

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Eis 1.29 Het is mogelijk om agenda items te importeren	Kunt u aangeven of koppeling met Office 365 via LTI-widjetfunctionaliteit wordt gezien als een gelijkwaardig alternatief voor het importeren van agenda-items?	Opdrachtgever verwacht dat afspraken die in het LMS gemaakt worden automatisch in de Office 365 agenda van de docenten en studenten terechtkomen. Dit kan door een eigen agenda beschikbaar te stellen en deze met behulp van integratie over te zetten naar Office 365 of door Office 365 geïntegreerd aan te bieden. Indien voor deze laatste agenda integratie wordt gekozen volstaat import/export functionaliteiten van Office 365. Indien het LMS in een eigen agenda voorziet, dan is import/export vereist. Opdrachtgever verneemt van inschrijver tijdens de 2e vragenronde welke variant aangeboden wordt en zal antwoorden of dit voldoet aan de eis.
2	Eis 1.42 Studenten in kortdurende trajecten met een tijdelijk of flexibel account zonder volledige SIS-registratie hebben toegang tot het LMS."	Kunt u bevestigen dat de toegang voor studenten in kortdurende trajecten met een tijdelijk of flexibel account gerealiseerd mag worden op basis van de voorzieningen die het HR-/SIS-systeem en de bestaande SSO-architectuur ondersteunen?	Opdrachtgever werkt bij voorkeur met studentenaccounts met e-mailadres en AD account. Echter voor tijdelijke studenten die slechts een enkele keer gebruik maken van LMS wordt geen AD account aangemaakt. Opdrachtnemer dient hier in te faciliteren.
3	Eis 1.45 In het LMS is de begin- en einddatum van de te verlenen toegang van een extern betrokkene instelbaar.	Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met het instellen van een begin en einddatum voor de toegang van een externe betrokkene? In het LMS kunnen rollen en inschrijvingen voor externe gebruikers worden beheerd, maar het systeem biedt standaard geen afzonderlijke tijdsinstellingen specifiek voor externe betrokkenen. Wij willen graag begrijpen welke functionele behoefte achter deze eis ligt zodat we kunnen beoordelen of dit op een andere manier kan worden ingevuld of dat aanpassing van de eis gewenst is.	Het gaat hier om samenwerking met bedrijven bijvoorbeeld in het kader van BPV, om gastdocenten en projectpartners. Hierbij is het voor ons van belang dat een extern betrokkene voor een bepaald tijdvak in het LMS kan, het tijdvak waarin deze betrokken is bij Gilde Opleidingen.
4	"Eis 1.6 Het LMS biedt mogelijkheden voor het ondersteunen van CompetentNL t.b.v. skillsgericht ontwikkelen."	"Kunt u nader specificeren wat u precies verwacht van het LMS met betrekking tot de ondersteuning van CompetentNL? Verlangt u dat het LMS volledige integratie biedt met de CompetentNL-standaard via de gepubliceerde API's of gaat het uitsluitend om het kunnen gebruiken van CompetentNL-skills binnen het LMS voor classificatie en toewijzing aan leereenheden en leerdoelen? Daarnaast verzoeken wij u te verduidelijken welke functionaliteit u concreet onder "skillsgericht ontwikkelen" verstaat in relatie tot CompetentNL."	Het betreft hier een wens. Gilde Opleidingen wil verkennen wat de mogelijkheden zijn voor het ondersteunen van CompetentNL in het LMS t.b.v. skillsgericht ontwikkelen. Onder skillsgericht ontwikkelen verstaan we het op skillsniveau leeruitkomsten labels voor opdrachten of andere leeractiviteiten, zodat docenten en studenten beter inzicht krijgen in de ontwikkeling.
5	"Eis 1.7 Op basis van data uit de bronsystemen kunnen via geautomatiseerde koppelingen leereenheden in het LMS worden gecreëerd."	"Kunt u specificeren welke gegevens uit de bronsystemen u noodzakelijk acht om via geautomatiseerde koppelingen leereenheden in het LMS te kunnen creëren? Graag ontvangen wij een overzicht van de gewenste datavelden, zodat duidelijk is welke informatie minimaal beschikbaar moet zijn voor het automatisch aanmaken van leereenheden."	Het LMS maakt leereenheden aan op basis van gegevens die via koppelingen worden aangeleverd vanuit de bronsystemen Eduarte (BOL), Magister (Entree en VAVO) en AFAS (LLO/cursisten). Hierbij worden o.a. deelnemers, gebruikers, groepen, medewerkers, onderwijsmodules en vakken, organisaties, groepsindeling, inschrijvingsstatus, fasering van de leereenheid en relevante onderwijsstructuurgegevens doorgegeven.
6	Eis 11.3 snelheid	In eis 11.3 wordt een maximale gemiddelde responstijd van 2 seconden vereist. Aangezien responstijden sterk afhankelijk zijn van factoren buiten de invloedssfeer van de leverancier (zoals lokale bandbreedte en internetverbinding), verzoeken wij om deze eis te laten vervallen. Is dit mogelijk?	Het LMS moet stabiel en snel functioneren, met minimale responstijden die voldoen aan instellingsbrede performance-eisen. De eis blijft van kracht, maar mag gemeten worden vanaf een willekeurige internetverbinding in Nederland. Hiermee worden afhankelijkheden van lokale bandbreedte en internetverbinding uitgesloten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	"Eis 11.5 stelt dat bij een kritieke storing herstelwerkzaamheden binnen 30 minuten moeten worden gestart."	"Kunt u toelichten hoe deze reactietijd tot stand is gekomen en of deze termijn strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van het onderwijs? In de praktijk hanteren veel leveranciers een reactietijd van enkele uren voor kritieke incidenten, waarbij monitoring, escalatie en herstelprocessen wel direct worden geactiveerd. Is het daarom mogelijk om deze eis te verruimen naar een realistische reactietijd (bijvoorbeeld 4 uur), mits de leverancier proactief communiceert en prioriteit geeft aan volledige systeemuitval?"	Een kritieke storing (P1) is een verstoring waarbij het LMS niet meer beschikbaar is voor onderwijsactiviteiten. De opdrachtnemer moet bij kritieke storingen aan het LMS direct (doch uiterlijk binnen 30 minuten) het incident opgepakken en conform de SLA-afspraken oplossen. De leverancier moet voorzien in calamiteitenprocedures, continuïteitsmaatregelen en herstelacties die stilstand van onderwijs minimaliseren. Het betreft hier de eis rondom reactietijd, niet oplostijd.
8	Eis 11.6 Restore	Vanwege veiligheids- en complianceprocedures is het doorgaan niet mogelijk om dit plan inhoudelijk met individuele klanten af te stemmen. Kunt u bevestigen dat jaarlijks actualiseren volgens geldende certificeringen (zoals ISO 27001) voldoende is en dat het afstemmen met de klant kan vervallen uit deze eis?	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer een gedegen back- en restorebeleid heeft en wordt graag op de hoogte gebracht hoe opdrachtnemer dit waarborgd.
9	"Eis 12.4 Bij niet-nakoming van de SLA worden voor Gilde Opleidingen vooraf overeengekomen compensatiemaatregelen toegepast (bijv. service credits)."	Kunt u toelichten wat volgens u als opdrachtgever de gebruikelijke vorm en omvang is van dergelijke compensaties? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven of er eerst een waarschuwing of hersteltermijn geldt voordat compensatie daadwerkelijk wordt toegepast en bij welke categorieën incidenten dit van toepassing is.	Er is geen bonus-malusregeling van toepassing. Een waarschuwing en een redelijke hersteltermijn zijn terecht en blijven van kracht. Opdrachtgever verwacht in eerste instantie compensatie in de vorm van extra inzet en ondersteuning. De hoge zekerheidspercentages in uw SLA, zoals vastgesteld door uw eigen organisatie, moeten vertrouwen geven. Indien u vertrouwen heeft in uw eigen applicatie, kunt u
10	Eis 13.12	Kunt u aangeven op welke wijze u deze auditbevindingen wilt ontvangen (bijvoorbeeld in de vorm van een samenvatting, volledige auditrapportage, management letter of ander format)?	Minimaal: beschikbaarheidsrapportage, incidentenoverzicht, responstijden, security-/privacy-incidenten, doorgevoerde wijzigingen, onderhoud en trends in gebruik en performance.
11	Eis 13.13	"Kunt u toelichten hoe deze termijn is bepaald en of deze strikt noodzakelijk is? Voor een volledige en correcte data-export, met inachtneming van beveiliging, privacy en controle op volledigheid, hanteren veel leveranciers een ruimere doorlooptijd. Zou u kunnen overwegen om een realistischere termijn vast te stellen, of om onderscheid te maken tussen verschillende typen export (bijv. standaardrapportages versus volledige dataset-export)?"	Alles wat nodig is voor SLA-, security- en privacycontrole: incidentlogs, auditrapporten, certificeringen, beschikbaarheidsgegevens, technische documentatie — binnen AVG-kaders. Voor deze bronnen geldt de termijn van 5 werkdagen.
12	Eis 13.14	"Kunt u toelichten hoe deze termijn is vastgesteld en of deze strikt noodzakelijk is? Het opstellen van een volledig en zorgvuldig exit- of data-migratieplan vereist doorgaan een langere voorbereidingstijd, mede vanwege afhankelijkheden in architectuur, beveiliging, dataclassificatie en mapping. Bent u bereid te overwegen om hiervoor een ruimere en realistischere termijn vast te stellen?"	Opdrachtgever heeft de intentie om de volle contractperiode gebruik te maken van de diensten van Opdrachtnemer. Er komt echter altijd een moment waarop opdrachtgever overstapt naar een andere leverancier of nieuwere versie van de applicatie. In dat geval behoort een exitplan tot de standaard onderdelen bij deze overeenkomst en wil Opdrachtgever niet voor verrassingen komen te staan. Graag aangeven wat met deze aanvulling een acceptabele aanlevertermijn is.
13	Eis 13.9 DTAP	"Kunt u toelichten of een separate acceptatieomgeving als harde eis wordt beschouwd, of dat een optionele, additioneel af te nemen omgeving ook wordt geaccepteerd? Veel leveranciers leveren een acceptatieomgeving namelijk niet standaard, maar kunnen deze desgewenst wel tegen meerprijs beschikbaar stellen."	Dit is voor Opdrachtgever een harde eis. Opdrachtgever vereist minimaal een productie en test/acceptatieomgeving.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	"Eis 14.4 De leverancier voorziet in duidelijke documentatie en instructies voor docenten en studenten over het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal en open leermaterialen."	Wenst de opdrachtgever concrete documentatie en instructies voor het gebruik van het LMS of voor auteursrechtelijk materiaal en leer materiaal?	Het betreft een wens. We zouden graag zien dat de leverancier voorziet in duidelijke documentatie en instructies voor docenten en studenten over het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal en open leer materialen. In 10.1 hebben we onze eis geformuleerd m.b.t. documentatie en handleidingen voor het gebruik van het LMS.
15	"Eis 15.3 Bewaartermijnen De IT-oplossing kan instelbare bewaartermijnen vastleggen op tenminste het niveau van de informatieobjecten (bijv. documentniveau)."	Kunt u aangeven hoe strikt u deze eis bedoelt? Het instellen van bewaartermijnen op documentniveau wordt in veel LMS systemen niet ondersteund, omdat bewaarbeleid meestal via cursusexport of opschoning op hoger niveau wordt ingericht. Wij willen graag weten of deze eis kan worden omgezet naar een wens of dat een oplossing via cursusexport ook zou voldoen.	Het LMS moet bewaartermijnen per datatype (opdrachten, portfolio, communicatie, gebruikers, logs) instelbaar maken én automatisch toepassen conform wet- en regelgeving. De exacte termijnen bepaalt Opdrachtgever zelf.
16	Eis 15.5 Exports	Kunt u bevestigen of het acceptabel is dat het systeem een export levert waarin wordt aangegeven welke groepen data gepland staan voor verwijdering, terwijl de gedetailleerde metadata die u noemt (zoals bewaartermijn, vernietigingsdatum, onderwerp en dossiereigenaar) worden beheerd en geleverd door het eigen archiveringsbeleid van de organisatie?	Dit is voor Opdrachtgever afdoende.
17	Eis 15.6 Bewaartermijn	Kunt u verduidelijken of de eis toestaat dat onze oplossing het bewaarbeleid van uw organisatie ondersteunt door beheerders in staat te stellen gedefinieerde groepen data te verwijderen wanneer dit vereist is, terwijl de bewaartermijnen, vernietigingsdatums en gerelateerde metadata worden beheerd en vastgelegd door uw eigen archiveringsprocessen?	Gebruikers mogen informatie verwijderen zolang dit past binnen autorisaties en privacykaders. Definitieve vernietiging volgt de ingestelde bewaartermijnen en archiefregels.
18	Eis 15.7 Archivering	Kunt u verduidelijken of het acceptabel is dat onze oplossing exportpakketten van informatie-objecten levert in open, op standaarden gebaseerde formaten, waardoor uw organisatie de content en metadata kan extraheren of opstaan in langetermijnbewaarformaten zoals PDF of XML/JSON als onderdeel van uw eigen archiveringsproces? Ons platform kan content exporteren, maar permanente-bewaar-formatting wordt normaal gesproken afgehandeld door institutionele archiveringstools.	Welke open standaarden worden hier bedoeld? Opdrachtgever stelt de eis dat export van duurzame informatie mogelijk moet zijn in open standaarden zoals PDF en/of XML/JSON maar verneemt graag welke andere formaten opdrachtnemer ondersteund.
