepaalt dat de in artikel 26.2 en 26.3 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn in geval van schade voortvloeiend uit schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete.</p> <p>Inschrijver verzoekt om deze aansprakelijkheid te laten vallen onder de reguliere aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 26.2. Het verwerken van persoonsgegevens is een inherent onderdeel van het leveren van een SaaS-dienst, en Inschrijver voldoet in dat kader aantoonbaar aan zijn verplichtingen onder de AVG, waaronder de implementatie van passende technische en organisatorische maatregelen. Deze voorgestelde wijziging is in lijn met de marktpraktijk binnen SaaS-contracten, waarin ook AVG-gerelateerde aansprakelijkheid wordt afgedekt binnen de reguliere aansprakelijkheidsbeperking.</p> <p>Het opschorten van de beperking leidt ertoe dat Inschrijver – ook zonder opzet of grove nalatigheid – onbeperkt aansprakelijk zou zijn voor schade of boetes, waarvan de omvang en oorzaak deels buiten zijn invloedssfeer liggen. Dit staat op gespannen voet met het proportionaliteitsbeginsel</p>	<p>Niet akkoord. Ook hiervoor geldt dat niet zomaar zal worden overgegaan tot opzegging van de overeenkomst maar dat opdrachtgever de mogelijkheid wenst te behouden voor het geval opzegging noodzakelijk wordt geacht. Dit artikel biedt soelaas wanneer er bijvoorbeeld (en dus niet louter) een wijziging of fusie plaatsvindt die ertoe leidt dat opdrachtnemer bijvoorbeeld niet had kunnen inschrijven omdat door die betreffende wijziging of fusie niet aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan. Daarbij gaat het niet enkel om de inhoudelijke eisen maar ook om de formele vereisten.</p>
------------	--------------------------------	--	--

		<p>en creëert een onevenwichtige verdeling van risico's, zeker gezien het feit dat toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens bestuurlijke boetes in beginsel richten tot de verwerkingsverantwoordelijke (Opdrachtgever).</p> <p>Gaat u akkoord met aanpassing van artikel 26.4(d) zodat deze aansprakelijkheid onder de beperking uit artikel 26.2 valt? Zo nee, kunt u motiveren waarom u het gerechtvaardigd acht om deze risico's onbeperkt bij Inschrijver neer te leggen, ondanks diens verplichtingen en voorzorgsmaatregelen conform de AVG?</p>	
--	--	---	--

116	Arbit 2022, 26.2	<p>Artikel 26.2 stelt een vaste aansprakelijkheidslimiet van € 1.250.000 per gebeurtenis. Inschrijver acht deze generieke grens onvoldoende proportioneel in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. In plaats daarvan stelt Inschrijver voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van tweemaal de totale opdrachtwaarde, hetgeen beter aansluit bij het potentiële risicoprofiel en een evenwichtiger verdeling van aansprakelijkheid tussen partijen weerspiegelt.</p> <p>Een vaste limiet los van de contractwaarde leidt tot een ongerechtvaardigde bevoordeling van Opdrachtgever bij kleinere opdrachten, en kan voor Inschrijver leiden tot disproportioneel risico. De voorgestelde systematiek – een limiet van tweemaal de opdrachtwaarde – sluit aan bij gangbare marktpraktijken voor SaaS-dienstverlening en biedt Opdrachtgever tegelijkertijd adequate zekerheid.</p> <p>Gaat u akkoord met deze aanpassing van artikel 26.2? Zo nee, kunt u motiveren waarom een generieke bovengrens van € 1.250.000, los van de daadwerkelijke contractwaarde, in uw ogen gerechtvaardigd is?</p>	Akkoord.
-----	------------------	---	----------

<p>117</p>	<p>Arbit 2022, art. 15.5</p>	<p>Artikel 15.5 beperkt het recht van Inschrijver om zijn dienstverlening op te schorten of te beëindigen, zelfs in gevallen waarin Opdrachtgever in verzuim is wegens overschrijding van de betalingstermijn of (gedeeltelijke) niet-betaling. Inschrijver verzoekt dit artikellid te schrappen, aangezien het een wezenlijke verstoring van het contractuele evenwicht oplevert.</p> <p>Het volledig uitsluiten van het opschortingsrecht (ook in situaties waarin Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in betaling) ontnemt Inschrijver een essentieel juridisch middel om zijn positie te beschermen, en is daarmee disproportioneel. In het bijzonder bij SaaS-dienstverlening, waarin Inschrijver zijn prestaties doorgaans automatisch en direct levert, vormt tijdige betaling een kernvoorwaarde. Uitsluiting van het opschortingsrecht brengt het risico met zich mee dat Opdrachtgever blijvend gebruik kan maken van de dienstverlening zonder tijdige vergoeding.</p> <p>Gaat u ermee akkoord om dit artikellid te schrappen? Zo nee, kunt u gemotiveerd toelichten waarom u van mening bent dat het uitsluiten van het wettelijke opschortingsrecht hier gerechtvaardigd is?</p>	<p>Niet akkoord. Het heeft voor opdrachtgever grote gevolgen als door opdrachtnemer wordt opgeschort. In geval van overschrijding van een termijn kan opdrachtnemer hierover in contact treden met haar contactpersoon. In geval van sub b van artikel 15.5 is het aan opdrachtnemer te wijten dat niet tot (volledige) betaling wordt overgegaan. Ook in die gevallen zal in de praktijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overleg plaatsvinden over bijvoorbeeld het corrigeren van de factuur.</p>
------------	------------------------------	---	---

118	Arbit 2022, artikel 8	<p>Inschrijver levert een standaard SaaS-dienst, waarbij de onderliggende software door Inschrijver is ontwikkeld en wordt aangeboden op basis van een multi-tenant model aan meerdere klanten. De aard van deze dienstverlening vereist dat de intellectuele eigendomsrechten op deze software volledig en exclusief bij Inschrijver blijven berusten. Overdracht van deze rechten is in dit model niet mogelijk, aangezien dit de integriteit, veiligheid, continuïteit en doorontwikkeling van de dienst voor alle afnemers, inclusief Opdrachtgever, fundamenteel zou ondermijnen.</p> <p>In dat kader verzoekt Inschrijver artikel 8 van de ARBIT-2022 aan te passen of te laten vervallen voor zover het betrekking heeft op de standaardsoftware van Inschrijver, zodat een overdracht van intellectuele eigendomsrechten op de door Inschrijver geleverde software niet van toepassing is. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p> <p>Indien Opdrachtgever niet bereid is dit artikel aan te passen of te laten vervallen, verzoekt Inschrijver gemotiveerd aan te geven op welke wijze Opdrachtgever verwacht dat overdracht van IE-rechten in het geval van een standaard SaaS-dienst zonder maatwerk wél zou kunnen of moeten plaatsvinden.</p>	Akkoord mits dit niet in strijd is met het exit- en retransitieplan.
-----	-----------------------	--	--

