

Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115.	Neutralisatie van concurrentie voordeel huidige leverancier bij transitiekosten	<p>In Formulier D (Prijstelling) is opgenomen dat inschrijvers eenmalige kosten voor inbeheername dienen op te nemen. Voor inschrijvers die niet de huidige leverancier zijn, betekent dit reële transitiekosten, terwijl de huidige leverancier deze kosten in de praktijk niet hoeft te maken. Dit leidt tot een wezenlijk en onevenredig concurrentievoordeel voor de zittende partij, dat zich direct vertaalt in een lagere totaalprijs en dus een hogere score onder het gunningscriterium prijs.</p> <p>Volgens de Aanbestedingswet 2012 (art. 1.8 en 1.9) dient de aanbestedende dienst gelijke behandeling en transparantie te waarborgen, en concurrentievervalsing te voorkomen. Het toestaan dat één inschrijver op een structureel onderdeel van de prijsstelling geen of nauwelijks kosten hoeft te maken, kan het verschil in uiteindelijke rangschikking bepalen en is daarmee niet in lijn met deze beginselen.</p> <p>Kunt u toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe NHL Stenden borgt dat dit onevenredige voordeel van de huidige leverancier geen doorslaggevende invloed heeft op de gunningsbeslissing? - Of NHL Stenden bereid is dit te neutraliseren, bijvoorbeeld door: het hanteren van een gestandaardiseerd (fictief) bedrag of ureninzet voor alle inschrijvers, of - het buiten de beoordeling houden van deze post. 	<p>NHL Stenden is zich bewust van het feit dat de huidige leverancier in de praktijk wellicht minder transitiekosten zal hebben dan andere inschrijvers. Dit verschil vloeit echter rechtstreeks voort uit de feitelijke situatie en niet uit de inrichting van de aanbestedingsprocedure. NHL Stenden heeft gelijke eisen gesteld aan alle partijen en vraagt alle inschrijvers om hun implementatiekosten transparant te maken. Op deze manier blijft de beoordeling objectief. Alle inschrijvers krijgen dezelfde informatie en dezelfde opdrachtschrijving en kunnen op gelijke wijze hun aanbieding indienen. De opgegeven implementatiekosten moeten daadwerkelijk betaald worden door NHL Stenden en zijn dus meegenomen in de weging van de prijscomponent. Om tot een realistische total cost of ownership te komen is gekozen om de implementatiekosten mee te wegen over de looptijd van het contract. Wij achten het daarom niet proportioneel en noodzakelijk om een fictief bedrag op te nemen of de post buiten beschouwing te laten. De transitiekosten maken onderdeel uit van de integrale aanbieding en worden derhalve meegenomen in de beoordeling. Wel is het prijzenblad aangepast op de verhouding van onderdeel A en B, in plaats van 1x als fictief aantal hebben we dit aangepast naar 0,25x zodat dit minder meeweegt op het geheel. Hiermee is naar het oordeel van NHL Stenden voldaan aan de beginselen van gelijke behandeling en transparantie.</p> <p>Een nieuw prijzenblad is toegevoegd aan de documenten, hiermee komt het oude prijzenblad te vervallen.</p>
116.	Vraag 41, NvI	Is het toegestaan om een voorblad en een inhoudsopgave toe te voegen aan de uitwerking van wens 2.1 en 2.2, zonder dat deze meetellen voor het maximum aantal pagina's?	Nee, het is niet toegestaan. Voorblad en inhoudsopgave maken onderdeel uit van de aanbieding en kunnen inhoudelijke elementen bevatten of nudging in de hand werken. Daarom tellen deze mee voor het maximum aantal pagina's.
117.	Vraag 108, NvI1	U spreekt in uw antwoord over: "conversiedoelstellingen: aantal studenten die inschrijven voor een studie". Heeft NHL Stenden voor deze doelen KPI's gedefinieerd? Inschrijver zou graag deze KPI's graag ontvangen voor de uitwerking van haar antwoord op wens 2.1. Kunt u deze informatie met ons delen?	Je hebt hier geen KPI's voor nodig. Het vraagstuk is vrij breed en gaat over de mogelijke ideeën voor de potentiële student die wij aan willen trekken.
