

Nota van Inlichtingen 1 – Deel 2

Europese aanbesteding: HAN Leermaterialenbank en HAN Zoeksysteem

TenderNed nummer: TN608748

Van: Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Datum: 2 oktober 2026

Vragen & antwoorden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
1.	Conceptovereenkomst	artikel 1 – definitie SaaS Escrow	De definitie bepaalt dat de verificatie expliciet moet aantonen dat een onafhankelijke derde de SaaS-dienst kan opbouwen, in productie kan nemen en gedurende ten minste twaalf maanden kan beheren en continueren. Kan HAN bevestigen dat aan deze verplichting is voldaan indien een onafhankelijke professionele escrowprovider door middel van een technische verificatie bevestigt dat de gedeponeerde materialen daarvoor voldoende en geschikt zijn, en dat van Opdrachtnemer niet wordt verlangd zelfstandig te garanderen dat iedere willekeurige derde daadwerkelijk in staat zal zijn de dienstverlening voort te zetten?	De HAN gaat hiermee akkoord.
2.	Conceptovereenkomst	artikel 1 – definitie SaaS Escrow	Kan HAN bevestigen dat een functioneel gelijkwaardige continuïteitsvoorziening wordt geaccepteerd indien, gelet op de architectuur van de SaaS-oplossing of gebruikte third-party componenten, het technisch of juridisch niet mogelijk is de volledige operationele omgeving bij een derde onder te brengen, mits aantoonbaar hetzelfde continuïteitsdoel wordt bereikt?	De HAN staat open voor een functioneel gelijkwaardig oplossing, maar heeft meer informatie nodig om te kunnen bepalen of deze functioneel gelijkwaardig oplossing ook daadwerkelijk voldoet. De alternatieve voorziening dient in ieder geval voldoende waarborgen te bieden voor de continuïteit van de dienstverlening, waaronder, voor zover relevant, behoud van de overeengekomen functionaliteit, beschikbaarheid, beveiliging, integriteit en toegankelijkheid van de gegevens.
3.	Conceptovereenkomst	artikel 1 – definitie SaaS Escrow	Kan HAN bevestigen dat de reguliere kosten voor het inrichten, onderhouden, actualiseren en periodiek technisch verifiëren van de SaaS Escrow door Opdrachtnemer in de aangeboden vergoeding dienen te worden opgenomen? Kan HAN bevestigen dat de kosten voor het daadwerkelijk activeren en gebruiken van de SaaS Escrow nadat Leverancier de dienstverlening niet langer kan leveren, waaronder de kosten van de onafhankelijke derde, hosting, infrastructuur, cloudgebruik, licenties en operationeel beheer, voor rekening van Opdrachtgever komen?	1. Ja, deze reguliere kosten dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden vergoeding. 2. Ja, de kosten die gepaard gaan met de daadwerkelijke activering van de dienstverlening door derde partijen zijn, voor zover deze niet meer te verhalen zijn op Opdrachtnemer of diens rechtsopvolgers, voor rekening Opdrachtgever.
4.	Conceptovereenkomst	artikel 1 – definitie SaaS Escrow	Kan HAN verduidelijken wat wordt bedoeld met het gedurende twaalf maanden, met een optie tot verlenging met twaalf maanden, continueren van de SaaS-dienst “tegen dezelfde condities”? Kan HAN bevestigen dat hiermee niet wordt bedoeld dat Opdrachtnemer de exploitatie door de onafhankelijke derde gedurende deze periode moet financieren of daarvoor na het wegvallen van Opdrachtnemer aansprakelijk blijft?	De 12 maanden heeft betrekking op de diensten van de derde partij. Wat betreft de kosten van de exploitatie, zie antwoord 2 op vraag 3.
5.	Conceptovereenkomst	artikel 1 – definitie SaaS Escrow	Artikel 5.4 bepaalt dat de SaaS Escrow ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht moet blijven vanwege archief- en inzageverplichtingen. Kan HAN verduidelijken hoe lang deze verplichting na beëindiging voortduurt en wie gedurende die periode de reguliere kosten van het in stand houden van de escrowvoorziening draagt?	De termijn zijn vermeld in de definitie: 2 x 12 maanden. Wat betreft de kosten van de exploitatie, zie antwoord 2 op vraag 3.
6.	Conceptovereenkomst	artikel 1 – definitie SaaS Escrow	Kan HAN de in de Conceptovereenkomst genoemde Escrow-regeling (Bijlage 7) beschikbaar stellen, inclusief ten minste de releasegronden, vereiste inhoud van het depot, frequentie van updates, vereiste verificatiemethode,	De HAN zal in overweging nemen in hoeverre zij bepaalde genoemde aspecten wil voorschrijven of dat de door Inschrijver voorgestelde best practice zal

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			verplichtingen van de escrowprovider, duur, kostenverdeling en procedure bij activering? De conceptovereenkomst vermeldt dat deze SaaS Escrow als afzonderlijk document wordt toegevoegd.	worden gehanteerd. In een herziene versie van de Overeenkomst zal dit worden verduidelijkt.
7.	Conceptovereenkomst	artikel 3.7	Indien Opdrachtgever besluit de optionele scope gelijktijdig met de reguliere scope af te nemen, geldt 31 december 2027 als fatale implementatiedatum. Kan HAN aangeven uiterlijk op welk moment zij aan Opdrachtnemer kenbaar zal maken dat zij de optionele scope gelijktijdig wenst af te nemen? Kan HAN bevestigen dat, indien dit besluit na dat moment wordt genomen of indien vertraging wordt veroorzaakt door Opdrachtgever of van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheden, partijen een aangepaste en redelijke implementatieplanning overeenkomen en de datum van 31 december 2027 niet als fatale termijn geldt?	De HAN heeft het voornemen om kort na gunning ook te besluiten om de optionele scope al dan niet af te nemen. Als de HAN besluit op een later moment de optionele scope af te willen nemen, komen Partijen gezamenlijk een nieuwe opleverdatum en fatale termijn overeen.
8.	Conceptovereenkomst	artikel 3.9	Kan HAN verduidelijken wat onder de “nazorgfase” wordt verstaan, welke concrete werkzaamheden en verplichtingen van Opdrachtnemer gedurende deze fase worden verwacht en op basis van welke objectieve criteria de nazorgfase wordt geaccepteerd? Kan HAN tevens bevestigen dat de nazorgfase een tijdelijke stabilisatie-/hypercarefase na Go-live betreft en geen afzonderlijke of aanvullende garantieperiode inhoudt naast de verplichtingen ten aanzien van Support, SLA en het oplossen van Gebreken uit de Overeenkomst?	De HAN bevestigt dat de nazorgfase een tijdelijke stabilisatie-/hypercarefase na Go-live betreft en geen afzonderlijke of aanvullende garantieperiode inhoudt naast de verplichtingen ten aanzien van Support, SLA en het oplossen van Gebreken uit de Overeenkomst?
9.	Conceptovereenkomst	artikel 3.9	Kan HAN bevestigen dat de kosten van de in het implementatieplan beschreven nazorg in de overeengekomen implementatieprijs zijn inbegrepen, maar dat aanvullende werkzaamheden, wijzigingen of ondersteuning die niet tot deze nazorg, het herstel van Gebreken of de reguliere SaaS-dienstverlening behoren, als aanvullende dienstverlening tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed?	De nazorgfase dient te zijn inbegrepen in de aangeboden fixed price. Aanvullende werkzaamheden, wijzigingen of ondersteuning die niet tot de scope van de opdracht, de nazorg, het herstel van Gebreken of de reguliere SaaS-dienstverlening behoren, worden als aanvullende dienstverlening tegen de aangeboden maximale dagtarieven vergoed.
10.	Aanbestedingsdocument & Conceptovereenkomst	Aanbestedingsdocument par. 6.2.3.3.3 en Conceptovereenkomst artikel 4	Inschrijver begrijpt dat HAN belang hecht aan een realistische inschatting van de benodigde capaciteit van HAN. De daadwerkelijk benodigde inzet gedurende een implementatietraject is echter vooraf niet met volledige zekerheid vast te stellen en is mede afhankelijk van omstandigheden die zich tijdens de implementatie ontwikkelen, waaronder besluitvorming, beschikbaarheid van medewerkers, test- en migratieresultaten, afhankelijkheden van derde partijen en eventuele wijzigingen in planning of scope. Tegen deze achtergrond acht Inschrijver het niet redelijk om aan een voorafgaande capaciteitsinschatting een boete van € 800 per extra mandag te verbinden zodra de werkelijke inzet meer dan 20% afwijkt. Kan HAN artikel 4 daarom aanpassen en de boete laten vervallen, dan wel bevestigen dat uitsluitend sprake kan zijn van een financiële consequentie indien Opdrachtnemer de benodigde HAN-capaciteit aantoonbaar en wezenlijk onrealistisch heeft ingeschat én de extra capaciteit rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming?	De HAN gaat er niet mee akkoord om deze bepaling te laten vallen. De HAN verwacht dat Inschrijver voldoende ervaring heeft met soortgelijke implementaties om een reële inschatting te kunnen maken. De HAN zal deze boete alleen gebruiken indien Inschrijver de benodigde HAN-capaciteit aantoonbaar en wezenlijk onrealistisch heeft ingeschat én de extra capaciteit rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.