119	Bijlage 5 – Non-functionele eisen – eis 57	Bijlage 5 – Non-functionele eisen – eis 57 Inschrijver wordt verzocht een opzet voor een DAP aan te leveren. Kunt u aangeven of er een standaardtemplate voor het DAP beschikbaar is dat door de Provincie wordt gehanteerd? Indien ja, kunt u deze met Inschrijver delen ten behoeve van een eenduidige en correcte invulling?	Conform het Programma van Eisen verwachten wij een opzet van de leverancier. De exacte invulling zal in gezamenlijkheid vorm worden gegeven tijdens het implementatietraject.
120	Programma van eisen - Non functioneel - eis 5	<p>PVE - Non functioneel - eis 5 - Inschrijver heeft ervaring met het realiseren van een user-provisioningkoppeling en het terugsturen van certificaten via een ESB met behulp van de eigen REST API. Inschrijver heeft echter geen ervaring met de aanbieder Nexus.</p> <p>Om deze integratie mogelijk te maken en tot een juiste prijsopgave in Bijlage 4 (Prijzenblad) te komen, verzoekt Inschrijver de Provincie om het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inschrijver stelt de benodigde credentials beschikbaar voor zowel een test- als productieomgeving, levert de REST API-documentatie aan en biedt ondersteuning bij vragen over endpoints. De verantwoordelijkheid voor de opzet en het beheer van de koppeling ligt echter bij Nexus. Kunt u bevestigen dat Nexus over de benodigde expertise en capaciteit beschikt om dit binnen de implementatie te realiseren?</li> <li>2. Kunt u bevestigen dat alle benodigde gegevens (zoals user-ID, personeelsnummer, functienaam, etc.) correct en volledig aanwezig zijn in het</li> </ol>	<p>PNB is een regie organisatie en voert inhoudelijk zelf geen werkzaamheden uit. De beherende partij van de Nexus gaat zelf niets configureren in het LMS systeem uitsluitend in de ESB.</p> <p>Hier zal een samenwerking verwacht worden tussen de leverancier van de ESB en het LMS</p>

		bronbestand?	
121	Bijlage C Concept Dienstverleningsovereenkomst, Artikel 7.4	<p>“Opdrachtnemer mag de overeengekomen (jaar)prijzen en tarieven jaarlijks voor het eerst bij de verlenging van de overeenkomst indexeren,”</p> <p>Omdat Leverancier te maken heeft met een jaarlijkse indexering van kosten, is een jaarlijkse indexering vanaf het tweede contractjaar gebruikelijk .</p> <p>Vraag: Kan PNB een eerste indexering per 1 januari 2027 toestaan?</p>	Niet akkoord, u dient hiermee rekening te houden in uw tarieven.

122	Bijlage D Beleids- en uitvoeringsregels social return, 27. a.	<p>Inschrijver is gecertificeerd voor de norm MVO Prestatieladder op niveau 4. Daarnaast is Inschrijver B Corp gecertificeerd.</p> <p>Vraag: Kan PNB deze certificeringen gelijk stellen aan het PSO-certificaat trede 3?</p>	<p>Nee, dat stellen we niet gelijk aan een PSO-certificaat. De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) is een meetinstrument en keurmerk voor sociaal werkgeverschap. PSO geeft inzicht in hoeveel daadwerkelijk wordt bijgedragen aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is het doel van SROI. Andere certificaten nemen ook andere items mee in hun certificering zoals duurzaamheid, milieu enz.</p>
123	Beschrijvend document EO Online leerplatform, 5.1 Social Return (SR)	<p>"De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van het geaccepteerde plan van aanpak SR en rapporteert dit in het monitorsysteem 'WIZZR'."</p> <p>Inschrijver begrijpt dat social return belangrijk is voor PNB. Inschrijver heeft dit zelf ook hoog in het vaandel staan. Echter, het creëren van een inclusieve werkomgeving is voor Inschrijver ook heel belangrijk. De vastlegging van persoonsgegevens van medewerkers in WIZZR in verband met de social return rapportage draagt niet bij aan een inclusieve werkomgeving. Daarnaast heeft Inschrijver vanuit privacy-overwegingen moeite met het vastleggen van de persoonsgegevens van haar medewerkers in WIZZR.</p> <p>Vraag: Kan PNB toezeggen hier na gunning in samenspraak op een andere manier invulling aan te geven?</p>	<p>Nee, zie de Beleids- en Uitvoeringsregels 2022 artikel 37 en 38. Bij acceptatie van de opdracht waarin social return opgave is opgenomen, gaat opdrachtnemer akkoord met het ter beschikking stellen van persoonsgegevens via WIZZR voor toezicht en controle van de social return afspraken ingevolge artikel 6 lid 1 sub e en f AVG.</p>

124	<p>Beschrijvend document EO Online leerplatform, 4.3.3 Kwaliteitscriterium 3: Implementatieplan (weging 20 punten)</p>	<p>“Voor de uitwerking van K3 dient u de bovenstaande punten chronologisch toe te lichten. Daarbij mag u gebruik maken van maximaal 4 A4 pagina inclusief, schema's, tabellen, afbeeldingen en voorbladen.”</p> <p>PNB wil een groot aantal onderwerpen beschreven zien in het implementatieplan (a t/m k). Dit is niet haalbaar binnen 4 pagina's A4.</p> <p>Vraag: Is PNB bereid om het maximale aantal pagina's op 10 te stellen, waarbij de planning als bijlage toegevoegd wordt?</p>	<p>Wij verhogen het maximaal aantal pagina's naar 8 A4. De planning mag u los hiervan aanleveren op één pagina A4 of A3 formaat .</p>
125	<p>Beschrijvend document EO Online leerplatform, 4.3.2 Kwaliteitscriterium 2: Beschrijving leerplatform (weging 20 punten)</p>	<p>“Voor de uitwerking van K2 dient u de bovenstaande punten chronologisch toe te lichten. Daarbij mag u gebruik maken van maximaal 4 A4 pagina inclusief, schema's, tabellen, afbeeldingen en voorbladen.”</p> <p>Om de leesbaarheid te vergroten, ondersteunt Inschrijver de beschrijving van het platform graag door middel van afbeeldingen/ screenshots. Dit is niet haalbaar binnen het maximale aantal pagina's van 4. Zeker gezien het aantal onderwerpen (a t/m f) dat beschreven dient te worden.</p> <p>Vraag: Is PNB bereid om het maximale aantal pagina's op 20 te stellen, of anders op 10 pagina's tekst exclusief de afbeeldingen?</p>	<p>Wij verhogen het maximaal aantal pagina's naar 8 A4 inclusief schema's, tabellen en afbeelding. De verhoging laten wij toe met als doel u de mogelijkheid te geven meer afbeeldingen toe te voegen om uw tekst te verduidelijken.</p>

