

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Online Leerplatform  
**Aanbestedende Dienst:** Provincie Noord-Brabant  
**Referentie:** C2353453

### Toelichting:

Bij deze nota zijn een aantal bijlage geactualiseerd. Deze zijn te vinden bij het tabblad documenten.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 186      **Onderwerp:** Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.3.7 (vraag 101)

### Vraag:

De werkwijze binnen het systeem van Inschrijver is als volgt:  
Bij het registreren op een sessie krijgt de deelnemer een e-mail met een agenda uitnodiging.  
Bij het wijzigen van de sessiedetails, zoals naam, beschrijving, locatie, ruimte, trainer, start/einddatum/-tijd, etc. krijgt de deelnemer opnieuw een e-mail met een aangepaste agenda uitnodiging.

Er zijn twee opties voor het versturen van de agenda-uitnodiging:

1. Als Agenda-uitnodiging
2. Agenda-uitnodiging als bijlage in e-mail

Optie 1 kan worden gebruikt om geaccepteerde sessies bij te werken als de optie is geselecteerd in andere e-mailtriggers, zoals sessie gewijzigd of sessie annuleren.

Als optie 2 wordt gebruikt, genereert de e-mailtrigger een nieuwe bijlage.

Kan de Provincie Noord-Brabant akkoord gaan met bovenstaande werkwijze? Zo nee, dan kan Inschrijver vanwege deze eis mogelijk niet inschrijven.

### Antwoord:

Wij interpreteren uw antwoord als volgt: Optie 1 wordt in de basis toegepast. Indien dit niet mogelijk is vanwege de genoemde selectie in e-mailtriggers (wat hiermee precies wordt bedoeld is ons niet duidelijk), dan kan worden uitgeweken naar optie 2.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

187

**Onderwerp:**

Bijlage 5 Programma van eisen, Functionele eisen, Eis 4.4.6

**Vraag:**

“Een ondersteuner kan de prijs per deelnemer per leeractiviteit vastleggen, met en zonder BTW”

In het systeem van Inschrijver kan bij elk leerobject de prijs vastgelegd worden, inclusief of exclusief de BTW. Per doelgroep kan onderscheid gemaakt worden in de prijs, bijvoorbeeld interne of externe deelnemer. Zodra een deelnemer zich inschrijft wordt automatisch de juiste prijs aan de deelnemer gekoppeld.

Volstaat deze werkwijze voor deze eis? Zo nee, dan kan Inschrijver mogelijk niet inschrijven.

**Antwoord:**

Ja, deze werkwijze volstaat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

188

**Onderwerp:**

Bijlage 5 Programma van eisen, Functionele eisen, Eis 4.4.9 (vraag 152)

**Vraag:**

Eis 4.9 is in bijlage 6 toegevoegd als wens. Echter , is deze in bijlage 5 niet verwijderd als eis.

Kan de Provincie Noord-Brabant dit alsnog aanpassen en een nieuwe bijlage 5 publiceren?

**Antwoord:**

Deze wordt toegevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

189

**Onderwerp:**

Bijlage 5 Programma van eisen, Functionele eisen, Eis 2.2.1

**Vraag:**

“Het leerplatform bevat didactische tools die gebruikt kunnen worden voor het inrichten van een leeractiviteit.”

Met hoeveel gebruikers dient Inschrijver rekening te houden voor het inrichten van een leeractiviteit?

**Antwoord:**

De schatting is dat 5 leeradviseurs de rechten dienen te hebben om leeractiviteiten te kunnen inrichten met didactische tools. Met dit aantal is al rekening gehouden in de 1750 licenties, zoals opgenomen in het prijzenblad. Hier dient de inschrijver dus vanuit te gaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
190

**Onderwerp:**  
Programma van eisen - Non functioneel - eis 5 (vraag 120)

**Vraag:**

Uiteraard zal sprake zijn van een samenwerking. Inschrijver is echter op zoek naar de globale taakverdeling. De Provincie Noord-Brabant faciliteert het eerste contact. Inschrijver stelt de benodigde credentials beschikbaar voor zowel een test- als productieomgeving en levert de REST API-documentatie aan. De beherende partij is verantwoordelijk voor de opzet van de koppeling. Inschrijver biedt ondersteuning, bijvoorbeeld bij vragen over endpoints. Voor beide partijen geldt een inspanningsverplichting en er geldt een gezamenlijke resultaatverplichting. In een samenwerking kan er immers niet één partij verantwoordelijk zijn voor het resultaat.