11.	Conceptovereenkomst	artikel 5.1	Kan HAN bevestigen dat het moment waarop de SaaS-dienst conform artikel 5.1 start gelijk is aan de Go-live zoals gedefinieerd in artikel 1, en dat vanaf datzelfde moment ook de reguliere SaaS-vergoeding en eventuele SLA-verplichtingen aanvangen?	Ja, de HAN kan dat bevestigen.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
12.	Conceptovereenkomst	artikel 5.3	Inschrijver begrijpt dat de SaaS-dienst gedurende de looptijd moet blijven voldoen aan de daarop toepasselijke wet- en regelgeving. Het is echter niet redelijk om alle kosten van toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving zonder beperking bij Opdrachtnemer neer te leggen, mede omdat de aard en omvang daarvan gedurende de looptijd niet vooraf kunnen worden voorzien. Kan HAN artikel 5.3 daarom aanpassen in die zin dat reguliere aanpassingen die noodzakelijk zijn om de standaard SaaS-dienst te laten voldoen aan algemeen toepasselijke wet- en regelgeving voor rekening van Opdrachtnemer komen, maar dat materiële aanpassingen die specifiek voortvloeien uit regelgeving die op HAN of haar specifieke gebruik van toepassing is, dan wel substantiële nieuwe functionaliteit of maatwerk vereisen, via de overeengekomen wijzigingsprocedure worden behandeld en aanvullend kunnen worden vergoed?	De HAN stemt in met het voorgestelde onderscheid, met dien verstande dat de kosten voor het voldoen aan algemeen toepasselijke wet- en regelgeving die rechtstreeks betrekking heeft op de standaard SaaS-dienst voor rekening van Opdrachtnemer komen. Dit omvat de reguliere aanpassingen die redelijkerwijs nodig zijn om de standaard SaaS-dienst compliant te houden. Indien het een wijziging in wet- en regelgeving betreft die specifiek van toepassing is op de HAN en leidt tot materiële aanpassingen die specifiek samenhangen met de organisatie, bedrijfsvoering of het specifieke gebruik van de SaaS-dienst door de HAN, dan wel indien daarvoor substantiële nieuwe functionaliteit, specifiek maatwerk of een wezenlijke wijziging van de overeengekomen dienstverlening noodzakelijk is, stemt de HAN ermee in om een dergelijke wijziging via de overeengekomen wijzigingsprocedure te behandelen. Eventuele aanvullende werkzaamheden en kosten kunnen in dat geval, na voorafgaande overeenstemming, afzonderlijk worden vergoed.
13.	Conceptovereenkomst	artikel 5.5	De formulering dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor “telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur” is voor Inschrijver niet eenduidig. Kan HAN bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor verbindingen en infrastructuur die buiten haar beheer en redelijke invloedssfeer liggen, waaronder de verbinding tussen de door Opdrachtnemer gebruikte hosting-/cloudomgeving en de infrastructuur of eindgebruikers van HAN?	De HAN bevestigt dat met de formulering “telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur” wordt bedoeld op telecommunicatieverbindingen en infrastructuur die buiten het beheer en de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen, zoals de externe netwerkverbindingen en interne infrastructuur van de HAN en de verbindingen naar eindgebruikers. Voor zover een storing uitsluitend wordt veroorzaakt door een verbinding, infrastructuur of eindgebruikersvoorziening die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer valt en redelijkerwijs niet door opdrachtnemer kan worden beïnvloed, is opdrachtnemer daarvoor niet verantwoordelijk. Opdrachtnemer blijft in dat geval wel gehouden om redelijkerwijs mee te werken aan het vaststellen van de oorzaak en aan het beperken en herstellen van de gevolgen van de storing.
14.	Conceptovereenkomst	artikel 5.5	Artikel 5.5 bepaalt dat Opdrachtnemer de performance en beschikbaarheid zowel binnen als buiten het Service Window garandeert. Kan HAN verduidelijken wat met “buiten het Service Window” wordt bedoeld? Inschrijver gaat ervan uit dat de overeengekomen beschikbaarheids- en performancenormen uitsluitend worden gemeten gedurende de in de SLA overeengekomen meetperiode en met inachtneming van overeengekomen uitzonderingen, waaronder gepland onderhoud en omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Kan HAN dit bevestigen?	Met “binnen en buiten het Service Window” wordt bedoeld dat opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk is dat de SaaS-dienst zowel gedurende het Service Window als daarbuiten functioneert overeenkomstig de toepasselijke contractuele eisen, voor zover deze eisen op het betreffende tijdstip van toepassing zijn. De beschikbaarheids- en performancenormen worden gemeten overeenkomstig de meetmethodiek en meetperiode zoals vastgelegd in de SLA. Daarbij gelden uitsluitend de in de Overeenkomst en de SLA uitdrukkelijk overeengekomen uitzonderingen, waaronder eventueel gepland onderhoud, mits dit plaatsvindt met inachtneming van de daarvoor overeengekomen voorwaarden en omstandigheden buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer blijft echter wel gehouden redelijke maatregelen te treffen om de gevolgen van dergelijke omstandigheden te voorkomen of te beperken.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
15.	Conceptovereenkomst & Arbit	Conceptovereenkomst artikelen 5.6 en 5.7 en ARBIT-2022 artikel 12.3	De huidige formulering van artikel 5.7 houdt in dat Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd ieder Gebrek direct en kosteloos dient op te lossen. In combinatie met artikel 5.6 en artikel 12.3 ARBIT-2022 leidt dit tot een zeer ruime en in feite doorlopende kosteloze herstel- en garantieverplichting. Inschrijver acht het redelijk dat Gebreken die tijdens de implementatie, testfase en UAT worden vastgesteld en aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, vóór Acceptatie en Go-live voor rekening van Opdrachtnemer worden hersteld. Na Acceptatie en Go-live dient de SaaS-dienstverlening plaats te vinden conform de overeengekomen SLA en Support-afspraken. Eventuele Gebreken of incidenten die daarna worden gemeld, worden uiteraard door Opdrachtnemer behandeld en opgelost conform de SLA, maar dergelijke werkzaamheden dienen onderdeel te zijn van de overeengekomen Support-dienstverlening en niet van een onbeperkte kosteloze garantieverplichting. Kan HAN artikel 5.7 en artikel 12.3 ARBIT-2022 in die zin aanpassen dat kosteloos herstel is beperkt tot Gebreken die vóór Acceptatie/Go-live tijdens implementatie en UAT worden geconstateerd, en dat na Acceptatie en Go-live geen afzonderlijke garantieperiode geldt maar herstel plaatsvindt binnen de overeengekomen Support- en SLA-dienstverlening?	De HAN stemt niet in met het verzoek om de verplichting tot kosteloos herstel te beperken tot Gebreken die vóór Acceptatie en Go-live worden geconstateerd. De HAN onderschrijft dat Gebreken die tijdens de implementatie, testfase en UAT worden vastgesteld en aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, voor rekening van opdrachtnemer worden hersteld. Maar ook na Acceptatie en Go-live dient opdrachtnemer verantwoordelijk te blijven voor het voldoen van de SaaS-dienst aan de overeengekomen eisen. Gebreken kunnen immers pas na ingebruikname aan het licht komen of zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen. De SLA- en Support-afspraken zijn van toepassing op de melding, prioritering en afhandeling van Gebreken en incidenten na Go-live. Deze afspraken doen niet af aan de verplichting van opdrachtnemer om Gebreken waarvoor hij op grond van de Overeenkomst verantwoordelijk is, kosteloos te herstellen. Herstel van dergelijke Gebreken kan niet als afzonderlijk meerwerk in rekening worden gebracht. Werkzaamheden die betrekking hebben op nieuwe of gewijzigde functionaliteit buiten de overeengekomen scope kunnen, na voorafgaande schriftelijke overeenstemming tussen Partijen, afzonderlijk worden overeengekomen.
