

Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	2e vragenronde	Beschrijvend document, H2.1 Planning: De periode waarin we vragen kunnen stellen in de 2e ronde is uitermate beperkt (1,5 tot 2 dagen). Het vraagt veel van onze planning om de juiste personen op die dagen precies hun tijd te laten besteden. Kunt u overwegen deze termijn ruimer te maken?	Nee, de planning zal niet worden aangepast. Partijen hebben tot 15 september om vragen te stellen, dit is meer dan 1,5 week na bekendmaking publicatie. Deze vragen zullen we verzamelen en beantwoorden, deze beantwoording zullen we zo spoedig mogelijk sturen. Uiterlijk 23 september, eventuele vragen over die beantwoording kunnen partijen daarna stellen, echter wel conform planning. Mocht u dringende vragen hebben, dan is het aan de vragenstellers om hier tijdig mee te komen en dit zelf effectief te plannen, zodat deze ook tijdig door de projectgroep en inkoop kunnen worden beantwoord. Mochten er vragen zijn die direct antwoord vereisen, dan proberen wij deze zo spoedig mogelijk te beantwoorden.
2	Formulier C2: 2.1 Inspiratie en innovatie	Wat is momenteel ingericht aan tooling om KPI's te meten / te analyseren?	Wij gebruiken tools als GA4, Clarity, PowerBi, CRM en kwalitatief onderzoek.
3	Formulier D Prijsstelling	"Eenmalige kosten inbeheername In Formulier D (Prijsstelling) is een post opgenomen voor "eenmalige kosten inbeheername". Voor inschrijvers die niet de huidige leverancier zijn, zullen hier daadwerkelijk kosten voor gelden, terwijl de huidige leverancier deze kosten in de praktijk niet hoeft te maken. Dit kan tot een ongelijk speelveld leiden.  Zou NHL Stenden willen overwegen om dit te neutraliseren door voor alle inschrijvers uit te gaan van een fictieve standaardinspanning van bijvoorbeeld 100 uur voor de eenmalige inbeheernamekosten?  Op die manier wordt voor iedere inschrijver dezelfde uitgangspositie gecreëerd en kan de beoordeling objectief plaatsvinden."	Wij begrijpen uw punt over mogelijke verschillen in de hoogte van de eenmalige inbeheernamekosten. In de aanbesteding is echter voorzien in een goede overdracht van broncode, documentatie en toegang, zodat nieuwe leveranciers het werk kunnen overnemen.  Wij kiezen er daarom bewust voor om geen vaste (fictieve) uren op te leggen. Iedere inschrijver kan zijn reële, in redelijkheid te verwachten kosten opnemen. Eventuele lagere kosten voor de huidige leverancier zijn een normaal gevolg van eerder opgedane kennis, zolang dit voordeel niet kunstmatig wordt vergroot. Op deze manier blijft de beoordeling marktconform en objectief.
4	PVE 6.1 / 6.4	In SLA-eisen (6.1 en 6.4) is sprake van 99,8% uptime en reactietijd 2 uur bij kritieke storingen. Mag de opdrachtnemer hier een onderscheid maken tussen werktijd en 24/7 bereikbaarheid (bijvoorbeeld via storingsdienst)?	Ja dit mag.
5	PVE 3.17	Wordt verwacht dat de opdrachtnemer ook zelf penetratietesten uitvoert (3.17), of dat deze door een derde partij (in opdracht van NHL Stenden) worden gedaan?	De penetratietesten moeten door de opdrachtnemer gedaan of gefaciliteerd worden in overleg met opdrachtgever.
6	PVE 3.12	Kan NHL Stenden een voorbeeld geven van het gewenste format van de "uitgebreide logbestanden" (eis 3.12) en rapportage-frequentie (art. 10 raamovereenkomst)?	Nee dit kan niet, wordt gefaciliteerd door opdrachtnemer.
7	PVE - techniek 3.1 - 3.21	Het Programma van Eisen bevat diverse technische eisen, terwijl in de aanbesteding wordt uitgegaan van het overnemen van de bestaande CMS-omgeving en codebase. Kan opdrachtgever aangeven in hoeverre de huidige situatie reeds aan deze technische eisen voldoet en of er bekende tekortkomingen zijn die door de nieuwe opdrachtnemer moeten worden opgelost?	De huidige CMS omgeving is up to date en voldoet aan de technische eisen. Ook zijn er geen (bekende) tekortkomingen.

8	PVE - 2.5	<p>In eis 2.5 wordt gesteld dat "alle functionaliteiten dienen te voldoen aan de WCAG-wetgeving die voor ons als hogeschool van toepassing is, minimaal niveau AA".</p> <p>Kan opdrachtgever toelichten in hoeverre de huidige website reeds aan deze norm voldoet, en of er bekende tekortkomingen zijn die door de nieuwe opdrachtnemer moeten worden opgelost?</p>	De website voldoet op dit moment aan niveau AA. Afgelopen jaar is er een audit gedaan en heeft er doorontwikkeling plaatsgevonden.
9	PVE - 2.1	<p>In eis 2.1 staat dat "de website draait op een architectuur waarin maatwerk zoveel mogelijk wordt beperkt en indien noodzakelijk herbruikbaar is binnen verschillende domeinen". Tegelijkertijd wordt in de aanbesteding uitgegaan van overname van de bestaande CMS-omgeving en codebase.</p> <p>Kan opdrachtgever bevestigen dat de huidige/bestaande situatie reeds aan deze eis voldoet, of wordt van de nieuwe opdrachtnemer verwacht dat hij dit alsnog realiseert tijdens de looptijd van de overeenkomst?</p>	De huidige/bestaande situatie voldoet aan deze eis.
10	PVE 1.9	In eis 1.9 wordt gesproken over authenticiteit en menselijkheid in creatieve uitingen. Verwacht NHL Stenden van inschrijvers ook het leveren van contentcreatie (fotografie, video, copywriting), of ligt de verantwoordelijkheid hiervoor volledig bij NHL Stenden en beperkt de rol van de opdrachtnemer zich tot het faciliteren via het CMS?	Vanuit NHL Stenden wordt er geen contentcreatie verwacht vanuit opdrachtnemer, tenzij anders wordt gevraagd in bepaalde situaties. Dan wordt dit expliciet benoemd en uitgevraagd.
11	PVE 1.8	Bij eis 1.8 en 4.7 (verbod op gebruik van AI-tools buiten de EU en in publieke modellen): geldt dit verbod ook voor ondersteunende AI-functionaliteiten in standaard software (bijvoorbeeld code-suggesties in IDE's of ingebouwde AI in Microsoft producten)?	Gebruik is altijd in overleg met opdrachtgever, omdat wij de Europese wet volgen.
12	Beoordelingsprocedure	Volgens het Beschrijvend Document worden inschrijvers na de (voorlopige) beoordeling van de gunningcriteria (Gu2) uitgenodigd voor een toelichting op de beantwoording van Gu2.1 en Gu2.2 en de presentatie Gu2.3. Kan opdrachtgever bevestigen of alle inschrijvers hiervoor worden uitgenodigd, of dat dit uitsluitend geldt voor de inschrijvers die na de voorlopige beoordeling redelijkerwijs nog in aanmerking komen voor gunning? Dit in verband met de praktische uitvoerbaarheid bij een groot aantal inschrijvingen.	Alle inschrijvers die een juiste en volledige inschrijving hebben ingediend, conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, komen in aanmerking voor de toelichting en de presentatie. In geval van een groot aantal inschrijvingen kan de aanbestedende dienst besluiten de inschrijvers te bereiken die absoluut geen kans meer hebben op de gunning, met de vraag of ze wellicht afzien van toelichting en presentatie, echter blijft dit dan de keuze van de inschrijver. In principe wordt elke inschrijver hiervoor uitgenodigd conform aanbestedingsdocumenten.
13	3.2.2	In Formulier B Referenties wordt als kerncompetentie genoemd "Ervaring met data-gedreven doorontwikkeling en platformoptimalisatie". Kunt u verduidelijken of hiermee primair gebruikers- en analyticsdata (bijv. CRO/UX-optimalisatie) wordt bedoeld, of dat dit ook technische optimalisaties zoals performance en code-efficiëntie omvat?	Hiermee wordt primair gebruikers en analyticsdata mee bedoeld.
14	3.2.2	In Formulier B Referenties staat dat de inschrijver minimaal één (1) en maximaal drie (3) referenties kan indienen die gezamenlijk aan de gevraagde kerncompetenties moeten voldoen. Kunt u bevestigen dat het indienen van méér dan één referentie niet leidt tot een hogere waardering, maar dat de beoordeling uitsluitend gericht is op het aantonen van de kerncompetenties en referentie-eisen, ongeacht het aantal ingediende referenties?	Klopt, dit betreft een geschiktheidseis en gaat hier om het kunnen aantonen van de kerncompetenties middels 1 of meerdere referenties, hier zit geen gewogen beoordeling aan.

