Nota van inlichtingen 1 – Servicepunt – Stichting Carmelcollege

30 oktober 2026

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
			Aanbestedingsleidraad	
1.	4	1.2	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat Stichting Carmelcollege bestaat uit circa 4.300 medewerkers en 33.000 leerlingen, verdeeld over circa 45 schoollocaties. Gegadigde hanteert een licentiemodel op basis van named users, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen eindgebruikers (melders) die gebruikmaken van het selfserviceportaal en behandelaars die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van meldingen, aanvragen en overige processen. Om een passende en realistische prijsopgave te kunnen doen, verzoeken wij u de volgende punten te verduidelijken: 1. **Leerlingen:** Is het de bedoeling dat de circa 33.000 leerlingen toegang krijgen tot het selfserviceportaal, bijvoorbeeld voor het indienen van meldingen, aanvragen of reserveringen? Zo ja, dienen alle 33.000 leerlingen als potentiële eindgebruikers te worden meegenomen in de prijsopgave? 2. **Medewerkers:** Dienen alle circa 4.300 medewerkers te worden beschouwd als potentiële gebruikers van het selfserviceportaal, of betreft dit slechts een deel van de medewerkers? 3. **Behandelaars:** Kunt u aangeven van hoeveel behandelaars gegadigden moeten uitgaan voor de inrichting en het gebruik van de backofficefunctionaliteiten? Wij verzoeken u deze aantallen zo concreet mogelijk te specificeren, zodat alle inschrijvers bij hun prijsstelling van dezelfde uitgangspunten kunnen uitgaan en de aanbiedingen onderling goed vergelijkbaar zijn.	Leerlingen krijgen geen toegang tot het serviceportaal en zijn dus geen eindgebruikers. Op het Prijzenblad (Bijlage 4) staan de aantallen licenties die opdrachtgever verwacht af te nemen. De aantallen zijn een schatting en kunnen nog afwijken, maar dienen wel voor alle inschrijvers als uitgangspunt voor hun inschrijving. Er zijn, zoals op het Prijzenblad staat: - 4.000 eindgebruikers - 120 servicepuntmedewerkers (frontoffice) - 230 behandelaars (backoffice)

2.	6-9	2.1-2.2	Welke AI-agent of chatbot gebruikt SCC of beoogt SCC voor de digitale voorkant? Betreft dit Microsoft Copilot Studio, een zelf ontwikkelde oplossing of een ander product? Graag de productnaam en, indien al bekend, de gekozen variant en beschikbare licenties vermelden.	De AI-agent wordt gebouwd in Microsoft Copilot Studio. De agent wordt gepubliceerd in Microsoft Teams, in Microsoft 365 Copilot en op het SharePoint-intranet. SharePoint is de kennis- en documentbron van de agent. Medewerkers gebruiken Microsoft 365 Copilot Chat op basis van hun Microsoft 365 A5-licentie. SCC rekent het verbruik van de agent af via Copilot Studio-capaciteit die SCC zelf afneemt. Het afnamemodel, momenteel pay-as-you-go, kan in de toekomst wijzigen en heeft geen gevolgen voor opdrachtnemer. Alle licenties en verbruikskosten aan Microsoft-zijde, inclusief connectors en flows binnen Power Platform, zijn voor rekening van SCC en vallen buiten deze opdracht. De agent communiceert met de servicemanagementapplicatie via de integratiemogelijkheden van Copilot Studio en Power Platform. Voorbeelden zijn een (custom) connector op basis van een OpenAPI-specificatie, agent flows of een MCP-server. Inschrijver beschrijft welke van deze integratievormen de aangeboden oplossing ondersteunt. Eventuele kosten voor het gebruik van de API, zoals een aparte API-module, een integratielicentie of een limiet op het aantal aanroepen, moeten op het Prijzenblad zijn opgenomen. Andere kosten kunnen hiervoor niet in rekening worden gebracht (zie paragraaf 5.5.2 van de leidraad).
3.	6-9	2.1-2.2	Kunt u voor de integratie met Microsoft 365 en de AI-agent per activiteit aangeven welke partij verantwoordelijk is voor ontwerp, ontwikkeling, configuratie, testen en beheer na livegang? Welke API's, documentatie en technische ondersteuning moet opdrachtnemer leveren? Welke onderdelen van de architectuur voor SharePoint, Power Platform en de AI-agent zijn al vastgesteld en welke ontwerpkeuzes staan nog open? Kunt u de beschikbare architectuur en specificaties delen en aangeven welke inbreng SCC bij de nog openstaande keuzes van opdrachtnemer verwacht?	SCC is verantwoordelijk voor de digitale voorkant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de servicemanagementapplicatie en de bijbehorende interfaces. Per onderdeel geldt de volgende verdeling: • **Voorkant** (Copilot Studio-agent, SharePoint, Forms/Power Apps): SCC doet ontwerp, bouw, configuratie, test en beheer. • **Verbindende componenten aan Microsoft-zijde** (connectors, agent flows, app-registraties en toestemmingen in Entra ID, eventuele MCP-configuratie): SCC bouwt en beheert deze. Opdrachtnemer levert hiervoor de API-specificatie, voorbeeldaanroepen met de verwachte antwoorden en technische ondersteuning tijdens bouw en test. Deze ondersteuning valt binnen de implementatiekosten. • **API's, webhooks/events en de autorisatie aan applicatiezijde:** opdrachtnemer levert deze als onderdeel van de standaardoplossing en is verantwoordelijk voor documentatie, versiebeheer, beschikbaarheid en beheer (eisen 61 en 67–76).

				• **Inrichting in de applicatie voor de koppeling** (configuratie van de authenticatie, eventueel integratieaccount, rollen, via de API ontsloten formulieren, categorieën en velden): opdrachtnemer, in afstemming met functioneel beheer van SCC. • **Ketentest:** gezamenlijk. SCC accepteert het resultaat. • **Logging, monitoring en foutafhandeling:** iedere partij aan de eigen kant van de koppeling. Fouten aan applicatiezijde moeten herleidbaar zijn (eisen 68–70 en 76). • **Licenties:** licenties en verbruik aan Microsoft-zijde zijn voor rekening van SCC. Kosten aan applicatiezijde, inclusief API-gebruik, vallen onder de prijzen op het Prijzenblad (zie vraag 2). SCC heeft een sterke voorkeur voor gedelegeerde autorisatie. Daarbij benadert de agent de API namens de ingelogde gebruiker met een token van Entra ID (OAuth 2.0), dat de API van opdrachtnemer valideert en accepteert. De applicatie dwingt dan zelf de rechten van die gebruiker af en legt alle handelingen in de audittrail vast op naam van de gebruiker. De identiteit uit het token wordt gekoppeld aan de persoon in de applicatie op basis van een statisch uniek kenmerk (eis 64). Gedelegeerde toegang namens de gebruiker geldt niet als gebruik van een persoonsgebonden account in de zin van eis 67. Inschrijver beschrijft bij open vraag 3 hoe de API gedelegeerde autorisatie via Entra ID ondersteunt. Ondersteunt de oplossing dit niet, dan beschrijft inschrijver het alternatief. Daarbij geeft inschrijver aan hoe wordt geborgd dat een gebruiker uitsluitend toegang heeft tot eigen gegevens en dat handelingen herleidbaar zijn tot de betreffende gebruiker. Dit wordt meegewogen bij de beoordeling van open vraag 3, waarin naar SSO, autorisaties, logging en audittrail wordt gevraagd. Opdrachtnemer levert ten minste: • een REST API, bij voorkeur met OpenAPI-specificatie; • documentatie van authenticatie, autorisatie, limieten, foutcodes en versiebeheer; • een testomgeving voor de koppeling (eis 74); • technische ondersteuning tijdens bouw en test, en na livegang conform de SLA. Vastgesteld is het volgende:

				• Microsoft 365 is het platform voor de voorkant; • Copilot Studio is het agentplatform; • SharePoint is de kennisbron van de agent; • Entra ID is de identiteitsprovider voor aanmelding (eis 62). Accounts worden aangemaakt in IDM en via Active Directory gesynchroniseerd naar Entra ID. IDM is de leidende bron voor persoonsgegevens (eis 63). Nog open zijn onder meer de integratievorm en de vraag of status en communicatie actief (via webhooks of events) of op verzoek worden teruggekoppeld. SCC verwacht dat inschrijver bij deze keuzes adviseert op basis van de eigen oplossing en ervaring bij vergelijkbare klanten. SCC stelt in deze fase geen aanvullende specificaties beschikbaar naast Bijlage 7 en deze nota van inlichtingen. Het detailontwerp wordt na gunning gezamenlijk uitgewerkt.
4.	7 en 18	2.1 en 5.5.1	§2.1 vermeldt dat de huidige systemen voor ICT en voor Huisvesting & Facilitair worden vervangen door één applicatie, en bij open vraag 1 (§5.5.1) gaat opdrachtgever uit van een volledig nieuwe implementatie. Een inschrijver die nu al een van beide systemen levert, heeft voor dat deel de koppelingen al gebouwd en de inrichting al gedaan. Die inschrijver heeft daardoor een aanzienlijk kleinere implementatie en kan een lagere prijs bieden zonder dat daar een betere prestatie tegenover staat, terwijl de totaalprijs 30 punten weegt. Hoe borgt opdrachtgever een financieel gelijk speelveld?	Huidige applicaties zijn niet ingericht zoals we dat richting toekomst beogen. Zelfs de structuur en basisinrichting willen we anders gaan organiseren. Vandaar dat we uitgaan van een volledig nieuwe implementatie, ook voor de zittende partijen. Daarnaast is de impact van de implementatiekosten zo veel mogelijk beperkt door de vaste kosten over een periode van 13 jaar uit te vragen en voor de implementatiekosten een bodem- en plafondbedrag op te nemen. Hiermee is opdrachtgever van mening dat er zoveel als mogelijk invulling is gegeven aan een financieel gelijk speelveld.

5.	6	2.1	Om de gewenste integratie tussen het digitale ServicePunt en de nieuwe servicemanagementapplicatie goed te kunnen beoordelen, verzoeken wij u de volgende werkwijze te verduidelijken. Wanneer een medewerker of leerling vanuit SharePoint een melding of aanvraag wil indienen die binnen de servicemanagementapplicatie moet worden afgehandeld, wat is dan de gewenste werkwijze? 1. Doorverwijzing naar het portaal: De gebruiker wordt vanuit SharePoint doorgestuurd naar het selfserviceportaal van de servicemanagementapplicatie, waar vervolgens de juiste melding of aanvraag kan worden geselecteerd. 2. Directe doorverwijzing naar een formulier: De gebruiker wordt vanuit SharePoint rechtstreeks doorgestuurd naar het betreffende formulier binnen het selfserviceportaal van de servicemanagementapplicatie. 3. Volledige integratie: De gebruiker vult het formulier volledig in binnen de Microsoft 365-omgeving, waarna de melding of aanvraag via een koppeling automatisch wordt aangemaakt in de servicemanagementapplicatie, zonder dat de gebruiker deze applicatie zelf hoeft te openen. Kunt u aangeven welke van bovenstaande werkwijzen Stichting Carmelcollege voor ogen heeft en of eventueel meerdere varianten naast elkaar worden toegestaan?	De gewenste werkwijze is volledige integratie (werkwijze 3). De melder dient een melding in via de AI-agent in Microsoft 365. De agent maakt de melding via de API aan in de servicemanagementapplicatie, op naam van de melder. De applicatie geeft minimaal het registratienummer terug aan de agent. Via dezelfde koppeling is het gewenst dat de melder daarnaast de status en voortgang van eigen meldingen kunnen opvragen en een lopende melding kunnen aanvullen met informatie en bijlagen. Voor overige handelingen zijn doorverwijzingen naar het selfserviceportaal of naar een specifiek formulier (werkwijze 1 en 2) toegestaan, naast de geïntegreerde route. Zie verder het antwoord op vraag 29 en 30. Bij open vraag 3 kunt u aangeven hoe uw integratie bovenop deze minimale werking meerwaarde creëert voor melder en behandelaar.
6.	6	2.1	Onder Demarcatie worden lijn 1 en lijn 2 buiten de scope geplaatst, terwijl elders lijn 2 binnen de scope lijkt te vallen. Kunt u bevestigen welke ondersteuningslijnen binnen de opdracht vallen en de betreffende passages met elkaar in overeenstemming brengen?	Lijn 1: het fysiek organiseren van een servicepunt valt buiten de scope. Lijn 2: Het bouwen van een klantportaal (digitale ingang) met gebruik van AI valt buiten de scope. Lijn 3: Het inkopen van applicaties voor de achterkant/backoffice valt binnen de scope. Ter verduidelijking: integratie tussen lijn 2 en 3 valt wel binnen de scope. Daarom is het wel noodzakelijk dat eindgebruikers bekend zijn in de nieuwe

				applicatie zodat meldingen die in lijn 2 geregistreerd worden via een koppeling terecht kunnen komen in de nieuwe applicatie (waarschijnlijk op de zelfservicemodule) op naam van de betreffende melder.
7.	7	2.1	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat binnen de huidige ITSM-omgeving substantieel is geïnvesteerd in koppelingen en doorontwikkeling en dat zowel historische gegevens als opgebouwde functionaliteit gestructureerd en systematisch moeten worden overgezet naar de nieuwe omgeving. Om de omvang van de benodigde werkzaamheden goed te kunnen beoordelen en tot een realistische en onderling vergelijkbare prijsopgave te komen, is het voor gegadigde van belang om meer inzicht te krijgen in de bestaande situatie en de gewenste migratie. Wij verzoeken Stichting Carmelcollege daarom de volgende informatie beschikbaar te stellen: 1. **Datatypen:** Welke gegevens dienen vanuit de huidige ITSM-omgeving te worden gemigreerd? Denk hierbij aan meldingen, wijzigingen, configuratie-items, assets, kennisbankartikelen, documenten, bijlagen en overige relevante gegevens. 2. **Datavolumes:** Wat is de geschatte omvang van de te migreren gegevens, bij voorkeur gespecificeerd naar aantallen per datatype? 3. **Historische gegevens:** Hoeveel jaar aan historische gegevens dient te worden gemigreerd? Dient bijvoorbeeld alle historie te worden overgenomen of wordt een specifieke bewaartermijn gehanteerd? 4. **Bestaande koppelingen:** Welke koppelingen zijn momenteel binnen de ITSM-omgeving gerealiseerd en welke daarvan moeten in de nieuwe oplossing worden overgenomen? Graag ontvangen wij per koppeling een beschrijving van de betrokken systemen, de gegevens die worden uitgewisseld, de richting en frequentie van de gegevensuitwisseling en de gewenste functionaliteit.	De migratie omvat de relevante gegevens en samenhang uit de huidige ICT-omgeving, waaronder meldingen, wijzigingen, personen, assets/CI's, kennisartikelen, bijlagen en historie. De eisen voor mapping, proefmigratie, validatie en behoud of herleidbaarheid van relaties zijn opgenomen in het PvE. Een volledige één-op-één overname van de bestaande inrichting is niet op voorhand vereist. Aangevulde indicatieve kerngetallen: Meldingen: ongeveer 15.000 op jaarbasis Wijzigingen: ongeveer 6.000 op jaarbasis Assets: ongeveer 23.000 Kennis items: ongeveer 1050 API-Koppelingen: ongeveer 8 koppelingen Mail-koppelingen: ongeveer 3 mailkoppelingen We willen enkel 1 jaar aan historische gegevens meenemen t.a.v. tickets (openstaand en gesloten).