118.	Vraag 73 en 43, NvI1	In uw antwoord geeft u aan dat het budget van € 30.000,- inclusief btw van idee tot uitvoering is, terwijl u in uw antwoord op vraag 43 aangeeft dat het totaal budget van € 30.000 incl. btw voor zowel plan maken als realisatie van het daadwerkelijke idee. Inschrijver neemt aan dat het antwoord op vraag 73 moet zijn: "van idee tot en met uitvoering"? Kunt u bevestigen dat het afgegeven budget voor zowel het bedenken van het idee en de realisatie/uitvoering van het idee is?	Dit klopt. Het budget is voor zowel het bedenken van het idee tot de realisatie/uitvoering van het idee.
119.	Vraag 43, NvI1	Om u een goed advies te kunnen geven in wens 2.1. zouden wij graag inzage krijgen in eventuele pijnpunten binnen uw huidige student journey's: waar haken studenten af in de funnel?	Dit is juist iets wat wij graag van jullie zouden willen als signaal.

120.	Nvi 1, vraag 75: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 23	Wij kunnen niet akkoord gaan met algemene overdracht van IE-rechten. Kunt u bevestigen dat eventuele IE-rechten pas overgaan op opdrachtgever nadat alle openstaande facturen die betrekking hebben op deze IE-rechten zijn voldaan? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting waarom u het proportioneel acht dat IE-rechten moeten worden overgedragen voordat ervoor betaald is.	Ja, dat is correct.
121.	Nvi 1, vraag 76: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 21.4	In de raamovereenkomst is niets opgenomen omtrent opzegging, waardoor uw antwoord onduidelijk is. Kunt u bevestigen dat opzegging niet mogelijk is gedurende de initiële termijn van 2 jaar?	Opzegging van de raamovereenkomst is gedurende de initiële looptijd van 2 jaar niet mogelijk. Deze eerste 2 jaar vormen de vaste termijn. Wel wijs ik u erop dat artikel 21 van de ARVODI 2025 van toepassing is. Hieruit volgt dat de overeenkomst in specifieke situaties, zoals bij verzuim of faillissement van de wederpartij, tussentijds kan worden beëindigd.
122.	Nvi 1, vraag 77: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 21.3	In de raamovereenkomst is hieromtrent niets opgenomen, waardoor uw antwoord onduidelijk is aangezien dit artikel uit de ARVODI van toepassing is. Wij verzoeken u daarom uw antwoord te herzien. Indien u dit artikel niet wederkerig van toepassing wenst te verklaren, vernemen wij graag uw uitgebreide toelichting (met verwijzing naar het specifieke artikel uit raamovereenkomst indien u daarnaar refereert.)	Artikel 21.3 van de ARVODI 2025 is van toepassing en geeft uitsluitend de opdrachtgever de bevoegdheid om in de daarin genoemde gevallen de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Dit artikel wordt niet wederkerig van toepassing verklaard. Wij achten dit passend binnen de aard en systematiek van de ARVODI-bepalingen, die door de Staat zijn vastgesteld en in beginsel niet worden aangepast. Daarbij wijzen wij erop dat de toepasselijke wetgeving (waaronder artikel 6:265 BW e.v.) reeds voorziet in de mogelijkheid voor opdrachtnemer om de overeenkomst te ontbinden indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, zoals bijvoorbeeld bij structurele wanbetaling. Wederkerigheid van artikel 21.3 is daarom niet noodzakelijk om de rechtspositie van opdrachtnemer te waarborgen.
123.	Nvi 1, vraag 78: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 19.3 onder c	U beantwoordt deze vraag negatief, doch helaas zonder gemotiveerde toelichting. Wij verzoeken u uw antwoord te herzien danwel, een toelichting waarom u ongelimiteerde vrijwaring proportioneel acht.	Naar aanleiding van het verzoek van inschrijver om de vrijwaring voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten (artikel 24 ARVODI 2025) te beperken tot €1.000.000 per gebeurtenis en €2.000.000 per contractjaar, herzien wij ons eerdere standpunt en verklaren wij ons akkoord. Gelet op de aard en omvang van de opdracht, achten wij deze limieten proportioneel en toereikend. Zij bieden voldoende dekking voor reële risico's, sluiten aan bij marktpraktijk en verzekeraarbaarheid, en zijn in lijn met het proportionaliteitsbeginsel (artikel 2.2.1 Aw 2012).