15	3.2.1	In de Raamovereenkomst (art. 9, aanvulling op ARVODI, verzekeringen) wordt een verzekeringsplicht genoemd "op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze". In de markt wordt dit doorgaans ingevuld met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB). Kunt u bevestigen dat een AVB in dit geval volstaat, of verlangt NHL Stenden aanvullend ook een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV)?	Nee, een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is hier niet aan de orde.
16	1.4.5 - Hosting	De hosting valt buiten de scope van de aanbesteding. Kunt u aangeven wie momenteel de hosting verzorgt (huidige leverancier of separate hostingpartij?), welke invloed de nieuwe opdrachtnemer straks op de hostingomgeving heeft en hoe de verantwoordelijkheidsverdeling bij incidenten en performanceproblemen is geregeld?	De huidige leverancier neemt voor ons de hosting af bij een hostingsleverancier en verzorgt het eventuele contract met hostingsincidenten en zorgt voor een goede en snelle oplossing. Hoe dit straks is, zal nader worden bepaald in samenspraak met de Opdrachtnemer.
17	1.4.3 - Gewenste situatie	De aanbesteding draagt de titel Drupalspecialist. Uit de beschrijving van de gewenste situatie, samenwerking en het Programma van Wensen lijkt echter dat NHL Stenden veel nadruk legt op conceptuele en strategische expertise (zoals CRO, UX en data-gedreven doorontwikkeling). Kunt u toelichten hoe de verhouding ligt tussen de gevraagde technische Drupal-kennis en de conceptuele/strategische kennis binnen de beoordeling van de inschrijvingen?	Het gaat met name om de technische drupal kennis, de strategische expertise is eerder bijzaak. Dus 80/20. Afhankelijk van de vraagstukken die er spelen, dit zullen nadere opdrachten zijn. De inschrijvingen zullen worden beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader en de punten zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
18	1.4.3 - Gewenste situatie	In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de aanbesteding drie kernonderdelen kent: Onderhoud en beheer, Veiligheid en Doorontwikkeling. Deze onderdelen zijn opgenomen onder de beschrijving van de gewenste situatie, terwijl verwacht zou kunnen worden dat zij al onderdeel zijn van de huidige situatie.  Kunt u toelichten waarom deze drie kernonderdelen niet onder de huidige situatie zijn beschreven?  Betekent dit dat bepaalde elementen momenteel (nog) niet zijn ingericht of geborgd?  Of betreft het een bewuste keuze om de gewenste situatie nadrukkelijk te benadrukken als uitgangspunt voor de komende samenwerking?	Dit zijn belangrijke onderdelen van de huidige, maar ook in de eventuele nieuwe samenwerking willen wij de focus leggen op deze kernonderdelen.
19	Procedure	Toegang tot CMS en codebase - In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de huidige website van NHL Stenden draait op Drupal 11 en dat deze reeds in beheer is bij de huidige leverancier, inclusief maatwerkfunctionaliteiten en documentatie. Wordt overwogen om (delen van) broncode en technische documentatie voorafgaand of gelijktijdig met de gunning beschikbaar te stellen aan alle inschrijvers?	Dit wordt, zo snel als mogelijk en nodig is, beschikbaar gesteld aan de gegunde partij.
20	Procedure	Toegang tot CMS en codebase - In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de huidige website van NHL Stenden draait op Drupal 11 en dat deze reeds in beheer is bij de huidige leverancier, inclusief maatwerkfunctionaliteiten en documentatie. Hoe wordt toegang tot de bestaande codebase, documentatie en relevante configuraties voor alle inschrijvers geborgd, zodat iedereen een reële inschatting kan maken van de benodigde beheer- en ontwikkelwerkzaamheden?	Toegang tot bestaande codebase wordt pas gedeeld na definitieve gunning.

21	Procedure	<p>Toegang tot CMS en codebase</p> <p>In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de huidige website van NHL Stenden draait op Drupal 11 en dat deze reeds in beheer is bij de huidige leverancier, inclusief maatwerkfunctionaliteiten en documentatie.</p> <p>Welke maatregelen neemt NHL Stenden om te voorkomen dat de huidige leverancier een ongerechtvaardigd concurrentievoordeel heeft door bestaande toegang en kennis?</p>	<p>NHL Stenden hecht er grote waarde aan dat alle inschrijvers onder gelijke omstandigheden kunnen deelnemen aan de aanbesteding. Wij onderkennen dat een zittende leverancier door bestaande toegang en kennis van de omgeving altijd zowel een voordeel als een nadeel kan hebben. Enerzijds is er vertrouwde met techniek, processen en historie; anderzijds kan een nieuwe leverancier met een frisse blik verbeteringen signaleren en staat deze los van eerdere keuzes. Alle inschrijvers beantwoorden de vragen op basis van gedeelde openbare informatie en eigen expertise.</p> <p>NHL Stenden verwacht van inschrijvers dat zij in hun voorstel laten zien hoe zij – binnen het budget van €30.000 inclusief btw – de website naar een volgend niveau brengen voor de doelgroep potentiële voltijdstudenten, in lijn met onze waarden innovatief, grensverleggend en kwalitatief, conform Programma van Wensen. Daarbij wordt ook gekeken naar een realistische planning, onderbouwing met data/onderzoek, de samenstelling van een vast en proactief team, en een efficiënte samenwerking tijdens implementatie en doorontwikkeling, etc. Op deze manier waarborgt NHL Stenden een transparant proces en een gelijk speelveld, waarbij ieder voorstel op eigen inhoud en kwaliteiten wordt beoordeeld.</p>
22	Procedure	<p>Toegang tot CMS en codebase</p> <p>In het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat de huidige website van NHL Stenden draait op Drupal 11 en dat deze reeds in beheer is bij de huidige leverancier, inclusief maatwerkfunctionaliteiten en documentatie.</p> <p>Indien de huidige leverancier meedoet aan deze aanbesteding, hoe wordt een gelijk speelveld gewaarborgd?</p>	<p>NHL Stenden hecht er grote waarde aan dat alle inschrijvers onder gelijke omstandigheden kunnen deelnemen aan de aanbesteding. Wij onderkennen dat een zittende leverancier door bestaande toegang en kennis van de omgeving altijd zowel een voordeel als een nadeel kan hebben. Enerzijds is er vertrouwde met techniek, processen en historie; anderzijds kan een nieuwe leverancier met een frisse blik verbeteringen signaleren en staat deze los van eerdere keuzes. Alle inschrijvers beantwoorden de vragen op basis van gedeelde openbare informatie en eigen expertise.</p> <p>NHL Stenden verwacht van inschrijvers dat zij in hun voorstel laten zien hoe zij – binnen het budget van €30.000 inclusief btw – de website naar een volgend niveau brengen voor de doelgroep potentiële voltijdstudenten, in lijn met onze waarden innovatief, grensverleggend en kwalitatief, conform Programma van Wensen. Daarbij wordt ook gekeken naar een realistische planning, onderbouwing met data/onderzoek, de samenstelling van een vast en proactief team, en een efficiënte samenwerking tijdens implementatie en doorontwikkeling, etc. Op deze manier waarborgt NHL Stenden een transparant proces en een gelijk speelveld, waarbij ieder voorstel op eigen inhoud en kwaliteiten wordt beoordeeld.</p>
23	Procedure	Kan de huidige leverancier deelnemen aan de aanbesteding?	Ja, dat kan.
24	Aanbestedings leidersraad - Scope	Wordt van de inschrijver verwacht dat hij de huidige Drupal 11-omgeving inclusief maatwerkfunctionaliteiten overneemt en in beheer neemt, of kan ook een herbouw/migratie onderdeel van de scope zijn?	Er wordt verwacht dat de huidige Drupal 11 omgeving incl. maatwerkfunctionaliteiten over worden genomen en in beheer worden genomen.
25	Hosting	U geeft aan dat de hosting van de website buiten de scope van deze aanbesteding valt. Kunt u toelichten wie de hosting momenteel verzorgt (de huidige leverancier of een aparte hostingpartij) en hoe de verantwoordelijkheden daarbij zijn belegd? Daarnaast wordt in het Beschrijvend Document vermeld dat de hosting "in afstemming" plaatsvindt. Betekent dit dat de hosting ook in de toekomst bij de huidige partij blijft, of staat dit open voor wijziging?	De huidige leverancier neemt voor ons de hosting af bij een hostingsleverancier en verzorgt het eventuele contract met deze leverancier. Hoe de nieuwe situatie eruit gaat zien is afhankelijk van wat de opdrachtnemer op dit gebied te bieden heeft en zal na gunning worden besproken en overeengekomen met de Opdrachtnemer. Hosting valt buiten de scope van de opdracht.