			Daarnaast vernemen wij graag of Stichting Carmelcollege bereid is een overzicht van de bestaande koppelingen en de beschikbare technische documentatie te verstrekken. Deze informatie is voor gegadigde essentieel om de technische haalbaarheid, implementatie-inspanning en bijbehorende kosten zorgvuldig te kunnen bepalen en ervoor te zorgen dat alle inschrijvers bij hun prijsstelling van dezelfde uitgangspunten kunnen uitgaan.	
8.	7	2.1	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat binnen de huidige FMIS-omgeving substantieel is geïnvesteerd in koppelingen, onder andere voor het geautomatiseerd doorzetten van meldingen naar interne en externe uitvoerders. Daarnaast worden binnen deze omgeving locatiegegevens, middelen, assets en voorzieningen beheerd. Om de omvang van de benodigde werkzaamheden goed te kunnen beoordelen en tot een realistische en onderling vergelijkbare prijsopgave te komen, is het voor gegadigde van belang om meer inzicht te krijgen in de bestaande situatie en de gewenste migratie. Wij verzoeken Stichting Carmelcollege daarom de volgende informatie beschikbaar te stellen: 1. **Datamigratie:** Dienen gegevens vanuit de huidige FMIS-omgeving te worden gemigreerd naar de nieuwe oplossing? Zo ja, welke datatypen betreft dit? Denk hierbij aan meldingen, locatie- en ruimtegegevens, middelen, assets, voorzieningen, contracten, documenten en overige relevante gegevens. 2. **Datavolumes:** Wat is de geschatte omvang van de te migreren gegevens, bij voorkeur gespecificeerd naar aantallen per datatype? 3. **Historische gegevens:** Hoeveel jaar aan historische gegevens dient te worden overgenomen? Dient alle historie te worden gemigreerd of wordt hiervoor een specifieke periode gehanteerd? 4. **Bestaande koppelingen:** Welke koppelingen zijn momenteel binnen de FMIS-omgeving gerealiseerd en	Ook de relevante gegevens uit de huidige H&F-omgeving vallen onder de migratie. Mapping en overname worden via een proefmigratie getoetst conform het PvE Onderstaande informatie geeft een beeld van de benodigde migratie: • Locaties: Op basis van de mogelijkheden van het systeem zullen deze gemigreerd worden waarbij bijlage 11 de minimale basis vormt. Op dit moment zijn er 160 items. • Ruimtes: Op basis van Excelstaten per locatie zullen deze gegevens ingelezen worden. Op dit moment zijn er 11.000 ruimtes. • Meldingen/werkorders: De openstaande orders zullen gemigreerd moeten worden. Historie hoeft niet gemigreerd te worden. Openstaande orders bedragen op dit moment 1500 orders. • Reserveringen: De openstaande reserveringen zullen gemigreerd moeten worden, dit betreft op dit moment 500 reserveringen. • Inventarisbeheer: Betreft op dit moment 2000 inventariseenheden. • Sleutelbeheer: Het betreft op dit moment 350 cilinders en 1100 sleutels. • Serviceplanner: Het betreft op dit moment 15 werkplannen met totaal 120 activiteiten. • Personenbeheer: Externe contactpersonen. Op dit moment 350 contactpersonen. • Standaardorders: Op dit moment 50 standaardorders/reserveringen. Aan bovengenoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend ze geven een beeld van de omvang van de benodigde migratie.

			welke daarvan dienen in de nieuwe oplossing te worden overgenomen? Graag ontvangen wij per koppeling een beschrijving van de betrokken systemen, de uit te wisselen gegevens, de richting en frequentie van de gegevensuitwisseling en de gewenste functionaliteit. 5. **Gebruik door externe leveranciers:** In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat meldingen via koppelingen geautomatiseerd worden doorgezet naar interne en externe uitvoerders. Kunt u aangeven of externe leveranciers uitsluitend via deze koppelingen werken, of dat er ook leveranciers zijn die rechtstreeks toegang hebben tot Planon om bijvoorbeeld meldingen, werkorders en opdrachten te behandelen en af te handelen? Indien externe leveranciers rechtstreeks in Planon werken, ontvangen wij graag een indicatie van het aantal leveranciers en het aantal gebruikers per leverancier dat toegang moet krijgen tot de nieuwe oplossing. Dit is voor gegadigde van belang om de benodigde gebruikerslicenties en bijbehorende kosten correct te kunnen bepalen. Daarnaast vernemen wij graag of Stichting Carmelcollege bereid is een overzicht van de bestaande koppelingen en de beschikbare technische documentatie te verstrekken. Deze informatie is voor gegadigde essentieel om de technische haalbaarheid, implementatie-inspanning en bijbehorende kosten zorgvuldig te kunnen bepalen en ervoor te zorgen dat alle inschrijvers bij hun prijsstelling van dezelfde uitgangspunten kunnen uitgaan.	Koppelingen (conform eisen in het PvE): • Personenbeheer: koppeling met IDM voor het overhevelen van medewerkersgegevens en deze automatisch te archiveren bij uit dienst treding. • Adressen leveranciers: Koppeling met Afas voor het automatisch inlezen van een datadump. • Werkorders: koppeling met het systeem van onze technische uitvoerder tbv doorzetten van meldingen/orders (inclusief bijlages), het ophalen van informatie en oplossingen en het automatiseren van statusovergangen. Op dit moment heeft één leverancier toegang tot Planon door middel van een Carmel Account voor het inzien en afhandelen van meldingen/werkorders. Zij zijn een aparte oplosgroep in Planon. De andere leveranciers hebben geen toegang tot Planon. Zie ook vraag 31
9.	7	2.2	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat Stichting Carmelcollege momenteel gebruikmaakt van TOPdesk voor ICT-servicemanagement en Planon voor Huisvesting & Facilitair. Gegadigde constateert dat de huidige leveranciers mogelijk een voordeel hebben ten opzichte van nieuwe toetreders. De bestaande applicaties zijn immers al ingericht, processen zijn geïmplementeerd en gegevens zijn beschikbaar binnen de huidige systemen. Hierdoor	Zie antwoord op vraag 4.

			kunnen de huidige leveranciers mogelijk aanzienlijk lagere kosten aanbieden voor onder andere implementatie, datamigratie, inrichting en opleiding dan partijen die een volledig nieuwe oplossing moeten implementeren. Dit kan leiden tot een ongelijk speelveld, met name wanneer deze eenmalige kosten onderdeel uitmaken van de prijsbeoordeling. Kan Stichting Carmelcollege toelichten op welke wijze zij bij de inrichting en beoordeling van deze aanbesteding rekening heeft gehouden met dit mogelijke concurrentievoordeel van de huidige leveranciers? Daarnaast vernemen wij graag welke maatregelen Stichting Carmelcollege heeft getroffen om een gelijk speelveld te waarborgen, zodat ook nieuwe toetreders een eerlijke en reële kans hebben op gunning en niet onevenredig worden benadeeld door de noodzakelijke implementatie- en migratiekosten.	
10.	8	2.2; Bijlage 4 regels 21 tot 23; Bijlage 2A art. 4.4	Volgens §2.2 van de leidraad dienen medewerkers en leerlingen meldingen en aanvragen in via de door opdrachtgever gebouwde digitale voorkant, die via API-koppelingen met de applicatie is verbonden. Het prijzenblad gaat uit van 4.000 eindgebruikers. Wij gaan ervan uit dat leerlingen geen eigen account in de applicatie krijgen: de voorkant maakt hun melding via de API aan, met de gegevens van de leerling als kenmerk van de melding, en toont de voortgang aan de leerling via de voorkant. Dit beperkt bovendien de verwerking van persoonsgegevens van minderjarigen tot wat voor de afhandeling nodig is. Wij stellen voor dat leerlingen in dit model niet als eindgebruiker gelden, ook niet bij de jaarlijkse vaststelling van de aantallen volgens art. 4.4 van Bijlage 2A. Gaat u hiermee akkoord?	Gedeeltelijk akkoord. Leerlingen krijgen geen account in de servicemanagementapplicatie en tellen niet als eindgebruiker, ook niet bij de jaarlijkse vaststelling volgens artikel 4.4 van Bijlage 2A. Leerlingen dienen geen meldingen of aanvragen in bij de servicemanagementapplicatie, ook niet via de digitale voorkant of de API. Wel kunnen leerlingen in de toekomst de AI-agent in de digitale voorkant gebruiken voor vragen en informatie. Daarbij worden geen meldingen of persoonsgegevens van leerlingen in de servicemanagementapplicatie vastgelegd. Meldingen van leerlingen lopen via het fysieke ServicePunt op de locatie, waar een servicepuntmedewerker de melding registreert. Waar paragraaf 2.2 van de leidraad leerlingen noemt bij het indienen en volgen van meldingen en aanvragen, gaat dit antwoord voor. Zie ook het antwoord op vraag 1 en 195.
11.	11	2.7	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat de overeenkomst gedurende de precontractuele fase onder een ontbindende voorwaarde wordt aangegaan. Indien de Proof of Concept (PoC) niet volledig wordt goedgekeurd door Stichting Carmelcollege, kan de overeenkomst per direct worden ontbonden, zonder verdere kosten voor opdrachtgever.	Tijdens de PoC wordt getoetst of de oplossing werkt en voldoet aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten. De PoC kan in meerdere deelfases uitgevoerd worden. Inschrijver kan hierin zelf voorstellen doen wanneer de PoC of delen van de PoC uitgevoerd kunnen worden. Uitgangspunt voor de POC is dat:

			Gegadigde begrijpt dat Stichting Carmelcollege vooraf zekerheid wenst te verkrijgen over de geschiktheid van de aangeboden oplossing. Wij achten de voorgestelde regeling echter niet proportioneel, aangezien hiermee een aanzienlijk financieel risico bij de opdrachtnemer wordt neergelegd. Voor het realiseren van een representatieve PoC moeten immers al werkzaamheden worden uitgevoerd, capaciteit worden gereserveerd en mogelijk aanzienlijke kosten worden gemaakt voor onder andere inrichting, consultancy, technische voorzieningen en koppelingen. De huidige bepaling biedt daarbij onvoldoende duidelijkheid over de exacte acceptatiecriteria, de omvang van de PoC en de omstandigheden waaronder goedkeuring kan worden geweigerd. Daarnaast doorlopen inschrijvers reeds een zorgvuldig aanbestedings- en selectieproces waarin de aangeboden oplossing wordt beoordeeld op basis van het Programma van Eisen en de gestelde gunningscriteria. Een aanvullende PoC kan wat ons betreft dienen als verificatie- of acceptatiemoment, maar zou niet mogen leiden tot een situatie waarin reeds aantoonbaar verrichte werkzaamheden zonder vergoeding blijven. Wij verzoeken Stichting Carmelcollege daarom de voorgestelde ontbindende voorwaarde, waarbij de overeenkomst zonder verdere kosten voor opdrachtgever kan worden beëindigd, te laten vervallen. Als alternatief stellen wij voor om de PoC onderdeel te maken van een reguliere, vooraf overeengekomen acceptatieprocedure, waarbij: • de scope en objectieve acceptatiecriteria vooraf schriftelijk worden vastgesteld; • de opdrachtnemer bij geconstateerde tekortkomingen een redelijke hersteltermijn krijgt; • eventuele beëindiging uitsluitend plaatsvindt op basis van aantoonbare tekortkomingen ten opzichte van de overeengekomen eisen;	• de opdrachtnemer bij geconstateerde tekortkomingen een redelijke hersteltermijn krijgt, deze hersteltermijn kan echter nooit later zijn dan 1 januari 2028; • eventuele beëindiging uitsluitend plaatsvindt op basis van aantoonbare tekortkomingen ten opzichte van de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten, met aanvulling van de toezeggingen in de nota's van inlichtingen; Opdrachtgever kan niet akkoord gaan met het laten vervallen van de bepaling "zonder verdere kosten voor de opdrachtgever". De gestelde eisen zijn immers vooraf bekend bij inschrijver. Mocht het zo zijn dat de PoC niet wordt goedgekeurd, maar dat de oorzaak hiervan niet aan inschrijver toerekenbaar is, dan is de situatie anders wordt in overleg een passende oplossing gezocht.

			• reeds aantoonbaar uitgevoerde en overeengekomen werkzaamheden conform de contractuele afspraken worden vergoed. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat zij bereid is de betreffende bepaling te laten vervallen en te vervangen door een reguliere acceptatieprocedure met een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden en financiële risico's? Indien Stichting Carmelcollege hier niet toe bereid is, verzoeken wij u nader te motiveren waarom een dergelijke vergaande ontbindende voorwaarde noodzakelijk en proportioneel wordt geacht en op welke wijze de financiële belangen van de opdrachtnemer hierbij worden gewaarborgd.	
12.		2.7	Wat zijn de inhoud, de acceptatiecriteria en de procedure van de Proof of Concept? Wanneer start de PoC, wie beoordeelt en worden de criteria vooraf in het implementatieplan vastgelegd? Worden kosten vergoed als de PoC niet wordt goedgekeurd om een reden die niet aan opdrachtnemer toe te rekenen is?	Zie antwoord op vraag 11.
13.	11	2.7; Bijlage 2A art. 3.5	Volgens §2.7 van de leidraad wordt met een proof of concept getoetst of aan '(elementen uit) het Programma van Eisen en de inschrijving' wordt voldaan, en volgens art. 3.5 van Bijlage 2A kan de overeenkomst worden ontbonden als de proof of concept 'niet volledig is goedgekeurd door de projectleider van Opdrachtgever'. Welke elementen worden getoetst en welke acceptatiecriteria gelden, is niet vastgelegd. Wij stellen voor dat de scope, de acceptatiecriteria en de beoordelingswijze van de proof of concept vóór de start ervan schriftelijk worden vastgelegd in het implementatieplan, dat de goedkeuring uitsluitend aan die criteria wordt getoetst en dat goedkeuring niet op onredelijke gronden wordt onthouden. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 11.
14.	11	2.7; Bijlage 2A art. 3.5; Bijlage	Volgens §2.7 van de leidraad wordt met de proof of concept getoetst of aan het Programma van Eisen en de inschrijving wordt voldaan, en volgens art. 3.5 van Bijlage 2A wordt de overeenkomst bij afkeuring ontbonden 'zonder verdere kosten voor de Opdrachtgever'. PvE eis 56 en 143 vragen bovendien dat koppelingen en migratie bij de proof of	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 11.