16.	Conceptovereenkomst	artikel 6.1 t/m 6.3	Inschrijver begrijpt dat HAN gedurende de looptijd wijzigingen of aanvullende functionaliteit kan wensen. Voor een standaard SaaS-oplossing is het echter niet mogelijk om op voorhand te garanderen dat iedere door Opdrachtgever gewenste wijziging kan worden uitgevoerd. De technische haalbaarheid en wenselijkheid daarvan is mede afhankelijk van onder meer de standaard productarchitectuur, roadmap, security- en compliance-eisen, afhankelijkheden van derden en de gevolgen voor overige gebruikers van de SaaS-dienst. Kan HAN daarom bevestigen dat wijzigingen als bedoeld in artikel 6.1 uitsluitend na wederzijds overleg en overeenstemming worden uitgevoerd en dat Opdrachtnemer een wijziging kan weigeren indien deze redelijkerwijs niet past binnen de standaard SaaS-dienst, productarchitectuur of roadmap, technisch niet haalbaar is of onevenredige gevolgen heeft voor de dienstverlening? Kan HAN tevens bevestigen dat in een offerte als bedoeld in artikel 6.2 alle gevolgen van de verlangde wijziging mogen worden meegenomen, waaronder gevolgen voor prijs, planning, scope, architectuur, security, SLA, licenties en overige voorwaarden? Ten aanzien van artikel 6.3 verzoekt Inschrijver HAN te bevestigen dat reguliere releases, updates, technische wijzigingen en wijzigingen in de onderliggende architectuur van de standaard SaaS-dienst geen voorafgaande toestemming van HAN vereisen, mits deze niet leiden tot een materiële	De HAN begrijpt dat bij een standaard SaaS-dienst niet iedere gewenste wijziging of aanvullende functionaliteit zonder meer uitvoerbaar is en dat reguliere releases en updates onderdeel uitmaken van de doorontwikkeling van de dienst. HAN stemt echter niet zonder meer in met de voorgestelde bevestigingen. Ten aanzien van artikel 6.1 geldt dat wijzigingsverzoeken in onderling overleg worden beoordeeld en dat wijzigingen buiten de overeengekomen scope pas worden uitgevoerd na schriftelijke overeenstemming tussen Partijen. HAN kan niet instemmen met een onvoorwaardelijk recht van Opdrachtnemer om wijzigingen te weigeren op grond van de productroadmap of de standaard productarchitectuur. Een eventuele weigering dient altijd objectief te worden onderbouwd. Ten aanzien van artikel 6.2 geldt dat een offerte de relevante gevolgen van een wijziging inzichtelijk dient te maken, waaronder eventuele gevolgen voor kosten, planning, licenties, architectuur, beveiliging, privacy en serviceniveaus. Een wijziging komt uitsluitend tot stand na schriftelijke overeenstemming tussen Partijen en voor zover deze aanbestedingsrechtelijk is toegestaan. Ten aanzien van artikel 6.3 geldt dat reguliere releases, updates en technische wijzigingen van de standaard SaaS-dienst in beginsel geen voorafgaande toestemming van HAN vereisen. Dit laat onverlet dat de overeengekomen functionaliteit, beveiliging, privacy, continuïteit en serviceniveaus moeten worden gehandhaafd. Opdrachtnemer dient HAN tijdig te informeren over

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			vermindering van de overeengekomen functionaliteit, security, beschikbaarheid of overige overeengekomen serviceniveaus.	wijzigingen met relevante gevolgen voor de dienstverlening en passende maatregelen te treffen om negatieve gevolgen te voorkomen of te beperken
17.	Conceptovereenkomst	artikel 14	Inschrijver acht de huidige aansprakelijkheidsregeling niet proportioneel in verhouding tot de aard en waarde van de SaaS-dienstverlening. Artikel 14.3 beperkt de aansprakelijkheid tijdens de implementatiefase tot tweemaal de implementatievergoeding per gebeurtenis en artikel 14.4 na Go-live tot viermaal de SaaS-vergoeding van het betreffende jaar per gebeurtenis. Doordat deze limieten per gebeurtenis gelden en geen totaalmaximum per contractjaar is opgenomen, kan de totale aansprakelijkheid bij meerdere niet-samenhangende gebeurtenissen een veelvoud bedragen van de waarde van de dienstverlening. Kan HAN de aansprakelijkheidsregeling daarom aanpassen zodat: gedurende de implementatiefase de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor alle gebeurtenissen gezamenlijk is beperkt tot 100% van de overeengekomen implementatievergoeding; en na Go-live de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor alle gebeurtenissen gezamenlijk is beperkt tot 100% van de SaaS-vergoeding over een periode van twaalf maanden, waarbij dit bedrag geldt als aggregate maximum per contractjaar? Inschrijver verzoekt tevens te bevestigen dat uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking komt en dat indirecte en gevolgschade, waaronder in ieder geval gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsonderbreking en verlies of beschadiging van gegevens, is uitgesloten. Artikel 14.2 vermeldt dat wordt afgeweken van artikel 26.2 ARBIT-2022. Artikel 26.2 ziet echter uitsluitend op persoons- en zaakschade, terwijl artikel 26.3 een afzonderlijke aansprakelijkheidslimiet bevat voor overige schade. Kan HAN bevestigen dat de regeling in artikel 14.2 tot en met 14.4 de aansprakelijkheidsregeling van zowel artikel 26.2 als artikel 26.3 ARBIT-2022 vervangt? Daarnaast bepaalt artikel 26.4 ARBIT-2022 dat de aansprakelijkheidslimieten onder meer vervallen bij inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en bij schending van wet- en regelgeving inzake persoonsgegevens of instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver kan geen onbeperkte aansprakelijkheid aanvaarden en verzoekt HAN te bevestigen dat ook dergelijke aanspraken onder de hiervoor overeengekomen aansprakelijkheidslimieten vallen, behoudens voor zover beperking van aansprakelijkheid naar dwingend recht niet is toegestaan. Ten slotte bepaalt artikel 14.6 dat de aansprakelijkheidslimieten eveneens vervallen indien een Partij een expliciete schriftelijke vrijwaring heeft	<i>Deze vraag bevat meerdere sub-vragen. We willen Inschrijver verzoeken toekomstige vragen allemaal als individuele vraag te stellen.</i> De HAN is bereid de aansprakelijkheidsregeling aan te passen door niet langer uitsluitend een maximum per gebeurtenis te hanteren, maar tevens een geaggregeerd maximum per contractjaar op te nemen. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt als volgt gelimiteerd: gedurende de implementatiefase: de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor alle gebeurtenissen gezamenlijk is beperkt tot maximaal viermaal de overeengekomen implementatievergoeding per contractjaar; Ba Go-live: de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor all gebeurtenissen gezamenlijk is beperkt tot viermaal de SaaS-vergoeding over het betreffende contractjaar. De overige bepalingen van de aansprakelijkheidsregeling, zoals vastgelegd in artikel 14.3 en 14.4, blijven ongewijzigd, voor zover daarvan in deze beantwoording niet uitdrukkelijk wordt afgeweken. De HAN stemt niet in met het verzoek om uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Het Burgerlijk wetboek kent het onderscheid tussen directe en indirecte/gevolgschade niet en de HAN is bovendien van mening dat een dergelijke limitering haar onevenredig zal beperken in de mogelijkheid om schade te verhalen. Juist bij SaaS-dienstverlening kan de impact van een tekortkoming verder reiken dan de kosten van herstel of vervanging van de geleverde dienst. Een categorische uitsluiting van indirecte schade en gevolgschade acht de HAN om die reden niet aanvaardbaar. De HAN stemt niet in met de voorgestelde wijzigingen en handhaaft de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De HAN stemt niet in met het verzoek om artikel 26.3 ARBIT-2022 eveneens te vervangen door de regeling in artikel 14.2 tot en met 14.4. De afwijking van artikel 26.2 ARBIT-2022 zoals opgenomen in artikel 14.2 laat artikel 26.3 ARBIT-2022 onverlet. Artikel 26.3 bevat een afzonderlijke aansprakelijkheidslimiet voor andere schade dan persoons- en zaakschade. De HAN acht het van belang dat deze afzonderlijke limiet van toepassing blijft, zodat voor de verschillende schadecategorieën een passende en evenwichtige verdeling van aansprakelijkheidsrisico's geldt. De HAN stemt niet in met het verzoek om te bevestigen dat de overeengekomen aansprakelijkheidslimieten ook gelden voor de in artikel 26.4

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			gegeven. Hierdoor kunnen de overeengekomen caps bij verschillende contractuele vrijwaringen alsnog buiten toepassing raken. Kan HAN artikel 14.6 laten vervallen en bevestigen dat contractuele vrijwaringen eveneens onder de overeengekomen aansprakelijkheidslimieten vallen? Indien HAN voor specifieke, concreet benoemde risico's een hoger aansprakelijkheidsniveau noodzakelijk acht, verzoekt Inschrijver HAN deze risico's afzonderlijk te benoemen, zodat daarvoor eventueel een proportionele afzonderlijke supercap kan worden overeengekomen.	ARBIT-2022 genoemde gevallen, waaronder inbreuken op intellectuele-eigendomsrechten en schendingen van wet- en regelgeving inzake persoonsgegevens of instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Deze uitzonderingen zijn bedoeld voor specifieke risico's die, gelet op hun aard en mogelijke gevolgen voor de HAN en derden, een verhoogde mate van bescherming rechtvaardigen. Met name bij inbreuken op intellectuele-eigendomsrechten en schendingen van privacywetgeving kunnen de gevolgen aanzienlijk zijn en kunnen aanspraken van derden ontstaan. Het onderbrengen van dergelijke aanspraken onder de reguliere aansprakelijkheidslimieten zou ertoe leiden dat een aanzienlijk deel van deze risico's bij de HAN komt te liggen, wanneer de schade de overeengekomen limieten overstijgt. De HAN acht dit niet passend bij de aard en risicoverdeling van de opdracht. De regeling in artikel 26.4 ARBIT-2022 blijft daarom ongewijzigd van toepassing. De HAN stemt evenmin in met het verzoek om artikel 14.6 te laten vervallen of om te bevestigen dat contractuele vrijwaringen steeds onder de overeengekomen aansprakelijkheidslimieten vallen. Een expliciet schriftelijk overeengekomen vrijwaring kan betrekking hebben op specifieke risico's waarvoor partijen een afzonderlijke risicoverdeling hebben beoogd. Het is daarom van belang dat aan een dergelijke vrijwaring de overeengekomen gevolgen voor de aansprakelijkheid kunnen worden verbonden. Indien contractuele vrijwaringen zonder meer onder de reguliere aansprakelijkheidslimieten zouden vallen, zou dit afbreuk kunnen doen aan de beoogde betekenis en werking van die vrijwaringen. Artikel 14.6 wordt daarom gehandhaafd. De HAN ziet tot slot geen aanleiding om de in de aanbestedingsstukken opgenomen aansprakelijkheidsregeling aan te passen of om voor de door Inschrijver genoemde risico's afzonderlijke supercaps overeen te komen. De aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken blijft ongewijzigd van toepassing, met inachtneming van bovenstaande.