126	Beschrijvend document EO Online leerplatform, 1.2.5 Opdrachtomschrijving: wat verwacht de Provincie Noord-Brabant van u?	<p>“Het platform levert duidelijk bewijs van samenwerking en kennisuitwisseling tussen medewerkers en draagt bij aan een interactieve en dynamische leeromgeving.”</p> <p>Vraag: Kan de PNB toelichten op welke manier het platform bewijs dient te leveren van de samenwerking en kennisuitwisseling tussen medewerkers?</p>	Het platform biedt verschillende interactieve tools die directe samenwerking stimuleren, zoals: community groepen, medewerkers kunnen reageren op elkaars leerproducten, co-creatie in het samenwerken aan casussen of opdrachten.
127	Beschrijvend document EO Online leerplatform, 1.2.1 Doel	<p>“Hierbij dient inschrijver een licentiemodel aan te bieden dat voorziet in flexibele inzetbaarheid. Het aantal gebruikers kan gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren door personeelwisselingen.”</p> <p>Vraag: Kan de PNB akkoord gaan met een jaarlijkse meting van gebruikerslicenties?</p>	Zie antwoord ref. nr. 108. Graag willen wij meer inzicht in hoe de jaarlijkse meting plaats vindt. Onze voorkeur gaat uit naar een afrekening van het gemiddelde aantal actieve gebruikers over 12 maanden.
128	Bijlage 4 Prijzenblad	In hoeverre zijn de plafondbedragen voor jaarlijkse licentiekosten (€75.000) en eenmalige implementatiekosten (€35.000) gebaseerd op een markttoetsing van actuele SaaS-tarieven voor enterprise leerplatformen? Zou overwogen kunnen worden om deze bedragen te herzien indien met een gemotiveerde onderbouwing wordt aangetoond dat dit noodzakelijk is om te voldoen aan de gestelde functionele en niet-functionele eisen?	Nee, de plafondbedragen worden niet herzien. De plafondbedragen zijn gebaseerd op markttoetsing. Voorbeelden zijn een marktonderzoek bij 4 partijen, een onafhankelijk adviseur die vaker betrokken is geweest bij soortgelijke aanbestedingstrajecten en deskresearch om inzicht te krijgen in eerdere aanbestedingen van provincies.

129	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.7 Change Management	<p>Terugvalscenario's bij wijzigingen</p> <p>Vraag: Is het acceptabel om rollbackprocedures uitsluitend toe te passen bij majeure releases en niet bij elke standaardwijziging, mits wijzigingen getest en gedocumenteerd zijn?</p>	Opdrachtnemer voorziet in een roll-back plan bij een niet-standaard wijziging. Hiermee zijn standaard wijzigingen uitgesloten.
130	Bijlage K SLA SaaS, 3. Communicatie provincie Noord-Brabant en Opdrachtnemer, 3.1. Dienstrapportages	<p>Externe assurance en audits</p> <p>Vraag: Volstaat een jaarlijkse, marktconforme onafhankelijke auditverklaring (zoals SOC 2 of ISAE) als bewijs van compliance, in plaats van een door de opdrachtgever uitgevoerde TPM?</p>	Akkoord.
131	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.12 Service Level Rapportage	Vragen: Is maandelijkse rapportage verplicht of kan dit per kwartaal? En kan de inhoud van de rapportage na gunning afgestemd worden?	Zie antwoord vraag 16.
132	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.12 Service Level Rapportage	<p>CMDB en rapportageverplichting</p> <p>Vraag: Kan de eis tot bijhouden van een gedetailleerde CMDB worden vervangen door het periodiek rapporteren van relevante wijzigingen en beschikbaar stellen van auditlogboeken?</p>	Ja.

133	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.9 Patch- en Releasemanagement	<p>Releasebeheer</p> <p>Vraag: Is er ruimte om het releaseproces in te richten op basis van een rolling release-model, waarbij standaardwijzigingen zonder voorafgaand klantoverleg worden uitgerold, zolang documentatie en impactoverzichten beschikbaar worden gesteld?</p>	<p>Ja, voor standaardwijzigingen conform ITIL, waarbij vooraf door de opdrachtgever goedkeuring is gegeven, is een rolling release-model in principe mogelijk. Voorwaarde is wel dat de change manager van de Provincie Noord-Brabant tijdig wordt geïnformeerd over aankomende wijzigingen, inclusief bijbehorende documentatie en impactanalyse.</p> <p>De nadere uitwerking van dit proces, inclusief de wijze van communicatie en informatiedeling, wordt na gunning vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).</p>
134	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.2 Servicedesk	<p>Servicedesk en taalgebruik</p> <p>Vraag: In hoeverre is het acceptabel dat de servicedesk meertalig opereert (o.a. Engels) en geografisch niet in Nederland is gevestigd, mits ondersteuning 24/7 beschikbaar is via een online portaal?</p>	<p>De servicedesk dient Nederlandstalig te zijn. Indien deze niet in Nederland is gevestigd dient deze wel in verstaanbaar Nederlands te communiceren. Engelstalig is alleen mogelijk indien het om technische zaken gaat, waarbij vertaling tot onduidelijkheden zou leiden.</p>

135	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.5 Availability Management	<p>Beschikbaarheidsberekening</p> <p>Vraag: Kan de beschikbaarheid worden berekend exclusief gepland onderhoud, conform gangbare marktpraktijk, en indien gewenst aangevuld met transparante rapportage over onderhoudsvensters?</p>	Dit is akkoord.
136	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.3 Incident Management	<p>Prioriteitsindeling incidenten</p> <p>Vraag: In hoeverre is het mogelijk om bij melding van incidenten de prioriteit in overleg vast te stellen op basis van feitelijke impact op het gebruik van het platform, met ruimte voor herwaardering indien nodig?</p>	De prioriteitsbepaling van incidenten vindt plaats conform de prioriteitenbepalingsmatrix zoals opgenomen in de SLA. Er is altijd ruimte voor herwaardering van de prioriteit in overleg met de Incident Manager van de Provincie Noord-Brabant, op basis van de feitelijke impact. De operationele werkwijze en afstemmomenten worden na gunning nader uitgewerkt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
137	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen	<p>Herstelmaatregelen &amp; aansprakelijkheid</p> <p>Vraag: Is het toegestaan om bij het niet halen van beschikbaarheid of responstijd uitsluitend gebruik te maken van servicecredits als enige remedie, zonder verdere aansprakelijkheid?</p>	In bijlage K is niets opgenomen over aansprakelijkheid bij het niet halen beschikbaarheid/responstijd.