		1 eis 56 en 143	concept aantoonbaar werken. In de praktijk is de proof of concept daarmee een acceptatietest van een volledig ingericht systeem, inclusief workshops, inrichting, conversie en koppelingen, dat inschrijver vooraf en voor eigen rekening moet realiseren. Dat staat niet in een redelijke verhouding tot het doel van een proof of concept (art. 1.10 Aanbestedingswet 2012, proportionaliteitsbeginsel) en legt een risico bij nieuwe inschrijvers dat een zittende leverancier niet loopt. Wij stellen voor de proof of concept te beperken tot het aantonen van de standaardfunctionaliteit voor de kernprocessen van ICT en Huisvesting & Facilitair in een testomgeving met een representatieve dataset van opdrachtgever, waarbij koppelingen worden aangetoond via een proefimport zoals PvE eis 56 zelf noemt, en de volledige inrichting, conversie en realisatie van koppelingen na goedkeuring van de proof of concept uit te voeren. Gaat u hiermee akkoord?	
15.	13	3.1	In de aanbestedingsdocumentatie wordt uitgegaan van een start van de overeenkomst in april 2027 en een beoogde livegang in januari 2028. Gegadigde acht deze planning ambitieus, gezien de omvang van de opdracht en de benodigde werkzaamheden rondom inrichting, datamigratie, koppelingen, opleidingen en acceptatie. Daarnaast vallen binnen deze periode diverse schoolvakanties, waardoor de effectieve implementatietijd mogelijk aanzienlijk korter is. Wij verzoeken Stichting Carmelcollege daarom het volgende te verduidelijken: 1. **Beschikbaarheid:** Zijn de betrokken medewerkers van Stichting Carmelcollege gedurende de schoolvakanties beschikbaar voor implementatiewerkzaamheden, of dient rekening te worden gehouden met periodes waarin werkzaamheden stilliggen? 2. **Haalbaarheid:** Op basis van welke uitgangspunten acht Stichting Carmelcollege deze planning realistisch, mede gezien het mogelijke voordeel van bestaande leveranciers	Uitgangspunt blijft ingebruikname op 1 januari 2028. Inschrijver neemt in de inschrijving een realistische implementatieplanning op en maakt daarin aantoonbaar hoeveel tijd en inzet nodig zijn, inclusief fasering, afhankelijkheden en risico's. 1. Inschrijver dient rekening te houden met afwezigheid van de medewerkers van opdrachtgever in de schoolvakanties. In deze periode kan inschrijver zijn eigen werkzaamheden plannen. Tijdens de zomervakantie is drie weken geen beschikbaarheid van medewerkers van opdrachtgever. 2. Op basis van eerder geïmplementeerde softwarepakketten. Voor alle inschrijvers, dus ook de zittende leveranciers geldt dat er volledig nieuwe implementatie moet plaatsvinden. 3. Niet akkoord.

			die kunnen voortbouwen op een reeds ingerichte omgeving? 3. **Gefaseerde livegang:** Is Stichting Carmelcollege bereid een gefaseerde implementatie toe te staan, waarbij bijvoorbeeld IT Service Management en Huisvesting & Facilitair op verschillende momenten live gaan? Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat er ruimte is om na gunning gezamenlijk een realistische implementatieplanning vast te stellen, waarbij rekening wordt gehouden met de omvang van de werkzaamheden en de beschikbaarheid van medewerkers?	
16.	13	3.1	Volgens de planning in de leidraad vindt de demonstratie plaats op 21 en 22 januari 2027. Inschrijver heeft een voorkeur voor 21 januari 2027, met 22 januari 2027 als alternatief. Kunt u bij de indeling met deze voorkeur rekening houden?	Opdrachtgever wil proberen hier rekening mee te houden, maar kan dit niet op voorhand toezeggen.
17.	14	5.3	In paragraaf 5.3 staat dat de beoordelingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van Huisvesting & Facilitair en ICT. Uit hoeveel personen bestaat deze commissie, hoe is de verdeling tussen beide afdelingen en welke functies en expertise hebben de beoordelaars? Klopt het dat dezelfde commissie zowel de schriftelijke beantwoording als de demonstratie beoordeelt? Zo nee, kan de aanbestedende dienst aangeven hoe beide commissies zijn samengesteld?	De commissie bestaat uit teamleider(s), coördinator(en), beleidsadviseur(s) binnen de terreinen van Huisvesting, Facilitair en ICT. Zij beoordelen zowel de schriftelijke beantwoording als de demonstratie. In totaal zijn er circa 8 beoordelaars. Tijdens de demonstratie is het toegestaan voor de leden om zich te laten adviseren door een inhoudsdeskundige mocht er onvoldoende kennis van een specifiek onderdeel zijn.
18.	16	5.4.3	In de aanbestedingsdocumentatie worden drie kerncompetenties beschreven waarvoor inschrijver referenties dient aan te leveren. Het is voor gegadigde niet geheel duidelijk of voor iedere kerncompetentie een afzonderlijke referentie vereist is, of dat één referentie voor meerdere kerncompetenties mag worden gebruikt. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat één en dezelfde referentie voor alle drie de kerncompetenties mag worden opgevoerd, mits deze referentie aantoonbaar aan alle gestelde eisen van de betreffende kerncompetenties voldoet?	Eén referentie mag voor meerdere kerncompetenties opgevoerd worden, mits deze referentie aantoonbaar aan alle gestelde eisen van de betreffende kerncompetenties voldoet.
19.	16	5.4.3	In de referentie-eisen wordt voor de eerste twee kerncompetenties specifiek gevraagd om ervaring bij een overheidsorganisatie. Is het	De aanbestedende dienst handhaaft de referentie-eisen. Deze zijn reeds verruimd door niet langer uitsluitend onderwijsinstellingen, maar

			mogelijk om deze eis breder te formuleren, zodat ook referenties van organisaties buiten de overheid kunnen worden opgevoerd? De gevraagde ervaring en omvang van de dienstverlening zijn immers ook binnen andere organisaties goed aantoonbaar.	overheidsorganisaties als referentieomgeving te accepteren. De eisen zijn proportioneel en noodzakelijk om vast te stellen dat inschrijvers beschikken over aantoonbare ervaring met vergelijkbare beheer-, servicemanagement- en implementatieopdrachten qua cultuur, schaal, complexiteit, aantal locaties en gebruikers. Daarom ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding de eisen verder te verruimen.
20.	16	5.4.3	Bij de drie kerncompetenties wordt gevraagd om referentieopdrachten die zijn uitgevoerd bij een overheidsorganisatie. Kan opdrachtgever bevestigen dat onderwijsinstellingen, waaronder hogescholen, universiteiten en instellingen voor voortgezet onderwijs, eveneens als geschikte referentieorganisaties worden geaccepteerd, mits wordt voldaan aan de overige gestelde eisen ten aanzien van het aantal locaties, eindgebruikers en behandelaars?	Onderwijsinstellingen, waaronder hogescholen, universiteiten en instellingen voor voortgezet onderwijs worden gezien als overheidsinstellingen.
21.	18	5.5.1	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat de nieuwe servicemanagementapplicatie uiterlijk 1 september 2027 technisch en functioneel gereed moet zijn, waarna inrichting, migratie, beproeving en ingebruikname vóór 1 januari 2028 moeten worden afgerond. Gegadigde acht deze planning zeer ambitieus. Uitgaande van een contractstart op 1 april 2027 resteert slechts vijf maanden tot 1 september 2027, inclusief de zomervakantie. Daarnaast hanteert gegadigde een iteratieve implementatiemethodiek, waarbij inrichting, migratie, testen en acceptatie gedurende het implementatietraject in samenhang plaatsvinden en niet strikt van elkaar kunnen worden gescheiden. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken wat precies wordt verstaan onder ‘technisch en functioneel gereed’ per 1 september 2027? Daarnaast verzoeken wij u te bevestigen dat een iteratieve implementatieaanpak is toegestaan, waarbij inrichting, migratie, testen en acceptatie parallel en gefaseerd plaatsvinden, mits de overeengekomen livegangdatum wordt gerealiseerd.	Met technisch en functioneel gereed wordt bedoeld dat de aangeboden oplossing en de te realiseren koppelingen beschikbaar en voldoende werkend zijn om de verdere inrichting, migratie, beproeving en ingebruikname te kunnen afronden. Dit is niet hetzelfde als de definitieve productiemigratie en volledige ingebruikname. Een iteratieve aanpak met samenhangende inrichting, migratie en testen kan in het implementatieplan worden uitgewerkt. Zie tevens antwoord op vraag 15.

			Indien dit niet mogelijk is, vernemen wij graag op basis van welke uitgangspunten Stichting Carmelcollege de voorgestelde planning haalbaar acht, mede gezien de omvang van de implementatie en de tussenliggende zomervakantie.	
22.	18	5.5.1	Kunt u per proces, functionaliteit en inrichtingsonderdeel in de huidige TOPdesk- en Planon-omgevingen aangeven of dit bij livegang beschikbaar moet zijn en of SCC dit ongewijzigd wil overnemen, wil harmoniseren, opnieuw wil inrichten of wil beëindigen? Graag daarbij ingaan op de samenvoeging van ICT en H&F.	Het PvE en de leidraad bepalen de vereiste. Tijdens de implementatie moeten we bepalen hoe we dit willen organiseren. Elk proces doorloopt: inventarisatie, analyse, beoordeling, beslissing, inrichting.
23.	18	5.5.1	Welke functionele en technische criteria en grenswaarden hanteert SCC voor de proof of concept, de migratieproeven en de uiteindelijke acceptatie? Hoe wordt bij de migratieproeven de volledigheid en juistheid van de gemigreerde gegevens en inrichting getoetst? Welke categorieën bevindingen blokkeren livegang en welke mogen daarna worden opgelost?	In de basis gaat toetsing plaatsvinden aan het PvE, de inschrijving en de vastgelegde verduidelijkingen. Bij de proefmigratie worden mapping, aantallen, volledigheid, juistheid, relaties, bijlagen, historie en uitval per kritisch gegevensdomein verantwoord. De definitieve migratie volgt pas na beoordeling en acceptatie door SCC. Voorgesteld wordt livegang niet toe te staan bij bevindingen die veilig gebruik, kritieke processen, autorisaties of gegevensintegriteit blokkeren; overige bevindingen uitsluitend na expliciete acceptatie met herstelafspraak. Zie tevens antwoord op vraag 11.
24.	18	5.5.1	Kunt u een overzicht geven van alle koppelingen die bij livegang operationeel moeten zijn, met per koppeling het doelsysteem, de gegevens of acties, de uitwisselingsrichting, de gewenste frequentie en de verantwoordelijke partij aan beide zijden?	De te realiseren koppelingen moeten aansluiten op de eisen voor de digitale voorkant, SSO, IDM, e-mail, asset-/inventorybronnen, leveranciersgegevens en externe leverancierssystemen. Voor NAC geldt de in het PvE beschreven ontsluiting via gedocumenteerde API's; een rechtstreekse koppeling is niet verplicht. Zie tevens antwoord op vraag 7, 8 en 31.
25.	18	5.5.1	Welke werkzaamheden omvat “aantoonbaar ontzorgen” binnen de implementatie? Kunt u per activiteit aangeven wat opdrachtnemer uitvoert, welke bijdrage SCC levert en welk resultaat SCC verwacht? Graag in ieder geval ingaan op procesontwerp, gegevensopschoning, inrichting, testen en acceptatie.	Opdrachtnemer verzorgt projectmanagement, analyse en advies over procesontwerp, inrichting, migratiemapping, conversie, koppelingen, testvoorbereiding, documentatie, opleiding en nazorg. SCC levert proceskennis en brongegevens, neemt inhoudelijke besluiten, beoordeelt datakwaliteit en mapping en voert de formele acceptatie uit. Opdrachtnemer signaleert vervuiling en ondersteunt de opschoning; SCC bepaalt welke brongegevens inhoudelijk juist zijn. Inschrijver specificeert benodigde SCC-inzet en op te leveren resultaten per fase.

26.	18	5.5.1	Welke partij bepaalt de gewenste inrichting van de samengevoegde beheer- en servicemanagementapplicatie en welke partij levert deze aan? Wie stelt de gegevensmapping voor de migratie vanuit TOPdesk en Planon op en wie valideert deze?	SCC bepaalt en accordeert de gewenste processen, autorisaties en functionele inrichting. Opdrachtnemer adviseert hierover, werkt het ontwerp uit en realiseert de inrichting. Opdrachtnemer stelt de migratiemapping op op basis van de brongegevens en het doelmodel. SCC valideert de inhoudelijke betekenis en volledigheid; opdrachtnemer valideert de technische verwerking en rapporteert de uitkomsten van de proefmigratie.
27.	19	5.5.1	Accepteert SCC voor het eerste jaar een concrete productroadmap en voor jaar drie en vijf een strategische ontwikkelrichting met expliciet benoemde onzekerheden? Kunt u toelichten hoe concreetheid, haalbaarheid en visie bij de beoordeling worden gewogen en welke zekerheid wordt verwacht bij nog niet beschikbare functies?	Voorgesteld wordt voor het eerste jaar een concrete roadmap te accepteren en voor jaar drie en vijf een onderbouwde ontwikkelrichting met expliciete onzekerheden. Inschrijver onderscheidt beschikbare functionaliteit, concrete toezeggingen en ambities en vermeldt afhankelijkheden en kosten. Het gepubliceerde beoordelingskader blijft van toepassing; er worden geen aanvullende wegingsfactoren geïntroduceerd. Een roadmap vervangt geen functionaliteit die volgens het PvE op het vereiste moment beschikbaar moet zijn.
28.	20	5.5.1	Voor welke gebruikersrollen en handelingen geldt het uitgangspunt van één herkenbare gebruikersinterface? Welke concrete criteria hanteert SCC hiervoor tijdens de proof of concept en bij livegang, en is doorverwijzen naar de servicemanagementapplicatie voor bepaalde handelingen toegestaan?	Het uitgangspunt betreft vooral eindgebruikers die via de digitale ingang dienstverlening zoeken en aanvragen. Behandelaars werken in de geïntegreerde servicemanagementapplicatie. Voor de minimale integratie en eventuele doorverwijzing geldt de werkwijze uit het antwoord op vraag 5 en 30. De meerwaarde van verdergaande integratie wordt beoordeeld bij open vraag 3. SSO, behoud van context en het voorkomen van dubbele invoer zijn daarbij belangrijke uitgangspunten.
29.	20	5.5.1	Welke gegevens moeten vanuit de servicemanagementapplicatie beschikbaar zijn voor de AI-agent? Moet de AI-agent uitsluitend informatie raadplegen, of ook namens een gebruiker meldingen aanmaken en bestaande meldingen wijzigen?	Zie antwoord vraag 5.
30.	20	5.5.1	Welke selfservicehandelingen moeten bij livegang volledig binnen de Microsoft 365-voorkant kunnen worden uitgevoerd? Kunt u per handeling aangeven of uitvoering daar verplicht is of dat doorverwijzen naar de servicemanagementapplicatie volstaat? Graag ingaan op kennis raadplegen, meldingen indienen en aanvullen, bijlagen toevoegen, status volgen en goedkeuringen geven.	De verplichting van opdrachtnemer betreft de beschikbaarheid van de API-functionaliteit. SCC bepaalt zelf welke handelingen het bij livegang in de eigen voorkant realiseert. Bij livegang moet de API ten minste de handelingen uit vraag 29 ondersteunen: aanmaken (inclusief eventuele bijlagen), met teruggave van het registratienummer en eventueel status opvragen en aanvullen met informatie en bijlagen. Voor andere handelingen volstaat bij livegang een gerichte doorverwijzing (deep link) naar de betreffende functionaliteit in het selfserviceportaal. Voorbeelden zijn goedkeuringen en het raadplegen van kennisartikelen uit de applicatie. De agent gebruikt SharePoint als primaire kennisbron.

				Inschrijver beschrijft bij open vraag 3 welke handelingen daarnaast via de API of andere integratiemechanismen beschikbaar zijn. Dat wordt als meerwaarde beoordeeld.
31.	21	5.5.1	Kunt u voor Intune, Entra ID, MECM, ClearPass, identity- en accessmanagement en printing per systeem de beoogde toepassingen beschrijven, met de startvoorwaarde, te lezen of te versturen gegevens, uit te voeren actie en terug te schrijven resultaat? Graag per toepassing aangeven of deze bij livegang vereist is of als toekomstige mogelijkheid geldt.	Het PvE beschrijft identity/provisioning via IDM, SSO via Entra ID, actualisering van assets vanuit endpoint-/inventorybronnen en ontsluiting van asset-, gebruikers- en dienstinformatie voor NAC. Voor verdergaande procesautomatisering beschrijft inschrijver de mogelijkheden, benodigde koppelingen en randvoorwaarden. Een specifieke printing automatisering is niet als uitgewerkt scenario voorgeschreven. **IDM (Identity Management):** provisioning en lifecyclemanagement bij nieuwe, gewijzigde of beëindigde gebruikers in het bronsysteem; uitwisseling van gebruikers- en organisatiegegevens, rollen en attributen voor het aanmaken, wijzigen of beëindigen van accounts en autorisaties, resulterend in een actuele gebruikersadministratie en consistente identiteit over gekoppelde systemen. **Vereist bij livegang.** • **Entra ID:** SSO en identiteitsauthenticatie bij gebruik of wijziging van een gebruikersaccount; uitwisseling van account- en authenticatiegegevens voor authenticatie en beschikbaarstelling van de identiteit aan gekoppelde systemen, resulterend in één centrale identiteit voor toegang tot diensten. **Vereist bij livegang.** • **Intune:** bron voor endpoint- en assetinformatie bij registratie of wijziging van een endpoint; uitwisseling van device-ID, apparaatnaam, eigenaar, compliancestatus en overige assetkenmerken voor actuele endpoint- en assetinformatie binnen het servicemanagementdomein. API **Vereist bij livegang.** **Huidige situatie (ter informatie):** laptops worden in Azure geregistreerd en via Intune uitgerold. De gebruiker wordt aan de laptop gekoppeld bij de uitrol of op basis van de aanmelding. Een script in Azure exporteert eenmaal per dag de wijzigingen in laptopgegevens naar een CSV-bestand. ITSM haalt dit bestand op en verwerkt de gegevens in het assetmanagement. Hiervoor wordt een automatiseringsaccount in Azure gebruikt. Het beheer ligt bij het Microsoft-team. De gegevensuitwisseling is eenrichtingsverkeer van Intune naar ITSM; Intune is leidend.