19	Eis 16.8 Verwerkersovereenkomst	De vermelde link verwijst naar een niet bestaande pagina. Kunt u bevestigen dat Bijlage 2 Verwerkersovereenkomst 4.0C1.00 - Template MBO Raad.docx de bron is voor deze eis?	Klopt
20	Eis 16.9 Escrow	Kunt u bevestigen dat de jaarlijkse kosten voor de Escrow-overeenkomst voor rekening van de opdrachtgever komen?	Een Escrow overeenkomst komt te vervallen wel zal opdrachtnemer moeten aangeven hoe voorkomen wordt dat de gegevens verloren gaan maar in zijn totaal overgedragen kunnen worden aan Opdrachtgever.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	"Eis 17.5 facturatie en financiën Jaarlijkse prijsaanpassingen zijn uitsluitend toegestaan op basis van een vooraf overeengekomen indexeringsmethode (bijvoorbeeld CBS Dienstenprijsindex)."	Na afloop van de contractuele initiële periode, bent u bereid u volledig te conformeren aan de door de leverancier gehanteerde standaard indexeringsmethodiek, mits deze vooraf transparant is vastgelegd en in lijn is met de eisen uit de aanbestedingsdocumenten (zoals jaarlijkse prijsaanpassingen op basis van een vooraf overeengekomen index, bijvoorbeeld de CBS Dienstenprijsindex)?	Index is genoemd in de concept overeenkomst. Deze is dan ook van toepassing.
22	Eis 18.5 standaarden	Kunt u toelichten wat er concreet van de opdrachtnemer wordt verwacht voor deze standaarden en op welke wijze u deze standaarden binnen de IT-oplossing wilt inzetten?	Opdrachtgever volgt en implementeert standaarden die ontwikkeld worden in gezamenlijk MBO verband vanuit EduStandaarden, MORA, MOSA en EduHub. Van Opdrachtnemer wordt verwacht te participeren in deze ontwikkelingen en de applicatie te voorzien van integratie mogelijkheden die vanuit de genoemde partijen ontstaan. Voorbeeld is de standaard integratie met DUO.
23	"Eis 18.6 eigenaarschap Opdrachtgever blijft ten alle tijden eigenaar van de gegevens in de database en mogen niet worden verwijderd of verstrekt aan derden."	Kan de opdrachtgever bevestigen dat de verwerkersovereenkomst hierin leidend is?	Klopt
24	Eis 18.7 Koppelvlakken	"Kan Gilde bevestigen dat een inschrijver aan de inschrijf eis voldoet wanneer aan de volgende voorwaarde wordt voldaan: 1. De inschrijver zorgt voor de beschikbaarheid en het onderhoud van de benodigde REST API's aan haar kant van de koppelingen, waarmee de door Gilde gewenste integraties met bronsystemen gerealiseerd kunnen worden. 2. De inschrijver zorgt voor LTI faciliteiten waardoor dit soort integraties eenvoudiger te maken zijn."	Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer benodigde REST API's beschikbaar stelt, evenals LTI integraties. Opdrachtgever gaat er tevens vanuit dat Opdrachtnemer ervaring heeft met koppelingen met genoemde onderdelen en dat opdrachtnemer een actieve rol speelt in het realiseren van de koppelingen op de omgeving van Opdrachtgever.
25	Eis 19.10 DPIA	Kunt u toelichten wat onder "afwijkingen" en "tijdig" wordt verstaan? Aangezien dit sterk afhankelijk is van de aard en verantwoordelijkheid van de geconstateerde punten, verzoeken wij om deze verplichting te laten vervallen of te herformuleren zodat deze past binnen reguliere beveiligingsafspraken.	Gezien de aard van de gegevens en de rol van Opdrachtgever in het maatschappelijke landschap is een DPIA verplicht en wordt van Opdrachtnemer vereist hieraan deel te nemen. Hoogrisico bevindingen dienen opgelost, danwel met maatregelen zo veel als mogelijk ingeperkt te worden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	"Eis 19.4 AVG Opdrachtnemer levert de verwerkingen zodanig aan Opdrachtgever aan dat Opdrachtgever deze kan verwerken in een verwerkingen register (ROPA). Opdrachtnemer werkt kosteloos en tijdig mee aan het vullen en bijhouden van het verwerkingen regist	<p>"Met betrekking tot eis 19.4 verzoeken wij u te verduidelijken wat Opdrachtgever precies verwacht van Opdrachtnemer bij het aanleveren en bijhouden van de informatie voor het verwerkingsregister (ROPA). Kunt u aangeven: In welke vorm of structuur u de aan te leveren informatie wenst te ontvangen (bijvoorbeeld formaat, sjabloon, datavelden of standaardindelingen)?</p> <p>Wat u verstaat onder de "tijdige" medewerking bij het vullen en bijhouden van het verwerkingsregister, inclusief eventuele termijnen of reactietijden?</p> <p>Welke concrete werkzaamheden en tijdsinvestering u van de leverancier verwacht bij het actualiseren van het register gedurende de looptijd van de overeenkomst?"</p>	Wij gebruiken een standaard verwerkersovereenkomst, die gedeeld is op Tendermed bij de aanbestedingsstukken in bijlage 2.
27	Eis 19.6 verwerkingsactiviteiten	Kunt u bevestigen dat het tijdig aanleveren van wijzigingen in de verwerkingsactiviteiten door de opdrachtnemer voldoende is om aan deze eis te voldoen?	Wij gebruiken een standaard verwerkersovereenkomst, die gedeeld is op Tendermed bij de aanbestedingsstukken in bijlage 2.
28	Eis 19.8 AVG	Pseudonimisering wordt als verplicht element genoemd. Kunt u deze eis aanpassen zodat ondersteuning van of anonimisering of pseudonimisering volstaat?	De eis beschrijft al het gebruik van gegevensbescherming by default voor o.a. pseudonimisatie en anonimisatie. Concreet gaat het bijvoorbeeld om dat koppelingen richting leermiddelen met een minimum aan persoonsgegevens kunnen worden aangevraagd.
29	"Eis 19.9 Functies De IT-oplossing biedt de optie aan Opdrachtgever om Persoonsgegevens te anonimiseren en pseudonimiseren. Opdrachtnemer zal zijn anonimiserings- en/of pseudonimiseringsmethoden/-processen verbeteren wanneer Opdrachtgever onvoldoende ano	Kunt u toelichten wat u precies verstaat onder "onvoldoende anonimisering/pseudonimisering" in de context van eis 19.9? Wij verzoeken u daarbij te specificeren welke criteria, normen of toetsingsmethoden Opdrachtgever hanteert om te beoordelen of de toegepaste anonimisering of pseudonimisering als onvoldoende wordt beschouwd.	Zie eis 19.8 het betreft hier de algemene richtlijnen van de GDPR om zo min mogelijk persoonsgegevens vast te leggen en om bijvoorbeeld het registreren en integreren van leermiddelen met een minimum aan persoonsgegevens te realiseren.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	"Eis 2.1 Het LMS ondersteunt de ontsluiting van leermaterialen via de ECK iD."	<p>Kunt u aangeven: Of ECK iD-ondersteuning een harde functionele noodzaak is voor Gilde Opleidingen of dat het doel (koppeling met leermiddelen, inclusief via andere standaarden zoals LTI) ook op andere wijze kan worden bereikt?</p> <p>Of u bereid bent deze eis aan te passen naar een wens, zodat meerdere LMS-leveranciers een gelijkwaardige kans behouden?</p> <p>Welke minimale mate van integratie u verwacht (bijv. authenticatie, licentiecontrole, deep linking), zodat alternatieve, marktbrede standaarden mogelijk ook voldoen?"</p>	<p>ECK.ID wordt ingezet voor het via een pseudoniem ontsluiten van leermiddelen. Dit kan ook met andere oplossingen zoals eduID worden gerealiseerd.</p> <p>Ontsluiting van leermaterialen vanuit het LMS zonder persoonsgegevens uit te wisselen blijft een eis. Specifieke invulling van ECK.ID is een wens.</p>
31	Eis 20.10	In eis 20.10 wordt gevraagd om op verzoek een rapport te leveren over de dagelijkse beveiligingscontrole van de verbinding. Kunt u toelichten welk type rapport u precies verwacht? Dit type rapportage wordt doorgaans niet dagelijks gegenereerd. Zou het voor u acceptabel zijn om deze eis te laten vervallen of te voldoen met jaarlijkse onafhankelijke auditrapporten (bijv. ISO en/of SOC)? Wat wordt verstaan onder voldoende veilig? Er wordt gevraagd om op verzoek een rapport te leveren over de dagelijkse beveiligingscontrole van de verbinding. Kunt u toelichten welk type rapport u precies verwacht? Dit type rapportage wordt doorgaans niet dagelijks gegenereerd. Zou het voor u acceptabel zijn om te voldoen met jaarlijkse onafhankelijke auditrapporten (bijv. ISO of SOC)?	Een ISO27001 certificering (zonder relevante uitsluitingen in het SoA) en een SOC2-type2 assurance-rapportage voldoet om aan deze eis te voldoen. Ondanks dat niet expliciet wordt aangetoond dat er dagelijkse controles plaatsvinden toont dit een effectieve, en structurele monitoring- en beveiligingsmaatregelen aan waar het uiteindelijk om te doen is. Als alternatief kan ook de ISAE 3000 type II volstaan.
32	"Eis 20.8 De beveiligingsmaatregelen bij de Opdrachtnemer zijn aantoonbaar volgens een systematiek ingevoerd (Bijvoorbeeld ISO 27001/27017, combi, SOC 2 type II)"	Kunt u aangeven welke vorm van bewijs u verwacht om aan te tonen dat de beveiligingsmaatregelen volgens een erkende systematiek (zoals ISO 27001/27017 of SOC 2 Type II) zijn ingevoerd?	Een ISO27001 certificering (zonder relevante uitsluitingen in het SoA) en een SOC2-type2 assurance-rapportage voldoet om aan deze eis te voldoen.
33	"Eis 20.9 De opdrachtnemer beschikt binnen een jaar na gunning over een beschrijving van de interne beheersmaatregelen van de serviceorganisatie in de vorm van een ISAE 3402 Type II rapportage."	Kunt u toelichten of een gelijkwaardige assurance-rapportage ook wordt geaccepteerd naast een ISAE 3402 Type II?	Opdrachtgever neemt aan dat Opdrachtnemer met de woordkeuze "Naast" feitelijk bedoeld in plaats van een ISAE 3402 Type II verklaring. Een gelijkwaardige assurance-rapportage voldoet, echter wel op voorhand concreet maken welke opdrachtnemer wenst te gebruiken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Eis 21.3	Er wordt een maximale RTO van 4 uur genoemd. Kunt u bevestigen dat deze RTO uitsluitend geldt voor verlies van de hostingfaciliteit, en dat voor inconsistentie, verlies of corruptie van data een afwijkende (langere) RTO mag worden gehanteerd?	Wij kunnen niet bevestigen dat de RTO van 4 uur enkel geldt voor het verlies van hostingfaciliteiten, wij kunnen wel bevestigen dat de RTO bij corruptie van de data tot 8 uur mag zijn.
35	"Eis 21.5 De Beschikbaarheid, Prestatie en Onderhoud van de IT-oplossing moeten worden gewaarborgd (bv. graceful degradation, redundantie of automatische rollback mechanismen). Dit betekent ook dat eventueel herstel van Gegevens en clouddiensten wordt ge	Kunt u aangeven welk soort bewijs of documentatie u verwacht om aan te tonen dat de beschikbaarheids- en herstelmechanismen periodiek worden getest?	Opdrachtgever verwacht periodiek een testrapport met eventuele bevindingen.
36	"Eis 21.6 Opdrachtnemer heeft een disaster recovery procedure/plan en een rollback procedure voor de IT-oplossing gedocumenteerd en getest. Op verzoek levert Opdrachtnemer documentatie aan Opdrachtgever en/of geeft instructie over stappen die Opdrachtgev	Kunt u aangeven in welke vorm u de disaster recovery- en rollbackdocumentatie wilt ontvangen (bijvoorbeeld samenvatting, volledig plan, of instructies voor de opdrachtgever)?	Disaster recovery documentatie omvat procedures, RTO/RPO, testresultaten, technische maatregelen en herstelacties.
37	Eis 21.7 Onderhoud zal minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het Onderhoud worden aangekondigd aan Opdrachtgever. De maximale downtime voor Onderhoud is 4 uur per maand. Onderhoud met downtime is niet toegestaan tijdens tentamenperiodes als beschreven in	Kunt u aangeven hoe de tentamenperiodes worden aangeleverd aan de opdrachtnemer, zodat onderhoud buiten deze periodes correct kan worden gepland?	De tentamen periodes en beschikbaarheidswindows voor onderhoud worden jaarlijks verstrekt en tijdens de Service Level Management indien nodig besproken.
38	"Eis 22.3 Provisioning De IT-oplossing biedt een provisioning- en deprovisioning API die zowel pre-provisioning als on-demand provisioning bij eerste login ondersteunt, evenals automatische deprovisioning van on-demand geprovisioneerde accounts na een con	Kunt u verduidelijken waar de automatische deprovisioning volgens deze eis moet plaatsvinden? Ons LMS ondersteunt zowel pre-provisioning als JIT accountcreatie via IAM of SIS integraties, maar het automatisch verwijderen van JIT accounts na een bepaalde periode wordt in de praktijk meestal door het IAM systeem uitgevoerd. Wij willen graag weten of u verwacht dat het LMS zelf deze timerfunctie bevat, of dat een oplossing via het IAM systeem ook voldoet.	Opdrachtgever verwacht een API , welke aansloten zal worden op de IAM oplossing. De IAM oplossing zal het signaal voor aanmaken en verwijderen van accounts geven.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Eis 22.6	Kunt u bevestigen of ondersteuning voor Azure MFA via Azure Active Directory single sign-on aan deze eis voldoet?	Dit is akkoord.
40	"Eis 23.12 Api: De API voor de benodigde koppelvlakken is volledig ontwikkeld door de Opdrachtnemer bij aanvang van de implementatie van de IT-oplossing."	Welke rol wordt van de leverancier verwacht bij niet standaard gegeven koppelingen en aansluitingen. Dus custom koppelingen die gerealiseerd moeten worden?	De Opdrachgever levert en onderhoudt een volledige, gedocumenteerde API en ondersteunt integraties.