26	Programma van eisen	<p>Overweegt de aanbestedende dienst om ISO27001 (informatiebeveiliging) en ISO9001 (kwaliteitsmanagement) als eisen op te nemen in het Programma van Eisen. Gezien het belang van informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement verzoeken wij u vriendelijk om te overwegen of het zinvol is om ook ISO27001 en ISO9001 certificeringen als eis op te nemen voor de leverancier zelf. Dit waarborgt niet alleen een kwalitatief hoogwaardige oplossing, maar ook aantoonbaar goede en veilige werkprocessen gedurende het gehele traject.</p> <p>We verzoeken u expliciet aan te geven of u bereid bent deze certificeringen als eis of als zwaarwegend voordeel mee te nemen in uw beoordeling.</p>	Nee, dit is niet geëist en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.
27	Prijsstelling	In Formulier D (Prijsstelling) is een post opgenomen voor "eenmalige kosten in beheername". Voor inschrijvers die niet de huidige leverancier zijn, zijn dit daadwerkelijke kosten, terwijl de huidige leverancier dit in de praktijk niet hoeft te maken. Zou de aanbestedende dienst willen overwegen om voor alle inschrijvers uit te gaan van een fictieve standaardinspanning (bijvoorbeeld 100 uur), zodat de beoordeling objectief en op gelijke basis kan plaatsvinden?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.
28	Procedure	Volgens het Beschrijvend Document worden inschrijvers na de voorlopige beoordeling van Gu2 uitgenodigd voor een presentatie. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of deze presentatie voor alle inschrijvers geldt, of uitsluitend voor partijen die nog in aanmerking komen voor gunning? Dit ter verduidelijking van de praktische uitvoerbaarheid bij een groot aantal inschrijvingen.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 12.
29	Procedure	In het Programma van Wensen wordt zwaar gewicht toegekend aan de mate waarin een leverancier als sparringpartner optreedt en de organisatie kent. Hoe waarborgt u dat dit criterium niet leidt tot bevoordeling van de huidige leverancier, die deze kennis reeds heeft opgebouwd? Worden er objectieve beoordelingsmaatstaven gehanteerd die nieuwe leveranciers in staat stellen gelijkwaardig te scoren en kunt u deze beoordelingscriteria delen?	<p>Het gunningscriterium ziet niet op de mate waarin een inschrijver onze organisatie reeds kent, maar op wat een leverancier aanbiedt op het gebied van bijvoorbeeld kennis van de doelgroep, het optreden als sparringpartner en de wijze waarop hij investeert om NHL Stenden en haar processen goed te leren kennen gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p> <p>Bij de beoordeling wordt gekeken naar de kwaliteit en uitvoerbaarheid van het plan dat inschrijvers hiervoor aandragen. De huidige leverancier heeft hierbij geen automatisch voordeel; ook nieuwe leveranciers kunnen door middel van een goed onderbouwd plan gelijkwaardig scoren.</p> <p>De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde, objectieve beoordelingsmaatstaven, die in het Programma van Wensen zijn opgenomen. Hiermee wordt gewaarborgd dat alle inschrijvers op dezelfde wijze worden beoordeeld.</p>
30	Procedure	In het Beschrijvend Document staat dat de gewenste situatie minimaal gelijk is aan de huidige situatie en dat de huidige leverancier de hosting en het contact verzorgt. Kunt u toelichten hoe u borgt dat nieuwe partijen die niet bekend zijn met de bestaande Drupal-omgeving en hostingconstructie een gelijke kans hebben om een passend voorstel te doen? Kunt u bijvoorbeeld extra documentatie, overdrachtsessies of technische toelichtingen beschikbaar stellen?	Hosting valt buiten de scope en is afhankelijk van het geen wat de opdrachtnemer te bieden heeft op dit gebied, waar de hosting komt te liggen zal nader worden besloten. Aan de gegunde partij wordt de benodigde overdracht en documenten beschikbaar gesteld, niet op voorhand.

31	Hosting en scope	Hosting staat buiten scope van de opdracht en is nu belegd bij uw huidige partner. Het programma van eisen bevat een aantal eisen die met hosting te maken hebben, zoals uptime, DDoS bescherming en penetratietests. Wie is in de nieuwe situatie verantwoordelijk voor hosting en serverbeveiliging en hoe hangt dat samen met punten uit uw PvE die aan hosting relateren?	Wie verantwoordelijk is voor hosting hangt af van wat de leverancier te bieden heeft op dit gebied. Afspraken over en benoemen van verantwoordelijkheden worden dan ook nader bepaald. De hosting die wordt afgenomen wordt wel getoetst aan de criteria uit het PvE.
32	Prijstelling formulier D	In Formulier D (Prijstelling) is opgenomen dat inschrijvers een eenmalige kost voor het overnemen van de dienstverlening moeten opnemen. Kunt u toelichten hoe wordt geborgd dat deze eis niet leidt tot een onevenredig voordeel voor de zittende leverancier, aangezien deze geen of nauwelijks transitiekosten hoeft te maken? Is NHL Stenden bereid om: deze kosten buiten de beoordeling te houden, of een gestandaardiseerd bedrag op te nemen dat voor alle inschrijvers gelijk geldt, zodat het gelijk speelveld behouden blijft?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.
33	PvE 1.9	Eis 1.9 suggereert dat we als opdrachtnemer ook (deels) verantwoordelijk zijn van uw content. Klopt die interpretatie? Op welke manier hangt dat samen met de scope van uw opdracht?	Opdrachtnemer is in de basis niet verantwoordelijk voor de content. Mocht dit wel onderdeel zijn van de dienstverlening en gevraagd worden door de opdrachtgever, dan zijn die gestelde eisen van toepassing.
34	Programma van Eisen	Kunnen we er van uitgaan dat uw huidige omgeving en situatie op dit moment al voldoet aan het programma van eisen? Indien niet, kunt u aangeven aan welke eisen nog niet wordt voldaan en welke rol die spelen in de inschrijving op uw aanbesteding?	Hier kan de opdrachtnemer van uitgaan.
35	Aanleiding van de opdracht	Wat is de directe aanleiding voor uw aanbesteding? Wat staat er in de weg niet door te gaan met uw huidige partner op dit moment?	De huidige overeenkomst loopt af en conform de aanbestedingswet is er een nieuwe aanbesteding in de markt gezet om tot een nieuwe overeenkomst te komen.
36	ARVODI	In de bijlage is ARVODI 2025 opgenomen. In het concept-raamovereenkomst wordt bij artikel 1.2 echter verwezen naar ARVODI 2018. Kunt u bevestigen welke versie van toepassing zal zijn?	De nieuwste ARVODI zoals meegestuurd in de bijlage is van toepassing.
37	Prijzenblad en beoordeling	Kunt u aangeven welke bandbreedte van kosten u in gedachten heeft voor de eenmalige overname van de website? Graag ontvangen wij inzicht in de huidige licentiekosten. – Zijn deze kosten voor rekening van NHL Stenden? – Welke licentiekosten dient de inschrijver eventueel over te nemen, en hoe dienen deze te worden verwerkt in het prijzenblad?	Inschrijver dient zoals gevraagd de uurtarieven die inschrijver vraagt op te geven op het prijzenblad. Aanbestedende dienst verwacht van inschrijvers enige expertise op het kunnen inschatten van de te maken eenmalige kosten, of misschien wel geen eenmalige kosten, inschrijver is hier vrij in. Hosting valt er buiten zoals vermeld.
38	Prijzenblad en beoordeling	Onze zorg is dat de huidige leverancier geen eenmalige kosten voor overname van de website (onderdeel B) hoeft op te nemen, wat tot een ongelijk speelveld leidt. – Indien de huidige leverancier deelneemt, of indien u dit niet kunt uitsluiten, verzoeken wij u te bevestigen dat onderdeel B buiten de beoordeling wordt gehouden om gelijke concurrentievoorwaarden te waarborgen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord, zie hiervoor het antwoord op vraag 3.