				Daarnaast is er een afzonderlijke realtimekoppeling via een script aan Microsoft-zijde voor het verwijderen of archiveren van laptops. Hierbij worden Azure en Autopilot betrokken, gevolgd door Intune. Deze beschrijving geeft de huidige werkwijze weer; een andere werkwijze is ook mogelijk. • **MECM / Configuration Manager:** bron voor endpoint- en assetinformatie bij registratie of wijziging van een endpoint; uitwisseling van hardware- en configuratiegegevens voor actuele inventarisatie- en assetinformatie binnen het servicemanagementdomein. **Vereist bij livegang.** **Huidige situatie (ter informatie):** een script op de MECM-server leest eenmaal per dag groepen en machinegegevens uit MECM en verwerkt deze in het assetmanagement van TOPdesk. Het betreft onder meer machinegegevens en MAC-adressen. MECM is hierbij de leidende bron. Deze beschrijving geeft de huidige werkwijze weer; een andere werkwijze is ook mogelijk. • **ClearPass / NAC**: Network Access Control bij een verzoek tot netwerktoegang of wijziging van de endpointstatus; uitwisseling van asset-, gebruikers- en dienstinformatie voor beleidstoetsing, resulterend in gecontroleerde en geautoriseerde netwerktoegang. **Vereist bij livegang.** **Huidige situatie (ter informatie):** alle assets worden vanuit ITSM doorgegeven aan IDM. Vanuit IDM worden de voor ClearPass relevante assetgegevens, zoals MAC-adres en hostnaam, via een REST API doorgegeven aan ClearPass. De gegevensroute is ITSM → IDM → ClearPass. De uitwisseling vindt periodiek, eenmaal per dag, plaats. ITSM is de leidende bron voor de assetgegevens. Bidirectionele inrichting is in ontwikkeling. • **Identity & Access Management (procesmatig):** gecontroleerde toekenning en intrekking van rechten bij aanvragen, functiewijzigingen of uitdiensttreding; verwerking van gebruikersgegevens, rollen, rechten en goedkeuringen voor het verlenen, wijzigen of intrekken van autorisaties, resulterend in actuele en beheersbare toegangsrechten. **Vereist bij livegang.**

				Voor de volgende leveranciers hebben we een systeemkoppeling: • Esprit (telefonie) Mailkoppeling. Deze koppeling voorziet in een koppeling tussen het ITSM van Esprit en het ITSM van de huidige applicatie voor het uitwisselen van meldingen een eenvoudige wijzigingen. • Wentzo (netwerk) API. Deze koppeling voorziet in een koppeling tussen het ITSM van Wentzo en het ITSM van de huidige applicatie voor het uitwisselen van meldingen. • Ricoh (printing) API. Deze koppeling voorziet in een koppeling tussen het ITSM van Ricoh en het ITSM van de huidige applicatie voor het uitwisselen van meldingen. • Spie (installateur) API. Deze koppeling voorziet in een koppeling tussen het ITSM van SPIE en het ITSM van de huidige applicatie voor het uitwisselen van meldingen. API-koppelingen 1. Copilot/Sharepoint (in test) 2. Clearpass (in project) 3. IDM 4. Intune en MECM Voor overige leveranciers hebben we een ITSM naar mail koppeling. Zie ook vraag 7 en 8
32.	21	5.5.1	Welke standaardchanges en terugkerende werkzaamheden moeten bij livegang geautomatiseerd zijn? Kunt u een overzicht geven met per automatisering de startvoorwaarde, eventuele goedkeuring en uit te voeren actie? Graag de belangrijkste scenario's met een voorbeeld toelichten.	Voorbeelden van de beoogde werking zijn routering van een melding op locatie en categorie, signalering bij dreigende termijnoverschrijding, periodieke controletaken en een aanvraag met goedkeuring en daaropvolgende uitvoertaken. Dit zijn illustraties van de gevraagde functionaliteit, geen aanvullende eisen. De standaardchanges die bij livegang beschikbaar moeten zijn, sluiten aan op de processen die momenteel reeds zijn ingericht binnen de bestaande omgeving. Op dit moment zijn circa 55 standaardchanges ingericht. Voorbeelden van standaardchanges zijn: • Aanvragen van resources binnen M365 • Aanvragen/ wijzigen/verwijderen virtuele machines

				• Aanvragen restore backup • Aanvraag kleine network configuratie ‘s • Uitgifte van rechten; • Licentieaanvragen; • Uitgifte van hardware; • Wijzigingen op bestaande rechten en autorisaties; • Aanvragen van standaard software; Deze aanvragen kunnen via verschillende kanalen worden ingediend. Afhankelijk van het type aanvraag is binnen de standaardchange een goedkeuringsproces ingericht, bijvoorbeeld door een leidinggevende, budgethouder of applicatie-eigenaar. Voor H&F geldt alleen terugkerende werkzaamheden met name op het gebied van orders. De frequentie kan variëren o.a. wekelijks, maandelijks, jaarlijks. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: • Spoelen douches ivm legionella; • Testen BMI • Controle ronde BHV middelen • Controle ronde schoonmaak • Jaarlijkse keuringen handgereedschap
33.	21	5.5.1	Welke kennis, capaciteit en beheerrollen zijn binnen SCC beschikbaar voor het zelfstandig onderhouden van workflows en koppelingen na livegang?	SCC voert het functionele beheer en de applicatie-inrichting uit; opdrachtnemer verzorgt technisch beheer en ondersteunt met opleiding, documentatie, advies en tweedelijnsondersteuning. De inrichting moet binnen de standaardmogelijkheden zelfstandig beheerbaar zijn, zonder verplichte tussenkomst van opdrachtnemer. Inschrijver beschrijft welke expertise en inzet daarvoor nodig zijn.
34.	21	5.5.1	Welke bestaande automatiseringen uit TOPdesk en Planon moeten worden overgenomen? Kunt u een overzicht geven van de huidige triggers, routeringen, notificaties, escalaties en geplande werkzaamheden die bij livegang behouden moeten blijven?	Bestaande automatiseringen worden tijdens implementatie ingebracht en gezamenlijk beoordeeld op behoud, verbetering of vervanging binnen de nieuwe inrichting. Functioneel noodzakelijke werking en continuïteit moeten worden geborgd; een technische één-op-één kopie is niet vereist.

35.	21	5.5.1	Welke handmatige werkzaamheden binnen de te vereenvoudigen of te automatiseren ICT- en H&F-processen hebben de hoogste verbeterprioriteit? Welke verbetering verwacht SCC per werkzaamheid, en zijn hiervoor huidige prestaties en gewenste streefwaarden beschikbaar, bijvoorbeeld voor doorlooptijd, overdrachten of handmatige invoer?	De uitvraag richt zich op minder dubbele invoer, minder handmatige overdracht, betere routering, geautomatiseerde taakverdeling en betrouwbare voortgangsbewaking. Inschrijver doet concrete voorstellen voor vereenvoudiging en automatisering en onderbouwt het verwachte effect.
36.	21	5.5.1	Welke ICT- en H&F-processen wil SCC als eerste vereenvoudigen of automatiseren? Kunt u de processen noemen die bij livegang ingericht moeten zijn?	Alle bedrijfsvoeringsprocessen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten moeten bij livegang ingericht zijn.
37.	21	5.5.1	In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat de beantwoording van de vier open vragen gezamenlijk maximaal 12 A4-pagina's mag beslaan. Gezien de omvang en diversiteit van de gevraagde onderwerpen acht gegadigde deze beperking relatief krap om alle onderdelen voldoende inhoudelijk en kwalitatief te kunnen toelichten. Sommige vragen bevatten meerdere deelonderwerpen die om een nadere onderbouwing vragen. Om inschrijvers voldoende ruimte te bieden voor een zorgvuldige en volledige beantwoording, zonder afbreuk te doen aan de overzichtelijkheid en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen, verzoeken wij Stichting Carmelcollege het maximum te verruimen van 12 naar 16 A4-pagina's voor de vier vragen gezamenlijk. Kan Stichting Carmelcollege hiermee instemmen?	Akkoord met maximaal 16 pagina's A4 voor de vier vragen gezamenlijk.
38.	21	5.5.1	Voor de vier open vragen wordt onder meer een uitwerking gevraagd van implementatie en migratie, integratiearchitectuur, procesautomatisering, verantwoordelijkheden, risico's en concrete scenario's. Is SCC bereid het maximum voor de vier open vragen gezamenlijk te verhogen van twaalf naar 24 A4-pagina's, inclusief bijlagen en screenshots? Staat SCC daarnaast een afzonderlijk architectuurdocument op hoofdlijnen toe buiten deze limiet, en wordt de inhoud daarvan in de beoordeling betrokken?	Niet akkoord. Zie wel antwoord op vraag 37.
39.	22	5.5.2	In paragraaf 5.5.2 wordt gesteld dat de implementatiekosten minimaal EUR 100.000 en maximaal EUR 200.000 exclusief btw	Niet akkoord.

			moeten bedragen. Inschrijvingen buiten deze bandbreedte worden uitgesloten. Kan opdrachtgever bevestigen dat het minimumbedrag van EUR 100.000 ook geldt voor een leverancier waarvan de applicatie momenteel al binnen de organisatie in gebruik is? Bij een bestaande leverancier kunnen bepaalde onderdelen van de implementatie mogelijk efficiënter worden uitgevoerd doordat bestaande kennis, inrichting en gegevens al beschikbaar zijn. Is opdrachtgever bereid om de minimale implementatiekosten te laten vervallen of te verlagen, zodat inschrijvers hun daadwerkelijke implementatiekosten kunnen aanbieden?	Het minimumbedrag van EUR 100.000 exclusief btw geldt voor alle inschrijvers. Opdrachtgever gaat uit van een volledig nieuwe inrichting en implementatie, waarbij met name de integratie tussen verschillende afdelingen, disciplines en processen en de aansluiting op de AI-agent aan de voorkant van belang zijn. Eventueel reeds aanwezige kennis, inrichting of gegevens kunnen de uitvoering ondersteunen, maar veranderen het uitgangspunt en de omvang van de gevraagde implementatie niet. De in paragraaf 5.5.2 genoemde bandbreedte blijft daarom ongewijzigd.
40.	22-23	5.5.4	Kunt u voor de integraties in de demonstratiecasussen van Bijlage 9 per systeem aangeven welke bewijsvorm vereist is: een werkende koppeling met een externe omgeving, een demonstratie met representatieve testgegevens of een technische toelichting? Graag hierbij in ieder geval ingaan op Microsoft Intune, MECM/Configuration Manager, Entra ID en NAC-oplossingen zoals Aruba ClearPass, in samenhang met eisen 56–57 en casus 4d. Welke werking moet tijdens de demonstratie worden aangetoond en welke pas tijdens de proof of concept? Moeten de overige gevraagde functionaliteiten daadwerkelijk in de demonstratieomgeving worden getoond?	Voorgesteld wordt de standaardfunctionaliteit werkend in de demonstratieomgeving te tonen. Voor integraties waarvoor de SCC-omgeving niet beschikbaar is, kunnen representatieve testgegevens en een technische toelichting op de aantoonbaar beschikbare koppelmogelijkheden worden gebruikt. In de PoC worden de vereiste koppelmogelijkheden conform het PvE aantoonbaar beproefd; waar reeds toegestaan kan dit via een proefimport.
			Bijlage 1. Programma van Eisen	
41.		Eis 2	Welke inrichting en gegevens worden centraal beheerd en welke mogen scholengroepen of locaties zelfstandig beheren? Kunt u per beheerniveau aangeven welke beheerrechten, beslissingsbevoegdheden en verantwoordelijkheden nodig zijn?	Centrale regie betreft de gedeelde procesinrichting, autorisatiestructuur, stamgegevensafspraken, integraties en organisatiebrede rapportage. Decentrale uitvoering betreft de afhandeling en het beheer van de eigen werkvoorraad en gegevens binnen verleende rechten. Exacte inrichting volgt in overleg bij de implementatie.
42.		Eis 11	Accepteert SCC dat de in eis 11 gevraagde Major Incident-functionaliteiten worden gerealiseerd met standaardfunctionaliteit en configureerbare automatiseringen, mits daarmee alle in deze eis genoemde handelingen worden ondersteund? Of is een afzonderlijke Major Incident-module vereist?	Ja. Een afzonderlijk commercieel gelabelde Major Incident-module is niet vereist, mits standaardfunctionaliteit en configureerbare automatiseringen alle in eis 11 beschreven werking aantoonbaar ondersteunen, inclusief centrale regie, communicatie, locatiespecifieke zichtbaarheid en audittrail.
43.		Eis 11	in het Programma van Eisen wordt gevraagd om één centrale statusupdate/communicatielijn die zichtbaar is voor zowel eindgebruikers als behandelaars.	De servicemanagementapplicatie is de bron voor de registratie en afhandeling van het Major Incident en de bijbehorende status en communicatie. SCC verzorgt indien mogelijk de presentatie in de eigen digitale voorkant. Opdrachtnemer beschrijft hoe relevante gegevens via de