Kan Inschrijver uitgaan van deze taakverdeling?

**Antwoord:**

Hierbij een reactie op uw voorgestelde taakverdeling: De provincie is een regie organisatie en zal waar nodig het eerste contact faciliteren met leveranciers van te koppelen producten.

Beherende partijen zullen geen API koppelingen ontwikkelen met uitzondering van SAP, de beschreven koppelingen dienen het leerplatform en het leerplatform is in de leiding voor het halen en brengen van de correcte data.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het realiseren van de API koppelingen in haar eigen systeem. Inschrijver hoeft hier geen REST API-documentatie aan te leveren.

Inschrijver hoeft geen ondersteuning aan te bieden bij vragen over endpoints vanuit de provincie.

'Voor beide partijen geldt een inspanningsverplichting en er geldt een gezamenlijke resultaatverplichting. In een samenwerking kan er immers niet één partij verantwoordelijk zijn voor het resultaat.' Dit klopt gedeeltelijk. De inschrijver is verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen en aangeboden wensen. Wel zit er een nuance: Voor SAP zal de provincie de eindpunt zelf laten realiseren door onze externe partners die SAP in beheer hebben.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Perceelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

191

**Onderwerp:**

Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.4.19

**Vraag:**

“De oplossing biedt de mogelijkheid voor functioneel autorisatiebeheer. Wijzigen van toegangsrechten en verwijderen van accounts dient enkel te gebeuren in opdracht en na goedkeuring van de provincie Noord-Brabant

Het heeft de sterke voorkeur dat er een koppeling/integratie is met de directory services van de provincie. Er wordt dan dus niet gewerkt met lokale accounts binnen de applicatie...”

Voor het toewijzen van rollen (met toegangsrechten) zijn beide oplossingen mogelijk:

1. Rollen worden toegekend binnen de oplossing, dynamisch waar mogelijk en anders handmatig door een geautoriseerde de Provincie Noord-Brabant beheerder.
2. Rollen en rechten worden toegekend op basis van securitygroepen in directory services.

Welke optie gekozen wordt heeft invloed op het aantal te realiseren integraties.

**Vraag:**

Dienen Inschrijvers in de scope/ inschrijfprijs uit te gaan van optie 1, zoals in de eis in kolom G vermeld?

**Antwoord:**

Beide opties volstaan. Zoals beschreven in de eis verwacht de provincie dat de leverancier functioneel autorisatiebeheer voert. Het is aan de leverancier hoe ze dit invullen zolang het voldoet aan gestelde eis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1**Beantwoord op:** 18 sep 2025**Ref.nr.**

192

**Onderwerp:**

Bijlage K SLA SaaS, 3. Communicatie

**Vraag:**

De frequentie van het overleg op operationeel niveau is 1x per maand. De praktijk leert dat dit in het begin nodig is, maar op termijn te veel wordt.

Kan de Provincie Noord-Brabant ermee instemmen in overleg op termijn de frequentie te verlagen naar 1x per kwartaal?

**Antwoord:**

Ons voorstel is om na 3 maanden in gezamenlijk overleg te bepalen of het operationele overleg 1x per maand zinvol is, of dat 1 x per kwartaal voldoende is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1**Beantwoord op:** 18 sep 2025**Ref.nr.**

193

**Onderwerp:**

Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.3 Incident Management (vraag 29)

**Vraag:**

De Provincie Noord-Brabant geeft in het antwoord op vraag 29 aan dat bewust ruimte is ingebouwd in de KPI van 90%. Ondanks deze ruimte blijft

het voor Inschrijver zeer bezwaarlijk dat de Provincie Noord-Brabant van Leverancier een toezegging verwacht met betrekking tot de oplostijd van incidenten wanneer het een API of integratie betreft. Kenmerkend van API's of integraties is namelijk dat er meerdere partijen bij een oplossing betrokken zijn. Van Leverancier kan daarom geen resultaatverplichting verwacht worden met betrekking tot de oplostijd.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om het onderdeel API's of integraties in de tabel onder 2.3 uit de scope te verwijderen?