39	Prijzenblad en beoordeling	In paragraaf 4.4 Gu3 van de leidraad stelt u: "Aan de Inschrijving met de laagste totaalprijs wordt de maximumscore toegekend. De score voor de prijsstelling van de overige Inschrijvingen wordt beoordeeld aan de hand van de formule: laagste prijs / prijs Inschrijver * maximumscore." – Kunt u bevestigen of met "totaalprijs" wordt bedoeld: de som van onderdeel A (uurtarieven dienstverlening) en onderdeel B (eenmalige kosten voor overname website)?	Ja, zo staat het ook op het prijzenblad (A+B).
40	Prijzenblad en beoordeling	Kunt u aangeven of de huidige leverancier van NHL Stenden deelneemt aan deze aanbesteding? Indien u dit niet met zekerheid kunt aangeven, verzoeken wij u dit expliciet te bevestigen.	Dat weten wij pas zodra de kluis met inschrijvingen wordt geopend. Indien u bedoeld of zij deel mogen nemen? Ja, zij mogen deelnemen aan deze aanbesteding en indien gewenst een inschrijving indienen. Hier hebben wijzelf geen invloed op.
41	Programma van Wensen	Uitwerking 2.2 – Samenwerking en team Voor het uitwerken van paragraaf 2.2 "Samenwerking en team" vragen wij u eveneens het maximale aantal pagina's uit te breiden. Ook hier ervaren wij dat de huidige limiet onvoldoende ruimte biedt om onze aanpak adequaat te beschrijven. Gaat u ermee akkoord om het toegestane aantal pagina's voor dit onderdeel met minimaal 2 A4-pagina's uit te breiden?	Nee, niet met 2 pagina's, wij zijn wel bereid het aantal pagina's van maximaal 3 uit te breiden naar maximaal 4 pagina's.
42	Programma van Wensen	Uitwerking 2.1 – Inspiratie en innovatie Voor het uitwerken van paragraaf 2.1 "Inspiratie en innovatie" vragen wij u het maximale aantal pagina's uit te breiden. Wij ervaren dat de huidige limiet onvoldoende ruimte biedt om onze aanpak volledig, concreet en SMART te onderbouwen. Gaat u ermee akkoord om het toegestane aantal pagina's voor dit onderdeel met minimaal 2 A4-pagina's uit te breiden?	Nee, niet met 2 pagina's, wij zijn wel bereid het aantal pagina's van maximaal 4 uit te breiden naar maximaal 5 pagina's.
43	Programma van Wensen	2.1 – Inspiratie en innovatie Kunt u aangeven in hoeverre u verwacht dat het voorgestelde adviesplan (of delen daarvan) binnen het budget daadwerkelijk gerealiseerd wordt, of ligt de nadruk primair op het ontwikkelen van een toekomstgericht advies voor latere implementatie?	Er wordt gevraagd naar een advies waarbij rekening wordt gehouden met een totaal budget van € 30.000 incl. btw voor zowel plan maken als realisatie van het daadwerkelijke idee. Of het daadwerkelijk gerealiseerd gaat of mag worden is afhankelijk of het aangeboden door de inschrijving is ingediend die de gunning heeft gekregen of niet en is daarnaast aan de aanbestedende dienst of hier (deels) gebruik van gemaakt gaat worden.
44	Programma van Wensen	2.1 – Inspiratie en innovatie Kunt u toelichten welk deel van het beschikbare budget van €30.000 (incl. btw) naar verwachting besteed dient te worden aan strategische advisering en welk deel aan uitvoering?	Dit is door de opdrachtnemer zelf te bepalen.
45	Programma van Eisen	5.1 – Performance monitoring Er wordt gesteld dat de gemiddelde laadtijd van een pagina onder de 1,5 seconde dient te blijven, ook na updates. – Kunt u toelichten waarop de eis van een maximale laadtijd van 1,5 seconde is gebaseerd? – Kunt u aangeven met welke tooling dit wordt gemonitord, en wat de huidige gemiddelde laadtijd is?	Wordt sowieso bijgehouden in Google Search Console (Core Web Vitals rapport). Daarnaast steekproefsgewijs via Addon in Google Chrome. 1,5 sec is nu de gemiddelde laadtijd.
46	Programma van Eisen	3.21 – E-mailcommunicatie (TLS) In het Programma van Eisen wordt gesproken over TLS-versleutelde e-mailcommunicatie en regelmatige controles van de e-mail-serverconfiguratie. – Kunt u bevestigen dat de bijbehorende licentiekosten voor tooling en monitoring van deze functionaliteit voor rekening zijn van NHL Stenden?	TLS-versleuteling en de monitoring daarvan maken onderdeel uit van de bestaande hosting- en e-mailvoorzieningen van NHL Stenden. Hosting valt op dit moment buiten de scope van deze aanbesteding. Inschrijvers hoeven hiervoor geen licentiekosten of tooling in hun aanbieding op te nemen.

47	Programma van Eisen	3.17 – Penetratietests U stelt dat periodieke penetratietests en beveiligingsbeoordelingen worden uitgevoerd. – Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'periodiek'? – Aangezien wij deze kosten niet in het prijzenblad kunnen opnemen, kunt u bevestigen dat de kosten voor deze tests voor rekening van NHL Stenden zijn?	1x per jaar is de richtlijn, inschrijver dient uurtarieven op te geven op het prijzenblad.
48	Programma van Eisen	3.14 – WAF / DDoS-bescherming In de eisen wordt gesteld dat een WAF of cloudgebaseerde DDoS-bescherming moet worden geïmplementeerd. Wij zien geen mogelijkheid om deze kosten op te nemen in het prijzenblad. Kunt u bevestigen dat de licentiekosten voor rekening van NHL Stenden zijn?	De vereiste Web Application Firewall (WAF) en DDoS-bescherming maken onderdeel uit van de minimale beveiligingsmaatregelen die van een leverancier worden verwacht. Tenzij expliciet anders overeengekomen, gaan wij ervan uit dat de bijbehorende licentiekosten voor rekening van de leverancier zijn.
49	Programma van Eisen	2.5 – WCAG AA De WCAG-certificering is mede afhankelijk van geplaatste content waar de inschrijver geen invloed op heeft. Wordt dit aspect uitgesloten in de beoordeling?	Dit betreft een uitvoeringseis en is geen vraagstuk uit het programma van wensen.
50	Programma van Eisen	2.5 – WCAG AA Alle functionaliteiten dienen te voldoen aan WCAG AA. – Is er reeds een audit uitgevoerd op het huidige platform en zo ja, welke certificering is daarbij verkregen?	Er is een audit gedaan en er heeft doorontwikkeling plaatsgevonden, zodat wij voldoen aan niveau AA.
51	Programma van Eisen	2.2 – Koppelingen Zijn er naast Microsoft Dynamics en Surfconext nog andere API-integraties aanwezig in de omgeving die relevant zijn voor deze opdracht?	Nee
52	Programma van Eisen	2.1 – Maatwerk U spreekt over het zo veel mogelijk beperken van maatwerk. Gaat dit enkel over de architectuur of ook de opbouw van de website? Denk hierbij aan de unieke look-and-feel en functionaliteiten van uw platform.	Bij het opbouwen van van de website willen wij zo veel mogelijk gebruik maken van standaard modules van Drupal. Maar er zal altijd wel een mate van maatwerk nodig zijn.
53	Leidraad	Hosting & beheer Welke retentietermijn is van toepassing op logginggegevens binnen dit project?	Security- en toeganglogs: standaardretentie van 365 dagen
54	Leidraad	Hosting & beheer Maakt u gebruik van een specifiek systeem waarin (beheer)documentatie beschikbaar moet zijn?	Nee geen specifiek systeem, als het maar inzichtelijk gemaakt kan worden.
55	Leidraad	Hosting & beheer Kunt u aangeven welke applicatie of technologie momenteel wordt gebruikt als datawarehouse binnen NHL Stenden, voor zover dit relevant is voor de gevraagde koppelingen of integraties?	Niet relevant.
56	Leidraad	Hosting & beheer Kunt u aangeven welke monitoring- en loggingtools momenteel worden gebruikt, en of de inschrijver toegang krijgt tot deze tools?	Monitoring en loggingstools worden gebruikt door opdrachtnemer en hostingspartij.
57	Leidraad	Hosting & beheer Kunt u inzicht geven in de huidige SLA-afspraken met de hostingpartij en of deze impact hebben op de verantwoordelijkheden van de inschrijver?	Wij kunnen geen inzicht geven in de huidige SLA afspraken met de opdrachtnemer voor hosting.