138	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen	<p>Meldingsplicht bij incidenten</p> <p>Vraag: Is het mogelijk om de verplichting tot onmiddellijke incidentmelding aan te passen naar een best effort-verplichting binnen reguliere escalatie- en opvolgingstijden?</p>	<p>In hoofdstuk 2 van bijlage K zien wij niets staan over een onmiddellijke incidentmelding. Kunt u dit nader toelichten in NvI2 ?</p>
139	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.2 Servicedesk	<p>“De servicedesk van Opdrachtnemer is telefonisch beschikbaar op maandag t/m donderdag van 08:00 tot 16:30 uur en op vrijdag van 08:00 tot 16:00 uur.”</p> <p>Vraag: Kan PNB akkoord gaan met een telefonische beschikbaarheid vanaf 08:30 uur in plaats van 08:00 uur?</p>	<p>Dit is akkoord.</p>
140	Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen	<p>Cloud leveranciers hanteren standaarden voor al hun klanten. Wijzigingen in de SLA zijn daardoor vrijwel onmogelijk.</p> <p>Vraag: Kunt u aangeven in hoeverre de opgegeven responstijden en hersteltijden (bijv. 15 minuten en 4 uur bij prioriteit 1) als richtlijn kunnen worden gehanteerd in plaats van harde normen? Met andere woorden, kunnen deze respons- en hersteltijden ten tijde van gunning tussen opdrachtnemer en opdrachtgever afgestemd worden?</p>	<p>De genoemde responstijden en hersteltijden, zoals opgenomen in de SLA, gelden als minimale eisen en vormen daarmee harde normen binnen deze aanbesteding. Wij staan er nadrukkelijk voor open om, binnen deze kaders, aan te sluiten bij de standaarden van de leverancier. Voorwaarde is wel dat deze standaarden ten minste voorzien in de gestelde minimale eisen.</p>

141	Bijlage F Blauwdruk Security Architectuur	Vraag: Kan netwerksegmentatie (zoals in Bijlage F beschreven) op alternatieve wijze worden ingericht via een zero-trust model binnen cloud-native omgevingen?	Akkoord.
142	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, 1.10.42	<p>“Specifiek voor IaaS / PaaS: Er is minimaal een A(acceptatie) of Pre-productie omgeving beschikbaar, waarop getest kan worden.”</p> <p>Vraag: Is het toegestaan om test- en acceptatieomgevingen initieel in de cloudomgeving van de leverancier te hosten, mits representativiteit en data-anonimisering gegarandeerd zijn?</p>	Nee indien het LMS een IaaS/PaaS oplossing wordt en dus zelf door PNB in Azure gehost dient te worden dienen ook alle additionele omgevingen in dezelfde omgeving gehost te worden voor een goede OTAP omgeving
143	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.4.14	<p>“Specifiek voor IaaS: De leverancier zorgt dat het N, N-1 beleid actief wordt ingevuld. Dit houdt in dat, aangezien de provincie Noord-Brabant een "actieve volger" is, de softwareversies op versie N zijn (= huidige beschikbare productversie van de software), en alleen bij uitzondering (tijdelijk) N-1 mag zijn. Daarbij worden (ook) alle applicaties, die worden aangeboden vanuit de Microsoft Store, automatisch bijgewerkt zodra er een update beschikbaar komt. De configuratie moet dusdanig zijn, dat de eindgebruiker hier niet/minimaal door wordt lastig gevallen, waarbij het werk wordt onderbroken.”</p> <p>Vraag: Gelden de patching-eisen (N of N-1) ook voor onderliggende third-party componenten (zoals databases en libraries), of is dat beperkt tot het SaaS-product zelf?</p>	Dit geldt voor alle onderdelen/componenten

144	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.3.3	<p>"Koppelingen tussen Leerplatform en andere systemen verloopt idealiter via API's."</p> <p>Vraag: Indien bepaalde API's bij livegang ontbreken maar wel op de roadmap staan binnen de contractperiode: is dat toelaatbaar?</p>	Alle basisfunctionaliteiten zoals SAP, Exchange, SSO en het intranet moeten werken bij livegang.
145	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.3.3	<p>"Koppelingen tussen Leerplatform en andere systemen verloopt idealiter via API's. De provincie Noord-Brabant hanteert de standaarden van Forum van standaardisatie."</p> <p>Vraag: Zijn afwijkingen toegestaan van Forum Standaardisatie-standaarden, mits gebruik wordt gemaakt van internationaal erkende alternatieven?</p>	In principe wel, het Forum van Standaardisatie past een 'Pas toe of leg uit' methodiek toe. Indien leverancier een goede onderbouwing heeft om af te wijken is dit mogelijk
146	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.3.5	<p>"Het Leerplatform kan, via Enterprise Service Bus (ESB) / Nexus, gegevens uit/naar SAP verwerken."</p> <p>Vraag: Is het acceptabel om integratie met de ESB/Nexus van de PNB eerst te realiseren via een middleware-bridge, en deze later native in te bouwen?</p>	Indien de middleware-bridge voldoet aan alle gestelde eisen in dit PVE zoals ISO gecertificeerd, BIO compliant en er verwerkingsovereenkomsten zijn wanneer het een derde partij betreft is dit een mogelijkheid
147	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.1.1	<p>"Het Leerplatform wordt bij voorkeur als SaaS (Software as a Service) aangeboden, zonder specifieke clientsoftware."</p> <p>Vraag: Gaat PNB akkoord met een SaaS multi-tenant architectuur waarin klantdata logisch gescheiden is, ook als er geen individuele virtuele omgeving per klant worden ingericht?</p>	Ja.

148	Beschrijvend document EO Online leerplatform, 3.4.2 Informatiebeveiliging	Vraag: Voor onderdelen als DLP en e-mailbeveiliging: mogen we gebruikmaken van gecertificeerde cloudoplossingen buiten de on-prem omgeving, mits deze voldoen aan BIO/NIS2/ISO 27001?	Akkoord.
149	Beschrijvend document EO Online leerplatform, 3.4.2 Informatiebeveiliging	Vraag: In hoeverre accepteert PNB alternatieve compliance-maatregelen die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan BIO, NIS2 of ISO 27001?	Alternatieve compliance-maatregelen zijn mogelijk, mits dit niet in strijd is met de in de aanbestedingsdocumenten expliciet opgenomen eisen, zoals bijvoorbeeld de verplicht gestelde NEN-ISO 27001-certificering.
150	Beschrijvend document EO Online leerplatform, 3.4.2 Informatiebeveiliging	Vraag: Vereist PNB ISO 27001-certificering voor de volledige keten, of volstaat een scopebeperkte certificering (bijv. alleen hosting en support)?	De volledige keten.
151	Bijlage F Blauwdruk Security Architectuur	Vraag: In hoeverre geldt Bijlage F Blauwdruk Security Architectuur als vaststaand kader, en is het mogelijk om bij gunning in samenspraak met de opdrachtnemer te komen tot een toepasbare invulling?	De blauwdruk staat niet volledig vast. Het is mogelijk om bij gunning in samenspraak te komen tot een toepasbare invulling van de security architectuur.
152	Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.4	<p>""Het Leerplatform biedt Single Sign On (SSO), met koppeling naar Microsoft Entra ID in combinatie met Multi Factor Authenticatie (MFA). Ook gast-accounts worden via Entra ID geregeld.""</p> <p>Vraag: Wat verstaat PNB onder 'gastaccount'? Is dit een account voor de externe partner als bedoeld in Functionele eisen, Eis 4.9?</p>	Met gast accounts wordt bedoeld gast accounts binnen EntraID. Hiermee worden inderdaad accounts voor externe partners bedoeld zoals beschreven in de functionele eis 4.9. Deze is omgezet in een functionele wens (zie Bijlage 6.)