18.	Bijlage 1 bij Conceptovereenkomst	prijzen, dagtarieven en facturatieschema	Inschrijver verzoekt HAN de volgende punten in Bijlage 1 te verduidelijken en waar nodig aan te passen. De fixed price/fixed date gaat uit van succesvolle implementatie van de volledige scope uiterlijk 31 december 2027. In paragraaf 6.2.3.3.2 van het Aanbestedingsdocument wordt Inschrijver echter tevens gevraagd tijdlijnen op te nemen die zij realistisch en werkbaar acht, ook wanneer deze afwijken van de door HAN geschetste tijdlijnen voor implementatie. Kan HAN bevestigen dat de uiteindelijk overeengekomen implementatieplanning leidend is en dat termijnen naar redelijkheid worden aangepast indien vertraging het gevolg is van omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, waaronder vertraging of afhankelijkheden aan de zijde van HAN of derden en wijzigingen in de scope? Voor zover dergelijke omstandigheden tevens leiden tot aantoonbare aanvullende werkzaamheden of kosten voor Opdrachtnemer, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat deze	Deze vraag bevat meerdere sub-vragen. We willen Inschrijver verzoeken toekomstige vragen allemaal als individuele vraag te stellen. 31 december 2027 is de uiterlijke datum waarop de implementatie moet zijn afgerond en in gebruik genomen. Inschrijver kan binnen dit kader zelf een implementatie aanpak en planning voorstellen. Na gunning komen Partijen gezamenlijk de definitieve planning overeen die op ondergeschikte punten kan afwijken van de aangeboden planning. Indien het project vertraging oploopt, die niet toerekenbaar is aan Inschrijver/Opdrachtnemer, en dit leidt tot aantoonbare extra werkzaamheden en meerkosten, dan zullen deze kosten volgende de overeengekomen

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			overeenkomstig de wijzigingsprocedure als meerwerk kunnen worden behandeld. Ten aanzien van de aanvullende € 800-regeling verwijst Inschrijver naar de hiervoor gestelde vraag over artikel 4 van de Overeenkomst. Onder Ad 2 is bepaald dat de maximale dagtarieven van toepassing zijn op “alle overige en aanvullende diensten die vallen binnen de scope van de Overeenkomst”. Kan HAN bevestigen dat werkzaamheden die onderdeel zijn van de overeengekomen fixed-price deliverables binnen de fixed price vallen en dat deze dagtarieven worden toegepast op aanvullende werkzaamheden, wijzigingen en overige diensten die niet reeds in de overeengekomen fixed price zijn inbegrepen? Verder is bepaald dat indien op één dag meer dan acht uur wordt gewerkt, de meerdere uren in het dagtarief zijn inbegrepen, terwijl bij minder dan acht uur verrekening plaatsvindt op basis van 1/8 van het dagtarief per uur. Deze regeling is niet evenwichtig, omdat hiermee een dagtarief feitelijk een onbeperkt aantal uren kan omvatten. Kan HAN bevestigen dat een dagtarief maximaal acht gewerkte uren omvat en dat eventueel daarboven verrichte uren, voor zover vooraf afgestemd met HAN, tegen het overeenkomstige uurtarief kunnen worden gefactureerd? Vanaf 1 januari 2028 heeft Opdrachtnemer volgens Bijlage 1 het recht de dagtarieven eenmaal per jaar te indexeren tot maximaal het CBS-indexcijfer “Dienstenprijzen, sectie J: Informatie en communicatie, index 6202 Computeradviesing”. Tegelijkertijd bepaalt artikel 16.10 dat Opdrachtgever schriftelijk aangeeft of hij akkoord gaat met het voorstel tot tariefwijziging. Nu sprake is van een vooraf contractueel overeengekomen indexeringsmethodiek en ARBIT-2022 geen afwijkende algemene indexeringsregeling bevat, verzoekt Inschrijver HAN te bevestigen dat een overeenkomstig artikelen 16.7 tot en met 16.9 correct berekende en tijdig aangekondigde indexatie kan worden toegepast zonder dat daarvoor afzonderlijke instemming van HAN is vereist. HAN kan uiteraard controleren of de indexatie overeenkomstig de contractueel overeengekomen methodiek is berekend. Tot slot bepaalt het facturatieschema dat 20% van de eenmalige kosten pas na “Acceptatie nazorgfase” kan worden gefactureerd. Omdat de nazorgfase vier maanden na Go-live duurt, verzoekt Inschrijver HAN de objectieve criteria en procedure voor deze Acceptatie nader te verduidelijken. Kan HAN tevens bevestigen dat niet-materiële restpunten en reguliere Supportmeldingen die normaal gebruik van de SaaS-dienst niet belemmeren, de Acceptatie van de nazorgfase en daarmee de facturatie van deze 20% niet kunnen blokkeren?	wijzigingsprocedure worden vergoed tegen de maximale dagtarieven die in de Overeenkomst zijn afgesproken. De maximale dagtarieven, die gevraagd zijn in het Prijzenblad als ‘Optionele extra inzet Inschrijver’ hebben betrekking op ‘quote *4’ Dit betreft medewerkers van Inschrijver die de HAN incidenteel of voor het optioneel uitbesteden aan Inschrijver van het bouwen van koppelingen voor de HAN Integratielaag (HIL) of voor de doorontwikkeling van bepaalde functionaliteiten gedurende de looptijd van de overeenkomst wil inzetten. De betreft dus ook de inzet van medewerkers in het kader van meerwerk. De HAN wil haar eigen medewerkers en medewerkers van Inschrijver in principe niet buiten normale werktijden laten werken aan het project. Mocht dit incidenteel nodig zijn, geldt dat er voldoende marge in het dagtarief dient te zitten om incidenteel overwerk op te vangen. Enkel in exceptionele gevallen, kan de projectleider van de HAN vooraf toestemming geven voor overwerk dat als meerwerk in rekening kan worden gebracht. In bijlage 1 is de artikelnummering doorgelopen waardoor art. 16.7-16.10 zijn ontstaan. Dit zijn geen separate artikelen en dit zal worden hersteld in een nieuwe versie van de Overeenkomst. Het proces van acceptatie van indexatie blijft onverminderd van kracht. Na gunning zullen Partijen gezamenlijk de criteria overeenkomen die gekoppeld zullen worden aan het betalingsschema. Inschrijver kan hiervoor tijdens de aanbesteding al voorstellen indienen. In art. 59 van de ARBIT is het proces beschreven hoe de Acceptatie zal plaatsvinden en hoe wordt omgegaan met afwijkingen en gebreken. De beoordeling of sprake is van een gebrek of afwijking die aan Acceptatie in de weg staat, vindt overeenkomstig deze procedure plaats. De HAN verwijst hierbij naar de in art. 59 van de ARBIT opgenomen procedure en criteria.
19.	Verwerkersovereenkomst	artikel 11.1	Gegadigde constateert dat artikel 11.1 bepaalt dat de daarin opgenomen vrijwaring voorrang heeft op de afspraken over aansprakelijkheid en schadevergoeding in de Overeenkomst. Hierdoor lijken de aansprakelijkheidsbeperkingen uit de Overeenkomst niet van toepassing te zijn op aansprakelijkheid uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst. Gegadigde vindt het niet redelijk dat voor privacygerelateerde	De HAN stemt hier niet mee in, en verwijst hiervoor naar het antwoord op vraag 17.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			aansprakelijkheid een in beginsel onbeperkte aansprakelijkheid geldt, terwijl voor de overige dienstverlening wel aansprakelijkheidslimieten zijn overeengekomen. Kan HAN bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit artikel 14 van de Overeenkomst eveneens van toepassing zijn op aansprakelijkheid, vrijwaringen en schade voortvloeiend uit de Verwerkersovereenkomst en artikel 11.1 hierop aanpassen?	
20.	Verwerkersovereenkomst	artikel 8.1	Artikel 8.1 lijkt te vereisen dat Verwerker jaarlijks een afzonderlijk auditrapport door een onafhankelijke derde laat opstellen, terwijl Bijlage B tevens voorziet in het aantonen van de getroffen maatregelen door middel van onder meer ISO 27001, SOC 2 Type II of ISAE 3402. Gegadigde vindt het niet redelijk dat naast een geldige certificering of assuranceverklaring jaarlijks nog een afzonderlijke audit specifiek voor HAN zou moeten worden uitgevoerd. Kan HAN bevestigen dat een in Bijlage B genoemde geldige certificering of assuranceverklaring voldoende is om aan artikel 8.1 te voldoen?	De HAN neemt dit in overweging, en zal dit in de finale versie van de Verwerkersovereenkomst eventueel bijstellen.
21.	Verwerkersovereenkomst	artikel 12.4	Artikel 12.4 geeft HAN bij iedere wijziging in de zeggenschap over Verwerker, waaronder een fusie of overname, een opzeggingsrecht. Gegadigde vindt het niet redelijk dat iedere wijziging in de eigendomsstructuur zonder nadere beoordeling tot een opzeggingsrecht leidt. Kan HAN bevestigen dat dit opzeggingsrecht uitsluitend geldt indien de wijziging aantoonbaar leidt tot een materieel verhoogd risico voor de bescherming van persoonsgegevens of de nakoming van de Verwerkersovereenkomst?	De HAN kan dit niet bevestigen. Zij acht het niet wenselijk het opzeggingsrecht uitsluitend te koppelen aan een vooraf aantoonbaar vastgesteld materieel verhoogd risico. Een wijziging in de zeggenschap over Verwerker, bijvoorbeeld als gevolg van een fusie, overname of andere wijziging van de eigendomsstructuur, kan immers gevolgen hebben voor de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt, de naleving van de Verwerkersovereenkomst en de waarborgen die Verwerker biedt. De HAN moet daarom in dergelijke situaties de mogelijkheid behouden om de gevolgen van de wijziging te beoordelen en, indien daartoe aanleiding bestaat, de overeenkomst te beëindigen. Het opzeggingsrecht is nadrukkelijk niet bedoeld voor iedere wijziging in de eigendomsstructuur, maar is gekoppeld aan de wijziging in zeggenschap zoals bedoeld in artikel 12.4 en de daarmee samenhangende mogelijkheid dat de positie van Verwerker of de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens wezenlijk veranderen.