58	Leidraad	Hosting & beheer Wie is verantwoordelijk voor het ketenbeheer? Kunt u de verdeling van werkzaamheden tussen inschrijver en hostingleverancier verduidelijken?	Contact loopt via huidige developmentpartij (IO). Afhankelijk of inschrijver een samenwerking heeft met een hostingspartij zal hier opnieuw naar gekeken moeten worden
59	Leidraad	Hosting & beheer Hoe wordt de samenwerking met de hostingspartij geborgd? Zijn er vaste aanspreekpunten, processen en tools waarin wordt samengewerkt (zoals monitoring, changemanagement en incidentbeheer)?	Hosting gaat op dit moment via opdrachtnemer. Zij hebben het (dagelijkse) contact, doen aan monitoring, incidentenbeheer en zorgen voor eventuele aanpassingen.
60	Leidraad	Hosting & beheer Kunt u toelichten welke rollen en verantwoordelijkheden bij de huidige hostingspartij blijven, en welke verantwoordelijkheden volledig bij de inschrijver liggen?	Dit is nader te bepalen. Hangt af van hetgeen wat de opdrachtnemer te bieden heeft op dit gebied.
61	Leidraad	Hosting & beheer Kunt u aangeven welke organisatie de huidige hosting verzorgt?	De huidige opdrachtnemer heeft hierin een samenwerking met de hostingspartij.
62	Leidraad	Hosting & beheer 4. Wij lezen dat deze opdracht een inbeheername betreft waarbij de hosting buiten scope is. – Kunt u toelichten waarom is gekozen om de hosting niet onderdeel te maken van de opdracht?	Wij houden hierbij rekening met partijen die wellicht geen hosting aan kunnen bieden.
63	Algemeen	Kunt u (onder NDA) toegang geven tot de broncode, of anderszins de mogelijkheid bieden deze in te zien, zodat wij de huidige kwaliteit van het platform kunnen beoordelen?	Nee dit is niet mogelijk.
64	Algemeen	Heeft u een voorkeur voor een bepaalde wijze van samenwerking? Wij werken Agile, volgens de Scrum-methodiek. Is dit een werkwijze die u kent en waar u graag mee werkt?	Dit is een werkwijze die bij ons bekend is. Wij werken graag op een gestructureerde manier de methodiek is hierin van ondergeschikt belang.
65	Algemeen	Kunt u aangeven welke versie(s) van welk(e) frontend framework(s) momenteel worden gebruikt binnen de website(s) die binnen de scope van deze aanbesteding vallen?	Alle gebruikte technieken en frameworks staan hier: <a href="https://builtwith.com/nhlstenden.com">https://builtwith.com/nhlstenden.com</a>
66	Formulier D - Prijsstelling	Bent u bereid om bandbreedtes af te geven voor de uurtarieven om manipulatieve inschrijvingen te voorkomen? Zo nee, waarom niet?	Nee, we geven geen bandbreedtes af, manipulatieve inschrijvingen zijn bij wet niet toegestaan en leiden tot uitsluiting.
67	Formulier C2 Programma van Eisen, eis 6.4	In eis 6.4 noemt u een oplostijd voor niet-kritieke storingen van 3 werkdagen. Inschrijver werkt volgende de agile methodiek in sprints. Wij verzoeken u om deze oplostijd aan te passen naar één sprintcyclus, om zo consistentie en efficiëntie in de werkwijze te waarborgen. Is dit voor u acceptabel? Zo nee, kunt u dan verduidelijken waarom niet?	Voor niet kritieke storingen is het inderdaad acceptabel dat dit binnen één sprintcyclus wordt opgelost. Opdrachtgever bepaald of een storing kritiek is ja/nee.
68	In Formulier C2a – Programma van Wensen	In onderdeel 2.1, spreekt u over het gebruik van eigen en onafhankelijke externe onderzoeken. Zijn deze onderzoeken nog relevant? Zo ja, kunt u deze onderzoeken beschikbaar stellen zodat Inschrijvers deze gegevens kunnen gebruiken voor de uitwerking van wens 2.1?	Deze onderzoeken zijn nog relevant, maar worden op dit punt niet gedeeld met derden.
69	Formulier C2 Programma van Eisen, eis 5.1	Eis 5.1 specificeert een gemiddelde laadtijd van een pagina onder 1,5 seconden. Gezien variabiliteit in content- en impact van externe resources, verzoeken wij om een realistische metriek te hanteren: First Contentful Paint (FCP) $\leq$ 1,8 seconden, zoals aanbevolen door Core Web Vitals, om gebruikerservaring en prestatieconsistentie beter te waarborgen. Is dit voor u acceptabel? Zo niet, kunt u dit verduidelijken?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 45, 1,5 seconden is de huidige situatie, dit is de maximale laadtijd en willen we zo houden.

70	Formulier C2 Programma van Eisen, eis 4.1 en 4.4 pagina 2	4.1 en 4.4 zijn hetzelfde. Klopt dit of hoort hier nog een andere eis?	Dit correct geconstateerd, dit is een duplicaat en er is geen aanvullende eis.
71	Formulier C2 Programma van Eisen, eis 3.1 pagina 2	Wij constateren dat in Formulier C1 – Programma van Eisen, hoofdstuk 3 (Techniek) de nummering 3.4 ontbreekt. Is dit correct? Zo ja, bevestigt u dat er geen aanvullende eis 3.4 van toepassing is. Zo nee, wilt u de ontbrekende eis en de gecorrigeerde nummering delen via de Nota van Inlichtingen?	Er is geen aanvullende eis 3.4.
72	Formulier C2 Programma van Eisen, eis 1.7 pagina 1	"Inschrijver mag gebruikmaken van internationale medewerkers". Inschrijver neemt aan dat deze medewerkers wel in dienst van Inschrijver moeten zijn?	Dit klopt.
73	Formulier C2a Programma van wens 2.1, pagina 2	Bij Formulier C2a – Programma van Wensen, onderdeel 2.1, vraagt u Inschrijvers om een advies uit werken binnen een totaalbudget van € 30.000,-. Inschrijver neemt aan dat de uitvoering van dit advies (zoals het daadwerkelijke development) geen onderdeel is van dit totaalbudget?	Het budget is € 30.000 incl. btw van idee tot uitvoering.
74	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 26.5	Op de betreffende overeenkomsten zijn doorgaans de algemene voorwaarden van de derde partij van toepassing, waarover wij niet (meer) kunnen onderhandelen, zeker niet als die overeenkomsten al gesloten zijn. Wij kunnen dit derhalve niet garanderen en verzoeken u daarom dit niet van toepassing te verklaren, danwel te wijzigen in: "Opdrachtgever spant zich in om de verplichtingen die voortvloeien (...)" Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting.	<p>Artikel 26.5 is opgenomen om te borgen dat verplichtingen die van belang zijn voor onder andere kwaliteit, continuïteit, informatiebeveiliging en vertrouwelijkheid, ook gelden voor onderaannemers en andere partijen die door Opdrachtnemer bij de uitvoering worden betrokken. Dit is essentieel om de dienstverlening en de bescherming van belangen van NHL Stenden te kunnen waarborgen.</p> <p>Wij begrijpen dat voor reeds bestaande overeenkomsten met derden niet altijd opnieuw kan worden onderhandeld. Wel verwachten wij dat Opdrachtnemer zich maximaal inspant om deze verplichtingen door te leggen en nieuwe contracten zodanig inricht dat zij hieraan voldoen.</p> <p>Wij kunnen daarom niet instemmen met het laten vervallen van artikel 26.5, maar zijn bereid om in de uitvoeringfase — waar nodig — in overleg te bekijken hoe aan deze bepaling kan worden voldaan, rekening houdend met situaties waarin doorlopende contracten met derden bestaan.</p>