124.	Nvi 1, vraag 81: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 16.5 onder b	Deze vraag betreft artikel 16.5 en wij verzoeken u deze vraag alsnog te beantwoorden.. Indien u negatief antwoordt, verzoeken wij u een deugdelijke toelichting te geven waarom u dit proportioneel acht.	Artikel 16.5 ARVODI 2025 blijft van toepassing omdat het de continuïteit van de dienstverlening waarborgt, wat essentieel is voor deze opdracht . Opschorting of beëindiging door de opdrachtnemer kan leiden tot aanzienlijke verstoringen en schade voor de opdrachtgever. Artikel 21.1 voorziet reeds in situaties waarin tussentijdse beëindiging gerechtvaardigd is. Artikel 16.5 is daarmee proportioneel en noodzakelijk om misbruik van opzeggings- of opschortingsrechten te voorkomen, terwijl de opdrachtnemer voldoende rechtsbescherming behoudt.

125.	Nvi 1, vraag 82: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 16.5 onder a	Indien u uw antwoord niet wenst te herzien, verzoeken wij u in te stemmen met de mogelijkheid tot opschorting van de werkzaamheden indien de betalingstermijn met 30 dagen is overschreden. Het is niet meer dan redelijk dat de werkzaamheden op enig moment mogen worden opgeschort. Immers, anders kan opdrachtgever eindelijk facturen onbetaald laten, maar dient Opdrachtnemer wel de werkzaamheden te blijven uitvoeren (zonder daar dus voor betaald te worden).	De toepassing van de genoemde artikelen (zoals 16.5 en 21.1 ARVODI 2025) is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel zoals vastgelegd in artikel 2.2.1 Aw 2012. Dit beginsel vereist dat contractuele bepalingen inzake beëindiging, opschorting of aansprakelijkheid in verhouding staan tot het doel, de aard en de omvang van de opdracht. Voor de onderhavige opdracht is continuïteit van dienstverlening van wezenlijk belang. Het hanteren van specifieke bepalingen voorkomt disproportioneel gebruik van opzeggings- of opschortingsrechten en beschermt zowel de belangen van de opdrachtgever als de opdrachtnemer. Daarbij biedt ARVODI voldoende waarborgen voor beide partijen, onder meer via artikel 21.1, waarin gevallen van tussentijdse beëindiging of ontbinding zijn geregeld.
126.	Nvi 1, vraag 86: Bijlage 2 ARVODI 2025 , art. 11.3	Een antwoord op de (deel)vraag ontbreekt. Kunt u toelichten wat dit auditrecht in de praktijk precies inhoudt?	<p>Het auditrecht uit artikel 11.3 ARVODI 2025 houdt in dat de opdrachtgever, bij een concreet en onderbouwd vermoeden van niet-naleving, inzage kan krijgen in relevante documenten, gegevens en processen die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Dit kan bestaan uit documentonderzoek, gesprekken met medewerkers en inspecties ter plaatse, altijd binnen redelijke kaders. Het doel is te waarborgen dat de opdrachtnemer zijn verplichtingen nakomt. Kosten verbonden aan toezicht kunnen in redelijkheid op de opdrachtnemer worden verhaald indien sprake is van een schending van verplichtingen.</p> <p>De toepassing van artikel 11.3 ARVODI 2025 volgt het proportionaliteitsbeginsel uit artikel 2.2.1 Aw 2012: controle mag slechts plaatsvinden wanneer dit in verhouding staat tot het doel. Voor deze opdracht is het auditrecht noodzakelijk om naleving te verifiëren en continuïteit en integriteit van de dienstverlening te waarborgen, terwijl de rechten van de opdrachtnemer worden beschermd.</p>
127.	Nvi 1, vraag 87: raamovereenkomst, toevoeging	Wij verzoeken u de termijn van 6 maanden te vervangen door 12 maanden, hetgeen een meer gebruikelijke termijn is. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw gemotiveerde toelichting.	De voorgestelde termijn van 12 maanden is in bepaalde sectoren gebruikelijk, maar voor deze opdracht achten wij een termijn van 6 maanden proportioneel en marktconform. Dit is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel (artikel 2.2.1 Aw 2012) en voorkomt een onnodige beperking van de mobiliteit van personeel. Voor de aard van deze opdracht achten wij 6 maanden voldoende om de belangen van beide partijen te beschermen. Wij handhaven derhalve de termijn van 6 maanden zoals opgenomen in het voorgestelde artikel.