153	Bijlage 5 Programma van eisen, Functionele eisen, Eis 4.9	<p>“Een externe partner (zonder brabant.nl e-mailadres) kan zich inschrijven voor een leeractiviteit”</p> <p>Vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wat verstaat PNB onder een externe partner, gaat het hier om de 250 externe medewerkers zoals vermeld in het beschrijvend document?</li> <li>2. Waar kan een externe partner de opleidingen vinden?</li> <li>3. Voegt PNB zelf deze gebruikers met een niet-brabant.nl email adres toe aan het Leerplatform?</li> </ol>	<p>1. Dit gaat niet om de 250 externe inhuurmedewerkers, want zij hebben een brabant.nl adres. Het gaat hier bijvoorbeeld om gemeenteambtenaren die een module volgen uit leeraanbod die wordt aangeboden door de Provincie. Idealiter krijgen zij toegang tot één (of meerdere) specifieke module(s), bijvoorbeeld door middel van een verificatiecode. 2. Een externe partner krijgt toegang tot de module via een link. 3. PNB voegt gebruikers met een niet-brabant.nl adres zelf toe aan het leerplatform. Bij nader inzien hebben wij besloten deze functionele eis te laten vervallen en deze als wens opgenomen in het programma van wensen. Er zijn 0,25 punten aan deze wens toegekend.</p>
154	Bijlage 5 Programma van eisen, Functionele eisen, Eis 1.7	<p>“Een medewerker kan in het leerplatform de volgende gegevens vastleggen of aanvullen: naam, mailadres, personeelsnummer, functie, functiefamilie (zie functiegebouw) programma, interessegebieden, talenten en competenties.”</p> <p>Vragen: Hoe ziet PNB dit in de praktijk? Zou naam, email etc niet uit het bronsysteem, bijvoorbeeld het HR systeem, moeten komen en in het Leerplatform niet aanpasbaar moeten zijn? Dit om consistente data te waarborgen?</p>	<p>De volgende gegevens worden overgenomen uit het HR systeem: naam, email personeelsnummer, functie, functiefamilie en programma. De volgende gegevens zijn door de medewerker zelf in te vullen of aan te passen in het leerplatform: interessegebieden, talenten en competenties.</p>

<p>155</p>	<p>Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.3 "Visie op leren en ontwikkelen", p. 3</p>	<p>Hoe vertaalt de Provincie Noord-Brabant haar visie op leren en ontwikkelen naar concrete doelstellingen voor medewerkers? Wat zijn de belangrijkste uitdagingen die de Provincie op dit moment ervaart met het huidige leerlandschap?</p>	<p>Binnen de provincie is volop aandacht voor leren en ontwikkelen, medewerkers hebben een persoonlijk ontwikkelbudget van 6000 euro per 5 jaar (los van het aanbod dat de organisatie biedt) en onze H-managers ondersteunen onze medewerkers in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Het blijft echter in de hectiek van het dagelijks werk een uitdaging om tijd vrij te maken voor leren en ontwikkelen, waardoor leren en ontwikkelen niet vanzelfsprekend een onderdeel is van het dagelijkse werk. De snel veranderende omgeving en complexe vraagstukken vragen doorlopend nieuwe vakkennis, kennis van wet- en regelgeving en inzicht in maatschappelijke ontwikkelingen. Daarnaast zijn innovatieve oplossingen en samenwerkingen nodig om opgaven te kunnen realiseren.</p> <p>Onze professionals dienen te kunnen meebewegen met ontwikkelingen, nieuwe manieren van werken onder de knie te krijgen, en te weten hoe ze optimaal kunnen samenwerken met partners. Kortom, door gerichte professionalisering en ontwikkeling versterken we de inzetbaarheid van onze medewerkers.</p>
------------	--	--	--

156	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.3 "Visie op leren en ontwikkelen", p. 3	Welke belangrijke leerdoelen voor medewerkers staan centraal in de strategie van de Provincie Noord-Brabant? Hoe worden deze gemeten en geëvalueerd binnen het geplande leerplatform?	Dat medewerkers zijn zelf verantwoordelijkheid nemen voor hun leerproces (bijvoorbeeld door inzet PBDI), dat we vakinhoudelijke en opgavegerichte kennis en vaardigheden ontwikkelen, meer focus op samenwerking en leiderschapsontwikkeling. In de gewenste situatie wordt dit als volgt gemeten: tracking van voortgang, deelname en resultaten, dashboards voor medewerkers en leidinggevenden, evt. evaluaties gekoppeld aan vooraf geformuleerde beoogde leerresultaten (bijv. via 360 graden feedback).
157	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtomschrijving", p. 5	De Provincie noemt het belang van zowel online als offline leren in de leeromgeving. Hoe ziet de Provincie de balans tussen deze twee leervormen, en welke specifieke functionaliteiten worden verwacht om zowel offline als online leren optimaal te ondersteunen? Kan de Provincie voorbeelden geven van hybride leeractiviteiten die momenteel in gebruik zijn of die in de toekomst belangrijk zouden kunnen zijn?	Momenteel ligt het zwaartepunt op offline leren. Onze ambitie is om een meer evenredig evenwicht aan te brengen tussen offline leren en online leren, middels het leerplatform. In het verleden hebben wij gebruik gemaakt van hybride leeractiviteiten, bijvoorbeeld bij leerlijnen waar een e-learning voorgaat aan een fysieke bijeenkomst.
158	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtomschrijving", p. 5	Wat zijn de verwachtingen van de Provincie ten aanzien van de mate van automatisering van de workflows rondom het organiseren en beheren van leeractiviteiten? Welke specifieke processen moeten geautomatiseerd worden en welke handmatige taken dienen behouden te blijven?	Dat het aantal handmatige acties in relatie tot het organiseren en beheren van leeractiviteiten wordt verminderd. Denk hierbij aan het automatisch versturen van evaluaties op basis van de presentielijst (aanwezigen ontvangen een evaluatie). Wij kunnen ons voorstellen dat bij uitzonderingsgevallen handmatige acties in stand blijven (bijvoorbeeld bij een last-minute afmelding). Wij laten ons echter graag adviseren over