			De servicemanagementapplicatie van gegadigde biedt mogelijkheden voor centrale communicatie en statusupdates richting eindgebruikers. Stichting Carmelcollege heeft echter aangegeven dat het digitale ServicePunt via SharePoint wordt gerealiseerd, waardoor eindgebruikers niet rechtstreeks gebruikmaken van het selfserviceportaal van gegadigde. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken hoe zij de gevraagde centrale communicatie en statusupdates in deze situatie voor zich ziet en waar de verantwoordelijkheden en functionele afbakening liggen tussen de servicemanagementapplicatie en SharePoint?	beschikbare integratievoorzieningen veilig kunnen worden ontsloten en actueel gehouden. De functionaliteit in het eigen portaal blijft conform het PvE beschikbaar.
44.		Eis 11	In het Programma van Eisen wordt gevraagd dat een Major Incident aan één of meerdere vestigingen, locaties of doelgroepen kan worden gekoppeld, zodat de melding uitsluitend zichtbaar is voor de gebruikers voor wie deze relevant is. De servicemanagementapplicatie van gegadigde biedt hiervoor een alternatieve werkwijze. Incidenten en portaalberichten worden gekoppeld aan één specifieke locatie of gebouw, waarbij op basis van autorisaties wordt bepaald voor welke gebruikers deze zichtbaar zijn. Wanneer een Major Incident meerdere locaties betreft, kunnen afzonderlijke incidenten per locatie worden geregistreerd en onderling worden gekoppeld. Hiermee blijft de samenhang behouden, terwijl de afhandeling en communicatie per locatie afzonderlijk kunnen plaatsvinden. Dit biedt bovendien de mogelijkheid om een incident op de ene locatie af te sluiten, terwijl de verstoring op een andere locatie nog voortduurt. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat deze alternatieve werkwijze eveneens volstaat om aan eis 11 te voldoen, aangezien hiermee zowel de samenhang tussen incidenten als de locatiespecifieke zichtbaarheid en afhandeling worden geborgd? Zo nee, kan Stichting Carmelcollege toelichten waarom het noodzakelijk is om één Major Incident rechtstreeks aan meerdere locaties of vestigingen te kunnen koppelen?	Deze alternatieve werkwijze kan als gelijkwaardig worden beschouwd, mits de locatie-specifieke registraties onder één centraal aangestuurd Major Incident vallen en de functionaliteiten van eis 11 behouden blijven. Alleen afzonderlijke, onderling gekoppelde incidenten volstaan niet indien daarmee centrale statusvoering, communicatie/updates en gecontroleerde afsluiting van het Major Incident niet zijn geborgd. Het is aan inschrijver om de gelijkwaardige werking aan te tonen.
45.		Eis 15	In het Programma van Eisen wordt gevraagd dat de servicemanagementapplicatie automatische tijd- en hiërarchische escalaties en wachtrijen voor ticketafhandeling ondersteunt.	Tijdescalatie betreft een automatische signalering of vervolgactie bij een ingestelde termijn, bijvoorbeeld een dreigende SLA-overschrijding. Hiërarchische escalatie betreft het informeren of betrekken van een

			Voor gegadigde is niet geheel duidelijk welke functionaliteiten en werkwijzen Stichting Carmelcollege hiermee beoogt. Kan Stichting Carmelcollege nader toelichten wat zij verstaat onder automatische tijd- en hiërarchische escalaties en wachtrijen voor ticketafhandeling? Graag vernemen wij welke concrete functionaliteiten hierbij worden verwacht.	verantwoordelijke coördinator of hoger escalatieniveau volgens ingestelde regels. Een wachtrij is een overzicht van meldingen/taken voor een behandelaar of behandelgroep, inclusief nog niet verdeelde werkzaamheden. De concrete regels worden bij de inrichting vastgesteld.
46.		Eis 17	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om meldingen en aanvragen automatisch af te melden of te sluiten wanneer de aanmelder niet binnen een instelbare termijn reageert. De servicemanagementapplicatie van gegadigde biedt een nagenoeg vergelijkbare functionaliteit, waarbij een melding na afhandeling ter akkoord aan de aanmelder wordt voorgelegd, met instelbare reactietermijnen. Deze werkwijze heeft hetzelfde doel, maar biedt een gebruiksvriendelijkere benadering richting de aanmelder. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat deze alternatieve werkwijze eveneens volstaat om aan eis 17 te voldoen? Zo nee, kan Stichting Carmelcollege toelichten waarom deze werkwijze niet als gelijkwaardig wordt beschouwd?	Als de melding en de instelbare reactietermijn automatische handelingen zijn en de melding na het verstrijken van de reactietermijn automatisch gesloten wordt, dan akkoord.
47.		Eis 18	Welke functionele werking verwacht SCC bij escalatie naar de tweede, derde en vierde lijn? Volstaat overdracht binnen hetzelfde meldingenproces naar andere behandelgroepen, specialistische behandelaars of externe leveranciers, of moeten afzonderlijke escalatieniveaus worden geregistreerd en bewaakt?	Overdracht binnen hetzelfde meldingenproces naar een andere behandelgroep, specialist of leverancier kan volstaan, mits verantwoordelijkheid, voortgang en afhandelgeschiedenis behouden blijven en relevante termijnen bewaakt worden. Een afzonderlijke module per ondersteuningslijn is niet vereist. De inrichting moet wel inzichtelijk maken waar de melding in behandeling is.
48.		Eis 24	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om uitgebreide mogelijkheden voor tijdregistratie op tickets en taken, inclusief onderscheid tussen interne en externe inzet, rapportages en het rekening houden met werkdagen en werktijden. Om goed te kunnen beoordelen welke functionaliteiten hiervoor noodzakelijk zijn, wil gegadigde graag beter begrijpen welk doel Stichting Carmelcollege met deze registratie beoogt. Kan Stichting Carmelcollege nader toelichten voor welke concrete doeleinden de tijdregistratie wordt ingezet? Gaat het hierbij voornamelijk om inzicht in de bestede tijd en werklast van behandelgroepen, om interne of externe doorbelasting, of om andere doeleinden? Daarnaast vernemen wij graag wat wordt bedoeld met	Tijdregistratie dient voor inzicht in bestede inzet, werkvoorraad en rapportage over het behalen van streeftijden. Rekening houden met werkdagen en werktijden betreft het correct toepassen van de ingestelde kalenders bij termijnberekeningen en relevante rapportages; geregistreerde feitelijke inzet blijft als zodanig herkenbaar.

			het rekening houden met werkdagen en werktijden bij tijdregistratie, berekeningen en rapportages.	
49.		Eis 25	Welke periodieke controles, inspecties en servicebeurten moeten binnen deze opdracht als terugkerende taken worden ingericht? Hoe zijn deze werkzaamheden afgebakend ten opzichte van het afzonderlijk aanbestede MJOP, en is gegevensuitwisseling tussen beide oplossingen nodig?	Het gaat om operationele terugkerende werkzaamheden, zoals controles, inspecties, updates/patches en servicebeurten, die als taken of werkorders gepland en opgevolgd worden. Het koppelen van het MJOP valt buiten de opdracht en er is ook geen gegevensuitwisseling benodigd.
50.		Eis 27	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om een selfserviceportaal met zoekgestuurde intake, dynamische formulieren, statuscommunicatie, voortgangsinformatie en een mobiel-responsieve gebruikersinterface. Tegelijkertijd geeft Stichting Carmelcollege aan dat het digitale ServicePunt via SharePoint, inclusief AI-chatbot, wordt gerealiseerd. De servicemanagementapplicatie van gegadigde biedt deze functionaliteiten binnen het eigen selfserviceportaal. Het is echter niet duidelijk welke functionaliteiten daadwerkelijk binnen de servicemanagementapplicatie beschikbaar moeten zijn en welke via het digitale ServicePunt worden aangeboden. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken waar de functionele afbakening ligt tussen beide omgevingen? Worden eindgebruikers vanuit SharePoint rechtstreeks doorgestuurd naar de betreffende formulieren in het selfserviceportaal van gegadigde, en mogen statusupdates en voortgangsinformatie vervolgens via e-mail of het eigen selfserviceportaal worden aangeboden? Of wordt verwacht dat deze functionaliteiten volledig binnen SharePoint beschikbaar zijn, waarvoor aanvullende integraties noodzakelijk zijn?	De digitale ingang wordt door SCC gebouwd en beheerd. De aangeboden applicatie levert het selfserviceportaal en de functionaliteit conform PvE en de integratiemogelijkheden voor de digitale voorkant. Rechtstreekse links naar specifieke formulieren zijn toegestaan. Voor de minimale integratie via de AI-agent en API en eventuele doorverwijzing geldt de werkwijze uit het antwoord op vraag 5, 29 en 30. Statusnotificaties per e-mail en via het eigen selfserviceportaal zijn toegestaan. Daarnaast moet de status van eigen meldingen via de API opvraagbaar zijn. Verdergaande integratie wordt bij open vraag 3 toegelicht en beoordeeld.
51.		Eis 29-34	Welk systeem is leidend voor respectievelijk kennisartikelen en de producten- en dienstencatalogus: de aangeboden applicatie, SharePoint of een ander systeem? Welke inhoud moet per onderdeel worden uitgewisseld, in welke richting en met welke actualisatiefrequentie?	Het PvE schrijft geen leidende bron, synchronisatierichting of actualisatiefrequentie voor kennisartikelen en de producten- en dienstencatalogus voor. In open vraag 3 van de leidraad wordt inschrijver gevraagd de mogelijkheden voor integratie met de digitale voorkant te beschrijven. De voorgestelde inrichting, gegevensuitwisseling en het voorkomen van onduidelijke of tegenstrijdige versies worden beoordeeld op basis van de beantwoording van die open vraag. Het PvE verlangt wel dat de daarin gevraagde kennisbank- en PDC-functionaliteit in de aangeboden applicatie beschikbaar is.

52.		Eis 30	PvE eis 30 vraagt drie toegangsniveaus voor kennisartikelen, waaronder publieke toegang via link. Wij gaan ervan uit dat publieke toegang bedoeld is voor gebruikers zonder account in de applicatie, zoals leerlingen. Opdrachtgever bouwt zelf een digitale voorkant in Microsoft 365, waar leerlingen en medewerkers al zijn aangemeld. Een openbare link maakt artikelen leesbaar voor iedereen op internet, ook buiten de organisatie. Wij stellen voor de voor deze doelgroep bestemde kennisartikelen via de API beschikbaar te stellen aan de digitale voorkant, zodat zij de artikelen daar lezen zonder openbare link, en dat hiermee aan het toegangsniveau 'publieke toegang' wordt voldaan. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord met de voorgestelde wijze voor publieke bronnen. Deze mogen via een API in de digitale voorkant worden ontsloten, zodat gebruikers daarvoor geen account in de servicemanagementapplicatie nodig hebben. Voor alle overige bronnen en toegangsniveaus blijven de in het PvE beschreven autorisaties en vereisten voor ingelogde gebruikers van toepassing.
53.		Eis 31	In het Programma van Eisen wordt gevraagd dat kennisartikelen doorzoekbaar zijn op onder andere type CI/middel en eigenaar. De servicemanagementapplicatie van gegadigde biedt vergelijkbare mogelijkheden, waarbij kennisartikelen doorzoekbaar zijn op meldingsoort, die op zijn beurt gekoppeld kan zijn aan een type CI/middel. Daarnaast kunnen kennisartikelen worden gekoppeld aan een organisatie of afdeling. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat het doorzoeken op meldingsoort, gekoppeld aan een type CI/middel, volstaat? Daarnaast is voor gegadigde niet duidelijk wat onder ‘eigenaar’ wordt verstaan. Kan Stichting Carmelcollege dit nader toelichten en bevestigen dat een koppeling aan een organisatie of afdeling hiervoor eveneens volstaat? Zo nee, waarom niet?	Indirect zoeken via meldingsoort kan volstaan, mits kennisartikelen daarmee daadwerkelijk vindbaar zijn op het relevante type CI/middel. Met ‘eigenaar’ wordt de inhoudelijk verantwoordelijke voor het kennisartikel bedoeld. Een koppeling aan een organisatieonderdeel of afdeling volstaat, mits daaruit eenduidig blijkt wie verantwoordelijk is voor het artikel en de gevraagde review- en signaleringsfuncties worden ondersteund.
54.		Eis 34-38	Welke catalogus- en bestelfunctionaliteiten moeten bij livegang beschikbaar zijn? Kunt u expliciet aangeven of een winkelwagen, meerdere producten per bestelling en een besteloverzicht vereist zijn, naast aanvragen, goedkeuringsflows, uitvoerende taken en SLA-afspraken? Voor welke producten en diensten moeten deze processen worden ingericht?	Het PvE vraagt een beheersbare PDC met aanvragen, goedkeuringsflows, uitvoerende taken, SLA-koppeling en voortgangsbewaking. Deze functionaliteit is gericht op bijvoorbeeld een flow waarbij rechten voor een applicatie worden gevraagd waar goedkeuring door een teamleider op gegeven moet worden. Voor catalogus- en bestelfunctionaliteiten hebben we een andere applicatie en valt daarom buiten scope. Wel moet er een linkje te maken zijn naar een webpagina.

				Een winkelwagen of meerdere producten in één bestelling is daarin niet expliciet als afzonderlijke minimumeis opgenomen.
55.		Eis 37	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om de mogelijkheid een prijsindicatie per product of dienst vast te leggen. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet? Daarbij vernemen wij graag waarop de prijsindicatie gebaseerd moet zijn en op welk moment in het aanvraagproces deze zichtbaar moet worden	Een voorbeeld is een catalogusitem voor een standaardwerkplek met een door SCC vastgelegde indicatieve prijs. Deze kan de aanvrager informeren over de verwachte kosten; het betreft geen verplicht dynamisch prijsberekenings-, bestel of facturatiesysteem. Het vastleggen van de prijsindicatie is in het PvE als optioneel aangeduid.
56.		Eis 46	In het Programma van Eisen wordt gevraagd dat de applicatie automatische mutaties ondersteunt op basis van wijzigingen, waaronder Microsoft-gerelateerde aanpassingen zoals postvakken en Teams. Voor gegadigde is niet geheel duidelijk welke functionaliteit Stichting Carmelcollege hiermee beoogt. De eis lijkt zowel betrekking te hebben op automatische acties binnen de servicemanagementapplicatie als op het daadwerkelijk uitvoeren van mutaties in externe systemen. Kan Stichting Carmelcollege nader toelichten wat wordt verstaan onder ‘automatische mutaties op basis van wijzigingen’? Wordt hiermee bedoeld dat de applicatie zelfstandig wijzigingen in externe systemen, zoals Microsoft 365, moet kunnen doorvoeren, of volstaat het dat dergelijke wijzigingen via configureerbare workflows, taken en eventuele koppelingen worden ondersteund?	Het volstaat dat dergelijke wijzigingen via configureerbare workflows, taken en eventuele koppelingen worden ondersteund. De applicatie moet automatische mutaties in de eigen procesregistratie ondersteunen en externe acties kunnen initiëren via configureerbare workflows en koppelingen. Het is niet vereist dat de applicatie zelfstandig alle beheerfuncties van externe systemen overneemt. Een externe workflow of ondersteunde integratievoorziening is toegestaan, mits autorisatie, logging, foutafhandeling en terugkoppeling geborgd zijn.
57.		Eis 46	Welke workflows en automatische mutaties moeten bij livegang zijn ingericht? Graag per workflow de startvoorwaarde, opeenvolgende of parallelle taken, eventuele goedkeuringen en eindactie aangeven. Welke mutaties, bijvoorbeeld aan postvakken en Teams, moeten automatisch in Microsoft 365 plaatsvinden en welke gelden als toekomstige mogelijkheid? Bedoelt SCC met “grafisch inzichtelijk” het grafisch ontwerpen van workflows, het grafisch volgen van de voortgang, of beide?	De beoogde werking omvat configureerbare taken, afhankelijkheden, goedkeuringen en automatische vervolgacties. Een voorbeeld is een goedgekeurde aanvraag die uitvoertaken start en na terugmelding de status bijwerkt. Met grafisch inzichtelijk wordt ten minste bedoeld dat de opbouw (planning) en samenhang van de workflow inzichtelijk zijn; een specifieke grafische ontwerptool is niet afzonderlijk voorgeschreven. Voor de implementatie wordt deze informatie ingebracht. Huidige inrichting is hierbij het uitgangspunt.