75	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 23	<p>Wij verzoeken u dit artikel niet van toepassing te verklaring en een concreet artikel omtrent IE rechten in de overeenkomst op te nemen: "1. Als Opdrachtnemer producten, materialen, software, (digitale) data (...) van Opdrachtgever dient te gebruiken voor de uitvoering van een Overeenkomst, verleent Opdrachtgever een licentie met de reikwijdte die daarvoor nodig is. Als een derde de rechthebbende is op die IE-rechten staat Opdrachtgever ervoor in dat hij voldoende rechten heeft om de licentie te verstrekken aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden hieromtrent. 2. Als er in de uitvoering van de Overeenkomst IE-rechten ontstaan die specifiek en uitsluitend voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld of gecreëerd, komen die toe aan Opdrachtgever na betaling van alle openstaande facturen die betrekking hebben op deze IE-rechten en zal de Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan de (de noodzakelijke formaliteiten voor) overdracht van de IE-rechten. Enige IE-rechten die voorafgaand of buiten deze Overeenkomst (zijn) ontstaan blijven van de Opdrachtnemer. 3. Voor die IE-rechten die vallen buiten de reikwijdte van artikelid 2 verleent Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever een eeuwigdurende, onbeperkte, royalty-vrije, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet-exclusieve licentie op de IE-rechten die ontstaan in de uitvoering van een Overeenkomst met de reikwijdte die Opdrachtgever nodig heeft om de (resultaten van de) Diensten normaal te gebruiken. 4. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever een eeuwigdurende, onbeperkte, royalty-vrije, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet-exclusieve licentie op de IE-rechten die ontstaan in de uitvoering van een Overeenkomst met de reikwijdte die Opdrachtgever nodig heeft om de (resultaten van de) Diensten normaal te gebruiken." 5. Opdrachtnemer is nooit verplicht IE-rechten over te dragen die niet van de Opdrachtnemer zijn. Ook is de Opdrachtnemer nooit verplicht om IE-rechten op standaardonderdelen over te dragen." Kunt u hiermee instemmen?</p>	<p>De in ARVODI 2025 opgenomen bepaling over intellectuele eigendomsrechten is bedoeld om te waarborgen dat NHL Stenden blijvend kan beschikken over de resultaten die in het kader van de opdracht worden ontwikkeld, en deze kan (laten) gebruiken, beheren en doorontwikkelen.</p> <p>Wij begrijpen dat opdrachtnemers bestaande standaardcomponenten, libraries of eigen tools niet willen overdragen. ARVODI voorziet daar zelf in: IE-rechten die voorafgaand of buiten de overeenkomst zijn ontstaan, blijven bij de opdrachtnemer; alleen specifiek en uitsluitend voor NHL Stenden ontwikkelde onderdelen komen aan NHL Stenden toe, en voor het overige geldt een gebruikslicentie met de benodigde reikwijdte.</p> <p>Wij achten het daarom niet wenselijk om het ARVODI-artikel buiten toepassing te verklaren of geheel te vervangen door een andere tekst.</p>
76	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 21.4	<p>"Partijen gaan een samenwerking aan, waardoor het zonder enige objectieve reden te allen tijde kunnen opzeggen van de Overeenkomst ons niet geheel redelijk lijkt. Daarnaast creëert het een grote mate van onzekerheid voor de Opdrachtnemer. Voorts is er geen enkele tussentijdse opzegmogelijkheid voor de Opdrachtnemer opgenomen.</p> <p>Kunt u bevestigen dat opzegging for convenience enkel mogelijk is nadat de initiële looptijd verstreken is? Wij verzoeken u voorts alsnog een opzegtermijn van 30 dagen aan de opzegging te verbinden.</p> <p>Op die wijze kan de samenwerking, indien nodig, op een soepele wijze tot een einde worden gebracht – hetgeen ook vanuit het perspectief van de Opdrachtgever wenselijk is, zeker gezien de aard van te verrichten werkzaamheden bij deze opdracht."</p>	Nee, dat is niet akkoord, de raamovereenkomst prevaleert boven de ARVODI.

77	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 21.3	Wij achten het niet meer dan redelijk dat de rechten uit dit artikel voor beide partijen gelden en verzoeken u dit artikel wederkerig van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Nee, dat is niet akkoord, de raamovereenkomst prevaleert boven de ARVODI.
78	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 19.3 onder c	"Een verhoogde aansprakelijkheidsgrens in geval van schending van IE-rechten als bedoeld in artikel 24 is te begrijpen. Deze echter geheel onbegrensd houden is niet geheel redelijk.  Graag het verzoek hier de volgende beperking van toepassing te verklaren:  - 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is."	Nee, dat is niet akkoord.
79	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 19.2	De limitering van de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer in financiële zin is nu bepaald op '4 maal de opdrachtwaarde per gebeurtenis' en '6 maal de opdrachtwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is'. Dit betekent dat de limitering geen absoluut bedrag is wat in onze branche gebruikelijk is. Voorts is het ons onduidelijk wat de "opdrachtwaarde" inhoudt omdat in de aanbestedingstukken is opgenomen dat het 'budget' (en dus niet opdrachtwaarde) jaarlijks tussen de €125.000 en €150.000 excl BTW ligt. Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer maximaal 4 maal €150.000,- per gebeurtenis en maximaal 6 maal €150.000,- per contractjaar is?	Ja, dat is akkoord.
80	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 19.2	De aansprakelijkheid voor indirecte schade is niet uitgesloten. Indirecte schade is voor Inschrijver niet verzekeraar en staat voor de onderhavige opdracht ook niet in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Als gevolg hiervan zouden de Inschrijvers een onverantwoord risico accepteren. Om die reden verzoeken wij u de aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade uit te sluiten. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	NHL Stenden begrijpt de zorgen van de inschrijver over aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade. Voor deze opdracht achten wij het risico op indirecte schade niet proportioneel in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht, en veelal onverzekerbaar. Wij handhaven daarom de bepaling dat de opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade voortvloeiend uit een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. Aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade wordt beperkt of uitgesloten, behoudens situaties van opzet of grove schuld van de opdrachtnemer.
81	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 5	U ontnemt Opdrachtnemer het recht om de werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst te beëindigen, hetgeen naar onze mening disproportioneel is. U kunt immers elke factuur/dienst betwisten, waardoor Opdrachtnemer niet het recht heeft om op te schorten danwel de overeenkomst te beëindigen. Overigens strookt dit ook niet met art 21.1. Wij verzoeken u dit artikel niet van toepassing te verklaren.	Wij begrijpen uw verwijzing naar artikel 5 niet.
82	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 16.5	U ontnemt Opdrachtnemer het recht om de werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst te beëindigen, hetgeen naar onze mening disproportioneel is. Opdrachtgever heeft als enkele verplichting de betaling van de facturen. Het is derhalve niet redelijk dat Opdrachtnemer de werkzaamheden niet mag opschorten als Opdrachtgever niet tijdig betaald. Overigens strookt dit ook niet met art 21.1. Wij verzoeken u dit artikel derhalve niet van toepassing te verklaren.	Nee, dat is niet akkoord.

83	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 14.1	Mocht er sprake (gaan) zijn van een vaste prijs, dan zal deze vaste prijs in onderling overleg vastgesteld worden. Vriendelijk verzoek deze zin te schrappen.	Nee, dat is niet akkoord, het gestelde ind eraamovereenkomst prevaleert.
84	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 13.3	"volgens de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels". Kunt u deze nog verschaffen danwel toelichten?	Conform artikel 13.1 zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig informeren over deze procedures en regels.
85	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 11.3	Kunt u bevestigen dat de kosten die gepaard gaan met de medewerking voor rekening van Opdrachtgever zijn? Uiteraard, tenzij komt vast te staan dat Opdrachtnemer de geheimhouding schendt?	NHL Stenden bevestigt dat de kosten die gepaard gaan met de medewerking aan toezicht op vertrouwelijke informatie in principe voor rekening van Opdrachtgever zijn.
86	Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 11.3	Kunt u bevestigen dat dit recht van toezicht enkel wordt uitgeoefend wanneer er een concreet en onderbouwd vermoeden van schending is? Kunt u daarnaast toelichten wat dit recht specifiek, in de praktijk, inhoudt?	Indien echter vast komt te staan dat de opdrachtnemer in strijd met de geheimhoudingsverplichtingen heeft gehandeld, kunnen de kosten van het toezicht in redelijkheid op de opdrachtnemer worden verhaald.
87	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, toevoeging	Wij zouden graag een niet-afwervingsbeding opnemen in de Overeenkomst en stelen het volgende voor: "Partijen onthouden zich ervan om personen die voor de andere Partij werken (in)direct in dienst te nemen, voor hem te laten werken of daartoe een aanbod te doen. Een Partij mag op geen enkele manier proberen om deze personen hun relatie met die Partij te doen beëindigen tijdens de duur van een Overeenkomst en tot 12 maanden daarna. Als een Partij deze bepaling niet nakomt is hij een direct opeisbare forfaitaire schadevergoeding van € 50.000 verschuldigd aan de andere Partij. Ook heeft de schadelijgende Partij het recht om een volledige schadevergoeding te eisen of andere rechtsmiddelen in te stellen." Bent u hiertoe bereid?	<p>Nee dat is niet akkoord, maar wij zijn bereid om een afzonderlijk en proportioneel niet-afwervingsbeding in de overeenkomst op te nemen: Artikel X – Niet-afwerving personeel</p> <p>Partijen onthouden zich ervan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende zes (6) maanden na beëindiging daarvan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, werknemers of ingeleende medewerkers van die andere Partij die aantoonbaar rechtstreeks betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van deze Overeenkomst:</p> <p>a. in dienst te nemen;</p> <p>b. op andere wijze werkzaamheden voor hen te laten verrichten; of</p> <p>c. actief te benaderen met het oogmerk hen hun dienstverband of samenwerking met die andere Partij te doen beëindigen.</p> <p>Het verbod uit lid 1 geldt niet indien:</p> <p>a. de betreffende persoon uit eigen beweging en zonder enige actieve benadering door de andere Partij heeft gesolliciteerd op een openbaar gepubliceerde vacature; of</p> <p>b. de andere Partij vooraf schriftelijk heeft ingestemd.</p> <p>Bij overtreding van dit artikel is de overtredende Partij, na ingebrekestelling, aan de andere Partij een direct opeisbare forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van € 25.000 per overtreding, onverminderd het recht van de benadeelde Partij om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de werkelijk geleden schade hoger is.</p> <p>Dit artikel laat onverlet de rechten van werknemers om hun arbeidsrelatie op eigen initiatief te beëindigen of om elders te solliciteren, voor zover dit in overeenstemming is met toepasselijk arbeidsrecht.</p>