41	Eis 23.5	Kunt u verduidelijken of uitgebreide JSON-gebaseerde API-documentatie en gestructureerde datamodellen acceptabel zijn in plaats van formele XSD- of JSON Schema-bestanden? Ons platform biedt gedetailleerde en consistente dataformaten via API's, CSV-exports en 1EdTech-pakketten, maar publiceert geen aparte XSD- of JSON Schema-validatiedocumenten.	Ja, dit is toegestaan. De eis stelt dat de structuur van de gegevens die door het LMS worden aangeboden duidelijk, gestandaardiseerd en volledig gedocumenteerd moet zijn. JSON-gebaseerde datastromen passen binnen deze kaders, mits zij voldoen aan de overeengekomen API-specificaties, consistent zijn qua datamodellen en aansluiten op de geldende standaarden binnen Gilde (zoals veilig transport, dataminimalisatie en AVG-richtlijnen).
42	Eis 4.15	We hebben geen brede adoptie of concrete vraag naar deze standaard gezien bij onze klanten of in de markt. De standaard dateert uit 2014 en is gebaseerd op een IMS-standaard uit 2005. Daarom stellen wij voor om deze eis te verwijderen of om te zetten naar een wens, zodat innovatieve en actuele oplossingen niet onnodig worden uitgesloten.	Ja. De eis verlangt dat het LMS de portfoliofunctionaliteit ondersteunt zoals beschreven in het PVE, maar legt geen verplichting op voor uitgebreide of geavanceerde portfolio-modules. Een basisportfolio, waarin studenten leerproducten, reflecties en bewijslast kunnen opslaan en docenten dit kunnen beoordelen of inzien, voldoet aan de minimumeisen. Aanvullende functionaliteit mag worden aangeboden, maar is niet verplicht.
43	"Eis 4.21 Het LMS ondersteunt het afnemen van formatieve toetsen in externe toetsapplicaties."	Kunt u bevestigen dat het afnemen van formatieve toetsen in externe toetsapplicaties zoals genoemd in deze eis, wordt gerealiseerd via de LTI-standaard (bij voorkeur LTI 1.3 / LTI Advantage)? Indien een andere koppelmethode wordt verlangd, kunt u dan aangeven welke standaard of technische specificatie Opdrachgever voorstaat?	Zoals opgenomen in het architectuur overzicht in "Bijlage A Programma van Eisen en Wensen LMS" geldt voor toetsen en examens inderdaad integratie op basis van de LTI-standaard.
44	"Eis 4.35 Het LMS ondersteunt de docent bij het maken van opdrachten, het nakijken ervan en het contextueel uitleggen aan studenten waarom een antwoord fout is."	Kunt u nader specificeren welke vormen van ondersteuning u precies verwacht van het LMS bij het maken van opdrachten, het nakijken daarvan en het contextueel toelichten aan studenten waarom een antwoord onjuist is? Graag ontvangen wij een toelichting op de gewenste functionaliteit, diepgang en voorbeelden van ondersteuning, zodat wij kunnen beoordelen hoe onze oplossing hier optimaal op kan aansluiten.	Het betreft hier een wens. Wij zouden graag de mogelijkheden zien in het LMS voor ondersteuning bij de opbouw van opdrachten en het nakijken ervan, bijvoorbeeld sjablonen, rubrics, leerdoelen, succescriteria, koppeling met kwalificatiedossier (KD). Ook zijn we benieuwd of het LMS contextuele feedback kan geven door middel van uitleg waarom een antwoord fout is, gekoppeld aan leerdoelen, KD, leer materiaal etc., mogelijk met AI.
45	"Eis 4.5 Studenten kunnen de feedback beoordelen en de beoordeling terugkoppelen."	"Kunt u specificeren op welke wijze studenten de feedback moeten kunnen beoordelen? Verwacht u een waardering, een reflectieveld, of een dialoogmogelijkheid met de docent? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven wat met "terugkoppelen" wordt bedoeld?"	We verwachten hier een reflectieveld met de mogelijk tot dialoog, zodat de docent weet hoe de student de feedback heeft ervaren/geïnterpreteerd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	"Eis 6.2 Studenten kunnen in het LMS in duo's of groepen met elkaar chatten, waarbij de logbestanden van de chats worden bewaard. "	Kunt u aangeven hoe strikt u eis 6.2 bedoelt, gezien het feit dat ons LMS de chatfunctie heeft uitgefaseerd? Online communicatie de afgelopen jaren verschoven naar instant messaging op mobiele apparaten, waardoor het gebruik van de chattool sterk is afgenomen. De functie is daarom verwijderd om het platform te vereenvoudigen en om verwarring te voorkomen tussen tools die dezelfde rol vervullen. In dit licht willen wij graag weten of u deze eis wilt handhaven of dat een alternatieve oplossing via bestaande communicatieplatformen binnen de instelling ook voldoet.	Met de chatfunctie beogen we dat, gekoppeld aan de (samenwerkings)opdracht in het LMS, de mogelijkheid voor studenten bestaat om met medestudenten of docenten over de opdracht in dialoog te gaan. Wij zijn ook akkoord met een alternatieve oplossing via volledige integratie met Office365.
47	"Eis 7.10 Het LMS kan geautomatiseerd notificaties versturen, bijvoorbeeld bij mededeling geplaatst, cijfer toegekend, deadline in zicht, rooster gewijzigd."	Kunt u bevestigen dat de notificatie "rooster gewijzigd" alleen van toepassing is wanneer de roosterapplicaties (Xedule/Zermelo) zulke wijzigingen via een koppeling aan het LMS aanleveren, aangezien het LMS zelf geen roosters beheert?	Hierbij bevestigd.
48	Leidraad 1.7	<p>"Gilde Opleidingen hanteert in de aanbestedingsleidraad dat de betaling gebaseerd is op het daadwerkelijke aantal actieve gebruikers per jaar (leidraad, §1.7), waarbij een gebruiker mee telt als deze minimaal twee keer heeft ingelogd. Daarnaast bevat het Programma van Eisen de eis dat alle kosten benodigd voor gebruik van de applicatie en informatie minimaal een half jaar vooruitbetaald worden (PvE 16.10).</p> <p>Om te kunnen aansluiten op beide bepalingen vragen wij uw toelichting op de door u gewenste facturatiestructuur.</p> <p>Onze vraag:</p> <p>Hoe ziet Gilde Opleidingen de praktische invulling van de combinatie van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vooraf factureren (minimaal zes maanden vooruit) en 2. Achteraf bepalen van het daadwerkelijke aantal actieve gebruikers? <p>Of ziet u graag een andere werkwijze?"</p>	Vaste kosten vooraf. Kosten per gebruiker kunnen inderdaad achteraf pas exact worden bepaald. Bij ingebruikname kan in overleg een inschatting gedaan worden. Corrigeren is achteraf mogelijk.
49	Wens 4.44	<p>"U spreekt over het "vastleggen/bevriezen van een momentopname van een eenheid van bewijzen."</p> <p>Kunt u toelichten wat hiermee exact wordt bedoeld? Moet het LMS bewijsstukken, beoordelingen en feedback daadwerkelijk onwijzigbaar kunnen 'bevriezen', of gaat het om het genereren van een voortgangsrapportage over een bepaalde periode?</p> <p>De functionele impact en technische implementatie verschillen sterk per interpretatie, daarom verzoeken wij verduidelijking."</p>	Het is onze wens dat het LMS bewijsstukken, beoordelingen en feedback op een moment daadwerkelijk onwijzigbaar kan bevriezen. Zo wordt bij Lerend Kwalificeren groei aangetoond.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	"Wens 5.8 deelnemer-evaluaties vanuit het LMS kunnen worden gemaakt en verstuurd en dat de uitkomsten kunnen worden meegenomen in het dashboard."	Kunt u verduidelijken wat u precies verstaat onder deelnemer-evaluaties? Gaat het hierbij om evaluaties van studenten over het onderwijs, feedback van studenten op leereenheden, zelfevaluaties van studenten, of een ander type evaluatie? Deze toelichting is nodig om de functionele impact correct te kunnen beoordelen.	Het gaat hier om evaluaties van studenten over de scholing t.b.v. monitoren van tevredenheid van LLO activiteiten en kwaliteitsborging.
51	Leidraad 1.7	Is Gilde Opleidingen bereid de eis omtrent de definitie van een "actieve gebruiker" aan te passen naar een marktconforme formulering, waarin een actieve gebruiker wordt gedefinieerd als een persoon die minimaal één keer inlogt binnen een overeengekomen periode?	Niet akkoord. Zie ook beantwoording vraag 48
52	22.4 Provisioning	Kan Gilde Opleidingen bevestigen dat het beschikken over open API's voor zowel provisioning als de-provisioning voldoende is om aan eis 22.4 te voldoen?	Oprachtgever bevestigt dat dit voldoet.
53A	Leidraad 1.5	Wij hebben kennisgenomen van de gewenste go-live datum van 1 april 2026, met een gunning voorzien op 26 februari 2026. Dit geeft een implementatieperiode van circa 5 weken. Om een succesvolle implementatie te waarborgen en realistische verwachtingen te scheppen, verzoeken wij u om de volgende punten nader te verduidelijken:	Een volgende keer deze vragen graag apart stellen, zodat het de duidelijkheid in beantwoording ten goede komt. Zie voor beantwoording verder onder 53B t/m 53F
53B	Leidraad 1.5	Definitie "operationeel per 1 april 2026": Betreft dit volledige productie met alle functionaliteiten en integraties actief? Of betreft dit beschikbaarheid voor docenten om content voor te bereiden voor studiejaar 2026/2027? Is een gefaseerde go-live acceptabel (bijvoorbeeld: eerst docenten/beheerders, later studenten)?	Met operationeel per 1 april 2026 bedoelen we dat het LMS beschikbaar is voor inrichting en opleidingen van docenten van de 3-5 koplopende opleidingen die meedoen aan de pilot om live te gaan met studenten per september 2026. Hiervoor is het tenminste nodig dat de koppelingen met Office365, de studentenkoppeling met Eduarte en de docentenkoppeling met AFAS zijn gelegd. Per 1 april 2026 hoeft het LMS nog niet productierijp te zijn voor studenten.
53C	Leidraad 1.5	Implementatiefasering: Wat zijn de kritieke functionaliteiten die per 1 april operationeel moeten zijn? Welke functionaliteiten mogen in een latere fase (bijvoorbeeld augustus 2026) worden geïmplementeerd? Is er ruimte voor een pilot-fase met een beperkte groep gebruikers?	Implementatiefasering: Gefaseerde go live is acceptabel in die zin, dat we voor koplopende opleidingen in de pilot livegang beogen per september 2026 en voor de overige opleidingen per september 2027. Naast de genoemde koppelingen is kritieke functionaliteit die per 1 april operationeel moet zijn het kunnen inrichten van een vak en het delen van materiaal. Verdere keuzes zullen worden gemaakt op basis van behoeften van koplopende opleidingen in de pilot. Bepaling koplopende opleidingen gebeurt in januari 2026.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53D	Leidraad 1.5	<p>Migratie vanuit huidig LMS (It's Learning): Moet historische data gemigreerd worden vóór 1 april 2026? Zo ja, welke data (cursusinhoud, gebruikersgegevens, cijfers, etc.) en uit welke periode? Of is een fresh start met nieuwe content acceptabel?</p>	<p>Contentmigratie: Historische data hoeft niet gemigreerd te worden vóór 1 april 2026. Koplopende opleidingen in de pilot geven aan of en zo ja welke content zij willen migreren.</p>
53E	Leidraad 1.5	<p>Licentieperiode en gebruikersaantallen: De licentie begint op 3 augustus 2026, maar het systeem moet operationeel zijn op 1 april. Hoe verhouden deze data zich tot elkaar? De aantallen 1.000 studenten (jaar 1) en 8.700 studenten (jaar 2): wanneer begint jaar 1 precies (1 april, 3 augustus, of 1 september)? Betreft de 1.000 studenten een pilot-groep of een specifieke locatie/afdeling?</p>	<p>Licentieperiode en gebruikersaantallen: Het LMS moet operationeel zijn voor inrichting door beheerders/docenten per 1 april 2026. Per start schooljaar 2026 gaan de studenten van de koplopende opleidingen in de pilot live in het LMS. De inschatting is dat 3-5 opleidingen deelnemen aan de pilot met gezamenlijk zo'n 1.000 studenten. We verwachten dat het LMS per 3 augustus 2026 productierijp is voor studenten.</p>
53F	Leidraad 1.5	<p>Implementatie-activiteiten: Wanneer moet de UAT (User Acceptance Testing) zijn afgerond? Wanneer moeten trainingen voor beheerders en docenten plaatsvinden? Welke afhankelijkheden zijn er met andere systemen (IAM, SIS, etc.) die vóór 1 april geïntegreerd moeten zijn?</p>	<p>Implementatieactiviteiten: De UAT moet op 1 juli 2026 zijn afgerond. Training voor beheerders moeten z.s.m. plaatsvinden na gunning, voor docenten in april/mei 2026. Afhankelijkheden met andere systemen: koppelingen met Eduarte, IAM en Azure AD. Daarnaast ook LTI integratie met Remindo en Office 365.</p>
54	PvE: Lerend kwalificeren	<p>Lerend kwalificeren is in continue ontwikkeling. In hoeverre is het wenselijk om gezamenlijk de module te blijven configureren, te optimaliseren zodat deze blijft aansluiten bij de ontwikkeling rondom lerend kwalificeren binnen Gilde.</p>	<p>We gaan er ervan uit, dat uw vraag onze wens 4.37 betreft. De Aanbesteding gaat over een LMS waar lerend kwalificeren een onderdeel van kan zijn. Dit heeft onze voorkeur.</p>
55	PvE: Lerend kwalificeren	<p>Is het wenselijk dat de module Lerend Kwalificeren overweg kan met verschillende structuren zoals challenges, rubrics, losse projecten, etc. en dat dit door elkaar heen gebruikt kan worden binnen Gilde.</p>	<p>We verwijzen naar onze wensen in het PvE (4.36 t/m 4.53). De Aanbesteding gaat over een LMS waar lerend kwalificeren een onderdeel van kan zijn. Dit heeft onze voorkeur.</p>
56	PvE: Lerend kwalificeren	<p>Is het wenselijk dat opleidingen gebruik maken van de module Lerend Kwalificeren zonder gebruik van het LMS systeem.</p>	<p>De Aanbesteding gaat over een LMS waar lerend kwalificeren een onderdeel van kan zijn. Dit heeft onze voorkeur.</p>
57	PvE: Lerend kwalificeren	<p>In hoeverre is het wenselijk of een eis dat het framework, de ruggengraat (van kerntaken, rubrics, werkprocessen, feedbackformulieren, etc.), in te stellen is per opleiding, per curriculum, per cohort, per student, te configureren is in de applicatie. Dit zodat de applicatie naadloos aansluit bij de werkwijze van het betreffende curriculum.</p>	<p>We verwijzen naar onze wensen in het PvE (4.36 t/m 4.53). De Aanbesteding gaat over een LMS waar lerend kwalificeren een onderdeel van kan zijn. Dit heeft onze voorkeur.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58	Aanbestedingsleidraad 1.7 Facturatie	Gaat u ook akkoord met jaarlijkse facturatie vooraf van de licentiekosten op basis van een jaarlijks opnieuw vast te stellen licentieaantal? Voor eventuele afwijkingen t.o.v. het daadwerkelijk gebruik zal aan het eind van het betreffende licentiejaar verrekening plaats vinden. Hiermee wordt geborgd dat u betaalt naar daadwerkelijk gebruik. Dat is de gangbare procedure in de markt en hierop zijn onze systemen en procedures ingericht. Een afwijkende facturatiemethode voor licenties is lastig uitvoerbaar waardoor deze kostenverhogend en doorberekend moet worden in de licentieprijs. Indien u niet akkoord bent, kunt u toelichten wat voor u het belang is van uw voorgestelde facturatiemethode?	Op het moment dat men aan de slag kan met het LMS, zoals aangegeven, zal gestart worden met 1.000 licenties. Deze kunnen bij aanvang worden gefactureerd. Als in de loop van het schooljaar extra gebruikers actief zijn in de omgeving (minimaal twee keer ingelogd), dan kunnen deze tegen het einde van het schooljaar – zodra er een goed beeld is – aanvullend worden gefactureerd. Op dat moment zal ook worden vastgesteld wat het beoogde aantal licenties voor het schooljaar 2027-2028 is. Onze doelstelling is dat per start schooljaar 2027-2028 alle studenten van Gilde Opleidingen het LMS gebruiken. We verwachten dat te kunnen bereiken met een goede oplossing en een krachtige implementatiepartner. Het betreft een pay-as-you-go-model, wat betekent dat er betaald wordt voor daadwerkelijk gebruik. Na het tweede jaar kan worden overeengekomen dat het nieuwe jaarbedrag gebaseerd is op het aantal gebruikers van het afgelopen jaar die minimaal twee keer hebben ingelogd.