**Antwoord:**

De provincie is niet bereid dit onderdeel te verwijderen. De KPI heeft alleen betrekking op het deel waar de Inschrijver voor verantwoordelijk is. Indien het incident betrekking heeft op een API of integratie en de oorzaak ligt aantoonbaar niet bij inschrijver, dan zal deze niet gehouden worden aan deze KPI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

194

**Onderwerp:**

Bijlage I Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening Art. 10.4

**Vraag:**

Art. 10.4: "Indien Verwerker een van de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst niet naleeft, verbeurt Verwerker een onmiddellijk opeisbare, niet voor verrekening vatbare boete ter hoogte van € 1.000,- per dag dat de tekortkoming voortduurt. Deze boete komt niet in mindering op eventuele schadevergoeding."

Inschrijver acht een boete van € 1.000 per dag buitenproportioneel en op geen enkele wijze beperkt. De boete staat niet in verhouding tot de aard of ernst van de overtreding, en is daarom in strijd met het redelijkheid- en billijkheidsbeginsel. Daarnaast biedt de bepaling geen ruimte voor herstel, komt de boete bovenop een eventuele schadevergoeding en is er geen ruimte voor juridische toetsing of overleg.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om artikel 10.4 aan te passen naar:

“Indien Verwerker een bepaling uit deze overeenkomst niet naleeft, zal Opdrachtgever Verwerker schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om de tekortkoming te herstellen. Indien Verwerker na deze termijn in verzuim blijft, kan Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 250,- per dag, afhankelijk van de aard en ernst van de tekortkoming, met een maximum van € 10.000,- per incident. Deze boete zal in redelijkheid worden vastgesteld en kan niet cumuleren met schadevergoeding voor dezelfde tekortkoming.”

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

195

**Onderwerp:**

Bijlage I Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, Art. 8.1

**Vraag:**

Art. 8.1: “het verlenen van toegang aan de Provincie Noord-Brabant en/of een door de Provincie Noord-Brabant ingeschakelde auditor tot de systemen van Verwerker; “

Inschrijver is bereid om tegen betaling medewerking te verlenen aan audits, maar kan in verband de multi-tenant structuur geen toegang verschaffen tot haar systemen.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om dit onderdeel van artikel 8.1 te schrappen?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Wij verwachten dat een auditor toegang krijgt tot de informatie die benodigd is om een audit te kunnen uitvoeren. In

samenspraak met de inschrijver kunnen wij bepalen hoe hierbij de privacy van de andere betrokkenen kan worden gewaarborgd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

196

**Onderwerp:**

Bijlage I Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, Art. 4.8

**Vraag:**

Art. 4.8: “Verwerker mag de Persoonsgegevens uitsluitend buiten het Europese deel van Nederland Verwerken, indien de Provincie Noord-Brabant daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven.”

De aanduiding “het Europese deel van Nederland” lijkt een omissie.

Wat bedoelt de Provincie Noord-Brabant met dit artikel?

**Antwoord:**

De provincie bedoelt hiermee verwerking binnen de EER. Als de verwerking buiten de EER plaatsvindt (bijv. in Caribisch Nederland), moet hier uitdrukkelijk toestemming voor worden gegeven vanuit de provincie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
197

**Onderwerp:**  
Bijlage C Concept Dienstverleningsovereenkomst Art. 17.1 (vraag 32)

**Vraag:**

Inschrijver heeft geen conituiteitsregeling en ziet hiervan niet de toegevoegde waarde. Als een leverancier niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen dan biedt zelfs een continuïteitsregeling geen garantie dat de klant toegang houdt tot de dienst of data. Inschrijver is een wereldwijde speler met een goed track record, transparante processen en solide financiële basis. Samen met een goede SLA en exit-strategie biedt dit meer zekerheid dan een juridische regeling.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om Artikel 17 omtrent de Escrow te laten vervallen?

**Antwoord:**

Dat is akkoord. Wij zijn ons er van bewust dat wij in de nota van inlichtingen 1 hier strenger in zijn geweest. Bij nader inzien laten wij deze uitvoeringseis vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
198

**Onderwerp:**  
Bijlage C Concept Dienstverleningsovereenkomst Art. 12.9

**Vraag:**

Art. 12.9: “Opdrachtnemer verklaart zich bereid bij beëindiging van de Overeenkomst – op welke grond dan ook – op eerste verzoek van Opdrachtgever: een nieuwe ICT Prestatie of beperkte voortzetting van de bestaande ICT Prestatie te leveren waarmee Opdrachtgever in staat blijft de met de huidige ICT Prestatie opgeslagen gegevens te raadplegen; en een beperkte vorm van Onderhoud te (blijven) verlenen op de onder sub a. bedoelde ICT Prestatie (namelijk binnen de kaders van de onder sub a. bedoelde beperkte functionaliteit).”