22.	Verwerkersovereenkomst	artikel 3	Artikel 3 verplicht Verwerker om op verzoek direct medewerking te verlenen aan onder meer verzoeken van Betrokkenen, DPIA's, DTIA's en verzoeken van overheidsinstanties, zonder dat daarbij een regeling is opgenomen voor omvangrijke aanvullende werkzaamheden. Gegadigde vindt het niet redelijk dat alle dergelijke werkzaamheden, ongeacht aard en omvang, zonder aanvullende vergoeding onder de standaard dienstverlening zouden vallen. Kan HAN bevestigen dat gebruikelijke ondersteuning onderdeel is van de dienstverlening, maar dat omvangrijke of specifieke aanvullende werkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven kunnen worden uitgevoerd, tenzij deze werkzaamheden het gevolg zijn van een aan Verwerker toerekenbare tekortkoming?	De HAN kan bevestigen dat indien sprake is van omvangrijke, uitzonderlijke of specifiek voor de HAN uit te voeren werkzaamheden die redelijkerwijs niet tot de standaard dienstverlening kunnen worden gerekend, in overleg en na voorafgaande overeenstemming met de HAN kunnen worden uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven, dan wel overeenkomstig de daarvoor geldende wijzigingsprocedure. Dit geldt echter niet indien de betreffende werkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van een aan Verwerker toerekenbare tekortkoming, waaronder het niet of niet tijdig voldoen aan zijn verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst of de toepasselijke privacywet- en regelgeving. In dat geval komen de daarmee samenhangende werkzaamheden en kosten voor rekening van Verwerker.
23.	Service Level Agreement	artikel 1.2	In de SLA zijn naast maximale responsetijden ook maximale oplostijden opgenomen, waarbij voor verschillende prioriteiten wordt verlangd dat 100% van de incidenten binnen een bepaalde termijn is opgelost. Gegadigde vindt	De kolom 'Maximale oplostijd' zal worden vervangen worden door 'Streeftijd oplostijd'.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			het niet redelijk dat een oplostijd als absolute resultaatsverplichting geldt. Hoewel Gegadigde een responsetijd kan garanderen en zich maximaal kan inspannen om een Incident zo snel mogelijk te herstellen, is de daadwerkelijke oplostijd mede afhankelijk van de aard en oorzaak van het Incident, de beschikbaarheid van een workaround en eventuele afhankelijkheden van Opdrachtgever en derden. Kan HAN de maximale oplostijden daarom aanmerken als streeftijden en bevestigen dat Opdrachtnemer gehouden is zich maximaal in te spannen deze tijden te realiseren, maar dat het enkele overschrijden van een oplostijd niet automatisch een tekortkoming oplevert?	
24.	Service Level Agreement	artikel 1.2	Kan HAN tevens bevestigen dat, indien binnen de genoemde termijn een adequate workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is waarmee de dienstverlening materieel kan worden voortgezet, daarmee voor de beoordeling van de SLA aan de herstelverplichting is voldaan en dat de definitieve structurele oplossing vervolgens binnen een redelijke termijn wordt gerealiseerd?	Als een workaround geboden wordt, zal dat (indien de workaround adequaat is) de prioriteit verlagen, en daarmee meer ruimte/tijd bieden voor de streeftijd van de oplossing.
25.	Service Level Agreement	artikel 1.2	Artikel 76.2 ARBIT-2022 bepaalt dat Reactietijden en Functiehersteltijden fatale termijnen zijn. In combinatie met de in de SLA opgenomen oplostijden kan hierdoor iedere overschrijding direct tot verzuim leiden. Gegadigde vindt dit niet redelijk voor oplostijden die niet in alle omstandigheden volledig door Opdrachtnemer kunnen worden beheerst. Kan HAN bevestigen dat uitsluitend de overeengekomen responsetijden als harde servicelevels gelden en dat de oplostijden/streeftijden niet als fatale termijnen in de zin van artikel 76.2 ARBIT-2022 worden aangemerkt?	Wat betreft de functiehersteltijd, zie antwoord op vraag 23. Wat betreft de reactietijd vindt de HAN het een terechte eis/verwachting dat de HAN bij een kritieke verstoring snel reactie krijgt. De HAN is bereid de termijn aan te passen van 15 minuten naar 60 minuten.
26.	Service Level Agreement	artikel 1.3	Gegadigde constateert dat de SLA 24/7 monitoring voorschrijft, maar niet duidelijk bepaalt gedurende welke Service-uren de response- en oplostijden worden gemeten. Kan HAN bevestigen dat 24/7 monitoring niet automatisch betekent dat voor alle prioriteiten 24/7 bemande Support beschikbaar moet zijn en per prioriteit verduidelijken gedurende welke Service-uren de response- en oplostijden lopen? Indien voor Prioriteit 1 een 24/7 support- en storingsdienst wordt verlangd, verzoekt Gegadigde HAN dit expliciet in de SLA op te nemen zodat hiermee in de dienstverlening en prijsstelling rekening kan worden gehouden.	De HAN neemt uw voorstel in overweging en zal per prioriteit de service levels verduidelijken in een aangepaste versie van de SLA.
27.	Service Level Agreement	artikel 1.2	Voor Prioriteit 2 is opgenomen dat 90% van de Incidenten binnen één werkdag en 100% binnen twaalf uur moet zijn opgelost. Gegadigde kan deze termijnen zonder nadere definitie van Werkuren/Service-uren niet met elkaar rijmen. Kan HAN verduidelijken hoe deze termijnen moeten worden berekend en daarbij aangeven of met uren klokuren dan wel Service-uren worden bedoeld?	Deze termijn zal worden aangepast naar 1,5 werkdag in plaats van 12 uur.
28.	Service Level Agreement	artikel 1.1	De Incident Manager van HAN kan de Prioriteit van een Incident wijzigen. Gegadigde vindt het niet redelijk indien een latere verhoging van de Prioriteit ertoe leidt dat de bijbehorende kortere response- of oplostijd met terugwerkende kracht wordt toegepast. Kan HAN bevestigen dat bij een wijziging naar een hogere Prioriteit de voor die hogere Prioriteit geldende termijnen aanvangen op het moment waarop die herprioritering aan Opdrachtnemer is meegedeeld?	Ja, dit is ook zo beschreven: 'De nieuwe oplostijd gaat in vanaf het eerste moment van aanmelden van een hogere prioriteit.'
29.	Service Level Agreement	artikel 1.1	Gegadigde constateert dat beschikbaarheidspercentages zijn opgenomen, maar dat niet volledig is uitgewerkt over welk Service Window deze worden gemeten en welke omstandigheden buiten de berekening blijven. Kan HAN bevestigen dat bij de berekening van de Beschikbaarheid in ieder geval	Ja, de HAN bevestigt dat bij de berekening van de beschikbaarheid geplande en vooraf aangekondigde onderhoudsvensters en onbeschikbaarheid die niet aan de Opdrachtnemer kan worden toegerekend, buiten beschouwing blijven. Dit geldt in ieder geval voor onbeschikbaarheid veroorzaakt door HAN, door HAN

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			geplande en vooraf aangekondigde onderhoudsvensters en onbeschikbaarheid veroorzaakt door HAN, door HAN ingeschakelde derden, telecommunicatieverbindingen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, overmacht en overige omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer buiten beschouwing blijven?	ingeschakelde derden, telecommunicatieverbindingen buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en overmacht.
30.	Arbit-2022	artikel 30.6	Gegadigde constateert dat artikel 30.6 Opdrachtgever de mogelijkheid geeft de Overeenkomst ook zonder tekortkoming van Opdrachtnemer tussentijds en eventueel met onmiddellijke ingang op te zeggen. Gegadigde vindt het niet redelijk dat een Overeenkomst met een vaste looptijd, waarvoor vooraf investeringen en verplichtingen worden aangegaan, zonder redelijke opzegtermijn kan worden beëindigd. Kan HAN bevestigen dat opzegging op grond van artikel 30.6 uitsluitend plaatsvindt met inachtneming van een redelijke opzegtermijn en dat in dat geval in ieder geval de reeds verrichte werkzaamheden en redelijkerwijs aangegane, niet meer te vermijden verplichtingen en kosten van Opdrachtnemer worden vergoed?	De HAN stemt ermee in dat opzegging op grond van artikel 30.6 plaatsvindt met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Reeds verrichte werkzaamheden en redelijkerwijs aangegane, niet meer te vermijden verplichtingen en kosten die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de opdracht zullen door de HAN worden vergoed overeenkomstig het bepaalde in artikel 30.7 ARBIT-2025, mits deze verplichtingen en kosten voorafgaand aan de opzeggingsnotificatie zijn aangegaan en de opdrachtnemer zich heeft ingespannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.
31.	Arbit-2022	artikel 12.3, in samenhang met artikel 5.6 en 5.7 van de Overeenkomst	Aansluitend op de hiervoor gestelde vraag over het herstel van Gebreken vindt Gegadigde het niet redelijk dat na Acceptatie naast de overeengekomen SaaS-dienstverlening, Support en SLA nog een afzonderlijke kosteloze garantieperiode van twaalf maanden geldt. Kan HAN bevestigen dat Gebreken na Acceptatie worden behandeld binnen de overeengekomen SaaS-, Support- en SLA-afspraken en dat artikel 12.3 geen aanvullende kosteloze garantieverplichting naast deze dienstverlening creëert?	De HAN stemt hier niet mee in. Zie hiervoor het antwoord op vraag 15.