59	Aanbestedingsleidraad 1.7 Facturatie	Uw definitie van een actieve gebruiker waarvoor een licentiebedrag gerekend mag worden is iemand die gedurende het schooljaar/licentiejaar minimaal 2x inlogt op het systeem. Dat is een hoogst ongebruikelijke definitie in de markt waarin de standaard is dat bij minimaal 1x inloggen sprake is van een actieve gebruiker. Op een afwijkende definitie zijn onze (rapportage)systemen niet ingericht. Handhaving van deze definitie leidt tot maatwerk, extra kosten en daarmee een verhoging van de licentieprijs. Gaat u akkoord met de in de markt gebruikelijke standaard van minimaal 1x inloggen in het licentiejaar = een actieve gebruiker? Zo niet, kunt u toelichten wat de reden is dat u aan uw definitie vasthoudt en waarom u van mening bent dat pas vanaf minimaal 2x inloggen sprake is van een actieve gebruiker?	Wanneer een student de applicatie bekijkt en slechts wil zien wat voor applicatie het is, zonder deze daadwerkelijk te gebruiken, is het niet realistisch dat hij direct voor een heel jaar moet betalen. Vergelijk het met een sportvereniging: als iemand een keer wil kijken of het iets voor hem is, en hij zou dan meteen voor een heel jaar moeten betalen, denk ik niet dat er iemand is die dat een realistische keuze vindt. In het kader van systeemveiligheid is een dergelijke monitoring een standaard vereiste.
60	Aanbestedingsleidraad 1.7 Evalueatie na eerste implementatie	U schrijft: "De opdrachtgever zal na de eerste implementatiefase het gebruik en de prestaties van het LMS in de pilotgroep evalueren. Afhankelijk van de tevredenheid en de onderwijskundige resultaten kan de opdrachtgever besluiten om het gebruik van het LMS uit te breiden naar instellingsbrede implementatie." Kunt u toelichten wat u verstaat onder de 'eerste implementatiefase', wie u met de 'pilotgroep' bedoelt? Kunt u ook in het kader van transparantie concreet zijn over hoe het evaluatieproces plaats vindt?	Zoals aangegeven zal de implementatie en ingebruikname voor om en nabij 1.000 studenten in het eerste jaar succesvol moeten zijn en voldoen aan de verwachtingen. Het is in niemands belang dat er gebruik gemaakt moet worden van de wachtkamerconstructie. Door het in gebruik nemen van de applicatie kan men pas echt toetsen of deze werkt zoals overeengekomen in het eisen- en wensenpakket.
61	Aanbestedingsleidraad 3.9 actualiseren stukken	Mogen wij ervan uitgaan dat u de aanbestedingsstukken (in ieder geval de overeenkomsten en algemene voorwaarden ARBIT) actualiseert n.a.v. de Nvl's zodat de definitieve versies actuele versies zijn? Hiermee voorkomt u dat partijen de Nvl's moeten raadplegen om uit te vinden wat de geldende afspraken zijn, wat tijdrovend is en tot verwarring kan leiden.	Toelichtingen en eventuele aanpassingen van voorwaarden met betrekking tot de Arbit worden opgenomen in de conceptovereenkomst en uiteindelijk in de definitieve Overeenkomst. De Arbit-voorwaarden zelf zullen niet worden aangepast. Aanpassingen in de eisen- en wensenlijst worden verwerkt in nieuwe versies.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	Aanbestedingsleidraad 5.3 testomgeving	Hoe gaat u om met een situatie waarin bepaalde leveranciers wel - en bepaalde leveranciers niet een testomgeving opleveren? Wat voor invloed heeft dit op de beoordeling van de use cases?	Testomgeving om de applicatie te beoordelen komt te vervallen. Tijdens de presentaties van leveranciers zal de Live omgeving worden beoordeeld.
63	Aanbestedingsleidraad 6.3 Beoordeling	Wij lezen niet dat de individuele scores van de leden van het beoordelingsteam naar aanleiding van het plenair overleg nog aanpast kunnen worden. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, kunt u dit nader verduidelijken?	Beoordelingsproces De leden zullen individueel een beoordeling uitvoeren op basis van de vraagstelling en de beantwoording door de inschrijvers. Deze individuele beoordelingen worden ingediend bij de procesbegeleider (inkoper). In een plenair overleg worden alle beoordelingen besproken, inclusief de bijbehorende motivaties. Tijdens dit overleg kan een individuele beoordelaar zijn beoordeling aanpassen, bijvoorbeeld als blijkt dat bepaalde zaken niet goed zijn gezien of wanneer argumenten van andere leden aanleiding geven om het eigen oordeel kritisch te heroverwegen. Na dit overleg worden de definitieve gemiddelden vastgesteld.
64	Aanbestedingsleidraad 6.3 Beoordeling	Kunt u bevestigen dat 'komen tot een gemiddelde beoordeling' betekent dat de scores van alle individuele beoordelaars opgeteld worden en dat de som wordt gedeeld door het aantal beoordelaars?	Dat klopt, zie antwoord op vraag 63
65	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Gaat u akkoord met onze suggestie om per inschrijver voor de gehele demonstratie 1,5 uur te reserveren (exclusief introductie). Dit komt neer op een half uur per use case. Onze ervaring is dat deze tijd nodig is om de casussen volledig en goed te kunnen demonstreren, zeker als u beoordelaars in staat stelt om vragen te stellen. Gaat u akkoord met dit voorstel?	Per inschrijver is 2 uur gereserveerd voor demonstratie, inclusief introductie.
66	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Staat u leden van de beoordelingscommissie toe om vragen te stellen tijdens de demo? Zo ja, kunt u bevestigen dat deze vragen in lijn van de scope van de uitgevraagde casussen zullen zijn?	Leden van de beoordelingscommissie zullen de instructie ontvangen dat zij tijdens of na de demo's vragen ter verduidelijking mogen stellen, mits binnen de scope van de uitgevraagde cases.
67	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	We gaan ervan uit dat je de demonstratie wilt op basis van een 'live demo'. Kunt u dit bevestigen? Is een PowerPoint presentatie ter ondersteuning / als introductie van de live demo toegestaan?	Het gaat om een 'live' demo/presentatie. Een PowerPoint presentatie ter ondersteuning/introductie van de live demo is dus toegestaan. Zie ook beantwoording van de vragen 62 en 129.
68	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Staat u inschrijvers toe de demonstratieruimte ruim voor aanvang van de demonstratie te betreden zodat zij de benodigde (technische) voorbereidingen kunnen treffen voordat de demonstratie start? Ons uitdrukkelijke verzoek is om in ieder geval een half uur voor aanvang de ruimte in te kunnen.	Inschrijvers krijgen een half uur voor aanvang van de demonstratie toegang tot de ruimte.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Kunnen inschrijvers ervan uitgaan dat aanbestedende dienst zorgt voor alle gangbare faciliteiten om de demonstratie goed uit te kunnen voeren? Hierbij valt te denken aan: goede wifi, groot scherm zodat alle beoordelaars de details van het getoonde LMS goed kunnen zien, aansluitmogelijkheden op het scherm, audiovoorzieningen, een goed geventileerde ruimte met een minimaal risico op externe geluidshinder, etc	Daar kunnen inschrijvers van uitgaan.
70	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Wat is de uiterlijke datum dat u uitnodigingen voor de demonstraties verstuurt? We vragen dit omdat de deadline voor indienen en de demonstratiedatum vrij dicht op elkaar liggen. Het is voor de voorbereiding van inschrijvers belangrijk om ruim van te voren op de hoogte te zijn van datum, tijdstip en locatie.	19 januari 2026 worden de uitnodigingen voor de demonstraties verstuurd, die op 26 januari 2026 zullen plaatsvinden.
71	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij erop toe zal zien dat beoordelaars elkaar niet beïnvloeden tijdens de afzonderlijke beoordeling van de casussen in het kader van een objectief beoordelingsproces? Onze ervaring is dat beoordelaars geneigd zijn met elkaar te overleggen tijdens de beoordeling van een demo.	Het betreft geen proefwerk. Beoordelaars overleg hoeft niet nadeling te zijn maar helpt elkaar scherp te houden in de beoordeling. Rare uitschieters zullen door het beoordelingsteam getoest worden op relevantie. Zie verder ook de bijlage als voorbeeld met willekeurige getallen over de beoordeling van de casussen
72	Aanbestedingsleidraad 5.4, K3.1 Use Cases	Beoordeling demo: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de individuele beoordelaars per casus een score geven en dat deze scores opgeteld worden om tot een totaalscore per inschrijver te komen?	Hierbij bevestigd.
73	Bijlage E - Use cases 5.4, K3.1 beoordelingskader use cases	Het beoordelingskader voor de use case ontbreekt. Het is ons niet duidelijk wanneer een use case als 'uitmuntend', 'goed', etc. beoordeeld wordt. Kunt u het beoordelingskader voor de use cases toevoegen aan de aanbestedingsleidraad?	De beoordeling van de Usecases is in paragraaf 6.5 van de aanbestedingsleidraad toegevoegd. Een voorbeeld van de resultaten en uiteindelijke berekening van de score van de use cases is in een aparte bijlage bij de nota van inlichtingen toegevoegd.
74	Bijlage E - Use cases 5.4, K3.1 motivatie use cases	Kunnen inschrijvers ervan uitgaan dat de motivatie van de scores van de use cases per use case en per scenario worden gedeeld door de aanbestedende dienst zodat maximale transparantie geboden wordt? Dit is bevorderlijk voor het inzicht in de totstandkoming van de score voor onderdeel K3.1 en biedt waardevolle feedback aan inschrijvers. Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	U ontvangt een terugkoppeling hoeveel punten u gescoord heeft op het totale onderdeel Usecases. Tevens zal er een onderbouwing zijn op welk van de "6 blokken" u slechter of beter scoorde ten opzichte van de best scorende inschrijver. Individuele scoringsformulieren worden niet gedeeld.
75	Bijlage A - PvE 1.32 Organiseren van leren	Bent u bereid de eis "gebruikers kunnen notificaties van de agenda instellen, die ook mutaties signaleren" te laten vallen of omzetten naar een wens? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	We zijn bereid om deze eis als wens op te nemen.
76	Bijlage A - PvE 3.10 Plagiaatdetectie	Kunt u bevestigen dat u verwacht dat inschrijvers niet alleen de integratie met de plagiaatdetectiesoftware beprijzen maar ook de licenties voor de plagiaatdetectiesoftware zelf leveren en dus ook beprijzen?	Wij verwachten dat inschrijvers <i>alleen</i> de integratie met plagiaatdetectiesoftware beprijzen. De levering van licenties voor plagiaatdetectiesoftware valt niet in de scope van deze uitvraag.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77	Bijlage A - PvE 3.23 Organiseren van leren	Bent u bereid om de eis " Rubrics kunnen tegelijkertijd door meerdere docenten/praktijkbegeleiders, in- of extern worden ingevuld" te laten vervallen of als wens te formuleren? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	We zijn bereid om deze eis als wens op te nemen.