Kan de Provincie Noord-Brabant bevestigen dat de kosten hiervoor in rekening kunnen worden gebracht op het moment dit aan de orde is? Zo nee, met hoeveel licenties dienen inschrijvers rekening te houden?

**Antwoord:**

Ja, dat kan de provincie bevestigen. Zie hiervoor artikel 12.10: “de kosten voor in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke Tarieven voor de gehele ICT Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit)”.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Perceelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

199

**Onderwerp:**

Bijlage C Concept Dienstverleningsovereenkomst Art. 6.7

**Vraag:**

Art. 6.7: “Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een bedrag in van <bedrag> op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld.”

Acceptatie van een prestatie impliceert doorgaans dat de opdrachtgever akkoord is met de staat van oplevering.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om dit artikel te schrappen uit de dienstverleningsovereenkomst? Zo nee, hoe verhoudt deze bepaling zich tot het beginsel van finale kwijting bij acceptatie, en hoe wordt voorkomen dat dit artikel leidt tot onduidelijkheid of geschillen over de hoogte en duur van de inhouding?

**Antwoord:**

Nee. Het klopt dat bij volledige acceptatie opdrachtgever akkoord is met de staat van oplevering. In dat geval is er ook geen grond om een deel van de vergoeding in te houden. Deze bepaling ziet echter op de situatie waarin de prestatie (nog) niet in z'n geheel is geaccepteerd. Er is in dat geval (nog)

geen sprake van een bindende acceptatie. We handhaven deze bepaling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

200

**Onderwerp:**

Beschrijvend document EO Online leerplatform, 4.3.5

**Vraag:**

“De totale tijdsduur van de presentatie bedraagt 1 uur. Naast onderstaande punten biedt de presentatie het beoordelingsteam de mogelijkheid om binnen de totale tijdsduur verdiepende vragen te stellen.”

Een totale tijdsduur van 1 uur is erg kort om een goed beeld te geven van (gebruik van) het leerplatform én het beoordelingsteam antwoord te geven op verdiepende vragen.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om voor het vormen van een goed beeld van het leerplatform de totale tijdsduur uit te breiden naar 2 uur?

**Antwoord:**

Nee, maar de tijdsduur van de presentatie wordt verhoogd naar maximaal 1,5 uur.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

201

**Onderwerp:**

Beschrijvend document EO Online leerplatform, 3.4.1 Referentie/  
kerncompetentie

**Vraag:**

In kerncompetentie 1 vraagt de Provincie Noord-Brabant:

“U heeft een implementatie van een leerplatform naar tevredenheid van de referent uitgevoerd in een organisatie met minimaal 500 licenties.

Medewerkers van de betreffende organisatie werden door de succesvolle implementatie in staat gesteld om deel te nemen aan blended leeractiviteiten, waarbij gamification elementen werden ingezet.”

Inschrijver is van mening dat de toevoeging van gamification elementen de kerncompetentie onnodig specifiek en beperkend maakt. Het systeem van Inschrijver ondersteunt de inzet van gamification. Uit de praktijk blijkt echter dat het gebruik van gamification wel in opkomst is, maar dat deze didactische aanpak nog niet breed wordt ingezet. Blended leeractiviteiten worden in de praktijk wel breed toegepast.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om kerncompetentie 1 aan te passen naar:

“U heeft een implementatie van een leerplatform naar tevredenheid van de referent uitgevoerd in een organisatie met minimaal 500 licenties.

Medewerkers van de betreffende organisatie werden door de succesvolle implementatie in staat gesteld om deel te nemen aan blended leeractiviteiten.”