32.	Arbit-2022	artikelen 43 en 45	De artikelen 43 en 45 lijken mede geschreven voor lokaal geïnstalleerde Standaardprogrammatuur en voorzien onder meer in het maken van kopieën, het aanhouden van een “hot standby” en het verstrekken van een Installatiekopie. Gegadigde vindt het niet redelijk deze verplichtingen onverkort toe te passen op een als SaaS aangeboden oplossing. Kan HAN bevestigen dat deze bepalingen uitsluitend van toepassing zijn voor zover zij technisch en functioneel verenigbaar zijn met de aangeboden SaaS-dienst en dat HAN het Systeem gebruikt binnen de overeengekomen SaaS-, gebruikers- en licentievooraarden?	De HAN gaat hiermee akkoord.
33.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, O-005	Kan er verduidelijkt worden hoe het 'groepsgewijs' delen werkt? Is het de verwachting dat de ontwikkelaar dan nog extra aangeeft met welke specifieke groepen er gedeeld moet worden? Er is sprake dat het systeem de juiste toegangsrechten moet kunnen toepassen maar wat als er meerdere groepen aanwezig zijn?	Voor de volledigheid verwijzen wij graag naar het begrip “Delen” in de begrippenlijst die is opgenomen in het scope document. Antwoord op vraag 1: Ja Antwoord op vraag 2: Ook wanneer een leermateriaal met meerdere groepen wordt gedeeld, verwachten wij dat het leermateriaal op de juiste wijze met deze groepen kan worden gedeeld en de bijbehorende toegangsrechten op het document worden toegepast.
34.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, O-005	Kan er verduidelijkt worden in welke use cases of scenario's het gewenst is om leermaterialen persoonlijk te delen? Dit lijkt tegenstrijdig met de kaders rond het delen van leermaterialen.	Persoonlijk delen is out of scope (zie scope document pagina 9, hoofdstuk 3). De eis is inderdaad alleen van toepassing op openbaar en groepsgewijs delen.
35.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, O-023	Is het mogelijk om een voorbeeld aan te leveren van dergelijk gestructureerd leerpad?	Opmerking: O-023 verwijst naar O-007. Dit moet O-008 zijn waar het gaat om het linken en groeperen van leermateriaal. Het leerpad (de groepering) dient te worden vastgelegd en vervolgens moeten leermaterialen kunnen worden gekoppeld aan dit leerpad en moet o.a. kunnen worden aangegeven: een volgorde, leerdoelen en beschrijving.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
36.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, K-004	Kan de opdrachtgever onderbouwen waarom het controleren van de inhoud van bestanden op taal gezien wordt als verantwoordelijkheid van de Leermaterialenbank en niet als onderdeel van het LMS?	Het LMS is maar één van de gebruikers (systemen die het leermateriaal gebruiken/waar mee wordt gedeeld). Het is dus noodzaak dat het leermateriaal bij de bron (in de Leermaterialenbank) correct is.
37.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, K-005	Kan de opdrachtgever onderbouwen waarom het controleren van factchecking en dergelijke gezien wordt als verantwoordelijkheid van de Leermaterialenbank en niet als onderdeel van het LMS?	Zie antwoord op vraag 36.
38.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, K-014	Kan de opdrachtgever verduidelijken hoe zo een keurmerk er dient uit te zien? Wij begrijpen deze eis als een metadata veld dat kan ingevuld en gevisualiseerd worden op het leermateriaal. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Het keurmerk dient zichtbaar te zijn wanneer het Leermateriaal wordt weergegeven. Het keurmerk geeft weer aan welke kwaliteitseisen het Leermateriaal moet voldoen om het keurmerk te ontvangen. De Publicatiebeoordelaar legt vast of het Leermateriaal voldoet aan de eisen en geeft aan of het keurmerk van toepassing is. Het keurmerk dient dan ook beschikbaar te zijn bij het delen van het Leermateriaal zodat andere gebruikers buiten de Leermaterialenbank om via het HAN Zoeksysteem of externe zoeksystemen kunnen zoeken op Leermaterialen met een keurmerk. Hoe hier invulling aan wordt gegeven is aan de leverancier. Visueel zou het keurmerk bijv. een klein HAN logo of een icoontje van een certificaat kunnen zijn.
39.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, D-007	Kan aangegeven worden welke sets wenselijk zijn voor bevraging via OAI-PMH?	In de eis wordt verwezen naar 'Het endpoint ondersteunt sets'. Sets moet het mogelijk maken om het ophalen van metadata van Leermaterialen te groeperen, zodat een harvester bijv. alleen maar gegevens van een specifieke groep kan ophalen. Voorbeelden kunnen zijn een specifieke onderwijsinstelling, vakgebied of doelgroep.
40.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, D-009	Het strikt beperkt toegang geven tot de eigenaar-ontwikkelaar(s) en de beoordelaar kan mogelijks mits inrichting uitgewerkt worden. Echter, om deze eis goed te kunnen beoordelen, vragen wij de inschrijver om meer informatie omtrent de toegangsrechten. A. Zijn de beoordelaars verdeelt over één of meerdere ontwikkelaars en op welke manier gebeurt deze verdeling? B. Is het strikt noodzakkelijk dat elke ontwikkelaar enkel toegang heeft tot het eigen materiaal of kan er materiaal ook gedeeld gezichtbaar zijn onder ontwikkelaars?	In O-006 wordt toegelicht dat aan een Leermateriaal een vertrouwd element kan worden toegevoegd. Bijv. een akkoord- of toestemmingsverklaring. Toegang tot dit vertrouwde element in de Leermaterialenbank is beperkt tot de Publicatiebeoordelaars en de eigenaren/ontwikkelaars van dit Leermateriaal. Dit element mag nooit en te nimmer op welke manier dan ook worden gedeeld buiten de Leermaterialenbank. Op het moment dat een Ontwikkelaar een Leermateriaal indient voor review, wordt deze zichtbaar bij de Publicatiebeoordelaars (K-013). Een Publicatiebeoordelaar kan dan de beoordeling van het Leermateriaal oppakken en heeft daarbij inzage in het vertrouwde element. Iedere Publicatiebeoordelaar kan elk aangeboden Leermateriaal ter goedkeuring, beoordelen. Hierin zit geen groepering; we staan open voor suggesties en best practices van Inschrijver. Nogmaals ter verduidelijking, het gaat hier om de vertrouwelijke elementen mogelijk toegevoegd aan een Leermateriaal. Enkel en alleen Ontwikkelaars van het Leermateriaal, mede-eigenaren en Publicatiebeoordelaars hebben toegang tot de vertrouwde elementen.
41.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, D-010	Kan verduidelijkt worden wat hiermee precies wordt bedoeld? Wat wordt aanzien als een beloning?	Voorbeeld: Wanneer een Ontwikkelaar een aantal leermaterialen heeft geüpload of het Leermateriaal van deze Ontwikkelaar is een bepaald aantal keren gedownload dan ontvangt deze Ontwikkelaar een beloning in de vorm van digitale medailles of badges. De regels voor wanneer en welke beloningen dit zijn, zijn door de Functioneel Beheerder in te stellen.
42.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, EVO-003	Met welk systeem dient hiervoor gekoppeld te worden? Is er bijkomende informatie over deze koppeling beschikbaar?	In het scope document op pagina 25 worden in het Applicatie-interactiemodel het HAN Zoeksysteem en Edurep genoemd als bronnen voor Evaluatie.
43.	Bijlage 3 Programma van eisen	HAN Leermaterialenbank, EVO-004	Kan verduidelijkt worden welke externe systemen hiermee bedoeld worden?	Zie antwoord op vraag 42.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
44.	Bijlage 3 Programma van eisen	Non functionals, PS-010	Wordt er bij deze eis van uitgegaan dat het systeem zelf zorgt voor de anonimisering van persoonsgegevens? Of gaat de opdrachtgever bij invoer er zelf expliciet voor zorgen dat er geen persoonsgegevens ingevoerd worden in de niet-productie omgevingen?	Het is belangrijk dat gegevens in systemen, met uitzondering van productie-omgevingen, altijd worden geanonimiseerd. In het geval van een SaaS dienst heeft het sterk de voorkeur dat het anonimiseren wordt gerealiseerd door een toepassing van de leverancier en geautomatiseerd wordt uitgevoerd.
45.	Bijlage 3 Programma van eisen	Non functionals, PS-049	De inschrijver voorziet in uitgebreide logging en monitoring van het systeem en kan deze op aanvraag beschikbaar maken voor de opdrachtgever. Hiermee kan dan een export aangeleverd worden van de gewenste informatie. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, hier gaat de HAN mee akkoord.
46.	Bijlage 3 Programma van eisen	Non functionals, UX-004	Eis UX-004 is inhoudelijk vrij gelijkaardig aan eis UX-008. Eis UX-008 wordt als knock-out gemarkeerd wanneer deze niet als standaard functionaliteit beschikbaar is, bij eis UX-004 is dit niet zo. Kan dit verklaard worden door de opdrachtgever?	Beide eisen zijn niet volledig identiek, maar de HAN zal dit in een volgende versie van het programma van eisen en wensen verduidelijken.
47.	Bijlage 2a User Journeys	Bijlage 2a User Journeys	De user journeys beschrijven in detail welke handelingen er gebeuren en wat de gebruiker ziet in de applicatie. Echter, elke oplossing heeft een verschillende user interface. Hierdoor kunnen de gewenste functionaliteiten wellicht ook op een andere manier gevisualiseerd worden in de applicatie dan wat beschreven is in de user journeys. Is de opdrachtgever bereidt een andere visualisatie te accepteren indien de gewenste functionaliteit wel kan uitgevoerd worden door de gebruiker?	Ja, indien de visualisatie herkenbaar blijft en in lijn is met de rest van de applicatie en huisstijl van de HAN.