78	Bijlage A - PvE 4.13 Organiseren van leren	Bent u bereid om de eis "Over peerfeedback: De docent kan de peerfeedback beoordelen en de beoordeling terugkoppelen" te laten vervallen of als wens te formuleren? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	We zijn bereid om deze eis als wens op te nemen.
79	Bijlage A - PvE 4.35 Organiseren van leren	Bent u bereid om de eis "Resultaten in een overzicht met standaardindeling kunnen worden geëxporteerd en geïmporteerd bijvoorbeeld in .xls of .csv formaat, met de mogelijkheid om onderscheid te maken in deel- en eindresultaten" aan te passen in "Resultaten in een overzicht met standaardindeling kunnen worden geëxporteerd, bijvoorbeeld in .xls of .csv formaat, met de mogelijkheid om onderscheid te maken in deel- en eindresultaten", of te laten vervallen of als wens te formuleren? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	Deze eis wordt geherformuleerd naar "Resultaten in een overzicht met standaardindeling kunnen worden geëxporteerd, bijvoorbeeld in .xls of .csv formaat, met de mogelijkheid om onderscheid te maken in deel- en eindresultaten."
80	Bijlage A - PvE 5.9 Learning analytics en studiovoortgang	Kunt u bevestigen dat ons alternatief, Advanced Reporting, waarmee specifieke dashboards kunnen worden ingericht die niet alleen studiovoortgang meten maar ook korte leerpaden, en skills-ontwikkeling inzichtelijk maken, als gelijkwaardig aan uw eis wordt geaccepteerd?	Hierbij bevestigd.
81	Bijlage A - PvE 6.3 Samenwerken	Bent u bereid om de eis "Het LMS ondersteunt discussiefora. Een discussieforum kan deel uitmaken van de leereenheid of -activiteit of zijn toegewezen aan één of meer groepen. Aan een discussieforum kan (multimedia)content worden toegevoegd en feedback worden gegeven. De inhoud van discussiefora kan worden geëxporteerd en gearchiveerd." Aan te passen in "Het LMS ondersteunt discussiefora. Een discussieforum kan deel uitmaken van de leereenheid of -activiteit of zijn toegewezen aan één of meer groepen. Aan een discussieforum kan (multimedia)content worden toegevoegd en feedback worden gegeven", te laten vervallen of als wens te formuleren? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	We zijn bereid om de eis aan te passen conform voorstel en enkel het deel "De inhoud van discussiefora kan worden geëxporteerd en gearchiveerd" als wens op te nemen.
82	Bijlage A - PvE 7.11 Communiceren	Bent u bereid om de eis "In het LMS in de inhoud van standaard notificaties en berichten instelbaar voor verschillende doelgroepen. De teksten zijn goed configureerbaar (lay-out opties) en bijlagen kunnen worden geopend zonder in te loggen" te laten vervallen of als wens te formuleren? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	We zijn bereid deze eis als wens op te nemen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	Bijlage A - PvE 7.13 Communiceren	Bent u bereid om de eis "Het is voor studenten en docenten mogelijk om de persoonlijke notificatie-instellingen aan te passen en te kiezen welk type notificatie zij wel/niet willen ontvangen en op welke wijze zij notificaties willen ontvangen waaronder per e-mail en pushbericht in de mobiele app. Dringende notificaties kunnen altijd via e-mail worden gestuurd" te laten vervallen of als wens te formuleren? Mocht u deze eis willen behouden, kunt u dan toelichten waarom u eraan vasthoudt?	We zijn bereid om deze eis als wens op te nemen.
84	Bijlage A - PvE 9.1 toegankelijkheid	De IT oplossing van gegadigde voldoet aantoonbaar aan WCAG 2.1 niveau AA conform de standaard eis in soortgelijke aanbestedingen. Is aanbestedende dienst hier ook mee akkoord? Zo niet, kan aanbestedende dienst toelichten waarom zij striktere eisen stelt op dit vlak dan in de markt gebruikelijk is?	De WCAG 2.2 AA is de verbeterde variant van de WCAG 2.1 AA. Het is de nadrukkelijke wens van Opdrachtgever om over te stappen op de WCAG 2.2, minimaal wettelijke norm is 2.1 AA. Feitelijke eis kan verlaagd worden naar 2.1 AA, de 2.2 AA wordt een wens.
85	Bijlage A - PvE 13.2 Helpdesk	De openingstijden van onze telefonische helpdesk zijn van 8.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen. Daarnaast is de helpdesk 24 uur per dag per e-mail en ticketsysteem bereikbaar en wordt gereageerd conform in SLA opgestelde reactietijden. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze telefonische bereikbaarheid van onze helpdesk?	Uitgaande van de toezegging dat helpdesk 24 uur per dag beschikbaar is en ook tussen 17:00 en 18:00 overeenkomstig opgestelde SLA reageert is dit akkoord.
86	Bijlage A - PvE 13.9 en 13.10 acceptatieomgeving	Gegadigde biedt een productieomgeving en een testomgeving voor integraties en functioneel testen. Een aparte acceptatieomgeving past niet bij de aard van onze SaaS-dienstverlening. Releases worden via een vastgestelde releaseproces uitgerold over ons volledige SaaS platform. Hierbij bestaat er geen mogelijkheid voor individuele klanten om het in gebruik nemen van een release uit te stellen. Nieuwe of gewijzigde functionaliteit wordt vooraf gecommuniceerd en getest, en via de SLA garanderen wij dat releases geen negatieve invloed hebben op bestaande integraties. Accepteert aanbestedende dienst dat wij geen aparte acceptatieomgeving bieden, maar wel een testomgeving en tijdige communicatie over releases en wijzigingen?	Opdrachtgever vereist minimaal een productie en test/acceptatieomgeving.
87	Bijlage A - PvE 15.5 en 15.6 bewaartermijnen	De IT oplossing van gegadigde biedt de mogelijkheid om te verwijderen bestanden gedurende een door beheer in te stellen quarantaineperiode te bewaren in de prullenbak voordat deze definitief verwijderd kunnen worden door daartoe geautoriseerde gebruikers. In de prullenbak zijn van elk object relevante metadata inzichtelijk waaronder: objectnaam, objecttype, verwijderdatum, naam verwijderaar, etc. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze alternatieve invulling van de eis? Zo niet kan aanbestedende dienst toelichten waarom strikt wordt vastgehouden aan deze eis?	Opdrachtgever wenst zonder of toch met minimale menselijke inspanning te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen rondom bewaartermijnen en verwacht dat inschrijver software aanbiedt die hier een kant en klare methode voor heeft. De methode dient (Semi) automatisch te werk te gaan en laagdrempelig in gebruik. Indien inschrijver niet kan voldoen aan de eis zoals beschreven graag een toelichting ter beoordeling welk alternatief inschrijver kan bieden om toch aan de geest van de eis te voldoen. De gestelde vraag voorziet niet in voldoende inzicht om een afweging te maken of de methode van inschrijver daaraan voldoet.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
88	Bijlage A - PvE 16.7 certificering	De gangbare certificering die in vergelijkbare aanbestedingen wordt uitgevraagd is de ISO 27001 certificering. Gegadigde is ISO 27001 gecertificeerd passend bij de scope van deze aanbesteding. Een ISAE 3402 Type II rapportage, ISO 9001 kwalificering en een ISO 14001 zijn hoogst ongebruikelijke eisen in de markt die een onnodige kostenverhogend effect zullen hebben. Is aanbestedende dienst akkoord met het laten vervallen van deze eis? Zo niet, kan aanbestedende dienst het belang dat zij hecht aan deze kwalificeringen toelichten?	Een ISO27001 certificering (zonder relevante uitsluitingen in het SoA) en een SOC2-type2 assurance-rapportage voldoen om aan deze eis te voldoen. Ondanks dat niet expliciet wordt aangetoond dat er dagelijkse controles plaatsvinden toont dit een effectieve, en structurele monitoring- en beveiligingsmaatregelen aan waar het uiteindelijk om te doen is. Als alternatief kan ook de ISAE 3000 type II volstaan. Indien Opdrachtnemer kiest voor een eigen kwaliteitssysteem vragen wij opdrachtnemer akkoord te gaan met medewerking aan een gezamenlijk betaalde audit, indien opdrachtgever dit voor het nakomen van zijn verplichtingen nodig heeft.
89	Bijlage C - Prijzenblad Specificatie prijzenblad	U vraagt bij formatief toetsen TOA Remindo en Schoolyear om een specificatie in een aparte bijlage. Kunt u aangeven wat u precies gespecificeerd wilt zien?	Hier bedoelen we een uitsplitsing van de kosten van deze drie applicaties daar het prijzenblad op dat onderdeel maar één prijsvraag. Let op het gaat hier over de kosten welke u maakt om de koppeling te realiseren (niet de kosten aan de kant van de drie genoemde leverancier, hierover zal afstemming zijn tussen de applicaties en Opdrachtgever Gilde Opleidingen zijn.
90	Bijlage C - Prijzenblad aantallen licenties	Onder de jaarlijkse licentiekosten per deelnemer zien wij dat het uitgevraagde aantal alleen voor de licentiekosten en kosten SimCheck 9.200 is. Voor de overige posten staat er ofwel 0 (Xerte) ofwel 1 onder aantal. Het lijkt ons logisch dat er ook bij de andere posten een aantal van 9.200 staat. Kunt u bevestigen het hier om een fout in het prijzenblad gaat en dat er inderdaad overal 9.200 hoort te staan? Zo niet, kunt u nader toelichten wat de gedachte is achter deze opzet?	In de huidige overeenkomst is deze prijs gebaseerd per student. Om onduidelijkheid weg te nemen zal hier in plaats van het aantal 9.200 nu het aantal 1 staan. Jaarlijkse licentiekosten gaat over de onderhoudskosten aan uw kant voor het onderhouden van de koppeling zodat de koppeling blijft werken. het aantal gebruikers is dan niet relevant. De kosten van de genoemde applicaties zijn niet relevant want die betaald Gilde Opleidingen aan de applicaties (zoals Eduarte en Afas).
91	Bijlage C - Prijzenblad aantal contractmanagement	Bij de post 'contractmanagement, rapportages en overleg' staat onder aantal een '4'. Het lijkt daarmee logisch om in de grijze cel H42 een bedrag voor 1 van de 4 jaarlijkse contractmanagementgesprekken in te vullen. Echter dit bedrag wordt niet vermenigvuldigd met het aantal (4) zoals dat wel bij de posten daarboven gebeurt. Kunt u bevestigen dat deze inconsistentie een fout is in het prijzenblad? Zo niet, kunt u toelichten hoe inschrijvers dit moeten invullen?	Gebaseerd op 4 contractmanagementgesprekken kunt u in cel H 42 het jaarbedrag invullen. dat zal dan in kolom I met 6 worden vermenigvuldigd. Het prijzenblad hoeft daarop niet aangepast te worden.
92	Bijlage C - Prijzenblad vergereindelen cellen	Het valt ons op dat ook de niet grijze cellen niet vergrendeld zijn waardoor inschrijvers deze onbedoeld kunnen wijzigen met alle mogelijke gevolgen van dien. Bent u bereid een versie van het prijzenblad met inschrijvers te delen waarin alle niet in te vullen cellen vergrendeld zijn ter voorkoming van fouten?	De lichtblauwe velden en groene velden zijn beveiligd in het nieuwe prijzenblad de NV1 versie.
93	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art 1.6 actualisatie overeenkomst	Mogen wij ervan uitgaan dat aanbestedende dienst de concept overeenkomst actualiseert n.a.v. de NVI zodat de definitieve versie een geactualiseerde versie is? Hiermee borgt u congruentie tussen de NVI en de overeenkomst en voorkomt u eventuele misverstanden in de toekomst.	Dat klopt. Zie eerdere beantwoording.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
94	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art 3.3 Indexering	wij stellen voor om de vergoeding voor de dienstverlening jaarlijks te indexeren met de dienstenprijsindex (DPI) in plaats van de consumentenprijsindex (CPI). De DPI is de gangbare index in de zakelijke dienstverlening-/onderwijssector. De CPI is meer voor de consumentenmarkt bedoeld. Tevens stelt gegadigde voor om de indexatie jaarlijks te baseren op de index van het voorgaande kalenderjaar in plaats van de maand oktober. Het indexatiecijfer op maandbasis kan behoorlijk fluctueren afhankelijk van externe invloeden terwijl het jaarcijfer een veel representatiever beeld geeft van de prijsstijgingen over een langere periode van een jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, wat is de reden dat u de CPI wenst te gebruiken op basis van het maandcijfer van oktober van het voorgaande jaar?	<p>Hoewel de initiële fase van het softwareproject arbeidsintensief is, verandert de kostenstructuur na oplevering aanzienlijk. Het grootste deel van de kosten in de onderhoudsfase bestaat uit licenties, hosting, en beperkte support, en niet uit intensieve consultancy of projecturen. Deze kosten zijn minder gevoelig voor loonontwikkelingen en volgen eerder de algemene prijsontwikkeling in de economie dan de specifieke dynamiek van zakelijke dienstverlening.</p> <p>Daarom is de Consumentenprijsindex (CPI) een passende en evenwichtige maatstaf:</p> <p>Brede inflatiemaatstaf: CPI weerspiegelt de algemene prijsontwikkeling en voorkomt dat indexering wordt gedreven door loonkostenstijgingen die niet meer relevant zijn in de onderhoudsfase.</p> <p>Voorspelbaarheid en stabiliteit: CPI kent doorgaans minder schommelingen dan DPI, wat zorgt voor een stabielere kostenontwikkeling en beter budgetbeheer.</p> <p>Gelijk speelveld: CPI wordt vaak toegepast in langlopende contracten waar de kosten niet primair afhankelijk zijn van arbeidsintensieve dienstverlening.</p> <p>Door CPI te hanteren, wordt de indexering afgestemd op de feitelijke kostenstructuur in de onderhoudsfase, wat leidt tot een eerlijker en transparanter prijsmechanisme.</p>
95	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art 3.3 Indexering	Wij zien niet in waarom wij eventuele kostenverhogingen boven 3% voor investeringen die wij moeten doen om aan u onze diensten te verlenen, niet mogen doorberekenen. Uiteraard hopen wij niet dat deze situatie zich voor zal doen maar mocht dit wel het geval zijn dan betreft het een kostenstijging die ook voor ons als inkopende partij geldt. Het zou niet redelijk zijn als we deze kosten niet door mogen berekenen. Gaat u akkoord met het achterwege laten van een maximumpercentage (3%) voor indexering? Zo niet kunt u toelichten waarom u dit maximum redelijk vindt?	Aanbestedende dienst kan akkoord in ogeschouw nemend dat de CPI index van kracht blijft zoals hierboven gemotiveerd. De tweede Nota van Inlichtingen zal een nieuwe conceptovereenkomst bevatten met de overeengekomen aanpassingen. Het maximum van 3 % komt te vervallen.