			welke processen mogelijk te automatiseren zijn middels het leerplatform.
159	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtoomschrijving", p. 4 - Huidige leerecosysteem	Welke systemen gebruikt de Provincie momenteel voor leren en ontwikkelen, naast de genoemde tools in de aanbesteding (zoals het A&O Fonds en intranet)? Hoe zijn deze systemen geïntegreerd en welke problemen ervaart de Provincie met de huidige infrastructuur? Zijn er specifieke uitdagingen met de samenwerking tussen deze systemen of met het beheer van data?	Het huidige leer- en ontwikkelaanbod is toegankelijk via het intranet, waar medewerkers zich kunnen inschrijven voor diverse leeractiviteiten. Echter, we ervaren een aantal belemmeringen die de effectiviteit van dit aanbod beperken: het aanbod van het A&O Fonds is niet goed vindbaar voor medewerkers, Voor toegang tot het A&O Fonds moeten medewerkers inloggen met een Brabant.nl-account, wat een extra stap betekent en mogelijk een drempel vormt in het gebruik, de verwerking van inschrijvingen voor klassikale leeractiviteiten gebeurt via handmatige acties, wat inefficiëntie en foutgevoeligheid met zich meebrengt en data uit evaluaties van leeractiviteiten wordt niet centraal opgeslagen of beheerd, waardoor er geen compleet overzicht is van ervaringen en verbeterpunten.
160	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtoomschrijving", p. 4 - Huidige Leerecosysteem	Wat mist de Provincie Noord-Brabant in de huidige leeromgeving? Zijn er specifieke knelpunten die de effectiviteit van het totale leer- en ontwikkelingsproces beperken, zoals fragmentatie of gebrek aan schaalbaarheid?	De Provincie Noord-Brabant heeft momenteel geen leerplatform. Daarmee is er sprake van fragmentatie (leer- en ontwikkelaanbod staat niet op één centrale plek) en is het een uitdaging om leren en ontwikkelen aan te jagen, te organiseren en daarop te sturen.

161	<p>Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtoomschrijving", p. 5 - Huidige Leerecosysteem</p>	<p>Wat zijn de huidige technische vereisten voor het koppelen van het leerplatform aan bestaande aanbieders van e-learnings, zoals het A&amp;O Fonds? Zijn er specifieke technische of integratiebeperkingen waar we rekening mee moeten houden bij het aansluiten van deze systemen op het nieuwe platform?</p>	<p>Het A&amp;O Fonds heeft een eigen leerplatform waarmee een technische integratie gemaakt dient te worden, middels een SSO-koppeling die wij zelf realiseren. Wij maken lege modules aan in het leerplatform waarin deeplinks worden opgenomen die de verwijzing maken naar de leeractiviteiten van het A&amp;O Fonds. Wij hebben geen zicht op specifieke technische of integratiebeperkingen bij het aansluiten van externe systemen. Voor inzicht in de technische specificaties verwijzen wij naar publieke documentatie van de deze partijen.</p>
162	<p>Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtoomschrijving", p. 5 - Huidige Leerecosysteem</p>	<p>Hoe ziet de Provincie Noord-Brabant de overgang van het huidige, deels handmatige systeem naar een volledig digitaal leerplatform? Zijn er specifieke uitdagingen of risico's die de Provincie voorziet bij deze transitie, en hoe kan aanbieder helpen deze te mitigeren?</p>	<p>De provincie ziet als specifieke uitdaging bij deze transitie dat de werkprocessen rondom het organiseren van opleidingsaanbod moeten worden geoptimaliseerd om de maximale toegevoegde waarde van het leerplatform te kunnen benutten. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan het wijzigen van processtappen, zodat deze (waar mogelijk) geautomatiseerd kunnen worden in het leerplatform.</p> <p>Een verdere uitdaging is om de gehele organisatie het systeem te laten omarmen, na een periode waarin er geen separaat leerplatform is geweest binnen de organisatie.</p>

163	Beschrijvend document - Meerjarenplan en Strategische Ambities	Is er een meerjarenplan voor de strategische ontwikkeling van het leerlandschap bij de Provincie Noord-Brabant? Hoe past het leren en ontwikkelen in de bredere visie voor de organisatie?	Begin dit jaar is de organisatievisie vastgesteld, waarin drie belangrijke organisatiedoelen worden benoemd: het uitblinken in ambtelijk vakmanschap, het vergroten van slagvaardigheid (o.a. door de juiste kennis en expertise in huis te halen) en het vergroten van onze uitvoeringskracht. Daarbij zijn ook drie kernwaarden vastgesteld: het werken vanuit vertrouwen, verbinding en verantwoordelijkheid. Ook voor de strategische ontwikkeling van het leerlandschap zijn dit belangrijke pijlers die we in de activiteiten rondom leren en ontwikkelen terug laten komen. De komende periode zal de visie op mens en organisatie, en ook een actualisering van de visie op leren en ontwikkelen, verder worden uitgewerkt, hier krijgen de organisatiedoelen een plek.
164	Beschrijvend document - Meerjarenplan en Strategische Ambities	Hoe ziet de Provincie Noord-Brabant de toekomstige doorontwikkeling van haar leeromgeving? Is de Provincie bereid om in fasen te groeien naar de gewenste leerambitie, waarbij in een eerste fase de focus ligt op het inrichten van het leersysteemlandschap?	Wij laten ons graag adviseren over doorontwikkeling van de leeromgeving. Onze prioriteit in de eerste fase is het inrichten van het leerplatform en het leerplatform onder de aandacht brengen binnen de organisatie / medewerkers enthousiasmeren tot gebruik van het platform.
165	Beschrijvend document - Meerjarenplan en Strategische Ambities	Welke mechanismen zou de Provincie Noord-Brabant willen implementeren om ervoor te zorgen dat het leerplatform in de toekomst effectief doorontwikkeld kan worden, en hoe kan aanbieder bijdragen aan het proces van het afstemmen en aanpassen van het platform aan de veranderende	Wij willen reguliere overleggen, met een frequenties van in de eerste 6 maanden na livegang maandelijks en daarna eens per kwartaal, benutten om de doorontwikkeling van het leerplatform verder vorm te geven. We zijn benieuwd hoe de aanbieder de

		behoefte van de organisatie en haar medewerkers?	provincie kan ondersteunen in dit proces. Zie ook ref. antwoord 61.
166	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.4 "Visie op samenwerking", p.4	We hechten waarde aan een langdurige, impactvolle samenwerking. Hoe kan aanbieder ervoor zorgen dat de samenwerking met de Provincie Noord-Brabant ook na de implementatie effectief blijft? Wat zijn de wensen van de Provincie voor periodieke afstemming en evaluatie van de voortgang?	In de eerste 6 maanden na livegang maandelijks afstemming, daarna eens per kwartaal. In overleg zullen we bepalen of er aanvullend aan deze overleggen een regulier strategisch en tactisch overleg gewenst is. Zie ook ref. antwoord 61.
167	Beschrijvend document - Betrokkenheid en Ervaring van Medewerkers	Hoe ervaren medewerkers de huidige leer- en ontwikkeltools binnen de Provincie Noord-Brabant? Wat is de feedback van medewerkers op de toegankelijkheid en effectiviteit van het leeraanbod?	De feedback op de toegankelijkheid en effectiviteit is over het algemeen positief en verschilt uiteraard per aanbod. Zie ook antwoord ref nr 159.
168	Beschrijvend document - Betrokkenheid en Ervaring van Medewerkers	Hoe worden medewerkers vanuit de visie van leren betrokken bij het leerproces? Is er ruimte voor zelfgestuurd leren, en hoe wordt sociaal leren (zoals peer learning) bij voorkeur ondersteund binnen het platform?	Medewerkers worden gestimuleerd om regie te nemen over hun eigen ontwikkeling. Ze kunnen gebruik maken van het PBDI-budget voor o.a. opleiding, vitaliteit en loopbaanontwikkeling. Sociaal leren vindt plaats door buddy-systemen, leercommunities op het intranet en bijvoorbeeld de Zomeracademie (verzorgd door collega's, voor collega's). Het geplande leerplatform moet: zelfgestuurd leren ondersteunen via gepersonaliseerd aanbod, sociaal leren faciliteren via community faciliteiten en inzicht geven in voortgang en impact van leeractiviteiten.