48.	Bijlage 2a User Journeys	pg. 3 - Leermateriaal opslaan	De user journey beschrijft het invullen van metadata. Kan de opdrachtgever verduidelijken of er enkel metadata vereist is op document/element niveau of ook op een bovenliggend niveau dat het volledige pakket of leermateriaal voorstelt?	Het moet op beide niveaus mogelijk zijn om metadata in te vullen. Zowel voor één element als een bundeling van meerdere elementen.
49.	Aanbestedingsdocument	pg. 43 - Gunningscriterium Prijs	Het aanbestedingsdocument stelt dat de jaarlijkse kosten voor de HAN leermaterialenbank en het HAN zoekstelsel gezamenlijk niet meer mogen zijn dan 300.000 euro per jaar, inclusief indexatie. Kan de opdrachtgever verduidelijken of dit inclusief of exclusief de initiële implementatiekosten is?	Dit is exclusief de implementatieperiode, en betreft de jaren 2028 – 2038 zoals is opgenomen in het Prijzenblad.
50.	Aanbestedingsdocument	pg. 63 - K4 gebruiksvriendelijkheidstest	De HAN behoudt zich de ruimte voor om na gunning hierop, op ondergeschikte punten, aanpassingen te verlangen. A. Kan de opdrachtgever verduidelijken of dergelijke aanpassingen door de inschrijver binnen een vooraf door de inschrijver voorgestelde en afgestemde planning mogen worden gerealiseerd? B. Daarnaast vernemen wij graag of de opdrachtgever ervan uitgaat dat deze aanpassingen binnen de aangeboden prijs en dus zonder bijkomende kosten worden uitgevoerd, of dat hiervoor, afhankelijk van de aard en omvang van de gevraagde aanpassingen, een meerprijs kan worden aangerekend. C. Wij vragen dat de scope van de aanpassingen zich beperkt tot gebruikersinterface en geen wezenlijke aanpassingen van de core functionaliteiten met zich mee kan brengen. D. Daarnaast moet de opdrachtnemer vanuit een SaaS standpunt kunnen oordelen of de geleverde feedback toepasbaar en wenselijk is voor de brede klantenbasis. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord? Wij vragen dit ter verduidelijking van de contractuele en financiële impact van deze bepaling.	A Ja, eventuele aanpassingen worden in overleg met de Opdrachtnemer binnen een gezamenlijk afgestemde planning gerealiseerd. B Voor zover de gevraagde aanpassingen, binnen de scope-beschrijving vallen en als ondergeschikte aanpassingen kunnen worden aangemerkt, worden deze geacht onderdeel te zijn van de aangeboden dienstverlening en kunnen hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht. C De aanpassingen zijn beperkt en hebben betrekking op de gebruiksvriendelijkheid en gebruikersinterface. Ze mogen niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de functionaliteit, architectuur of scope van de opdracht. D Ja, HAN zal bij het bepalen van de gewenste aanpassingen rekening houden met het SaaS-karakter van de oplossing en de toepasbaarheid daarvan voor de bredere klantenbasis. De HAN bepaalt welke aanpassingen binnen de scope noodzakelijk zijn.
51.	Scopedocument	pg. 8	Het scope document beschrijft het volgende: De HAN Ontwikkelaar ontwikkelt leermateriaal en biedt het voor opslag en kwaliteitscheck aan in de HAN Leermaterialenbank. Klopt onze aanname op basis van verdere informatie in	Ja, dat klopt. Voor het ontwikkelen van leermateriaal zal o.a. gebruik gemaakt worden van O365 tooling of specifieke authoring tools zoals Wikiwijs maken of Articulate.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			het scope document dat het ontwikkelen van het leermateriaal buiten scope valt van de HAN Leermaterialenbank?	
52.	Scopedocument	pg. 4 en pg. 13	Het scopedocument stelt op pagina 4 het volgende: "De technische inrichting en implementatie loopt van maart 2027 tot en met december 2027." Op pagina 13 staat het volgende vermeld: "In fase 3 starten de academies van de HAN met de implementatie (jan '27 - jan '30). Kan de verwachte timing voor de implementatie van de verschillende academies wat verduidelijkt worden? Wat wordt gezien als de initiële implementatie tussen maart '27 en december '27 en wat valt onder fase 3?	Alle 12 academies van de HAN hebben de opdracht om in fase 3 (looptijd januari 2027-januari 2030 te starten met een implementatie. Het doel van de HAN is dat we in 2035 alle leermaterialen met het gedachtegoed van open hebben hergebruikt of ontwikkelend en open gedeeld. Hoe en wanneer men in deze periode start is aan de academie. Enkele academies zijn al kleinschalig gestart anderen starten mogelijk pas in 2028. Men begint met het doorlopen van de leermaterialencyclus, (alle stappen tot aan opslaan). Vanaf de stap opslaan hebben zij vanaf december 2027 de technische infrastructuur nodig. Technische implementatie: vanaf moment ondertekenen na deze aanbesteding begint de technische implementatie. Men start met de inrichting en koppelingen. Vanaf juli 2027 zou een belangrijke basis moeten staan zodat de early adopters een start kunnen maken. Voor de eerdergenoemde implementatie van de academies bij de HAN zou uiterlijk 31 december 2027 het mogelijk moeten zijn dat alle gebruikers gebruik kunnen maken van de benodigde technische infrastructuur.
53.	Aanbestedingsdocument	pg 27 - POC	U vermeldt de mogelijkheid van meerdere POC's. Hoe ziet de Han dit? Verschuift dan steeds de contractondertekening en de startdatum van het traject? We begrijpen dat de HAN zeker wilt zijn dat de oplossing voldoet aan de verwachtingen en dat 1 POC proportioneel is in verhouding tot de contractwaarde. Wij zouden wel graag meer duiding hebben indien er meerdere POC's gevraagd worden en of hier dan wel sprake kan zijn van een eventuele financiële tegemoetkoming? Graag uw mening in deze.	De HAN kan, indien nodig, gebruik maken van één of meer POC's om vast te stellen of de aangeboden oplossing aan de gestelde eisen en verwachtingen voldoet. Het aantal POC's en de planning daarvan worden vooraf met de Opdrachtnemer afgestemd. Een POC leidt niet automatisch tot uitstel van de contractondertekening of de startdatum.
54.	Aanbestedingsdocument	pg 46 - 6.2.3.1	Is het mogelijk dat er een kleine ommissie in de tekst staat en dat in de laatste zin dit Bijlage 3 dient te zijn ipv Bijlage 2?	Dit is juist geconstateerd. Dit moet Bijlage 3 zijn.
55.	Aanbestedingsdocument	pg 52 - 6.2.3.3.1 - Projectorganisatie	Onder K2 implementatieplan vraagt u in max 20 pagina's heel wat te beschrijven. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan dat CV's van het gevraagde team als aparte bijlagen worden meegestuurd en dus geen deel uitmaken van de 20 pagina's? We zorgen dat de CV's maximaal 4 pg's per persoon betreft. Kan u met dit voorstel akkoord gaan?	De CV's mogen als aparte bijlage worden aangeleverd en vallen buiten de maximale 20 pagina's. Nee, de maximale omvang van de CV's blijft 2 A4 per persoon.
56.	Aanbestedingsdocument	pg 52 - 6.2.3.3.1 - Projectorganisatie	Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met een visueel implementatieplan dat we eveneens als bijlage mee sturen en dus dat dit geen onderdeel is van de 20 voorziene pagina's.	Nee, het visuele implementatieplan maakt onderdeel uit van het implementatieplan en dient daarom binnen de maximale 20 pagina's te worden opgenomen.
57.	Aanbestedingsdocument	pg 58 - 6.2.3.4 K3 - Visie, Partnerschap	Mogen wij voor dit gunningscriterium maximaal 10 pagina's gebruiken? Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Nee, HAN gaat hier niet mee akkoord. Voor dit gunningscriterium geldt een maximum van 6 pagina's.
58.	Scope document	pg 13	Training: Hoeveel eindgebruikers wenst de HAN te trainen? 1. Voor de leermiddelenbank, 2. Voor het zoekstelsel Hoeveel functioneel beheerders wenst de HAN te trainen voor? 1. Voor de leermiddelenbank, 2. Voor het zoekstelsel	De HAN wil geen trainingen (laten) verzorgen voor gebruikers van het zoekstelsel, wel dienen er online handleidingen en instructiematerialen beschikbaar te zijn. Voor de leermaterialenbank verwacht de HAN 4 functioneel beheerders en in beginsel 5 publicatiebeoordelaars te trainen (zie ook opbouw van verwachte aantal in het prijzenblad). De ontwikkelaars moeten door middel van zelfstudie het stelsel eigen kunnen maken.
59.	Scope document	pg 13	Dienen alle trainingssessies door de Opdrachtnemer gegeven te worden? Of staat de HAN open voor een train-the-trainer principe waarbij de opdrachtnemer key users en beheerders traint die dan op hun beurt andere	Ja, de HAN staat open voor de een train-de-trainer principe en heeft daar ook ervaring mee. Met uitzondering van de rol van Functioneel Beheerder, deze dient door de leverancier getraind te worden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
			gebruikers trainen? Deze vraag om een goede financiële inschatting te kunnen maken.	