96	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art. 3.4 Indexering	Wij begrijpen de wens van aanbestedende dienst om het aangekondigde indexatiecijfer te controleren. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de enige reden om een 'niet-akkoord' te geven is dat het aangekondigde indexatiecijfer foutief is? Zo niet, kunt u benoemen wat de andere redenen voor een niet akkoord kunnen zijn?	Klopt
97	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art 5.4 audit	Het is voor inschrijvers onmogelijk om op voorhand een inschatting te maken van eventuele toekomstige audits waar aanbestedende dienst om kan vragen met als risico een onnodige verhoging van de licentieprijs. Uiteraard zijn wij bereid in redelijkheid een audit uit te voeren als u dit nodig vindt. Hierbij stellen wij voor dat de kosten hiervoor in redelijkheid en in overleg op nacalculatiebasis doorberekend zullen worden aan aanbestedende dienst. Gaat u akkoord?	Dit is akkoord. Zie ook bijlage 1 Art 9. Certificering of elders gevraagde auditrapportages dienen kostenloos aangeboden te worden. Nog niet voorziene audits hoeven niet meegenomen te worden in het prijzenblad.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
98	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art. 5 KPI 2	Kunt u bevestigen dat het om norm oplostijden gaat die in redelijkheid gehanteerd worden? Wij zullen ons uiteraard inspannen om te voldoen aan deze KPI (en onze eigen SLA).	De voorgestelde KPI's sluiten aan bij gebruikelijke marktpraktijken voor SaaS- en LMS-diensten. Het betreft redelijke norm-oplostijden die als richtsnoer dienen voor kwaliteit en voortgang. Ze wijken niet af van wat in vergelijkbare aanbestedingen wordt gevraagd. Vrijwel alle leveranciers hanteren intern al vergelijkbare of zelfs identieke oplostijdnormen in hun SLA's. De KPI's zijn dus niet uitzonderlijk streng, maar volgen de standaard indeling: <ul style="list-style-type: none"> •P1 / Kritiek / Major incident → zeer korte oplostijd •P2 → binnen redelijke business-uren opgelost •P3-P4 → langere oplos- of workaroundermijnen Hierbij geldt: we vragen geen absolute garantie, maar een "reasonable commercial effort". De KPI is bedoeld om kwaliteit te borgen, niet om een boete-instrument te zijn.
99	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art. 5 KPI 4	Kunt u aangeven onder hoeveel sleutelgebruikers de opdrachtnemer een evaluatie moet afnemen?	Dit zullen 5 - 10 gebruikers zijn in overleg met de Contractmanager
100	Bijlage 1 - Conceptovereenkomst art. 5 KPI 4	Uiteraard streven wij naar hoge tevredenheid onder (sleutel)gebruikers over onze dienstverlening. Echter zijn externe factoren die sterk gerelateerd zijn aan het LMS gebruik mede bepalend voor de tevredenheid van de gebruikers. Denk aan inrichtingskeuzes, functioneren integraties, gekozen content, IT infrastructuur, etc. Kunt u toelichten hoe u verwacht dat gebruikers deze externe factoren niet meewegen in de beoordeling van onze dienstverlening bij een evaluatie zodat het een zuivere evaluatie blijft van de dienstverlening waar wij directe invloed op hebben?	Resultaten zullen kwalitatief beoordeeld worden. Inschrijver gaat er van uit dat samen met de Opdrachtnemer de juiste inrichtingkeuzes genomen worden. Een beoordelaar zal zijn keuze altijd moeten toelichten. De Contractmanager zal de relevantie van de antwoorden meenemen in het totaal oordeel.
101	Bijlage 3 - ARBIT-2022 art. 5.4 ARBIT	Gegadigde heeft in principe geen bezwaar om medewerking te verlenen aan audits. Audits kunnen echter hoge kosten voor Gegadigdes met zich meebrengen en grote impact hebben op de bedrijfsvoering. Indien Opdrachtgever een audit wil (laten) uitvoeren bij Gegadigde dan zijn de kosten voor Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord voor als wij hier specifiek om vragen, dus na schriftelijk akkoord van opdrachtgever. In kader van transparantie bent u bereid om de uitkomst van audits met ons te delen als het gaat om ISO gerelateerde audits.
102	Bijlage 3 - ARBIT-2025 art 8.1, 8.3 en 8.4 ARBIT	Gegadigde benadrukt dat deze Opdrachtgever voor de duur van de overeenkomst een gebruiksrecht verleent op haar LMS en dat er geen sprake is van overdracht van intellectuele eigendomsrechten. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord bent?	Akkoord
103	Bijlage 3 - ARBIT-2026 art 8.6 ARBIT	Gegadigde stelt voor aan dit artikel het woord 'redelijke' toe te voegen zodat het artikel als volgt wordt: '....op zijn kosten alle redelijke maatregelen die kunnen...' Bent u akkoord?	Niet akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
104	Bijlage 3 - ARBIT-2027 art. 11.1 ARBIT	Opdrachtnemer maakt in het kader van implementatie reeds voor acceptatie kosten die het in overleg met opdrachtgever factureert. De betalingen hiervan vinden niet onder opschortende voorwaarde van acceptatie plaats. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord
105	Bijlage 3 - ARBIT-2028 art. 11.2 ARBIT	Een termijn van 30 dagen na oplevering is buitenproportioneel. Bent u akkoord om deze termijn te verkorten tot 10 dagen?	Betaling binnen 14 dagen na ontvangst factuur. dit zal aangepast worden in de Overeenkomst
106	Bijlage 3 - ARBIT-2029 art. 11.4 ARBIT	Gaat u akkoord met het maximeren van de termijn waarbinnen alsnog geaccepteerd moet worden tot 7 dagen?	Niet akkoord
107	Bijlage 3 - ARBIT-2030 art. 12.3 ARBIT	Bent u akkoord om het woord 'onverwijld' in dit artikel te vervangen door 'zonder onredelijke vertraging'?	Niet akkoord
108	Bijlage 3 - ARBIT-2031 art. 12.7 ARBIT	Wij verduidelijken graag dat wij voor de duur van de overeenkomst garantie geven voor onderhoud van de Prestatie. Bent u akkoord?	Akkoord
109	Bijlage 3 - ARBIT-2032 art. 15.5a ARBIT	Wij verzoeken u dit artikel te schrappen. Opdrachtnemer moet de mogelijkheid hebben om op te schorten in geval Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt. Zo niet kunt u toelichten waarom et redelijk is dat opschorting opdrachtnemer niet toekomt?	Niet akkoord. Past niet bij de aard van dienstverlening.
110	Bijlage 3 - ARBIT-2033 art. 15.5b ARBIT	Wij stellen voor om aan te sluiten bij de wettelijke bepalingen hieromtrent. Bent u akkoord?	Niet akkoord
111	Bijlage 3 - ARBIT-2034 art. 17.5 ARBIT	Wij stellen voor om dit artikel buiten toepassing te verklaren gezien de disproportionele hoogte van de boete voor beide partijen. Dit neemt uiteraard niet weg dat beide partijen zich dienen te houden aan de geheimhoudingsverplichting. Bent u akkoord?	Niet akkoord
112	Bijlage 3 - ARBIT-2035 art. 19.2 en 19.3 ARBIT	Op voorwaarde dat de kosten voor Opdrachtgever zijn, zijn wij akkoord met deze artikelen. Bent u akkoord?	Niet akkoord
113	Bijlage 3 - ARBIT-2036 art. 26.2 ARBIT	Kunt u aangeven wat wordt verstaan onder persoonsschade in de context van dit artikel?	In het artikel wordt verwezen naar persoonsschade, wat een overkoepelende term is voor alle letsel dat iemand heeft opgelopen door toedoen van anderen.
114	Bijlage 3 - ARBIT-2037 art. 26.3 ARBIT	Kunt u aangeven hoe de hoogte van 'de Vergoeding' in het kader van deze aanbesteding vastgesteld wordt?	Afhankelijk van de gebeurtenis en proportioneel
115	Bijlage 3 - ARBIT-2038 art. 28 ARBIT	Bent u akkoord met de toevoeging van het woord 'redelijk' zodat het artikel wordt: 'Wederpartij neemt op redelijk verzoek van Opdrachtgever...'	Niet akkoord
116	Bijlage 3 - ARBIT-2039 art. 30.2 ARBIT	Bent u akkoord om de termijn van 15 Werkdagen te wijzigen in een termijn van 30 Werkdagen?	Niet akkoord
117	Bijlage 3 - ARBIT-2040 art. 30.3 ARBIT	Bent u akkoord met het verwijderen van de passage 'sprake is van...van de onderneming van de Wederpartij,?' Dit kan de bewegingsvrijheid van ons bedrijf beperken en is dus onwenselijk.	Niet akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
118	Bijlage 3 - ARBIT-2041 art. 30.6 ARBIT	Bent u akkoord met het wederzijds toekennen van de onmiddellijke opzeggingsmogelijkheid zoals in dit artikel beschreven aan de Opdrachtnemer? Alleen op die voorwaarde kunnen wij akkoord gaan met dit artikel. Zo niet, dan is het schrappen van dit artikel een alternatief. Bent u akkoord?	Niet akkoord
119	Bijlage 3 - ARBIT-2044 art. 43.2b en art 43.3 ARBIT	Wij zijn niet akkoord met het vervaardigen van kopieën van 'de Standaardprogrammatuur'. Bent u akkoord met het schrappen van deze artikelen?	Akkoord
120	Bijlage 3 - ARBIT-2045 art. 44a ARBIT	Als SaaS leverancier zullen we ons tot het uiterste inspannen om een goed werkend product te leveren echter kunnen wij niet garanderen dat deze altijd vrij zal zijn van 'bugs'. Wij zullen ons in dat geval inspannen om binnen de kaders van het overeengekomen SLA deze op te lossen. Bent u akkoord met deze nuance bij dit artikel?	Niet akkoord
121	Bijlage 3 - ARBIT-2046 art. 45.1 ARBIT	Wij leveren een SaaS product waarbij geen installatiekopieën benodigd zijn. Bent u akkoord met het schrappen van dit artikel?	Akkoord mits er geen installatiekosten nodig zijn
122	Bijlage 3 - ARBIT-2048 art. 73.2 ARBIT	Gelet op het type dienstverlening (SaaS) waarbij het niet afnemen van nieuwe versies geen optie is, is dit artikel niet van toepassing. Tevens benadrukken wij onderhoud garanderen voor de duur van de overeenkomst. Bent u hiermee akkoord?	Akkoord
123	Bijlage 3 - ARBIT-2049 art 73.3 ARBIT	Gelet op de aard van onze dienstverlening (SaaS leverancier) en de omvang van ons klantenbestand kunnen wij geen toestemming vragen aan individuele klanten voor het aanbrengen een tijdelijke oplossing. Uiteraard zullen wij altijd handelen in het gezamenlijke belang van onze klanten. Bent u akkoord met het schrappen van dit artikel?	Akkoord
124	Bijlage 3 - ARBIT-2050 art 75.2 ARBIT	Bent u akkoord om het artikel als volgt te wijzigen: 'Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde... in redelijkheid vast.'?	Niet akkoord
125	Bijlage 3 - ARBIT-2051 art. 76.2 ARBIT	Dit artikel is niet akkoord. Indien Functiehersteltijden, Reactietijden en Beschikbaarheid niet gehaald worden conform SLA treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in contact zodat e.e.a. hersteld kan worden conform de gemaakte afspraken in de overeenkomst. Gaat u akkoord?	Zie artikel 5 Overeenkomst bijlage A
126	Bijlage 3 - ARBIT-2052 art. 83 ARBIT	Deze artikelen zijn akkoord mits de genoemde dienstverlening tegen de overeengekomen vergoeding uitgevoerd wordt. Bent u akkoord?	Niet akkoord, ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van programmatuur of ondersteuning op de in de overeenkomst vermelde tijden en het in contact brengen tussen een programma-specialist en opdrachtgever is inbegrepen in uw aanbieding excl. Projecten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
127	Aanbestedingsleidraad 1.7	<p>We willen borgen dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de meest kostenefficiënte oplossing kan worden aangeboden, die recht doet aan zowel de gevraagde oplossing als het partnerschap dat hoort bij een overeenkomst als deze. Er wordt echter op dit moment geen enkele commitment getoond ten aanzien van het aantal eindgebruikers. In combinatie met de bepaling dat opdrachtgever pas na de pilotfase besluit of het LMS wordt uitgebreid naar instellingsbrede implementatie, ontstaat onredelijke onzekerheid voor inschrijvers, waardoor Gilde niet de scherpst mogelijke inschrijfprijzen zal ontvangen. Wij vragen opdrachtgever om aan deze onzekerheid tegemoet te komen door zich te committeren aan de getoonde aantallen in het ambitieschema in hoofdstuk 1.7 van de Aanbestedingsleidraad, eventueel met een tussenstap in de vorm van een oplopend commitment per jaar.</p>	<p>In de recent vastgestelde Visie op de digitale leeromgeving, die instellingsbreed van toepassing is, is opgenomen dat alle studenten van Gilde Opleidingen het LMS zullen gebruiken. Vanaf start schooljaar 2026-2027 gaat dat om circa 1.000 studenten in de pilotgroep. Onze doelstelling is dat per start schooljaar 2027-2028 alle studenten van Gilde Opleidingen live zijn in het LMS. We zoeken een leverancier die samen met ons, in partnerschap, deze uitdaging aangaat om dit te realiseren.</p>