88	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, toevoeging	Wij verzoeken u concrete afspraken omtrent IE-rechten op te nemen in de overeenkomst en stellen daartoe het navolgende voor: "1. Als Opdrachtnemer producten, materialen, software, (digitale) data (...) van Opdrachtgever dient te gebruiken voor de uitvoering van een Overeenkomst, verleent Opdrachtgever een licentie met de reikwijdte die daarvoor nodig is. Als een derde de rechthebbende is op die IE-rechten staat Opdrachtgever ervoor in dat hij voldoende rechten heeft om de licentie te verstrekken aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden hieromtrent. 2. Als er in de uitvoering van de Overeenkomst IE-rechten ontstaan die specifiek en uitsluitend voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld of gecreëerd, komen die toe aan Opdrachtgever na betaling van alle openstaande facturen die betrekking hebben op deze IE-rechten en zal de Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan de (de noodzakelijke formaliteiten voor) overdracht van de IE-rechten. Enige IE-rechten die voorafgaand of buiten deze Overeenkomst (zijn) ontstaan blijven van de Opdrachtnemer. 3. Voor die IE-rechten die vallen buiten de reikwijdte van artikel 2 verleent Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever een eeuwigdurende, onbeperkte, royalty-vrije, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet-exclusieve licentie op de IE-rechten die ontstaan in de uitvoering van een Overeenkomst met de reikwijdte die Opdrachtgever nodig heeft om de (resultaten van de) Diensten normaal te gebruiken. 4. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever een eeuwigdurende, onbeperkte, royalty-vrije, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare en niet-exclusieve licentie op de IE-rechten die ontstaan in de uitvoering van een Overeenkomst met de reikwijdte die Opdrachtgever nodig heeft om de (resultaten van de) Diensten normaal te gebruiken." 5. Opdrachtnemer is nooit verplicht IE-rechten over te dragen die niet van de Opdrachtnemer zijn. Ook is de Opdrachtnemer nooit verplicht om IE-rechten op standaardonderdelen over te dragen." Kunt u hiermee instemmen?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 75.
89	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, art. 9 onder a	Dit is een ongebruikelijke voorwaarde en wij verzoeken u deze voorwaarde te schrappen. Mocht u hiertoe niet bereid zijn, graag een toelichting.	NHL Stenden bevestigt dat de bepaling over het maximale eigen risico van € 25.000 per gebeurtenis een toevoeging is op artikel 25 ARVODI 2025.
90	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, art. 8.3	Wij kunnen niet akkoord gaan met het verval van recht om te factureren en verzoeken u dit artikel te schrappen. Wij wensen daarbij op te merken dat wij uiteraard niet voornemens zijn om een jaar te wachten met factureren, maar in het geval van bijvoorbeeld een geschil zou deze bepaling ervoor kunnen zorgen dat er niet meer gefactureerd mag worden. Indien u hiermee niet akkoord gaat verzoeken wij u deugdelijk te motiveren waarom u het disproportioneel acht dat Opdrachtnemer niet meer mag factureren voor diensten die wel geleverd zijn.	Deze toevoeging is bedoeld om een marktconform, proportioneel risico te borgen voor opdrachtnemers en opdrachtgever. Op basis van de aard en omvang van de opdracht wordt een eigen risico van € 25.000 per gebeurtenis als passend en gebruikelijk beschouwd. Om deze reden ziet NHL Stenden geen aanleiding om deze bepaling te schrappen.
91	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, art. 4. jo. 14.2	In deze artikel wordt gesproken over een bijlage 7. Deze bijlage zit echter niet bij de aanbestedingsstukken. Kunt u deze alsnog delen?	Dit document is toegevoegd bij deze nota.

92	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, art. 3.2	Kunt u bevestigen dat ook wanneer u geen gebruik maakt van verlenging, dit uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van de geldende looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk aan Opdrachtnemer meedeelt?	Dit zal in dat geval wel worden gedaan, echter zal dit geen verplichting zijn.
93	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, art. 2.3 (d)	De volgorde van preferentie in dit artikel kan tot gevolg hebben dat in de NVI wellicht onderwerpen naar voren worden gebracht die door de rangorde toch ondergeschikt zijn aan de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat eventuele door u in de NVI gegeven positieve antwoorden c.q. akkoord bevonden tekstwijzigingen onveranderd worden opgenomen in de uiteindelijk te sluiten overeenkomst? Zo nee, wilt u de rangorde dan aanpassen zodat de NVI prevaleert?	Ja, indien er aanpassingen of wijzigingen zijn gehonoreert in de NVI's zullen deze worden aangepast in de daadwerkelijke te ondertekenen overeenkomst.
94	Bijlage 1 ARVODI Raamovereenk omst, art. 1.2 + 2.3 (e + f)	In deze artikelen wordt ARVODI2018 genoemd, terwijl in de bijlage ARVODI2025 is opgenomen. Kunt u bevestigen dat ARVODI2025 van toepassing is en dit derhalve ARVODI2018 vervangen door ARVODI2025 in de documenten?	Ja, dat is correct.
95	Formulier C2a Programma van wensen 2,2, pagina 3	Voor 2.2 stelt u 3 pagina's A4 beschikbaar. Bent u bereid om dit te verruimen naar 4 pagina's A4 zodat Inschrijvers voldoende ruimte hebben om deze vraag goed te beantwoorden?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 41.
96	Formulier C2a Programma van wens 2.1, pagina 2	Punt 4 Financiële kaders: Inschrijvers mogen geen uurtarieven vermelden in de uitwerking van wens 2.1. Echter dienen wel het aantal uren per expertise inzichtelijk te worden gemaakt. Door het totaalbedrag te delen door het aantal uren is het gemiddelde uurtarief alsnog te herleiden. Inschrijver neemt aan dat u dit niet wenselijk acht in het kader van een objectieve beoordeling (zonder kennis te nemen van de prijs). Daarom stelt inschrijver voor om het aantal uren per expertise niet te specificeren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dit motiveren?	Het aantal uren van de in te zetten disciplines en de verhoudingen tot deze opdracht in vergelijking met de jaarlijkse uurafname zullen niet overeenkomen. De beoordelaars kunnen hierdoor niet herleiden wat de totaalprijs op het prijzenblad zal zijn.
97	Formulier C2a Programma van wensen 2,2, pagina 2	Voor 2.1 stelt u 4 pagina's A4 beschikbaar. Bent u bereid om dit te verruimen naar 5 pagina's A4 zodat Inschrijvers voldoende ruimte hebben om deze vraag goed te beantwoorden?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 42.
98	Formulier C2a Programma van wensen 2.2, pagina 3	Punt 3, 1e opsomming: "Beschrijf hoe u de implementatiefase organiseert . . . " Hoe verwacht u dat de zittende leverancier deze vraag beantwoordt? Dient hierbij te worden uitgegaan van de bestaande situatie of dient dit te worden benaderd als een nieuwe opdracht?	Inschrijvers dienen deze vraag te beantwoorden vanuit het uitgangspunt dat zij de opdracht gegund hebben gekregen. Beschrijf hoe u, na gunning, de implementatiefase vormgeeft en tot een succesvolle ingebruikname komt.
99	Beschrijvend document	Kunt u een checklist beschikbaar stellen van de documenten die Inschrijvers moeten indienen bij hun inschrijving, en een checklist van de bewijsstukken die binnen 7 kalender ingediend moeten worden?	Dit staat beschreven in de aanbestedingsdocumenten, paragraaf 2.4.1 en 2.4.2.
100	Beschrijvend document, 5.3 toelichting, pagina 19	De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal drie materiedeskundigen. Welke disciplines/expertises zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie?	Productowner, teamleider Marketing Intelligence & Online en Adviseur Online Communicatie