60.	Programma van eisen	D-003	Eis D-003 stelt dat de leermaterialenbank leermateriaal moet ontsluiten naar het LMS via LTI 1.3 Advantage. Echter, in het scope document wordt deze koppeling niet weergegeven op figuur 7. Kan de opdrachtgever verduidelijken hoe deze eis dient te verlopen en indien nodig, de figuur 7 aanpassen?	Het LMS zoekt via het HAN Zoeksysteem naar bruikbaar Leermateriaal. Indien dit wordt gevonden dient het materiaal direct vanuit het LMS te kunnen worden gebruikt. Dit leermateriaal kan in de HAN Leermaterialenbank staan, of één van de externe koppelde bronnen. Er is een link naar het bestand in de bron (bijvoorbeeld HAN Leermaterialenbank) en het wordt niet gekopieerd naar het LMS. De eis dat dit met LTI (1.3 Advantage) gerealiseerd moet worden is niet terecht, en wordt daarom opnieuw geformuleerd.
61.	Bijlage 2a User Journeys		Kan de opdrachtgever verduidelijken waarom de functionaliteit voor het weergeven en geven van beoordelingen tot de Leermaterialenbank behoort en niet tot de scope van het HAN zoekstelsel? Zo wordt het onderscheid tussen centrale opslag en portaal volgens ons logischer gemaakt.	Het geven van beoordelingen behoort inderdaad tot de scope van het zoekstelsel. Ook wil een gebruiker op basis van de beoordelingen keuzes kunnen maken, vandaar de weergave van beoordelingen in het zoekstelsel. Voor de ontwikkelaar worden deze ook weergegeven in de leermaterialenbank ter verwerking/evaluatie van het leermateriaal.
62.	Programma van eisen	PS-040	Kan de opdrachtgever verduidelijken wat verstaan wordt onder 'uitvoerbare code'?	De leverancier waarborgt dat uitsluitend via een gecontroleerd build-, release- en deploymentproces vrijgegeven software-artifacts naar de productieomgeving worden gedeployed. De productieomgeving bevat uitsluitend de voor productie noodzakelijke software-artifacts, runtimes, dependencies, configuraties en beheer-, monitoring- en beveiligingscomponenten. Ontwikkel-, build- en testmiddelen die niet noodzakelijk zijn voor de productievoorziening zijn niet aanwezig.
63.	Programma van eisen	OB-037	De oplossing maakt gebruik van loadbalancers die onderhevig zijn aan een minimale en maximale bandbreedte. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord en kan de eis dusdanig aangepast worden?	Dat Loadbalancers een minimale en maximale bandbreedte hebben, staat los van de genoemde eis OB-037. Eis OB-037 gaat over het beperken van bepaalde gegevensstromen (bijv. streaming) binnen de beschikbare bandbreedte bijvoorbeeld op basis van packet inspection. De Eis hoeft en zal niet worden aangepast.
76.	Bijlage 2 Scope document	Paragraaf 5.2 blz. 16	Bij punt 2. Levering van advies bij het inrichten en in gebruik nemen van het Systeem staan de rollen en de rolverdeling tijdens de implementatie vermeld. Kan de HAN bevestigen dat portefeuillehouder en implementatieleider één en dezelfde rol is? En kan de HAN aangeven hoeveel fte's er worden ingezet door de HAN voor de rol van portefeuillehouder, testcoördinator en migratie- en koppeling testers tijdens de implementatie?	Tekst uit scopedocument, rood gemarkeerde tekst is aangevuld.: De HAN zal zorgdragen voor de onderstaande rollen en rolverdeling tijdens de implementatie: - Een projectmanager, 0,9 fte - Een aanvoerder werkgroep Technische Infrastructuur 0,2 fte - Een werkgroep bestaande uit 1 onderwijskundige adviseur, 2 centraal functioneel beheerder, 1 solution architect, 1 business analist, communicatieadviseur, 0,15 fte ieder - Eén portefeuillehouder per academie. De implementatieleider dient als sparringpartner van de HAN-projectleider en centraal aanspreekpunt voor de implementatie bij die academie. 150 uur per academie/per implementatieleider - Testcoördinator en migratie- en koppeling testers. 400 uur

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
77.	Aanbestedingsdocument v1.0	Paragraaf 6.2.3.5 K4-Gebruiksvriendelijkheidstest	De gebruiksvriendelijkheidstest is vastgesteld op maximaal 2 uur. Gelet op de omvang van het script en het feit dat het volledige script binnen de test moet worden doorlopen, is de verwachting dat 2 uur onvoldoende tijd biedt om de oplossing volledig en zorgvuldig te demonstreren. Stemt de HAN in om de maximale duur ter verruimen naar 3 uur?	Ja, HAN stemt in met een verruiming van de maximale duur van de gebruiksvriendelijkheidstest naar 3 uur.
78	Scopedocument	Functionele scope, paragraaf 5.1	Moet de HAN Leermaterialenbank uitsluitend interne leermaterialen opslaan of ook externe leermaterialen kunnen opslaan? In paragraaf 5.1 wordt gesproken over intern én extern leermateriaal.	De primaire functie van de HAN Leermaterialenbank betreft de opslag en het beheer van interne door HAN-medewerkers en HAN-studenten ontwikkelde leermaterialen. Externe leermaterialen dienen primair via zoek- en ontsluitingsfunctionaliteiten beschikbaar te zijn en hoeven niet noodzakelijk fysiek opgeslagen te worden in de HAN Leermaterialenbank.
79	Scopedocument	Stap 5 kwaliteitscheck	Welke kwaliteitscriteria moeten de Publicatiebeoordelaars hanteren tijdens stap 5? Is hiervoor een beoordelingsmodel beschikbaar?	De HAN heeft hiervoor een kwaliteitsproces met kwaliteitsmodel beschreven. HAN kwaliteitsproces: Proces – Kwaliteitscheck in de digitale leermaterialencyclus
80	Scopedocument	Hoofdstuk 4 gewenste situatie	Welke metadata-attributen zijn verplicht bij opslag van leermaterialen?	De definitieve set verplichte metadata wordt tijdens de implementatiefase vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de NL-LOM- en IEEE-LOM-standaarden.
81	Scopedocument	Hoofdstuk 4 gewenste situatie	Moet de leverancier ondersteuning bieden voor zowel NL-LOM als IEEE-LOM, of volstaat ondersteuning van één standaard?	De oplossing dient zowel binnen Nederland als daarbuiten de gebruikelijke standaarden te ondersteunen. Ondersteuning van zowel NL-LOM als IEEE-LOM is daarom een eis.
82	Scopedocument	Paragraaf 7.6	Welke zoekbronnen moeten bij livegang minimaal aangesloten zijn?	Minimaal de in het scopedocument genoemde bronnen Edurep, Edusources, Wikiwijs, Merlot, OER Commons en de HAN Leermaterialenbank.
83	Scopedocument	Paragraaf 7.6.1	Welke metadata wordt verwacht vanuit het Onderwijs Ontwikkelstelsel (OOS)?	Hieronder vallen onder andere opleidingen, cursussen, leerdoelen, leeruitkomsten en onderwijsstructuren.
84	Bijlage 2a User Journeys	Paragraaf 1.3	Moeten gebruikstatistieken beschikbaar zijn voor ontwikkelaars?	Ja. Ontwikkelaars moeten minimaal inzicht hebben in aantallen weergaven, downloads en evaluaties.
85	Bijlage 2a User Journeys	Paragraaf 2.3	Moet herindiening automatisch gekoppeld worden aan eerdere afkeuringen?	Ja. Zowel de beoordelaar als de ontwikkelaar moeten kunnen zien dat sprake is van een herindiening na een eerdere beoordeling.
86	Bijlage 2a User Journeys	Paragraaf 5.4	Kan gearriveerd materiaal nog gebruikt blijven worden?	Ja. Gearriveerd materiaal wordt onzichtbaar voor het HAN Zoeksysteem maar blijft beschikbaar voor bestaande toepassingen zoals LMS-cursussen.
87	Bijlage 3-Programma van Eisen	O-004 Automatische metadata	De eis beschrijft automatische metadatavoorstellen op basis van inhoud. Verwacht de HAN dat deze functionaliteit beschikbaar is voor alle bestandstypen uit paragraaf 7.10 of alleen voor gangbare documentformaten zoals PDF, Word en PowerPoint?	Nee. De HAN verwacht niet dat voor alle ondersteunde bestandsformaten automatische metadata-extractie beschikbaar is. De functionaliteit dient in ieder geval beschikbaar te zijn voor de meest voorkomende documenttypen zoals PDF-, Word- en PowerPoint-bestanden. Aanvullende ondersteuning voor andere bestandsformaten wordt gewaardeerd.
88	Bijlage 3-Programma van Eisen	K-005	Wordt een waarschuwing beschouwd als voldoende of moet publicatie automatisch worden geblokkeerd bij een auteursrechtmelding?	Signalering is minimaal vereist. De uiteindelijke beoordeling blijft de verantwoordelijkheid van de Publicatiebeoordelaar.
89	Bijlage 3-Programma van Eisen	D-004 – D-008	Kan de HAN bevestigen dat permalink en PID twee verschillende concepten zijn?	Ja. Een permalink betreft een stabiele gebruikerslink. Een PID betreft een persistente identifier voor FAIR-doeleinden.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord HAN
90	Bijlage 3-Programma van Eisen	D-010	Kan de HAN toelichten wat onder "beloning" wordt verstaan?	Zie antwoord op vraag 41.
91	Bijlage 3-Programma van Eisen	ZOO-009	Op welke manier moeten relaties tussen leermaterialen/bestanden zichtbaar zijn?	De HAN schrijft geen specifieke visualisatie voor. Wel moeten gebruikers eenvoudig kunnen herkennen welke materialen bij elkaar horen.
92	Bijlage 3-Programma van Eisen	ZOO-016	Welke keurmerken verwacht de HAN zichtbaar te maken?	Zowel interne kwaliteitskeurmerken als keurmerken afkomstig van externe platforms moeten ondersteund kunnen worden.