128	Aanbestedingsleidraad 1.9	<p>Om te borgen dat de opdrachtnemer beschikt over ervaring die aansluit bij de omvang en complexiteit van Gilde, stellen wij voor om de kerncompetenties nader te specificeren. Gezien de schaal van de implementatie achten wij het wenselijk dat de vereiste ervaring tevens betrekking heeft op instellingen van vergelijkbare grootte. Dit voorkomt dat een omvangrijk implementatietraject wordt geleid door een partij zonder aantoonbare ervaring met implementaties van deze omvang, wat het risico op vertraging, kwaliteitsverlies of aanvullende kosten kan vergroten. Een aanvulling op Kerncompetentie 1 zou er dan bijvoorbeeld als volgt uit zien: "Inschrijver heeft ervaring met het succesvol leveren en implementeren van een LMS voor ten minste 5.000 gebruikers bij een mbo-organisatie."</p>	<p>Kerncompetenties worden geacht niet meer te worden aangepast na publicatie om een wezenlijke wijziging te voorkomen. Wanneer Inschrijvers voldoen aan de genoemde kerncompetenties wordt geacht dat zij de opdracht kunnen uitvoeren.</p>
129	Aanbestedingsleidraad 5.3	<p>In de te beoordelen onderdelen (Leidraad §5.4, onderdeel K3.1 - gebruikservaring use cases) staat beschreven dat inschrijvers worden gevraagd om op basis van drie praktijkgerichte use-cases een presentatie te geven waarin de functionaliteit van de applicatie wordt gedemonstreerd. In §5.3 wordt echter aangegeven dat aanbestedende dienst bij voorkeur wil kunnen inloggen in een testomgeving om de vormgeving en gebruiksvriendelijkheid van de applicatie te beoordelen. Indien een testomgeving niet beschikbaar is, zal de beoordeling uitsluitend plaatsvinden op basis van de tijdens de presentatie gepresenteerde use-cases. Deze opzet is onduidelijk en kan leiden tot een ongelijkwaardige vergelijking tussen inschrijvers. De evaluatie van de beschreven use-cases vraagt bovendien om achtereenvolgende handelingen van zowel docent als student in de applicatie, wat het onmogelijk maakt voor de testers om zelfstandig uit te voeren tijdens een gebruikerstest. Op basis hiervan en onze uitgebreide ervaringen in vergelijkbare trajecten adviseren wij de beoordelingssystematiek voor alle inschrijvers in lijn te brengen met hetgeen beschreven in K3.1, die naar onze mening leidend zou moeten zijn. Concreet verzoeken we om iedere inschrijver te vragen om de drie use-cases live in een demo te doorlopen.</p>	<p>Voor een gelijkwaardige vergelijking tussen inschrijvers zullen wij in 5.3 van de aanbestedingsleidraad de volgende zinnen schrappen: 'Gilde Opleidingen wenst in een testomgeving een werkende applicatie te ontvangen. Dat wil zeggen dat de beoordelaars moeten kunnen inloggen op de applicatie en zien hoe een en ander is vormgegeven en gebruiksvriendelijk is ingericht.' 'Indien deze testaccounts niet mogelijk zijn dan zal de beoordeling gedaan worden op basis van de gepresenteerde use cases.' Dat houdt in dat iedere inschrijver de drie use-cases in een demo/presentatie kan doorlopen.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
130	Aanbestedingsleidraad 5.4	In de beschrijving van de beoordeling van kwaliteit (hoofdstuk 5.4) wordt meermaals gesproken over 'presenteren'. Wij vragen Gilde om te bevestigen dat de beoordeling uitsluitend plaatsvindt op basis van de schriftelijke indiening en dat er geen sprake is van een mondelinge presentatie.	Dat heeft u niet juist gelezen. In paragraaf 2.8 is aangegeven dat de presentatie van het systeem op 26 januari 2026 is. Tijdens de presentatie wordt de gebruikerservaring van de applicatie beoordeeld op basis van de use cases. Wensvragen waar gemakkelijk ja op gezegd word zullen worden getoetst op bruikbaarheid. Het is een uitdrukkelijke wens geweest om ook docenten en studenten mede te laten beoordelen op gebruikerservaring. zie verder 5.4
131	Aanbestedingsleidraad 5.4	In de kwaliteitscriteria (hoofdstuk 5.4 van aanbestedingsleidraad), zoals bijvoorbeeld K4.1 Interoperabiliteit, wordt verwezen naar zowel eisen als wensen (o.a. wens 3.15). Uit de beschrijving van de beoordelingssystematiek in hoofdstuk 5.4 blijkt echter niet hoe het (al dan niet) voldoen aan deze wensen wordt meegewogen in de beoordelingsmethodiek zoals beschreven in 6.4. Kunt u toelichten op welke wijze het voldoen aan de genoemde wensen kwantitatief wordt meegenomen in de score, zodat inschrijvers vooraf duidelijkheid hebben over het effect op de uiteindelijke beoordeling?	Het voldoen aan wensen heeft een positieve invloed op de beoordeling. Hoe meer wensen aantoonbaar worden ingevuld, hoe beter dit in de score tot uitdrukking komt. In paragraaf 5.4 is toegelicht hoe de beoordeling plaatsvindt: een combinatie van het aantal ingevulde wensen en de kwaliteit van de toelichting. Daarnaast geldt dat een aantal wensen onderdeel uitmaakt van uw presentatie. Hierbij kijken wij niet alleen naar het feit of u aan een wens voldoet, maar ook hoe u hieraan voldoet. De gebruiksvriendelijkheid en praktische toepasbaarheid van de oplossing spelen hierbij een belangrijke rol. Indien het realiseren van een wens in uw oplossing een complex proces is dat veel stappen en handelingen vereist, terwijl de wens in de praktijk eenvoudig zou moeten zijn, zal dit niet als positief worden beoordeeld. Wij hechten waarde aan oplossingen die intuïtief, efficiënt en gebruiksvriendelijk zijn.
132	Aanbestedingsleidraad 5.4	Er zijn ook wensen die niet terugkomen in de beoordeling van K2 tot en met K4 (hoofdstuk 5.4 van aanbestedingsleidraad). Kan aanbestedende dienst toelichten hoe het wel of niet voldoen aan deze wensen meegenomen wordt in de kwalitatieve beoordeling?	zie beantwoording vorige vraag.
133	Aanbestedingsleidraad 5.4	Om de gevraagde onderdelen volledig en zorgvuldig te kunnen beantwoorden en recht te doen aan de specifieke context van Gilde, achten wij meer ruimte wenselijk voor de uitwerking van K3.2 Implementatieaanpak dan het huidige paginalimiet van 3 pagina's. Bij vergelijkbare aanbestedingen blijkt een ruimere omvang beter in balans met de gevraagde diepgang en de gewenste kwaliteit van het antwoord. Wij verzoeken daarom om het limiet te verruimen naar minimaal 5 pagina's, waarbij aanvullende visualisaties (zoals een implementatieplanning) als bijlage kunnen worden toegevoegd en buiten het paginalimiet vallen, aangezien deze doorgaans veel ruimte innemen maar wel essentieel zijn voor een volledig en inzichtelijk antwoord.	Maximaal 5 pagina's is akkoord excl. figuren en visualisaties.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
134	Aanbestedingsleidraad 6.3	In paragraaf 6.3 staat beschreven dat beoordelaars eerst individueel een waardering opstellen en dat deze vervolgens plenair worden besproken, waarna het beoordelingsteam "tot een gemiddelde beoordeling" komt. Kunt u toelichten of dit betekent dat: a) het rekenkundig gemiddelde van de individuele scores wordt gehanteerd, of b) het beoordelingsteam na bespreking tot één gezamenlijke eindscore komt? Indien het rekenkundig gemiddelde wordt gebruikt: – Wat is dan de functie van het plenaire overleg? – Kunnen beoordelaars na deze bespreking hun individuele score nog aanpassen voordat het gemiddelde wordt vastgesteld?	zie antwoord ref. 63
135	Aanbestedingsleidraad 6.4	Wij constateren dat de in hoofdstuk 6.4 van de aanbestedingsleidraad beschreven beoordelingsschaal afwijkt van de schaal die is opgenomen in Bijlage E (Use-cases). Kunt u bevestigen dat de beoordelingsschaal uit de aanbestedingsleidraad leidend is? Indien dit het geval is, verzoeken wij u Bijlage E overeenkomstig te corrigeren zodat inschrijvers beschikken over één eenduidige beoordelingssystematiek.	Zie de nieuwe aanbestedingsleidraad. Hier is dat onder 6.6 uitgewerkt.
136	Bijlage 1: Conceptovereenkomst 3.3	In hoofdstuk 3.3 van de conceptovereenkomst wordt bepaald dat indexering na 31 december 2026 plaatsvindt op basis van de CPI, met een maximum van 3%. Wij merken op dat een dergelijke vaste bovengrens in de markt voor SaaS-oplossingen en cloudgebaseerde onderwijsplatformen niet gangbaar is, omdat indexering normaliter volledig volgt uit de gehanteerde CPI-reeks. Wij verzoeken aanbestedende dienst daarom om deze maximale indexeringscap uit de conceptovereenkomst te verwijderen, zodat de indexering volledig de CPI kan volgen en de overeenkomst aansluit bij gebruikelijke marktpraktijken. Wij zien daarbij doorgaans dat de Consumenten Prijsindex voor alle bestedingen (basisjaar 2015 = 100) wordt gehanteerd. Per 2026 wijzigt deze naar het nieuwe basisjaar 2025, waarop reeds kan worden voorgesorteerd.	Zie antwoord ref 95
137	Bijlage 1: Conceptovereenkomst 5.5	Als SaaS-leverancier werken wij met één gestandaardiseerde SLA voor al onze klanten, waarin scherp gedefinieerde KPI's zijn opgenomen. Deze KPI's zijn doorgaans strenger dan hetgeen door klanten wordt verlangd. In de modelovereenkomst worden zes KPI's beschreven die in lijn liggen met, maar niet volledig overeenkomen met, de KPI's in onze eigen SLA. Het hanteren van één uniforme SLA stelt ons in staat wereldwijd op een consistente, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige wijze onze diensten te leveren. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de in de modelovereenkomst opgenomen KPI's, in het geval van gunning, bespreekbaar zijn en eventueel kunnen worden geharmoniseerd met de KPI's uit onze wereldwijd geldende SLA? Dit is in ons optiek ook in lijn met de eisen 12.1 t/m 12.7 en eis 16.1 waar ruimte voor invulling van de KPI's bij de leverancier worden gelaten.	Oprachtgever gaat akkoord met aanleveren van SLA van Oprachtnemer als deze strenger is dan voorgestelde modelovereenkomst. Graag aanleveren van gehanteerde SLA.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
138	Bijlage A: PvE 16.9	We verzoeken eis 16.9 te laten vervallen, aangezien de Diensten worden aangeboden via een SaaS-model, willen wij verduidelijken dat de Opdrachtnemer niet verplicht is een kopie van de Software of enige code aan de Opdrachtgever te verstrekken, of enige code in escrow te plaatsen (aangezien de Opdrachtnemer geen licentie verstrekt, behalve voor gebruik tijdens de looptijd).	Opdrachtgever zoekt naar waarborgen om in geval van faillissement van Opdrachtnemer (of onderaannemers) toch de dienstverlening te kunnen continueren. Dit wordt in de regel met een escrow regeling georganiseerd. Echter opdrachtgever begrijpt dat dit voor een SaaS-model niet sluitend is. Welk waarborg kan opdrachtnemer inbouwen als alternatief van een Escrow om toch het risico van onbeschikbaarheid van data en dienstverlening bij faillissement te voorkomen.
139	Bijlage A: PvE 16.7 & PvE 20.9	In de eisen 16.7 en 20.9 wordt het overleggen of verkrijgen van een ISAE 3402 Type II-verklaring als verplicht gesteld bewijsmiddel genoemd. Inschrijver hecht het grootste belang aan kwaliteitszorg en de beheersing van haar processen. Ons Kwaliteitsmanagementsysteem (QMS) is gebaseerd op een robuuste interne auditcyclus (self-assessment) en een gedocumenteerde beheersingsverklaring ter dekking van de kritieke processen. Wij zijn van mening dat deze aanpak - die in andere vergelijkbare projecten als voldoende wordt erkend - een gelijkwaardig niveau van zekerheid en effectiviteit biedt met betrekking tot de inrichting en de werking van de interne beheersmaatregelen over een langere periode, zoals beoogd door de ISAE 3402 Type II-standaard. Gelieve te bevestigen of inschrijver in plaats van de verplichte ISAE 3402 Type II-verklaring, het volgende bewijsstuk als gelijkwaardige invulling mag aanbieden: - De relevante sectie(s) uit onze interne Beheersingsverklaring/Self-Assessment-documentatie, waarin de doelstellingen, de inrichting, en de effectiviteit van de interne controls, die de scope van een ISAE 3402 zouden dekken, expliciet worden beschreven en worden bekrachtigd door het topmanagement.	Een ISO27001 certificering (zonder relevante uitsluitingen in het SoA) en een SOC2-type2 assurance-rapportage voldoen om aan deze eis te voldoen. Ondanks dat niet expliciet wordt aangetoond dat er dagelijkse controles plaatsvinden toont dit een effectieve, en structurele monitoring- en beveiligingsmaatregelen aan waar het uiteindelijk om te doen is. Als alternatief kan ook de ISAE 3000 type II volstaan. Indien Opdrachtnemer kiest voor een eigen kwaliteitssysteem vragen wij opdrachtnemer akkoord te gaan met medewerking aan een gezamenlijk betaalde audit, indien opdrachtgever dit voor het nakomen van zijn verplichtingen nodig heeft.