**Antwoord:**

Nee, gamification is een breed begrip waaronder wat ons betreft veel verschillende zaken kunnen worden verstaan. In het kader van betrokkenheid stimuleren en het enthousiasmeren van onze medewerkers, vinden wij gamification elementen dusdanig belangrijk dat we dit niet uit de kerncompetentie verwijderen. Onder gamification verstaan wij bijvoorbeeld: het behalen van badges, punten, certificaten, feedback kunnen geven op elkaars bijdrage, quizen, challenges, interactieve casussen, toepassen verhaallijn, behalen van een beloning etc.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
202

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 Prijzenblad (vraag 57)

**Vraag:**

De Provincie Noord-Brabant schrijft in paragraaf 2.5.6. van het Beschrijvend document: “Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als:  
- sprake is van negatieve of nultarieven.”

In het geval dat Inschrijver één van de optionele stelposten niet levert, dan dient daar een nultarief ingevuld te worden.

Kan de Provincie Noord-Brabant bevestigen dat dit is toegestaan?

**Antwoord:**

Ja, het is toegestaan om bij de stelposten een nultarief in te vullen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
203

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document EO Online leerplatform, 1.2.5 (vraag 60)

**Vraag:**

“De volgende onderdelen zijn onderdeel van de scope (niet limitatief) van de implementatie van het leerplatform:”

Kan de Provincie Noord-Brabant bevestigen dat de volledige scope voor

implementatie is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten?

**Antwoord:**

Wij verwachten een prijs voor de scope die wij beschreven hebben in de opdracht en welke u aanbied in de gunningscriteria. Eventuele meerwerk wordt nader afgestemd met de provincie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
204

**Onderwerp:**

Beschrijvend document EO Online leerplatform, 1.2.1 Doel (vraag 127/108)

**Vraag:**

Inschrijver hanteert een transparant en flexibel licentiemodel dat bij SaaS-software gebruikelijk is. De Provincie Noord-Brabant is hiermee in staat om een actief user-beheer te voeren waarbij de administratieve (en budgettaire) lasten tot een minimum beperkt worden.

Jaarlijks vooraf brengt Inschrijver 1.750 licenties in rekening. Het aantal dat door de Provincie Noord-Brabant is doorgegeven in de aanbesteding. Eén licentie kan flexibel ingezet worden voor één actieve user. De licentie van een recent verwijderde user kan dus direct weer ingevuld worden door een andere actieve user.

Inschrijver adviseert om te werken met een integratie met de directory services (eis/wens 1.4.19). Er wordt dan dus niet gewerkt met lokale accounts binnen de oplossing, maar alleen met persoonlijke accounts en met rollen en rechten. Accounts voor users die benodigd zijn om het systeem te laten draaien, zijn in dat geval ook persoonlijke accounts. Beheerders tellen wél mee in de licentie-aantallen. Het zijn immers (ook) persoonlijke accounts waarmee de user een training zou kunnen volgen. Dit voorkomt dat hier een wildgroei in plaatsvindt.

Door middel van rapportages is actief user-beheer voor de Provincie Noord-Brabant eenvoudig. Daarnaast levert de accountmanager vanuit Inschrijver

een bijdrage aan het user-beheer door elk kwartaal proactief de stand van zaken met betrekking tot de licenties met de Provincie Noord-Brabant te bespreken en zo nodig bij te sturen. Op deze manier voorkomt de Provincie Noord-Brabant een wildgroei aan accounts.

Kan de Provincie Noord-Brabant akkoord gaan met deze werkwijze, die overigens heel gebruikelijk is bij leveranciers van SaaS-software?

**Antwoord:**

We gaan akkoord met voorgestelde werkwijze tot zover wij deze juist kunnen interpreteren. Wij zullen aan het begin van het jaar ervan uitgaan dat er 1.750 licenties zullen worden afgenomen. Aan het eind van het jaar moet echter een verrekening volgen op basis van het aantal werkelijke actieve gebruikers in dat jaar waarbij wij een minimale licentieafname van 1.250 stuks per jaar garanderen.

Wij zijn ons ervan bewust dat dit een versoepeling is ten opzichte van de Nota van Inlichtingen 1

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Perceelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
205

**Onderwerp:**

Beschrijvend document EO Online leerplatform, 1.2.2 Looptijd

**Vraag:**

Beschrijvend document EO Online leerplatform, 1.2.2 Looptijd

De Provincie Noord-Brabant heeft gekozen voor een looptijd van 2 jaar. De referenties dienen daarentegen gedurende de afgelopen drie jaren te zijn verricht/uitgevoerd (3.4.1). Dit is niet proportioneel.