169	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.4 "Visie op samenwerking", p.4	Hoe wil de Provincie Noord-Brabant feedback verzamelen van de gebruikers van het leerplatform, en hoe kan aanbieder helpen bij het analyseren en implementeren van deze feedback om het platform doorlopend te verbeteren?	Het verzamelen van feedback vindt plaats via het leerplatform. Dit wordt idealiter gedaan op verschillende momenten, maar in ieder geval na afronden van een leeractiviteit. Deze feedback willen wij tijdens onze maandelijkse/kwartaalevaluatie bespreken, zodat dit kan worden meegenomen in het verbeteringen van het leerplatform. Eventueel wordt er een separate evaluatie gedaan onder medewerkers via het intranet, om specifiek feedback op te halen over ervaringen met het leerplatform. Wij staan tevens open voor suggesties over hoe wij deze feedback kunnen verzamelen, analyseren en implementeren.
-----	--	--	---

<p>170</p>	<p>Verwerkersovereenkomst, artikel 10.1</p>	<p>In artikel 10.1 van de verwerkersovereenkomst wordt gesproken over aansprakelijkheid voor "alle schade", zonder vermelding van een limiet.</p> <p>Inschrijver stelt voor om in de verwerkersovereenkomst een aansprakelijkheidsbeperking op te nemen, conform de systematiek die ook op een andere plek in deze vragenronde wordt voorgesteld bij artikel 26.2 van de ARBIT-2022: een maximum van tweemaal de totale opdrachtwaarde. Dit biedt een evenwichtige verdeling van risico's, sluit aan bij gangbare marktpraktijken voor SaaS-dienstverlening en biedt Opdrachtgever tegelijkertijd voldoende zekerheid.</p> <p>Bent u bereid deze aansprakelijkheidsbeperking hier op te nemen? Zo nee, kunt u toelichten waarom een onbeperkte aansprakelijkheid hier gerechtvaardigd wordt geacht?</p>	<p>Akkoord behoudens eventuele boetes van de autoriteit die het gevolg zijn van handelen c.q. nalaten van opdrachtnemer. Deze zullen 1 op 1 worden doorgelegd.</p>
<p>171</p>	<p>Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtoomschrijving", p. 5</p>	<p>De Provincie benoemt dat het platform flexibel en gebruiksvriendelijk moet zijn voor verschillende gebruikersgroepen. Wat zijn de belangrijkste doelgroepen binnen de Provincie (bijv. leidinggevenden, medewerkers, leeradviseurs), en wat zijn hun specifieke behoeften wat betreft de rolgebaseerde functionaliteiten van het platform?</p>	<p>De belangrijkste doelgroepen zijn: medewerkers, leidinggevenden, leeradviseurs en functioneel beheer. De behoeften zijn als volgt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor medewerkers: een persoonlijke leeromgeving met relevante leeractiviteiten en eenvoudige navigatie en gebruiksvriendelijke interface.</li> <li>- Voor de leidinggevenden: dashboarding en rapportage, inzicht in voortgang en prestaties.</li> <li>- Voor de leeradviseurs: beheer van content en samenstellen van leerpaden, monitoring</li> </ul>

			<p>van leeractiviteiten, analysemogelijkheden betreft  opleidingsbehoefte/rendement/effectiviteit.  - Voor functioneel beheer (ondersteuner):  gebruikersbeheer (flexibel autorisatiebeheer op basis van rollen), beheren van deelnemers aan leeractiviteiten, individuele toegang tot ondersteunings-/meldingssysteem van de leverancier  Zie "Bijlage 5 Programma van Eisen" en "Bijlage 6 Functionele wensen" voor een beschrijving van de eisen en wensen die op specifieke rollen van toepassing zijn.  Een algemeen aandachtspunt in het onderscheid in autorisaties tussen deze verschillende rollen is dat, met het oog op wet- en regelgeving rondom privacy, de verschillende rollen enkel voor de rol relevante persoonsgegevens van andere medewerkers mogen zien. Zo is de toegang tot alle gebruikersgegevens voorbehouden aan beheerders en mogen leidinggevenden enkel inzicht hebben in de leeractiviteiten van medewerkers uit het eigen team.</p>
172	Beschrijvend document - Toekomstige Technologie en Innovatie	Hoe ziet de Provincie Noord-Brabant de rol van nieuwe technologieën in het leerlandschap? Wat is de visie op de integratie van AI, adaptief leren, en andere nieuwe technologieën in de leeromgeving?	<p>Momenteel maken wij als Provincie voornamelijk gebruik van traditionele leerinterventies. Wij zijn op de hoogte van nieuwe technologieën in het leerlandschap en laten ons graag adviseren over hoe wij bijvoorbeeld adaptief leren en andere nieuwe technologieën kunnen inzetten binnen onze</p>

			organisatie. Wij hopen met het leerplatform meer nieuwe technologieën te kunnen toepassen in ons leerlandschap.
173	Beschrijvend document - Toekomstige Technologie en Innovatie	Wat zijn de verwachtingen van de Provincie voor de toekomstige technologische oplossingen voor leren en ontwikkelen? Zijn er specifieke trends of innovaties die de Provincie wil integreren in de leerinfrastructuur?	Dat leren laagdrempelig wordt gemaakt door technologische oplossingen, zoals het blended aanbieden van leeractiviteiten i.p.v. voornamelijk klassikale leeractiviteiten. Wij denken dan o.a. aan de inzet van digitaal leren, gepersonaliseerd leren, werkpleklernen en sociaal leren. Indien wij dit mogelijk kunnen maken door de inzet van technologische oplossingen, dan laten wij ons hierover graag adviseren.
174	Beschrijvend document - Toekomstige Technologie en Innovatie	Is er interesse om AI-gestuurde aanbevelingen voor leerpaden te implementeren, afhankelijk van de vaardigheden van de medewerker?	Ja. Medewerkers kunnen hun standaard profiel (naam, functie, programma, etc.) in het leerplatform aanvullen met vaardigheden, talenten, interessegebieden, behoeften etc. Wij vinden het een pre als het leerplatform op basis van deze informatie de medewerker kan ondersteunen, bijvoorbeeld door passende leeractiviteiten aan te bevelen.
175	Beschrijvend document - Toekomstige Technologie en Innovatie	Welke mate van flexibiliteit wordt verwacht van het platform voor toekomstige doorontwikkelingen, en op welke punten kan aanbieder het platform specifiek voor de Provincie inrichten zodat het gemakkelijk kan worden aangepast aan nieuwe leerbehoeften van de Provincie of technologische innovaties die zij wil implementeren?	Dat aanpassingen mogelijk zijn zonder ingrijpende technische wijzigingen, en dat het leerplatform toekomstbestendig is.