101	Beschrijvend document, 4.5 toelichting, pagina 18	U schrijft: "voor de toelichting geldt dus dat deze geen zelfstandige beoordeling kent,...." en "Naar aanleiding van de toelichting kan de beoordeling door andere inzichten nog wel worden aangepast". Dit lijkt tegenstrijdig aangezien de toelichting geen zelfstandige beoordeling kent. Kunt u dit toelichten?	<p>De passages zijn niet tegenstrijdig, maar beschrijven twee verschillende aspecten van de procedure.</p> <p>Met "de toelichting kent geen zelfstandige beoordeling" wordt bedoeld dat de toelichting zelf geen apart score-onderdeel vormt: de schriftelijke beantwoording (Gu 2.1 en Gu 2.2) wordt beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader zoals vermeld in Formulier C2. De toelichting kan daar geen nieuwe punten aan toevoegen of als extra beoordelingscriterium gelden.</p> <p>De zin "naar aanleiding van de toelichting kan de beoordeling door andere inzichten nog wel worden aangepast" duidt erop dat de toelichting uitsluitend dient om het eerder ingediende te verduidelijken of misinterpretaties weg te nemen. Als uit de mondelinge toelichting blijkt dat de commissie het schriftelijke antwoord eerder verkeerd heeft geïnterpreteerd, kan de beoordeling worden gecorrigeerd, zodat deze een juiste weergave is van wat de inschrijver feitelijk heeft ingediend.</p> <p>De toelichting is dus geen nieuw beoordelingsmoment, maar een hulpmiddel om de bestaande beoordeling zo zorgvuldig en juist mogelijk vast te stellen.</p>
102	Beschrijvend document, 4.5 toelichting, pagina 18	" NB: Hetgeen Inschrijver in haar beantwoording en/of uitwerking aanbiedt, dient bij de prijzen (door Inschrijver opgegeven prijsstelling) in te zitten, tenzij er expliciet wordt gevraagd de kosten hiervan inzichtelijk te maken". Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat u hier bedoelt, aangezien u hoofdzakelijk uurtarieven uitvraagt. Kunt u nader toelichten wat u hier precies bedoelt?	Hiermee wordt bedoeld dat alleen als er expliciet wordt gevraagd naar een prijsuitwerking in de vraag/ wens, dat dan alleen kosten door inschrijver mogen worden beschreven in de beantwoording van de vragen. Er wordt in de vragen geen vraag gesteld over kosten inzichtelijk te maken, wel wordt in een vraag gevraagd het aantal uren per expertise inzichtelijk te maken.
103	Beschrijvend document 3.2.1. Financiële en economische draagkracht en 2.6.2 Beroep op derde (hoofd- en onderaannemer)	Inschrijver beschikt over een adequate beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering om aan de gestelde financiële en economische draagkracht te voldoen. Inschrijver is verzekerd als onderdeel van een groep en kan een geldige verzekeringpolis overleggen. Op deze polis staat duidelijk vermeld dat Inschrijver is verzekerd binnen de polis van de groep. Inschrijver doet daarmee geen beroep op de middelen van de groep. Inschrijver neemt aan dat u dit niet aanmerkt als een beroep op een derde zoals vermeld in paragraaf 2.6.2? Indien u dit wel aanmerkt als een beroep op de derde, dient Inschrijver dan een apart UEA in te dienen van de groep?	<p>Indien de inschrijver zelf als verzekerde (of medeverzekerde) is opgenomen op een geldige polis en rechtstreeks rechten kan ontlenen aan deze dekking, is géén sprake van een beroep op de draagkracht van een derde als bedoeld in paragraaf 2.6.2.</p> <p>Alleen indien de dekking uitsluitend rust op de middelen van de groep en de inschrijver zelf geen zelfstandige aanspraak heeft op de verzekering, wordt dit aangemerkt als een beroep op een derde. In dat geval dient een afzonderlijk UEA van die derde te worden overgelegd.</p> <p>Wij adviseren inschrijvers om in hun inschrijving duidelijk te maken dat zij zelf als verzekerde partij zijn opgenomen op de polis, zodat geen misverstand kan ontstaan over de vraag of sprake is van een beroep op derden.</p>
104	Beschrijvend document, 2.1 planning, pagina 9	De bekendmaking van de voorlopige gunning staat gepland voor begin december. Dit is naar mening van Inschrijver een ruim begrip. Kunt u hier een specifieke datum benoemen?	Het is de verwachting dat dit in de week van 8 december zal zijn, echter is dit afhankelijk van het proces tot goedkeuring binnen onze organisatie.
105	Beschrijvend document, 2.1 planning, pagina 9	De definitieve gunning vindt plaats op 5 januari 2026 en de overeenkomst gaat in op 1 maart (start dienstverlening). Kunt u aangeven waarom, hier een periode van 2 maanden tussen zit?	De implementatie start op 5 januari is de planning. Op 1 maart is de planning helemaal over te gaan. De periode er tussen is nodig om de eventuele overdracht goed te laten verlopen.

106	Beschrijvend document, 1.4.4 omvang opdracht, pagina 7	Hoe verhoudt de jaarlijkse verwachte opdrachtwaarde tussen € 125.000 - € 150.000,- zich tot de maximale opdrachtwaarde van € 2.000.000,- voor 72 maanden?	Bij een raamovereenkomst is het verplicht dat de aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken een maximale waarde of omvang van de overeenkomst opneemt. Dat is nodig om duidelijkheid en rechtszekerheid te geven aan zowel de aanbestedende dienst als de marktpartijen. De aanbestedende dienst mag na het bereiken van deze maximale waarde geen nieuwe opdrachten meer plaatsen onder die raamovereenkomst; daarvoor is dan een nieuwe aanbesteding nodig.
107	Beschrijvend document, 1.3 Doel van de aanbesteding, pagina 4	"We zoeken een partner die hierin volledig . . . " Hoe ziet de rolverdeling tussen NHL stenden en toekomstig partner er bij voorkeur uit. Om een echt proactieve rol te kunnen hebben zien we vaak dat CX en data structureel onderdeel zijn van het multidisciplinaire team. Waarbij de benodigde specialisme zowel van NHL als leverancier kan komen. Hoe kijkt u hier naar?	Dit is afhankelijk van het geen wat de opdrachtnemer op dit gebied te bieden heeft en de daarbij horende kosten. De specialismen zijn ook aanwezig in het team van NHL Stenden.
108	Beschrijvend document, 1.3 Doel van de aanbesteding, pagina 4	"Hierbij wordt conversie breed geïnterpreteerd . . . ".Kunt u deze conversiedoelen delen zodat Inschrijvers hier rekening mee kunnen houden in de beantwoording van de wensen?	Conversiedoelstellingen zijn aantal studenten die inschrijven voor een studie (deeltijd, voltijd, internationaal).
109	Nota van Inlichtingen, vraag 1	U geeft aan dat de planning niet wordt aangepast. Voor de 1e vragenronde stelt u 1,5 week beschikbaar en voor de 2e vragenronde slechts 1 dag. Inschrijving vindt dit niet redelijk. Na het publiceren van de 1e Nota dient Inschrijver ook een beroep te doen op interne expertises die ook andere werkzaamheden verrichten naast deze aanbesteding. Door vast te houden aan de planning, dwingt u inschrijvers om de agenda's van alle betrokken 1 volledige werkdag te alloceren. Dit is niet proportioneel en bovendien niet realistisch. De aanbestedende dienst is ook gebaat bij goede inschrijvingen. Hiervoor moeten partijen voldoende mogelijkheid krijgen om vervolgvragen te stellen. Daarom verzoeken wij u met klem om minimaal een termijn van 3 werkdagen aan te houden tussen het publiceren van de 1e Nota van Inlichtingen en het indienen van vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen. Graag uw akkoord.	Nee, dat is niet akkoord. Zie hiervoor het antwoord op vraag 1. Daarnaast is de beantwoording van deze 1e NVI eerder gepubliceerd waardoor inschrijvers langer de tijd hebben voor het stellen van vragen voor in de tweede NVI.
110	Formulier C2: 2.1 Inspiratie en innovatie	Om een gedegen advies te geven over het tillen van de website naar een volgende niveau zouden wij graag aanvullend inzicht willen krijgen in de stappen die reeds zijn genomen. Bijvoorbeeld op vlakken van campagnes, data-analyse en optimalisaties. Kunt u hierin meer over informeren: Welke activiteiten hebt u afgelopen jaren uitgevoerd en in welke mate waren deze succesvol?	Deze informatie kunnen wij op dit moment niet bieden. Graag zien wij een advies op basis van de informatie die op dit moment beschikbaar is.
111	Formulier C1: 3.17	Valt het laten uitvoeren van de tests onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever?	De penetratietesten moeten door de opdrachtnemer gedaan of gefaciliteerd worden.
112	Beschrijvend document: 1.4.1. en 1.4.5	U vermeldt dat de hosting via de huidige partij zal verlopen en dat de hosting buiten scope is. Wat is de reden om dit onderdeel buiten scope te plaatsen? Dit zou een onnodige afhankelijkheid creëren die tot extra ruis zou kunnen leiden. Is opdrachtgever bereid dit te herzien?	Hosting is niet onderdeel van de aanbesteding, maar is afhankelijk van wat de opdrachtnemer te bieden heeft op dit gebied.
113	Beschrijvend document:1.4.1	Kunt u toelichten hoe de koppeling met CRM Dynamics is opgezet?	<i>Hier komen wij nog op terug.</i>
114	Beschrijvend document: 1.4.1.	Is de huidige partij uitgesloten van deelname? Mocht dat niet het geval zijn; hoe zorgt u voor een level playing field?	Nee, die is niet uitgesloten van deelname, zie hiervoor ook eerder gegeven antwoorden.