Ook gezien de impact en de inspanning voor de implementatie is een looptijd van 2 jaar erg kort. Gebruikelijker is een initiële looptijd van 4 jaar met opties tot verlengen.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om de initiële looptijd te wijzigen naar vier (4) jaar?

**Antwoord:**

De provincie gaat niet akkoord met het wijzigen van de initiële looptijd naar 4 jaar. De verlengingen bieden de mogelijkheid tot flexibiliteit. Ook is het de intentie van de provincie om het systeem bij tevredenheid zo lang mogelijk te gebruiken.

De referentieopdracht staat los van de looptijd van de voorliggende opdracht. Daarnaast lijkt het erop dat u de referentieopdracht verkeerd interpreteert. De referentieopdracht moet hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie jaar vanaf het moment van de kluisopening, en dus niet drie jaar lang geduurd hebben.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
206

**Onderwerp:**

Bijlage K SLA SaaS, 2. Dienstverlening, processen, 2.9 Patch- en Releasemanagement (vraag 133)

**Vraag:**

In het antwoord stelt de Provincie Noord-Brabant dat standaardwijzigingen in een rolling release-model alleen zijn toegestaan indien vooraf door de opdrachtgever goedkeuring is gegeven. In een typisch SaaS-model (en breder binnen ITIL-wijzigingsbeheer) is het niet werkbaar om voor elke standaardwijziging vooraf goedkeuring te vragen van alle opdrachtgevers. Dat zou de releasecyclus enorm vertragen en is praktisch onhaalbaar.

Inschrijver voorziet in een link waarmee de change-manager van de Provincie Noord-Brabant doorlopend en tijdig (toekomstige) standaardwijzigingen kan inzien, voorzien van documentatie en impactoverzichten. Standaardwijzigingen worden vervolgens zonder voorafgaand klantoverleg volgens planning uitgerold.

Kan de Provincie Noord-Brabant akkoord gaan met deze werkwijze?

**Antwoord:**

Nee, overleg bij elke standaard wijziging achten wij niet noodzakelijk. Wel willen wij tijdig inzicht in de planning hiervan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 1

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

207

**Onderwerp:**

Bijlage K SLA SaaS, 2.3 Incident Management (vraag 140)

**Vraag:**

“De hersteltijd is de periode tussen de melding van een incident en het gereed melden van het incident na overleg met de aanmelder van het incident.”

Inschrijver kan hiermee enkel akkoord gaan wanneer een geaccepteerde, werkbare workaroud ook geldt als afmelding van het incident.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om in het SLA onder 2.3 op te nemen dat een geaccepteerde, werkbare workaroud ook geldt als afmelding van het incident.

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Perce len:** P1 1  
**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.** 208 **Onderwerp:** Bijlage K SLA SaaS, 2.3 Incident Management (vraag 140)

**Vraag:**  
Meerdere vragenstellers halen de strikte reactie- en hersteltijden aan. Inschrijver is het ermee eens dat deze niet marktconform zijn voor SaaS-diensten. Inschrijver kan een reactietijd van 30 minuten bij prio 2 incidenten alleen garanderen wanneer prio 2 incidenten telefonisch door de Provincie Noord-Brabant gemeld worden.

**Vraag:**  
Is de Provincie Noord-Brabant bereid om in het SLA onder 2.3 op te nemen dat incidenten met prioriteit 2 door de Provincie Noord-Brabant telefonisch bij Leverancier gemeld worden?

**Antwoord:**  
Dit is akkoord. Wij zijn ons ervan bewust dat wij hier soepeler mee omgaan dan in de nota van inlichtingen 1.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 2

**Perce len:** P1 1  
**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.** 209 **Onderwerp:** Bijlage K SLA SaaS, 2.3 Incident Management (vraag 140)

**Vraag:**  
Meerdere vragenstellers halen de strikte reactie- en hersteltijden aan. Inschrijver is het ermee eens dat deze niet marktconform zijn voor SaaS-diensten. De Provincie Noord-Brabant acht een responsetijd van 15 minuten bij prio 1 incidenten echter realistisch en hecht hier veel waarde aan.

Inschrijver kan een reactietijd van 15 minuten alleen garanderen wanneer prio 1 incidenten telefonisch door de Provincie Noord-Brabant gemeld worden.