176	Beschrijvend document - Data en Inzicht	Welke data verzamelt de Provincie Noord-Brabant momenteel over het leer- en ontwikkelingsproces? Hoe wordt deze data verwerkt en gebruikt voor sturing en verbetering van het leerplatform?	De provincie verzamelt momenteel vooral evaluatiedata na afloop van trainingen via Formdesk-formulieren. Er worden vragen gesteld over inhoud van de training, trainingsproces, trainer, locatie, algemene beoordeling etc. Evaluatiedata wordt decentraal verzameld en niet systematisch geanalyseerd of opgeslagen in een centrale database. Door het ontbreken van centrale verwerking is er geen totaalbeeld van de effectiviteit van leeractiviteiten. Het ontbreken van een centraal leerplatform binnen de Provincie Noord-Brabant is een belangrijke factor die invloed heeft op de manier waarop data over leren en ontwikkelen wordt verzameld.
177	Beschrijvend document - Data en Inzicht	Wat voor rapportages en stuurinformatie heeft de Provincie Noord-Brabant nu, en welke informatie ontbreekt er nog om beter inzicht te krijgen in de effectiviteit van leeractiviteiten en de betrokkenheid van medewerkers? En om eventuele andere strategische doelstellingen/KPI's te monitoren?	De Provincie beschikt over waardevolle maar gefragmenteerde leerdata, bijvoorbeeld over evaluatiegegevens per training of over hoe het persoonlijk ontwikkelbudget wordt ingezet. Wat ontbreekt is een samenhangend systeem waarin data wordt verzameld, geanalyseerd en teruggekoppeld aan beleid, leerontwerp en strategische doelen.
178	Beschrijvend document - Data en Inzicht	Wat zou de Provincie nodig hebben om het leerlandschap data-gedreven te maken? Welke verbeteringen in de rapportagestructuur zou de Provincie willen doorvoeren om beter te kunnen sturen op leerresultaten en impact?	Wij zien het leerplatform als middel om ons leerlandschap meer data-gedreven te maken, door hiermee op een centrale plek inzicht te krijgen in voortgang, resultaten en evaluaties. Het leerplatform moet rapportage en dashboarding mogelijk maken, waarmee leren zichtbaar wordt gemaakt.

179	Beschrijvend document - Skills-based Leren en Ontwikkelen	Hoe ziet de Provincie Noord-Brabant de rol van skills-based leren binnen haar leerstrategie? Welke vaardigheden worden als cruciaal gezien voor de medewerkers in de organisatie, en hoe worden deze vaardigheden gemeten en gemonitord?	De rol van skills-based leren heeft voornamelijk geen concrete uitwerking in onze leerstrategie. De vaardigheden die voor alle medewerkers als belangrijk worden gezien zijn gerelateerd aan ambtelijk vakmanschap (inhoudelijke vakkennis, integrale samenwerking (binnen en tussen programma's), loyale tegenspraak, kennis en vaardigheden rondom transities en politiek-bestuurlijke sensitiviteit, persoonlijk en professioneel leiderschap), wendbaarheid, aanpassingsvermogen, communicatieve vaardigheden en opgavegerichtheid en uitvoeringskracht. Deze vaardigheden worden momenteel niet eenduidig gemonitord.
180	Beschrijvend document - Skills-based Leren en Ontwikkelen	Welke initiatieven of programma's heeft de Provincie momenteel om medewerkers te helpen bij het ontwikkelen van specifieke vaardigheden die belangrijk zijn voor hun rol of de organisatie als geheel? Hoe worden deze initiatieven afgestemd op de bredere strategische doelstellingen van de organisatie?	Zie antwoord ref. nr. 156 en 164.
181	Beschrijvend document - Skills-based Leren en Ontwikkelen	Wat zijn de verwachte uitdagingen bij het implementeren van skills gebaseerd leren en ontwikkelen, zowel voor medewerkers als voor de organisatie?	Zie antwoord ref nr. 179

182	Beschrijvend document - Skills-based Leren en Ontwikkelen	In hoeverre maakt de Provincie al gebruik van competentie- of skillsmodellen om het leerproces te structureren en medewerkers te ondersteunen bij hun ontwikkeling? (indien mogelijk: zou de Provincie hier een voorbeeld van kunnen delen?) Wat is de visie van de Provincie om dit model in de toekomst verder uit te breiden of aan te passen?	De Provincie maakt geen gebruik van competentie- of skillsmodellen.
183	Beschrijvend document - Skills-based Leren en Ontwikkelen	Hoe verzamelt de Provincie de benodigde informatie om kritische vaardigheden binnen de provincie te identificeren, te meten en te verbeteren op individueel en organisatieniveau?	Dit wordt momenteel niet gestructureerd gedaan.
184	Beschrijvend document - Hoofdstuk 1.2.5 "Opdrachtomschrijving", p. 5 - Leeraanbod	Hoe kan het huidige en toekomstige (naar verwachting) leeraanbod van het A&O Fonds ontsloten worden? Heeft het A&O Fonds een eigen leerplatform waarmee een technische integratie gemaakt kan/moet worden of is er sprake van 'losse pakketten' per training? Indien het om 'losse pakketten' gaat: in welke tooling worden deze normaliter ontwikkeld en kunnen deze pakketten bijvoorbeeld als xAPI pakket worden geëxporteerd en aangeleverd?	Het A&O Fonds heeft een eigen leerplatform waarmee een technische integratie gemaakt dient te worden, middels een SSO-koppeling die wij zelf realiseren. Wij maken lege modules aan in het leerplatform waarin deeplinks worden opgenomen die de verwijzing maken naar de leeractiviteiten van het A&O Fonds.

185	Bijlage 4 Prijzenblad - Koppelingen	Kan de Provincie een overzicht geven van de systemen waarmee zij reeds een benodigde eenzijdige/tweezijdige koppeling voorziet?	<ul style="list-style-type: none"><li>- SAP (via ESB)</li><li>- ARDA LMS</li><li>- Intranet (Iris intranet)</li><li>- Exchange Online (e-mail en agenda items)</li></ul>
-----	-------------------------------------	---	--