58.		Eis 49	In het Programma van Eisen wordt voor de vereiste locatiestructuur verwezen naar Bijlage 11 ‘Locatiestructuur (gebouwen en terreinen) nieuwe applicatie’. Deze bijlage is aangeleverd in Visio-formaat, waardoor deze niet voor iedere gegadigde zonder aanvullende software toegankelijk is. Kan Stichting Carmelcollege deze bijlage tevens beschikbaar stellen in een algemeen toegankelijk en leesbaar bestandsformaat, zoals PDF?	Ja, het PDF document zal gepubliceerd worden als bijlage van de Nota van Inlichtingen.
59.		Eis 51	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om middelen/CI's te kunnen koppelen aan een dienst, bijvoorbeeld een laptop aan de dienst ‘volledig beheerde werkplek’. Daarbij wordt aangegeven dat opdrachtgever deze diensten zelfstandig moet kunnen aanmaken, wijzigen en beheren. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten welke functionele rol deze diensten binnen de applicatie moeten vervullen? Volstaat het administratief koppelen van middelen/CI's aan een dienst, of wordt verwacht dat hieraan ook specifieke processen of functionaliteiten zijn verbonden?	Een dienst geeft de functionele context van een middel weer en kan als criterium dienen om een passend proces te starten. Zo kan een in Intune geregistreerde laptop worden gekoppeld aan de dienst ‘volledig beheerde werkplek’, zodat bijvoorbeeld een aanvraag-, wijzigings- of ondersteuningsproces kan worden gestart. Een access point kan worden gekoppeld aan een netwerkdienst en via de NAC-oplossing worden gebruikt voor registratie, bewaking of opvolging van een netwerkincident. SCC moet deze diensten en proceskoppelingen zelfstandig kunnen beheren. Dit betreft eis 51; voor de koppelingen met NAC en assetbronnen gelden tevens eisen 55, 56 en 57.
60.		Eis 55	Welke bijdrage verwacht SCC van opdrachtnemer voor de NAC-koppeling: het beschikbaar stellen van API’s en documentatie, ontwerp, ontwikkeling, inrichting, testen en/of beheer? Welke werkzaamheden voert SCC of een derde uit? Kunt u de gewenste gegevensuitwisseling en de beschikbare technische specificaties delen?	Eis 55 verlangt open, gedocumenteerde API's voor ontsluiting van asset-, gebruikers- en dienstinformatie voor NAC-processen. Een rechtstreekse koppeling met ClearPass is niet verplicht; middleware of een integratieplatform is toegestaan. De voorkeur van aanbestedende dienst gaat uit naar documentatie van REST-API’s in de vorm van een volledige Swagger/OpenAPI-specificatie. Dit biedt de meeste flexibiliteit voor de implementatie en sluit aan bij de wijze waarop vergelijkbare koppelingen door veel leveranciers worden gedocumenteerd. Indien een Swagger/OpenAPI-specificatie niet beschikbaar is, volstaat een andere vorm van documentatie, mits deze volledig, actueel en correct is. Hierbij kan worden gedacht aan documentatie in PDF-, HTML- of webvorm, al dan niet beschikbaar via een beveiligde inlogomgeving.

				Ten aanzien van de ondersteuning wordt geen specifieke inzet van de opdrachtnemer vereist voor de realisatie en het gebruik van de koppeling. Op basis van de ervaringen in de huidige situatie wordt verwacht dat de koppeling zelfstandig kan worden ingericht en beheerd. Wel dient de opdrachtnemer te voorzien in passende ondersteuning bij incidenten, vragen of technische bijzonderheden met betrekking tot de koppeling en de onderliggende API, zodat de continuïteit en werking van de koppeling geborgd blijven. Zie ook vraag 31.
61.		Eis 56-57	Moeten bij livegang zowel Microsoft Intune als MECM/Configuration Manager gekoppeld zijn? Welke assetgegevens worden per systeem uitgewisseld en welk systeem is bij overlappende gegevens leidend?	Ja, het PvE verlangt ondersteuning van de genoemde endpoint-/inventorybronnen en actuele koppeling van assets aan personen en organisatieonderdelen, met relevante status- en technische gegevens. Inschrijver beschrijft ondersteunde connectors en randvoorwaarden. Zie het antwoord op vraag 3 en 31. Vanuit Intune worden de volgende gegevens gebruikt: Serialnumber, WiFiMac, EthernetMac, Vendor, Model, PrimaryUser, LastSync, LastActivity. Vanuit MECM worden de volgende gegeven gebruikt: Name, Serialnumber, Manufacturer, Model, System_Type, LAN_MAC, WIFI_MAC, Location, Last_Active. Carmel heeft de inrichting zodanig dat er geen overlappende gegevens zijn. Intune / mecm is leidend.
62.		Eis 60	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om ondersteuning van automatisering en orkestratie via no-code/low-code configuraties, triggers en webhooks om processtappen en taken te automatiseren. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van één of meerdere concrete praktijkvoorbeelden toelichten welke functionaliteiten en automatiseringen zij hiermee voor ogen heeft? Daarnaast vernemen wij graag of deze automatiseringen volledig binnen de servicemanagementapplicatie moeten kunnen worden ingericht, of dat hiervoor ook gebruik mag worden gemaakt van externe oplossingen, zoals Microsoft Power Automate.	Voorbeelden zijn automatische routering op locatie/categorie, een herinnering bij termijnoverschrijding en het starten van uitvoertaken na goedkeuring. Externe automatisering of middleware kan worden ingezet waar dit past binnen de beschreven integratie-eisen, mits beheerbaarheid, beveiliging, logging en continuïteit geborgd blijven. Inschrijver maakt afhankelijkheden en eventuele aanvullende licenties expliciet.
63.		Eis 62	Klopt het dat “inloggen zonder SSO na inrichting van SSO” bedoeld is als noodtoegang voor beheerders, niet als reguliere route voor alle gebruikers?	Ja, de mogelijkheid tot inloggen zonder SSO moet beperkt worden totgecontroleerde noodtoegang voor geautoriseerde beheerders. Reguliere gebruikers werken via SSO.
64.		Eis 83	In het Programma van Eisen wordt gesproken over meertaligheid (Nederlands/Engels) waar nodig, terwijl in de omschrijving	Een volledig Nederlandstalige gebruikersinterface volstaat voor de minimumeis zoals omschreven. Ondersteuning van Engels is niet als

			uitsluitend wordt aangegeven dat de applicatie minimaal de Nederlandse taal moet ondersteunen. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken of ondersteuning van de Engelse taal eveneens een vereiste is, of dat een volledig Nederlandstalige gebruikersinterface volstaat?	afzonderlijke verplichting uitgewerkt. Voor help en documentatie blijven de specifieke taaleisen uit het PvE gelden.
65.		Eis 84	Gelden de open standaarden “Internet en Beveiliging” voor de domeinen en mailservers van de SaaS-leverancier, en leidt een gemotiveerde afwijking via de Beslisboom Open Standaarden niet tot uitsluiting?	De eis betreft de voor de aangeboden dienst toepasselijke internet- en beveiligingsstandaarden, waaronder de door opdrachtnemer gebruikte relevante domeinen en e-mailvoorzieningen. Een afwijking moet concreet worden gemotiveerd met de genoemde beslisboom. Een motivering alleen betekent niet automatisch dat de afwijking wordt geaccepteerd.
66.		Eis 90	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om ondersteuning van delegatie per afdeling, instelling, locatie, cluster of domein, waarbij gedeelde basisprocessen centraal worden beheerd en domeinspecifieke gegevens en rechten logisch gescheiden kunnen worden. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten wat zij onder ‘delegatie’ verstaat en welke functionaliteit hierbij wordt verwacht? Gaat het hierbij uitsluitend om het scheiden van gegevens en toegangsrechten per organisatieonderdeel, of wordt ook verwacht dat bepaalde beheertaken en verantwoordelijkheden decentraal kunnen worden uitgevoerd, terwijl de basisprocessen centraal worden beheerd?	Delegatie omvat zowel scheiding van gegevens en rechten als het toekennen van bepaalde uitvoerings- of beheertaken aan een locatie of domein. Een lokale coördinator kan bijvoorbeeld de eigen werkvoorraad verdelen en lokale gegevens bijhouden, zonder de centrale procesinrichting of rechten van andere locaties te kunnen wijzigen. Centrale kaders blijven van toepassing.
67.		Eis 92	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om notificaties per gebruikersgroep te kunnen instellen en aan te passen, waarbij deze gericht kunnen worden aan één of meerdere geselecteerde groepen. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten welke functionaliteit hiermee wordt beoogd?	Een voorbeeld is een storingsbericht voor gebruikers van een getroffen locatie en een afzonderlijke escalatiemelding voor de verantwoordelijke behandelgroep en coördinator. SCC moet doelgroep, aanleiding en berichtinhoud kunnen configureren, zodat niet alle gebruikers iedere notificatie ontvangen.

68.		Eis 93	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om vooraf gedefinieerde afzenderprofielen met naam en e-mailadres, die per domein, proces, locatie of recordcategorie kunnen worden toegepast. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet?	Een voorbeeld is een notificatie vanuit het ServicePunt met een herkenbare afzendernaam en een daarvoor ingericht functioneel e-mailadres. Voor een ander domein of proces kan een ander vooraf ingesteld afzenderprofiel worden gebruikt. Dit moet passen binnen de beveiligings- en verzendmogelijkheden van de e-mailvoorziening; willekeurig gebruik van onbevoegde afzenderadressen is niet bedoeld.
69.		Eis 95	Voor welke modules en recordtypen moet SCC een eigen statusverloop kunnen configureren, en welke statusovergangen moeten verplicht worden afgedwongen? Mag deze procesvolgorde worden geborgd met een combinatie van autorisaties, workflows en automatiseringen?	Het betreft relevante procesregistraties, zoals meldingen, aanvragen, wijzigingen en werkorders. De inrichting moet verplichte processtappen kunnen borgen, bijvoorbeeld goedkeuring vóór uitvoering. Een combinatie van autorisaties, workflows en automatiseringen is toegestaan als ongeoorloofd overslaan daadwerkelijk wordt voorkomen en de historie herleidbaar blijft.
70.		Eis 95	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om per module en recordtype de volgordelijkheid van statussen af te dwingen, waarbij statussen niet kunnen worden overgeslagen en eigen statussen per type kunnen worden gedefinieerd. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet?	Een voorbeeld is een aanvraag met de stappen ingediend, ter goedkeuring, goedgekeurd, in uitvoering en afgerond. Een aanvraag waarvoor goedkeuring nodig is, mag niet rechtstreeks van ingediend naar in uitvoering gaan. De precieze statussen en toegestane overgangen worden per proces ingericht; het voorbeeld introduceert geen verplicht uniform statusmodel.
71.		Eis 100	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om duidelijke en consistente foutmeldingen, waarbij ontbrekende of onjuist ingevoerde waarden visueel worden aangeduid en toegelicht. Kan Stichting Carmelcollege aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld verduidelijken welke functionaliteit hiermee wordt beoogd?	Wanneer bij een melding een verplicht veld, bijvoorbeeld locatie, ontbreekt, markeert de applicatie dat veld zichtbaar en geeft zij een begrijpelijke toelichting. Bij een ongeldig ingevoerde waarde wordt duidelijk gemaakt wat moet worden gecorrigeerd. Een uitsluitend technische foutcode zonder bruikbare toelichting volstaat niet.
72.		Eis 103	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om behandelgroepen automatisch toe te wijzen op basis van configureerbare criteria, waaronder categorie, dienst, locatie of record. De term ‘record’ komt op meerdere plaatsen in het Programma van Eisen terug. Om te voorkomen dat gegadigde deze term onjuist interpreteert, verzoeken wij om een nadere toelichting.	Met een record wordt een afzonderlijke registratie in de applicatie bedoeld, zoals een melding, aanvraag, werkorder, asset of reservering. Bij automatische toewijzing gaat het om kenmerken van die registratie. Zo kan een melding met categorie 'schoonmaak' en locatie A automatisch worden toegewezen aan de voor die locatie bevoegde behandelgroep.

			Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken wat zij binnen de context van het Programma van Eisen onder de term ‘record’ verstaat en dit aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toelichten?	
73.		Eis 108	In het Programma van Eisen wordt een minimale beschikbaarheid van 99,9% per kalendermaand geëist. Gegadigde hanteert standaard een beschikbaarheidsnorm van 99,9% op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur en minimaal 99,0% buiten deze tijden. De gerealiseerde beschikbaarheid wordt per kwartaal berekend en gerapporteerd. Is Stichting Carmelcollege bereid deze beschikbaarheidsnormen en rapportagefrequentie te accepteren als gelijkwaardig alternatief voor de gestelde eis en het Programma van Eisen hierop aan te passen?	Akkoord.
74.		Eis 108 en 150	PvE eis 108 en eis 150 vragen een beschikbaarheid van minimaal 99,9% per kalendermaand. Voor een beheer- en servicemanagementapplicatie die geen primair onderwijsproces ondersteunt, is een beschikbaarheid van 99,8% per kalendermaand marktconform en proportioneel. Wij stellen voor in eis 108 en eis 150 een beschikbaarheid van minimaal 99,8% per kalendermaand te hanteren. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie wel antwoord op vraag 73.
75.		Eis 110	PvE eis 110 bepaalt dat opdrachtnemer 'waarborgt' dat de oplossing en dienstverlening voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, en dat de oplossing functionaliteit biedt waarmee opdrachtgever kan voldoen aan onder meer de AVG, archief- en bewaartermijnen en het Normenkader IBP voor het onderwijs. Een SaaS-oplossing wordt voor alle afnemers gelijk ontwikkeld; aanpassingen vanwege nieuwe wetgeving worden via de reguliere releases doorgevoerd. Wij stellen voor eis 110 te lezen als een inspanningsverplichting voor de op opdrachtnemer als leverancier en verwerker toepasselijke wetgeving, waarbij een geldige ISO 27001-certificering geldt als aantoonbare invulling van de beveiligingsmaatregelen uit het Normenkader IBP. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord met het vervangen van de verplichting door een algemene inspanningsverplichting. De eis ziet op toepasselijke verplichtingen van opdrachtnemer en op functionaliteit waarmee SCC haar eigen verplichtingen kan ondersteunen. ISO 27001 kan als bewijs van beveiligingsmanagement dienen, maar vervangt niet zonder meer alle gevraagde functionele en contractuele maatregelen. De verantwoordelijkheidsverdeling wordt in het DAP uitgewerkt.
76.		Eis 122	PvE eis 122 stelt dat integratie- en regressietests kunnen plaatsvinden voorafgaand aan productie-uitrol. De applicatie is een SaaS-dienst: alle afnemers werken op dezelfde versie en een release	Voorgesteld wordt te accepteren dat reguliere generieke SaaS-releases niet afhankelijk zijn van afzonderlijke goedkeuring door SCC, mits SCC vooraf reëel kan testen, releasenotes beschikbaar zijn en blokkerende fouten vóór

			wordt voor alle afnemers tegelijk uitgerold. Opdrachtgever kan iedere release vooraf testen op de acceptatieomgeving. Worden daarbij door een afnemer of door opdrachtnemer blokkerende fouten gevonden, dan wordt de release uitgesteld tot deze zijn opgelost. Wij stellen voor eis 122 zo te lezen dat opdrachtgever releases vooraf op de acceptatieomgeving kan testen, en dat de uitrol naar productie niet afhankelijk is van afronding of goedkeuring van die tests door opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	productie-uitrol worden opgelost. De afspraken over releasecommunicatie, continuïteit en testbaarheid blijven onverkort gelden.
77.		Eis 128	PvE eis 128 stelt een RTO van maximaal acht uur voor de productieomgeving. Een RTO van twaalf uur is voor een beheer- en servicemanagementapplicatie gangbaar en proportioneel. Wij stellen voor een RTO van maximaal twaalf uur voor de productieomgeving vast te leggen als contractuele waarde. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 78.
78.		Eis 128	In het Programma van Eisen wordt een maximale Recovery Time Objective (RTO) van acht (8) uur voor de productieomgeving geëist. Gegadigde hanteert standaard een RTO van circa 24 uur bij een disaster waarbij geen uitwijk noodzakelijk is en maximaal 12 uur bij herstel van logische fouten in de database, waarbij het recoverypoint binnen de laatste twee weken ligt. Is Stichting Carmelcollege bereid deze hersteltermijnen als alternatief te accepteren en de betreffende eis in het Programma van Eisen hierop aan te passen?	Opdrachtgever is bereid de maximale RTO voor de productieomgeving te verruimen van 8 naar 12 uur. De RTO wordt berekend op basis van klokuren en niet op basis van werkuren.
79.		Eis 129	In het Programma van Eisen wordt een maximale Recovery Point Objective (RPO) van acht (8) uur voor de productieomgeving geëist. Gegadigde hanteert standaard een RPO van 0 voor de laatste twee weken, waarbij geen gegevensverlies optreedt binnen deze herstelperiode. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan de gestelde eis in het Programma van Eisen?	Een aantoonbare RPO van nul voldoet aan de grens van maximaal acht uur, mits deze geldt voor de productiegegevens en relevante herstelscenario's waarop de eis betrekking heeft. De genoemde periode van twee weken mag de afzonderlijke eis aan de bewaartermijn van back-ups niet beperken. Inschrijver onderbouwt dit in de SLA.
80.		Eis 140	PvE eis 140 vraagt een bewaartermijn van reguliere back-ups van minimaal dertig dagen. Kunt u bevestigen dat een bewaartermijn van veertien dagen voor reguliere back-ups volstaat, aangevuld met de	Niet akkoord. De minimale bewaartermijn van reguliere back-ups blijft dertig dagen. De mogelijkheid voor SCC om zelf exports te maken vervangt de back-up- en herstelverplichtingen van opdrachtnemer niet.