Is de Provincie Noord-Brabant bereid om in het SLA onder 2.3 op te nemen dat incidenten met prioriteit 1 door de Provincie Noord-Brabant telefonisch bij Leverancier gemeld worden?

**Antwoord:**

Dit is akkoord. Wij zijn ons ervan bewust dat wij hier soepeler mee omgaan dan in de nota van inlichtingen 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

210

**Onderwerp:**

Bijlage 5 Programma van eisen, Non functionele eisen, Eis 1.3.5 (vraag 43)

**Vraag:**

“Koppelingen tussen Leerplatform en interne systemen lopen altijd via ESB / Nexus. Het gaat hierbij vooral om gegevens van medewerkers uit provinciale systemen (userid / personeelsnumemr, naam, functie, plaats in de organisatie, etc.), en gegevens uit Leermangementsysteem (bijv. behaalde certificaten) die weer in provinciale systemen terecht moeten komen.”

Volgens deze beschrijving lijken er 2 koppelingen nodig met ESB/Nexus:

1. Inbound (ESB/Nexus naar LMS): medewerkergegevens
2. Outbound (LMS naar ESB/Nexus): behaald certificaat

Vragen:

- a. Dienen Inschrijvers de realisatie van beide koppelingen in de scope/ inschrijfprijs op te nemen?
- b. Gaat het bij de outbound koppeling om een titel en datum van afronding (data integratie) of een pdf van het certificaat (document integratie)?

**Antwoord:**

a. Ja, inschrijvers dienen de realisatie van beide koppelingen in de scope/ inschrijfprijs op te nemen.

b. Beide. Het gaat bij de outbound koppeling om een titel en datum van afronding (data integratie) en een pdf van het certificaat (document integratie).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 1

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

211

**Onderwerp:**

Beschrijvend document EO Online leerplatform, 3.4.2 Informatiebeveiliging (vraag 150)

**Vraag:**

“Inschrijver dient een kopie van het certificaat ISO27001 informatiebeveiliging bij inschrijving te kunnen overleggen.”

Indien een onderaannemer de ISO 27001 certificering in 2025 behaalt, is het dan akkoord om deze - in plaats van bij inschrijving - te overleggen zodra deze beschikbaar is, doch uiterlijk op de startdatum?

**Antwoord:**

Dit is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
212

**Onderwerp:**  
Vraag 35 (uit NvI 1)

**Vraag:**

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?

**Antwoord:**

Wij verwachten dat u als leverancier incl. sub-leveranciers voldoen aan de AVG en de eisen die worden gesteld in de verwerkingsovereenkomst. Wij verwachten op dit moment geen aanvullende garanties t.o.v. hetgeen wij hebben uitgevraagd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 1

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
213

**Onderwerp:**  
Vraag 97 (uit NvI 1)

**Vraag:**

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.

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 gebracht.

Gaat u akkoord met deze wijziging? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Wij gaan akkoord met de wijziging van het artikel naar jaarlijkse facturatie in plaats van maandelijks facturatie. In overleg is het mogelijk om de vergoeding voorafgaand aan het betreffende contractjaar in rekening te brengen.

Artikel 10.1 zal als volgt worden gewijzigd:

"Facturatie vindt jaarlijks plaats. Op een factuur staat een specificatie vermeld voor de diensten/leveringen die worden verricht. Gedurende het jaar wordt het werkelijke aantal licenties gemonitord. Na elk jaar wordt, indien het werkelijke aantal gebruikte licenties lager is dan vooraf gefactureerd, het verschil terugbetaald door Opdrachtnemer. Wanneer het werkelijk aantal licenties hoger is dan vooraf gefactureerd kan Opdrachtnemer deze binnen één maand na afloop van het jaar factureren." Daarnaast garanderen wij een minimale licentieafname van 1.250 per jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 1

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

214

**Onderwerp:**

Voertaal

**Vraag:**

Klopt het dat de voertaal van de interface van het platform Nederlands moet zijn?

**Antwoord:**

Dat klopt. De voertaal van de provincie is Nederlands. In het kader van toegankelijkheid verwachten wij dat de interface ook meertalig kan worden

ingesteld. Zie ook eis categorie 2.1 nummer 47.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 1

**Beantwoord op:**

18 sep 2025