128.	Nvi 1, vraag 90: Bijlage 1 ARVODI Raamovereenkomst, art. 8.3	Uw antwoord heeft betrekking op een andere vraag. Wij verzoeken u daarom alsnog de gestelde vraag te beantwoorden.	<p>Het verval van recht tot factureren binnen één jaar zoals opgenomen in artikel 8.3 is een redelijke en gebruikelijke bepaling. Het draagt bij aan rechtszekerheid en een transparante uitvoering van de overeenkomst. Het voorkomt dat aanspraken na een lange periode nog worden ingediend, wat zowel administratief als in het kader van bewijsvoering problematisch kan zijn.</p> <p>Wij achten deze bepaling proportioneel. Voor opdrachtnemer is het risico beperkt, aangezien facturering in de praktijk direct na levering plaatsvindt. Wij handhaven daarom artikel 8.3 ongewijzigd.</p>

129.	Prijstelling	<p>Prijstelling (Gu3) en Gelijk Speelveld U heeft bevestigd dat inschrijvers in Formulier D (Onderdeel B) hun reële, in redelijkheid te verwachten kosten voor beheername dienen op te nemen. De opdrachtnemer is, vanwege de complexe aard van de opdracht en de strenge eisen ten aanzien van beveiliging, privacy en continuïteit, verplicht om kritieke voorbereidende stappen te ondernemen in het kader van een verantwoorde beheername. Zonder voorafgaand inzicht in de codebase, vertegenwoordigen deze stappen een substantiële en noodzakelijke inspanning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe zal de beoordelingscommissie controleren of inschrijvingen voor Onderdeel B (eenmalige kosten beheername), die de uren en kosten voor dergelijke kritieke, preventieve stappen minimaliseren of uitsluiten, wel in verhouding staan tot de te verrichten werkzaamheden? • Wordt een dergelijke, onrealistisch lage inschatting die de essentiële overnameprocessen niet weerspiegelt, getoetst aan de bepaling inzake abnormaal lage inschrijvingen (artikel 2.116 Aanbestedingswet)? 	Zie antwoord vraag 115. Abnormaal lage inschrijvingen zullen conform wetgeving worden getoetst.
130.	Omvang Kerncompetenties	<p>Omvang Kerncompetenties U heeft in antwoord op Vraag 17 verduidelijkt dat de verhouding tussen technische Drupal-kennis en strategische/conceptuele kennis (CRO, UX) in de beoordeling primair 80% technisch en 20% strategisch is. Dit lijkt in contrast met de nadruk in het Beschrijvend Document op het zoeken naar een "sparringpartner" die "volledig thuis is" in data-gedreven doorontwikkeling en proactief verbetervoorstellen levert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunt u bevestigen dat het zwaartepunt van de beoordeling op Gu2.1 (Inspiratie en innovatie) en Gu2.2 (Samenwerking en team) desondanks primair op de technische uitvoerbaarheid en efficiëntie ligt? 	Dat kan ik bevestigen.