			mogelijkheid voor opdrachtgever om gedurende de looptijd zelf volledige exports van de gegevens te maken?	
81.		Eis 143	in het Programma van Eisen worden uitgebreide eisen gesteld aan het importeren, exporteren en migreren van gegevens rondom assets, middelen en CI's, inclusief de bijbehorende relaties en historische gegevens. Om de benodigde migratiewerkzaamheden en bijbehorende kosten zorgvuldig te kunnen bepalen, verzoeken wij Stichting Carmelcollege de volgende informatie beschikbaar te stellen: 1. Welke datatypen dienen vanuit de huidige systemen te worden gemigreerd? 2. Wat is de omvang van de te migreren gegevens, bij voorkeur gespecificeerd naar aantallen records per datatype? 3. Hoeveel jaar aan historische gegevens dient te worden overgenomen? 4. Dienen ook documenten en bijlagen te worden gemigreerd? Zo ja, om welke aantallen en datavolumes gaat het? 5. Welke onderlinge relaties tussen gegevens dienen bij de migratie behouden te blijven? Kan Stichting Carmelcollege deze informatie beschikbaar stellen, zodat alle inschrijvers de omvang van de migratie op basis van dezelfde uitgangspunten kunnen beoordelen en begroten?	Zie tevens antwoord op vraag 7 en 8. De migratie-eisen omvatten de relevante gegevens, documenten, bijlagen en relaties uit de huidige systemen, met mapping, proefmigratie en verantwoording van volledigheid en uitval. Volledige één-op-één conversie is niet op voorhand vereist.
82.		Eis 143	In de aanbestedingsdocumentatie wordt uitgegaan van een volledige nieuwe implementatie, inclusief migratie vanuit de bestaande systemen. Gegadigde constateert dat de huidige leveranciers hierbij mogelijk een aanzienlijk kostenvoordeel hebben, omdat zij bij voortzetting of uitbreiding van hun bestaande applicatie mogelijk geen of slechts een beperkte datamigratie hoeven uit te voeren. Nieuwe toetreders moeten deze werkzaamheden daarentegen volledig uitvoeren en de bijbehorende kosten meenemen in hun inschrijving.	Zie antwoord op vraag 4.

			Kan Stichting Carmelcollege toelichten op welke wijze zij bij de prijsbeoordeling rekening houdt met dit verschil en hoe zij een gelijk speelveld waarborgt tussen 2bestaande leveranciers en nieuwe toetreders die wel een volledige datamigratie moeten uitvoeren?	
83.		Eis 143	In de aanbestedingsdocumentatie wordt op verschillende plaatsen verwezen naar functionaliteiten en eisen die tijdens de Proof of Concept (PoC) moeten worden aangetoond. Deze zijn verspreid opgenomen in onder andere de aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen. Om te voorkomen dat inschrijvers onderdelen over het hoofd zien of de gevraagde demonstraties verschillend interpreteren, zou een centraal overzicht van de te toetsen onderdelen wenselijk zijn. Kan Stichting Carmelcollege een volledige checklist beschikbaar stellen met alle eisen, functionaliteiten en onderdelen die tijdens de PoC moeten worden aangetoond, inclusief de bijbehorende beoordelings- en acceptatiecriteria? Hiermee wordt voor alle inschrijvers duidelijk wat tijdens de PoC wordt verwacht en kan de beoordeling op basis van dezelfde uitgangspunten plaatsvinden.	Zie antwoord op vraag 11.
84.		Eis 143-146	Kunt u per bronsysteem (TOPdesk en Planon) en gegevensdomein aangeven welke gegevens moeten worden gemigreerd, hoeveel records en bijlagen dit betreft, wat de geschatte omvang van de bijlagen is en welke historische periode beschikbaar moet blijven? Graag daarbij ingaan op historische informatie, assets, locaties en autorisaties. Mag informatie die niet rechtstreeks kan worden gemigreerd in een afzonderlijk raadpleegbaar archief beschikbaar blijven? Zo ja, welke eisen stelt SCC aan de toegankelijkheid, zoekbaarheid en herleidbaarheid daarvan?	Zie antwoord op vraag 7 en 8.
85.		Eis 145	PvE eis 145 vraagt een beheerste migratie van bijlagen en inline afbeeldingen met behoud of herleidbaarheid van relaties met de oorspronkelijke objecten. Wat technisch kan worden overgenomen, hangt in de eerste plaats af van de exportmogelijkheden van de huidige systemen en van de medewerking van de huidige leveranciers. Kunt u bevestigen dat opdrachtgever zorgt voor een	SCC organiseert de beschikbaarstelling van de beschikbare brongegevens en betrekt de huidige leveranciers waar nodig. Opdrachtnemer analyseert de export, signaleert beperkingen tijdig en onderbouwt de gevolgen en alternatieven. De verantwoordelijkheid voor een beperking wordt beoordeeld naar oorzaak en invloedssfeer; er geldt geen algemene vrijstelling voor alle exportproblemen.

			volledige export van bijlagen en inline afbeeldingen met de bijbehorende objectverwijzingen in een open formaat, en dat beperkingen die voortkomen uit die export niet aan inschrijver worden toegerekend?	
86.		Eis 145	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om een beheerste migratie van bijlagen, inline afbeeldingen en gerelateerde bestanden, inclusief het behoud van de relaties met de oorspronkelijke objecten. Om de technische haalbaarheid, benodigde migratiewerkzaamheden en bijbehorende kosten zorgvuldig te kunnen bepalen, verzoeken wij Stichting Carmelcollege de volgende informatie beschikbaar te stellen: 1. **Aantal bestanden:** Hoeveel bijlagen en gerelateerde bestanden dienen in totaal te worden gemigreerd, bij voorkeur uitgesplitst per bronsysteem en objecttype? 2. **Bestandsformaten:** Welke bestandsformaten komen voor in de huidige omgeving en dienen te worden overgenomen? 3. **Inline afbeeldingen:** Hoeveel inline afbeeldingen zijn aanwezig en hoe worden deze momenteel opgeslagen en gekoppeld aan de betreffende records? 4. **Datavolume:** Wat is de totale omvang van de te migreren bestanden en afbeeldingen, uitgedrukt in aantallen? 5. **Historie:** Over welke historische periode dienen deze bestanden en afbeeldingen te worden gemigreerd? 6. **Relaties:** Welke relaties tussen bestanden, afbeeldingen en oorspronkelijke objecten dienen bij de migratie behouden te blijven? Kan Stichting Carmelcollege deze gegevens, bij voorkeur in een gespecificeerd overzicht per bronsysteem, beschikbaar stellen, zodat alle inschrijvers de migratie op basis van dezelfde uitgangspunten kunnen beoordelen en begroten?	Zie antwoord op vraag 7 en 8.
87.		Eis 147	Welke startdatum voor de implementatie en welke datum voor ingebruikname moet de inschrijver in het implementatieplan hanteren? Kunt u bevestigen of 1 januari 2028 de beoogde datum van	Zie paragraaf 2.7 van de aanbestedingsleidraad. Zie antwoord op vraag 15 t.a.v. gefaseerde ingebruikname.

			ingebruikname is en aangeven of een gefaseerde ingebruikname mogelijk is?	
88.		Eis 147	Met welke periodes en beperkingen moet de implementatieplanning rekening houden, zoals schoolvakanties, examenperiodes, wijzigingsstops en beperkte beschikbaarheid van medewerkers? Welke activiteiten mogen in die periodes niet plaatsvinden?	Zie antwoord op vraag 15.
89.		Eis 150	Gegadigde levert haar SaaS-dienstverlening op basis van een gestandaardiseerde infrastructuur en bijbehorende Service Level Agreement (SLA). Hierin zijn onder andere afspraken vastgelegd over beschikbaarheid, bereikbaarheid, responstijden, hersteltermijnen, onderhoud en rapportages. De in eis 150 voorgeschreven serviceniveaus wijken op verschillende onderdelen af van deze standaarddienstverlening. Is Stichting Carmelcollege bereid de standaard-SLA van gegadigde te accepteren als alternatief voor de in eis 150 gestelde serviceniveaus, waarbij eventuele afwijkingen transparant inzichtelijk worden gemaakt?	Een standaard-SLA is toegestaan als documentvorm, maar moet voldoen aan de minimumeisen uit het PvE en de vastgestelde verduidelijkingen. Het uitsluitend inzichtelijk maken van afwijkingen betekent niet dat die afwijkingen worden geaccepteerd. De SLA wordt vóór contractondertekening geverifieerd.
90.		Eis 150	In het Programma van Eisen worden per incidentcategorie vaste oplostijden voorgeschreven, variërend van 4 tot 120 uur. Gegadigde hanteert standaard responstijden en hersteltermijnen die afhankelijk zijn van de aard en ernst van de verstoring. Bij softwarematige problemen kan definitief herstel bijvoorbeeld plaatsvinden via een patch of volgende release. Is Stichting Carmelcollege bereid om in plaats van de voorgeschreven vaste oplostijden de herstelmethodiek en bijbehorende serviceniveaus uit de standaard-SLA van gegadigde te accepteren?	Niet akkoord met een generieke vervanging van de voorgeschreven ondergrens serviceniveaus. Voorgesteld wordt onder herstel te verstaan: herstel van de vereiste bruikbaarheid, eventueel via een veilige en werkbare tijdelijke oplossing. Een structurele correctie kan daarna volgen met vastgelegde planning en communicatie. Een workaround die de kritieke werking niet herstelt, voldoet niet.
91.		Eis 150	In het Programma van Eisen wordt gevraagd om maandelijkse schriftelijke SLA-rapportages, realtime inzage in meldingsgegevens en aanvullende incidentrapportages bij grote verstoringen. Gegadigde biedt standaard uitgebreide rapportagemogelijkheden via	Realtime inzage is aanvullend op de maandelijkse rapportage. Een automatisch gegenereerde, raadpleegbare en te bewaren maandrapportage kan volstaan; handmatig opstellen is niet vereist. De rapportage moet de gevraagde periodegegevens bevatten. Afzonderlijke incidentrapportages bij grote verstoringen blijven vereist.

			het eigen ticketsysteem, waarin de voortgang, status en afhandeling van supportmeldingen 24/7 realtime inzichtelijk zijn. Opdrachtgever kan hiermee op ieder gewenst moment zelfstandig de actuele informatie raadplegen en rapportages genereren. Hierdoor is het periodiek handmatig opstellen en aanleveren van maandelijkse rapportages niet noodzakelijk. Is Stichting Carmelcollege bereid deze werkwijze te accepteren als alternatief voor de voorgeschreven maandelijkse schriftelijke rapportages, waarbij opdrachtgever 24/7 zelfstandig toegang heeft tot actuele rapportages en managementinformatie?	
92.		Eis 150	Accepteert SCC voor deze oplossing een regulier onderhoudsvenster van 22:30 tot 03:00 uur in plaats van 23:00 tot 06:00 uur, waarbij onderhoud dus een halfuur eerder mag beginnen?	Akkoord met een half uur eerder, dus vanaf 22.30 uur tot 06.00 uur.
93.		Eis 150	Hoe wordt 99,9% berekend (alleen de applicatie, excl. koppelingen en voorkant)? Betekent “oplostijd 4 uur” bij een calamiteit een structurele oplossing of volstaat een workaround? Mag capaciteitsbewaking (80%-norm) plaatsvinden op basis van de platformmonitoring van de softwareleverancier?	De beschikbaarheid wordt per kwartaal (zie antwoord op vraag 73) bepaald voor de aangeboden dienst binnen de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, met de uitzonderingen uit het PvE. De door SCC beheerde voorkant valt daar niet onder. Koppelingen worden beoordeeld naar de overeengekomen verantwoordelijkheid en de invloed op de bruikbaarheid van de dienst. Een veilige workaround kan als functieherstel gelden als de kritieke werking aantoonbaar is hersteld. Platformmonitoring is toegestaan voor capaciteitsbewaking als de gevraagde signalering en opvolging aantoonbaar worden geborgd.
94.		Eis 151	In het Programma van Eisen wordt een telefonisch bereikbare helpdesk tussen 08.30 en 17.00 uur verlangd, inclusief een 24/7 calamiteitennummer. Gegadigde biedt standaard telefonische ondersteuning op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Daarnaast kunnen meldingen 24/7 digitaal worden geregistreerd via het ticketsysteem, waarbij behandeling buiten kantooruren in beginsel de eerstvolgende werkdag plaatsvindt. Is Stichting Carmelcollege bereid deze standaardwerkwijze als alternatief voor de gestelde bereikbaarheidsvereisten te accepteren?	Opdrachtgever accepteert dat buiten kantoortijden geen telefonische melding hoeft te kunnen worden gedaan. Registratie van meldingen in het ticketsysteem is buiten kantoortijden voldoende. De telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur blijft gelden.

95.		Eis 155	Eis 155 en 156 zijn identiek. Is er een eis weggevallen of kan 156 vervallen?	Eis 156 vervalt.
96.		Eis 155	In het Programma van Eisen worden periodieke strategische, tactische en operationele overleggen gevraagd. Daarnaast wordt gedurende de implementatie en het eerste jaar extra begeleiding verlangd, waarbij de frequentie wordt afgestemd op de behoefte van opdrachtgever. Om de benodigde dienstverlening en bijbehorende kosten goed te kunnen bepalen, verzoeken wij Stichting Carmelcollege deze verwachtingen nader te concretiseren. Kan Stichting Carmelcollege aangeven welke overlegfrequentie, tijdsinzet en aanvullende begeleiding zij gedurende de implementatie, het eerste jaar en de daaropvolgende contractperiode verwacht?	De overlegstructuur omvat strategische, tactische en operationele afstemming. Tijdens implementatie en het eerste jaar wordt extra begeleiding afgestemd op voortgang en behoefte. Inschrijver beschrijft de voorgestelde overlegvormen, deelnemers, resultaten en inbegrepen inzet.
97.		Eis 165, 193-200	Welke aanvraag- en afhandelroutes voor cateringorders moeten bij livegang beschikbaar zijn: een zelfstandige cateringaanvraag, catering bij een ruimtereservering en/of een afzonderlijke aanvraagworkflow met onderliggende activiteiten? Mag opdrachtnemer deze routes via configureerbare workflows realiseren, mits de in eisen 165 en 193–200 gevraagde functies worden ondersteund?	Akkoord. Bij livegang moet het mogelijk zijn om zelfstandige cateringaanvragen, catering bij een ruimtereservering en afzonderlijke aanvraagworkflow met onderliggende activiteiten conform het PvE aan te maken op basis van standaarden. Dit mag via configureerbare workflows mits aan alle Eisen wordt voldaan.
98.		Eis 168-170	Welke externe leveranciers moeten bij livegang gekoppeld zijn en welke systemen gebruiken zij? Graag per koppeling aangeven: de gegevens en uitwisselingsrichting, de vereiste actualisatiefrequentie, of API-uitwisseling nodig is of e-mail volstaat, en de taakverdeling voor ontwikkeling, testen en beheer.	De oplossing moet vanuit eis 168 het koppelen van leveranciers op basis van locatie en het automatisch versturen van een werkbon per e-mail (naar één of meerdere contactpersonen) ondersteunen, inclusief bijlagen en relevante orderdetails. De vraag richt zich hierbij op de geboden functionaliteit en niet op specifieke leveranciers, systemen, technieken of frequenties. De realtime leverancierskoppeling (eis 169 en 170) moet voor livegang voor één leverancier ingericht worden. De benodigde gegevens welketen minste uitgewisseld moeten worden staan opgenomen in eis 170. Zie antwoord vraag 7, 8 en 31.