140	Bijlage A: PvE 1.23	Bijlage A - Eis 1.23: functioneel beheerders kunnen verschillende zaken configureren aan de persoonlijke landingspagina van studenten en docenten, echter is het voor fb'ers niet mogelijk om de functionaliteit waarmee gebruikers vakken favoriet kunnen maken uit te zetten. We zien dit als basisfunctionaliteit en zien geen use-case om dit uit te kunnen zetten. Kunt u bevestigen dat geen harde eis is?	De gestelde eis gaat om de mogelijkheid om door de fb'ers instellingen te kunnen maken. Instellen van favorieten wordt als voorbeeld benoemd. De mogelijkheid om instellingen te kunnen maken is een harde eis, het voorbeeld is een voorbeeld.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
141	Bijlage A: PvE 4.15	Bijlage A - Eis 4.15: De genoemde NEN2035:2014-norm is reeds gedateerd en worden niet actief ontwikkeld waardoor het niet aansluit bij de innovaties die moderne portfolio-oplossingen momenteel doormaken. Daarbij heeft een standaard naar ons idee pas zin als dit waarde toevoegt, breed gedragen wordt door de markt, innovatie niet in de weg staat en een helder fundament vormt voor een duurzame doorontwikkeling. Op dit moment voldoet deze standaard daar wat ons betreft niet aan en dat blijkt tevens uit het gebrek aan draagvlak voor deze standaard in de markt. Wel houden we de ontwikkeling van standaarden en normen in de gaten (zoals de Comprehensive Learning Record) en denken we graag mee over een standaard die bijdraagt aan genoemde doelen, omdat we wel geloven in de doelstelling van open standaarden. Daarom voorstel om deze eis te laten vallen.	De eis verlangt dat het LMS de portfoliofunctionaliteit ondersteunt zoals beschreven in het PvE, maar legt geen verplichting op voor uitgebreide of geavanceerde portfolio-modules. Een basisportfolio, waarin studenten leerproducten, reflecties en bewijslast kunnen opslaan en docenten dit kunnen beoordelen of inzien, voldoet aan de minimumeisen. Aanvullende functionaliteit mag worden aangeboden, maar is niet verplicht.
142	Bijlage A: PvE 4.16	Bijlage A - Eis 4.16: Gelieve te bevestigen dat het akkoord is dat potentieel schadelijke bestanden zoals executables niet geupload kunnen worden.	Dit is akkoord. Het betreft standaard formaten voor documenten en media.
143	Bijlage A: PvE 6.3	Bijlage A - Eis 6.3: Wij verwachten dat Gilde Opleidingen discussiefora wil kunnen exporteren en archiveren omdat studenten feedback en/of een beoordeling moeten kunnen krijgen op hun bijdrage aan discussiefora en dat die bijdrage (incl context) daarom ook gearchiveerd moet kunnen worden. Gelieve te bevestigen dat aanbieder deze requirement ook mag accepteren als de doelstelling achter deze requirement op een andere manier realiseert kan worden (bijv doordat binnen het platform de bijdrage van studenten aan discussiefora automatisch ingeleverd kan worden ter feedback/beoordeling zonder noodzaak tot export)?	Hierbij bevestigd. N.B. vraag lijkt afgekapt.
144	Bijlage A: PvE 15.3	Bijlage A - Eis 15.3/15.6: Kan Gilde Opleidingen bevestigen dat de vereiste voor een 'instelbare bewaartermijn' niet enkel geïnterpreteerd kan worden als de noodzaak voor een specifieke technische functie binnen het LMS, maar dat een gelijkwaardig proces dat hetzelfde doel bereikt en in lijn is met de Archiefwet en de AVG (bijvoorbeeld datalevenscyclusbeheer door leverancier op basis van afspraken over bewaartermijnen van informatieobjecten) kan worden geaccepteerd.	Dit is akkoord.
145	Bijlage A: PvE 15.5/15.6	Bijlage A - Eis 15.5: Gelieve te bevestigen dat het op elk moment inzichtelijk kunnen maken van de voor toekomstige vernietiging in aanmerking komende informatieobjecten voldoende is om aan deze eis te voldoen.	Dit is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
146	Bijlage A: PvE 15.8	Bijlage A - Eis 15.8: Gelieve te bevestigen dat het akkoord is dat klantgegevens na uiterlijk 90 dagen na einde contract veilig verwijderd worden in lijn met de best-practices in de sector. Dit om u als klant in de gelegenheid te stellen om de gewenste gegevens te exporteren.	Dit is akkoord.
147	Bijlage A: PvE 10.1 t/m 10.4	Welke tijdslijnen voor de live-gang heeft Gilde voor ogen? Met welke opleidingen en jaargangen wil Gilde live gaan per 1 september 2027?	Gilde Opleidingen wil per 1 september 2026 live gaan met 3 - 5 koplopende opleidingen, in principe met alle jaargangen. De keuze van koplopende opleidingen wordt in januari 2026 bepaald. Gilde Opleidingen beoogt per 1 september 2027 met alle opleidingen in het LMS te werken.
148	Bijlage A: PvE 10.1 t/m 10.4	Hoe ziet de projectorganisatie van Gilde er momenteel uit? Welke rollen zijn voorzien en wat is de geplande inzet van die rollen?	Gilde Opleidingen beoogt een centraal projectteam met de rollen: projectleiding, technische implementatie/koppelingen, ontwerp & inrichting, training/professionalisering, contentmigratie, implementatiecoördinatie/adoptie, nazorg & beheer, invulling door Gilde Opleidingen. Van de leverancier van het LMS verwachten we technische inbreng t.b.v. integraties en onderwijskundige inbreng m.b.t. ontwerp, inrichting en training/adoptie in het projectteam.
149	Bijlage A: PvE 10.1 t/m 10.4	Welke risico's ziet Gilde zelf voor een succesvolle implementatie binnen tijd en budget?	Tijdige oplevering van benodigde koppelingen voor koplopende opleidingen in de pilot. Draagvlak en absorptievermogen bij onderwijsteams/ docenten. Ontwerp basisinrichting LMS sluit niet goed aan. Conversie naar nieuwe LMS lukt niet goed (geautomatiseerd). Onderwijs in herontwerp, waardoor implementatie in gevaar komt.
150	Bijlage A: PvE 20.1	In eis 20.1 wordt aangegeven dat het sleutelbeheer door Gilde dient te worden uitgevoerd. Binnen standaard SaaS-oplossingen is het echter gebruikelijk dat het beheer van encryptiesleutels door de leverancier wordt verzorgd. Wij maken hiervoor gebruik van AWS Key Management Service en dragen de verantwoordelijkheid voor de sleutels vanaf creatie tot en met de volledige levenscyclus. Dit houdt in dat wij de encryptiesleutels voor onze klanten beheren en onderhouden, en dat deze onder ons eigenaarschap en beheer vallen. Kan Gilde bevestigen dat deze werkwijze binnen de kaders van de eis acceptabel is?	Dit is akkoord.
151	Bijlage A: PvE 3.13	Bijlage A - 3.13: Bedoelt Gilde hier met 'De student' niet de 'De docent'?	Inderdaad bedoelen we hier 'De docent'.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
152	Bijlage A: PvE 7.11	Bijlage A - 7.11: Gelieve te bevestigen dat deze eis enkel geldt voor specifieke berichten/notificaties naar verschillende doelgroepen. Voor generieke notificaties (bijvoorbeeld wanneer een deadline van een opdracht verplaatst is of een resultaat gepubliceerd is in het LMS) voorzien wij standaard notificaties per doelgroep die omwille van de hoeveelheid en frequentie niet configureerbaar zijn.	Hierbij bevestigd.
153	Bijlage A: PvE 22.3	Bijlage A - 22.3: Gelieve te bevestigen dat een provisioning- en deprovisioning API die zowel pre-provisioning als on-demand provisioning bij eerste login ondersteunt voldoende is om ook aan deze eis te voldoen.	Opdrachtgever verwacht ook deprovisioning.
154	Bijlage C: Prijzenblad - sectie "Jaarlijkse kosten Simcheck"	Prijzenblad - sectie "Jaarlijkse kosten Simcheck" - Een plagiaatdetectietool is geen onderdeel van het PvE (eis 3.1) en is daarom niet noodzakelijk om een geldige inschrijving te doen. Wij verzoeken aanbestedende dienst om deze regel te verwijderen uit het prijzenblad.	Alleen prijzen voor koppelingen, niet voor de dienstverlening.
155	Bijlage C: Prijzenblad - sectie "realisatie koppelingen Datastromen"	Prijzenblad - sectie "realisatie koppelingen Datastromen" & sectie "Realisatie koppeling beschikbaarstelling functionaliteiten" - Gelieve te bevestigen dat, conform PvE eisen 23.1 t/m 23.12 & 18.7 en 18.8, deze kostenposten enkel betrekking hebben op het ter beschikking stellen van APIs voor de benodigde koppelvlakken en/of LTI (Tool Consumer) ondersteuning vanuit het LMS + informatievoorziening en samenwerking met Opdrachtgever om de koppelingen te kunnen realiseren en dus niet het daadwerkelijk realiseren van de koppelingen met deze systemen.	Zie eerdere beantwoording het gaat hier om de realisatie van een koppeling.
156	Bijlage C: Prijzenblad - sectie "Prijs per licentie per gebruiker"	Prijzenblad - sectie "Prijs per licentie per gebruiker" regel 27 t/m 35 - Gelieve te bevestigen dat, conform PvE eisen 23.1 t/m 23.12 & 18.7 en 18.8, deze kostenposten enkel betrekking hebben op jaarlijkse onderhoud van de APIs voor de benodigde koppelvlakken en/of LTI (Tool Consumer) ondersteuning vanuit het LMS en dus niet op het jaarlijkse onderhoud van de daadwerkelijke koppeling of de licenties voor het externe systeem.	Uw constatering klopt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
157	Bijlage C: Prijzenblad - sectie "Prijs per licentie per gebruiker"	Prijzenblad - sectie "Prijs per licentie per gebruiker" - In het prijzenblad zijn aparte posten opgenomen voor de jaarlijkse kosten van applicaties die geen onderdeel zijn van het PvE: Job Journey (regel 32), TOA Reminder Schoolyear (33), Urkund (34) en B3 net (35)). Gelieve deze regels te verwijderen of de specificaties aan te passen naar "Jaarlijkse kosten koppeling"	Het gaat hier om de jaarlijkse kosten per koppeling, zie eerdere beantwoording.
158	Bijlage C: Prijzenblad - sectie "Eenmalige Investeringskosten Implementatie"	Prijzenblad sectie "Eenmalige Investeringskosten Implementatie" - We adviseren de Aanbestedende Dienst om een minimale inschrijfprijs voor de implementatiedienstverlening (door de Opdrachtnemer) op te nemen in het prijzenblad. Dit kan helpen om te voorkomen dat onrealistische prijsstellingen worden aangeboden en/of dat er te weinig ondersteuning beschikbaar is om de uitrol van de oplossing binnen Gilde duurzaam te kunnen ondersteunen.	Advies niet overgenomen. Op basis van opgave voor eenmalige investeringskosten implementatie in combinatie met het voorstel voor de implementatieaanpak (5 A4 exclusief figuren en visualisaties, zie beantwoording vraag 133) verwacht Gilde Opleidingen om goed te kunnen beoordelen of de leverancier voldoende ondersteuning beschikbaar maakt voor de implementatie van het LMS. Van de leverancier van het LMS verwachten we technische inbreng t.b.v. integraties en onderwijskundige inbreng m.b.t. ontwerp, inrichting en training/adoptie in het projectteam, zie ook beantwoording vraag 148. We zullen ook hier het gelijke speelveld-principe hanteren en meewegen dat de huidige leverancier een voordeel heeft m.b.t. ondersteuning bij integraties. De behoefte aan onderwijskundige inbreng is dezelfde in de situatie van implementatie of herimplementatie, waarbij we uitgaan van een volledig schone omgeving, waarin hiërarchie en (basis)inrichting opnieuw worden aangebracht.
159	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 8	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 8 - Vanuit innovatie perspectief is het mogelijk dat we de applicatie doorontwikkelen in samenwerking met Opdrachtgever. De Intellectuele Eigendomsrechten voor hetgeen ontwikkeld, zal echter ten aller tijden bij Opdrachtnemer blijven liggen.	Akkoord
160	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 8.4 & 8.5	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 8.4 & 8.5 - Gelieve te laten vervallen, een dergelijke eis is niet reëel en kan leiden tot juridische problemen voor Opdrachtnemer.	Niet akkoord
161	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 11	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 11 - Gelieve te laten vervallen, betaling na acceptatie door Opdrachtgever is niet aanvaardbaar.	Niet akkoord
162	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 26.3	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 26.3 - Gelieve te bevestigen dat de definitie van Vergoeding gaat over de prijs voor de Prestatie over een periode van 12 maanden.	Niet akkoord
163	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 30.2	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 30.2 - Gelieve te bevestigen dat de termijn tot ontbinding in het geval van overmacht verlengd kan worden naar 60 werkdagen.	Niet akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
164	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 30.6	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 30.6 - Gelieve te laten vervallen, Als SaaS-leverancier is ons model afhankelijk van stabiliteit en voorspelbaarheid gedurende de afgesproken contractperiode. Onze prijsstelling, infrastructuur en resourceplanning zijn hierop gebaseerd. Een tussentijdse beëindiging zonder reden of consequentie brengt onaanvaardbare risico's met zich mee en ondermijnt het doel van een overeenkomst voor bepaalde tijd.	Niet akkoord
165	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 42 en 47	Bijlage 3 - ARBIT: Artikel 42 en 47 - Aangezien de Diensten worden aangeboden via een SaaS-model, willen wij verduidelijken dat de Opdrachtnemer niet verplicht is een kopie van de Software of enige code aan de Opdrachtgever te verstrekken, of enige code in escrow te plaatsen (aangezien de Opdrachtnemer geen licentie verstrekt, behalve voor gebruik tijdens de looptijd).	Escrow komt te vervallen U dient wel te voldoen aan de beantwoording op vraag ref 20.