131.	Technische Documentatie/Inzicht	<p>Technische Documentatie/Inzicht U heeft bevestigd dat de huidige Drupal 11-omgeving up-to-date is en aan alle technische eisen voldoet. U heeft ook bevestigd dat de codebase en technische documentatie pas na definitieve gunning worden gedeeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe kan een inschrijver (die niet de zittende leverancier is) in het Plan van Aanpak voor Overname (Onderdeel B) een realistische en verdedigbare inschatting van de benodigde uren maken zonder vooraf inzicht in de complexiteit van de maatwerkfunctionaliteiten en de documentatie daarvan te hebben? 	<p>Indien u met plan van aanpak doelt op wens 2.2 van het Programma van Wensen, verwachten wij van Inschrijvers dat zij een globale beschrijving op stellen die ons inzicht geeft in de werkwijze en het team van de inschrijver, naar aanleiding van de gestelde deelvragen in deze wens. Hiervoor is de beschikbare informatie uit de aanbestedingsdocumentatie en eigen expertise met Drupal 11 en vergelijkbare websites voldoende.</p> <p>Het is aan de inschrijver om op basis van eigen ervaring aannames te maken over de complexiteit of misschien wel de eenvoud (en benodigde uren) bij implementatie bij gunning van de opdracht. Deze aanpak waarborgt gelijke behandeling van alle inschrijvers, de vraag /wens is immers gelijk voor alle inschrijvers.</p> <p>Wij hopen begin volgende week nog enige technische documentatie te kunnen delen. Daarom hebben we in elk geval besloten de inschrijf-termijn op te schorten tot na de herfstvakantie (Noord). Inschrijvers hebben tot maandag 3 november 2025 uiterlijk 09.00uur de tijd om een inschrijving in te dienen, dit is ook aangepast op TenderNed.</p>

132.	Hosting/Verantwoordelijkheidsverdeling	<p>Hosting/Verantwoordelijkheidsverdeling</p> <p>Gezien het feit dat hosting buiten de scope valt, maar dat de toekomstige situatie nader wordt bepaald op basis van wat de opdrachtnemer te bieden heeft, verzoeken wij u om de minimale operationele en technische verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer te specificeren met betrekking tot de eisen in het Programma van Eisen (PvE), zoals uptime (PvE 6.1/6.4), monitoring/logging (PvE 5.1/3.12) en serverbeveiliging.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunt u een verduidelijking geven over de gewenste samenwerkingsinterface tussen Opdrachtnemer en Hostingleverancier voor deze kritieke operationele taken? 	<p>Hosting valt buiten de scope van de opdracht. Hoe de samenwerking eruit gaat zien hangt af van hoe de hosting wordt ingericht. Wordt hosting via opdrachtnemer afgenomen dan worden er andere afspraken gemaakt t.o.v. wanneer hosting direct wordt opgenomen van een leverancier.</p>
133.	Programma van Wensen	<p>Programma van Wensen (Gu2.1) – Data Inzage</p> <p>U heeft in de 1e Nota van Inlichtingen bevestigd dat u tools als GA4 en Clarity gebruikt voor het meten en analyseren van KPI's. Aangezien het gunningscriterium Gu2.1 (Inspiratie en innovatie) vereist dat ons advies en onze verbetervoorstellen volledig gebaseerd zijn op data-analyse en gebruikersinzichten en dit direct bijdraagt aan de beoordeling op volledigheid en effectiviteit, vragen wij u om opheldering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Worden inschrijvers (die nog niet de gegunde partij zijn) vóór het indienen van de inschrijving toegang verleend tot geanonimiseerde of geaggregeerde data-inzichten (bijvoorbeeld via GA4 of Clarity) om een kwalitatief en datagedreven voorstel voor PvW 2.1 te kunnen opstellen? • Indien u geen toegang verleent tot deze data, hoe waarborgt de beoordelingscommissie dan dat de inschrijving van de zittende leverancier – die reeds over deze interne operationele inzichten beschikt – uitsluitend wordt beoordeeld op basis van de gedeelde openbare informatie en eigen expertise, om zo een gelijk speelveld te garanderen voor alle inschrijvers? 	<p>Wij beoordelen op informatie en inzichten vanuit data en onderzoeken die bij iedereen bekend zijn. Denk aan trends en ontwikkelingen uit de markt en niet op detail niveau vanuit de tools die NHL Stenden gebruikt om data op te halen.</p>