99.		Eis 184	In het Programma van Eisen wordt verwezen naar Bijlage 11 ‘Locatiestructuur (gebouwen en terreinen) nieuwe applicatie’. Deze bijlage is aangeleverd in Visio-formaat, waardoor deze niet voor alle inschrijvers eenvoudig toegankelijk en te raadplegen is. Kan Stichting Carmelcollege deze bijlage ook in PDF-formaat beschikbaar stellen, zodat alle inschrijvers de gewenste locatiestructuur kunnen inzien en beoordelen?	Zie antwoord op vraag 58.
100.		Eis 197	Welk onderscheid maakt SCC bij cateringorders tussen een interne behandelgroep, een interne uitvoerder en een externe leverancier? Welke handelingen en verantwoordelijkheden horen bij iedere rol? Wie coördineert de order en bewaakt de voortgang?	Per locatie moeten er interne behandelgroep interne uitvoerders en externe leverancier gekoppeld kunnen worden. Het onderscheid is dat een behandelgroep meerdere interne uitvoerders kunnen bevatten en zij zelf de werkvoorraad verdelen. Er zit geen onderscheid in handelingen en verantwoordelijkheden binnen deze rollen
101.		Eis 206	Uit eis 206 van het Programma van Eisen blijkt dat ruimtereserveringen onderdeel uitmaken van de scope van deze aanbesteding. Daarnaast wordt op verschillende plaatsen in de aanbestedingsdocumentatie verwezen naar integratie met de Microsoft 365-omgeving van Stichting Carmelcollege. Wat gegadigde echter niet terugziet, is een expliciete eis voor een koppeling met Microsoft Exchange/Outlook ten behoeve van ruimtereserveringen. Een dergelijke koppeling kan ervoor zorgen dat medewerkers en andere geautoriseerde gebruikers rechtstreeks vanuit Outlook een ruimte reserveren, terwijl de reserveringen centraal worden beheerd en verwerkt in de servicemanagementapplicatie. Kan Stichting Carmelcollege expliciet bevestigen of een koppeling met Microsoft Exchange/Outlook voor het reserveren van ruimten wel of geen onderdeel uitmaakt van de scope van deze aanbesteding?	Maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Betreft mogelijk een toekomstig wenselijke koppeling en dus optioneel.
102.		Eis 206-210	Is integratie van Reserveringenbeheer met Microsoft Outlook bij livegang verplicht, optioneel of buiten de scope? Welke handelingen en synchronisatierichtingen moet de integratie ondersteunen? Kunt u aangeven waar eventuele aanvullende licentie- en implementatiekosten in het Prijzenblad moeten worden opgenomen?	Zie antwoord 101

103.		Eis 207	Wat verstaat SCC in eis 207 onder “reserveringstypen” en “reserveringseenheden”? Kunt u het onderscheid toelichten en van beide voorbeelden geven, inclusief de gewenste werking binnen Reserveringenbeheer?	Onder een reserveringseenheid verstaan wij een reserveerbaar middel, zoals een ruimte, hardwarevoorziening, voertuigen of NS businescard. Een reserveringseenheid moet gekoppeld kunnen worden aan een persoon of gebruiker en voor een bepaalde periode kunnen worden gereserveerd. Per reserveerbaar middel/type moet het mogelijk zijn om de lay-out aan te passen en gebruik te maken van vrije velden, zodat de registratie aansluit bij de informatiebehoefte van het betreffende type reservering. Bijvoorbeeld een lokaalreservering met velden voor capaciteit en opstelling, of een hardwarereservering met velden voor type apparaat en uitgiftedatum. Reserveringseenheid en type kunnen als hetzelfde worden beschouwd.
104.		Eis 211-215 / Bijlage 12	Is offline gebruik van de mobiele app (persona Conciërge) een eis of een wens?	Wens
105.		Eis 227; Bijlage 2A art. 4.11	PvE eis 227 bepaalt dat opdrachtnemer 'achteraf (maandelijks)' factureert, terwijl art. 4.11 van Bijlage 2A bepaalt dat de licentiekosten 'per kalenderjaar vooraf' worden gefactureerd. Deze bepalingen zijn onderling tegenstrijdig. Wij stellen voor art. 4.11 van Bijlage 2A leidend te laten zijn: de licentiekosten en vaste kosten worden per kalenderjaar vooraf gefactureerd, op basis van de aantallen die volgens art. 4.4 van Bijlage 2A per 1 januari worden vastgesteld. Dit is bij SaaS-dienstverlening gangbaar en beperkt het aantal facturen en de administratieve last voor beide partijen. Gaat u hiermee akkoord?	Artikel 4.11 van de overeenkomst is leidend.
106.		Eis 227	Wordt de licentie per kalanderjaar vooraf of maandelijks achter gefactureerd? En is PDF voldoende of is UBL 2.1 via Peppol verplicht	Zie antwoord op vraag 105. Richtlijnen rondom facturen zijn: De facturen worden digitaal op het e-mailadres factuur@carmel.nl aangeboden in XML, formaat UBL 2.1 of het Peppol netwerk. Als we denken dat leveranciers dit niet kunnen zouden we PDF kunnen toestaan maar we vragen niets uitzonderlijks als we bovenstaande hanteren.
107.		Eis 227	In eis 227 wordt voorgeschreven dat opdrachtnemer maandelijks achteraf factureert. Is opdrachtgever bereid om voor vaste jaarlijkse	Akkoord

			licentie- en abonnementskosten facturatie vooraf toe te staan, waarbij eventuele aanvullende dienstverlening en consultancy afzonderlijk achteraf worden gefactureerd? Daarnaast vernemen wij graag of alternatieve elektronische facturatieformaten worden geaccepteerd, mits de factuur alle vereiste gegevens bevat en elektronisch kan worden verwerkt.	
			Bijlage 2A. Overeenkomst	
108.		Artikel 2.2 en 2.3; Bijlage 2C art. 13.1	Art. 2.3 van Bijlage 2A bepaalt dat de Overeenkomst prevaleert boven de Verwerkersovereenkomst, terwijl art. 13.1 van Bijlage 2C bepaalt dat de Verwerkersovereenkomst bij tegenstrijdigheid leidend is. Deze bepalingen zijn onderling tegenstrijdig, onder meer bij audits (art. 14.1 van Bijlage 2A tegenover art. 6.6 van Bijlage 2C) en aansprakelijkheid (art. 10.3 van Bijlage 2A tegenover art. 12.2 van Bijlage 2C). Kunt u bevestigen dat de rangorde van art. 2.3 van Bijlage 2A leidend is, met uitzondering van bepalingen die dwingend uit de AVG voortvloeien?	Correct.
109.		artikel 3 lid 2 en 3 en artikel 4 lid 5 (verlenging en indexering)	Op grond van artikel 3 lid 3 is Opdrachtnemer gehouden een verlenging te accepteren, onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (artikel 3 lid 2). Op grond van artikel 4 lid 5 mogen de licentieprijzen bij verlenging echter alleen worden verhoogd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Dit kan ertoe leiden dat Opdrachtnemer tot en met 2040 gebonden is aan prijzen zonder dat een indexering is gewaarborgd. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de jaarlijkse indexering zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 en 3 ook gedurende de verlengingsperiodes onverkort van toepassing is, zonder dat hiervoor een afzonderlijk akkoord van Opdrachtgever is vereist? Zo nee, waarom niet?	Correct.
110.		artikel 3 lid 5 en 6 (proof of concept)	Op grond van artikel 3 lid 5 wordt de Overeenkomst per direct en zonder verdere kosten voor Opdrachtgever ontbonden indien de proof of concept niet “volledig is goedgekeurd door de projectleider van Opdrachtgever”. De datum van 31 augustus 2027 geldt daarbij op grond van lid 6 als fatale datum, waarvoor geen herstelmogelijkheid wordt geboden.	Zie antwoord op vraag 11 voor vraag a en b. Akkoord met punt c.

			Inschrijver begrijpt het belang van een proof of concept. De goedkeuring is nu echter afhankelijk van het oordeel van één persoon, zonder dat vooraf criteria zijn vastgesteld. Daarnaast is het tijdig afronden van de proof of concept mede afhankelijk van de medewerking en aanlevering van informatie door Opdrachtgever en door derden, zoals leveranciers van te koppelen systemen. Inschrijver heeft in deze fase bovendien al aanzienlijke implementatiewerkzaamheden verricht, terwijl de eerste facturatie (artikel 4 lid 10) pas plaatsvindt na succesvolle afronding van de proof of concept. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst daarom: a. de inhoud van en de acceptatiecriteria voor de proof of concept vooraf objectief en schriftelijk vast te leggen (in de aanbestedingsstukken dan wel uiterlijk bij de start van de implementatie in gezamenlijk overleg), waarbij goedkeuring niet op onredelijke gronden wordt onthouden; b. de datum van 31 augustus 2027 niet als fatale termijn aan te merken maar als streefdatum, zodat Opdrachtnemer pas na een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn in verzuim komt; c. te bevestigen dat de in lid 5 genoemde datum evenredig opschuift indien vertraging het gevolg is van omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, zoals bedoeld in lid 6. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	
111.		artikel 3.2	Een verlenging die uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever tot stand komt, betekent dat Opdrachtnemer tot maximaal 31 december 2040 (ruim 13 jaar) gebonden kan zijn zonder dat zij hier invloed op heeft. Over een zo lange periode kunnen de dienstverlening, het productaanbod, de kostenstructuur en de marktomstandigheden aanzienlijk veranderen. Een verlenging van een SaaS-overeenkomst vraagt bovendien om voortdurende inspanning van beide Partijen en is bij uitstek een afspraak die met wederzijds goedvinden hoort te worden gemaakt. Opdrachtnemer stelt daarom voor dat de	Niet akkoord. Onder gelijkblijvende condities en voorwaarden is niet strijdig met artikel 4.5. Artikel 4.5 is immers één van de voorwaarden.

			verlengingsoptie een optie van beide Partijen is. Daarnaast is 'onder gelijkblijvende condities en voorwaarden' strijdig met artikel 4.5 (prijzen bij verlenging); dit wordt daarom aangepast met een verwijzing naar artikel 4.5. Het artikel wordt daarmee als volgt: De Overeenkomst kan, met wederzijds goedvinden van Partijen en behoudens het bepaalde in artikel 4.5, met viermaal vierentwintig (24) maanden worden verlengd, derhalve tot en met 31 december 2040. Een verlenging komt uitsluitend tot stand indien Partijen hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt.	
112.		Artikel 3.2, 3.3 en 4.5; Bijlage 2B art. 2.2	Art. 3.2 en 3.3 van Bijlage 2A bepalen dat opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig kan verlengen tot en met 31 december 2040 en dat opdrachtnemer een verlenging moet accepteren. Art. 4.5 bepaalt vervolgens dat de licentieprijzen bij verlenging alleen 'na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever' mogen worden verhoogd, terwijl §2.7 van de leidraad de verlenging laat plaatsvinden onder gelijkblijvende condities 'met uitzondering van de toegestane indexering'. Een indexering die afhangt van akkoord, in verlengingsperiodes die opdrachtnemer niet kan weigeren, betekent dat de prijzen tot acht jaar lang op het niveau van 2032 kunnen blijven staan. Dat is voor opdrachtnemer niet aanvaardbaar. Wij stellen voor art. 4.5 van Bijlage 2A en art. 2.2 van Bijlage 2B zo te wijzigen dat de indexering in alle verlengingsperiodes onverkort plaatsvindt op dezelfde wijze als in de initiële looptijd, zonder afzonderlijk akkoord. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. De in de overeenkomst opgenomen indexeringssystematiek blijft gedurende de verlengingsperioden onverkort van toepassing. Voor de toepassing van deze contractueel toegestane indexering is geen afzonderlijk schriftelijk akkoord van Opdrachtgever vereist, wel moet de indexering vooraf bij opdrachtgever aangekondigd worden. Artikel 4.5 van Bijlage 2A en artikel 2.2 van Bijlage 2B worden hiermee in overeenstemming gebracht.
113.		artikel 3.3	Aansluitend op de opmerking bij artikel 3.2: de verplichting voor Opdrachtnemer om een verlenging te accepteren leidt ertoe dat Opdrachtgever de verlenging eenzijdig kan afdwingen. Opdrachtnemer kan dit niet aanvaarden. Een redelijke procedure waarin Opdrachtgever tijdig een verzoek tot verlenging doet, Opdrachtnemer daarop binnen een vaste termijn reageert en Partijen tijdig duidelijkheid hebben, geeft beide Partijen de zekerheid die zij nodig hebben voor hun planning en – aan de zijde van Opdrachtgever – voor het tijdig kunnen starten van een eventuele nieuwe aanbesteding. Het behoud van de termijn van twaalf (12) maanden	Opdrachtgever begrijpt de achterliggende zorg van inschrijver ten aanzien van tijdige duidelijkheid. Juist om die reden geldt voor het inroepen van de verlengingsoptie een termijn van twaalf (12) maanden. Opdrachtgever acht deze termijn voldoende om beide partijen in staat te stellen bedrijfsvoering en capaciteit daarop af te stemmen. Het voorstel om de verlenging afhankelijk te stellen van nadere schriftelijke overeenstemming wordt niet overgenomen, omdat daarmee de verlengingsoptie feitelijk wordt gewijzigd in een wederzijdse onderhandeling over voortzetting. Artikel 3.2 blijft ongewijzigd.

			komt tegemoet aan de behoefte van Opdrachtgever aan voorspelbaarheid. Het artikel wordt hiermee als volgt: Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de verlenging zoals bedoeld in artikel 3.2, doet zij hiertoe uiterlijk twaalf (12) maanden voor het einde van de initiële looptijd (dan wel voor het einde van een verlengingsperiode) een schriftelijk verzoek aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert binnen drie (3) maanden na ontvangst schriftelijk op dit verzoek. De verlenging komt tot stand indien Partijen uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de lopende periode hierover schriftelijk overeenstemming hebben bereikt. Indien Partijen geen overeenstemming bereiken, eindigt de Overeenkomst van rechtswege aan het einde van de lopende periode.	
114.		Artikel 3.5 en 4.10	Art. 3.5 van Bijlage 2A bepaalt dat de overeenkomst bij afkeuring van de proof of concept 'per direct wordt ontbonden, dit zonder verdere kosten voor de Opdrachtgever', en art. 4.10 dat de eerste betaling pas na afronding van de proof of concept plaatsvindt. Inschrijver heeft op dat moment de inrichting, conversie en koppelingen grotendeels uitgevoerd en voorgefinancierd. Een volledige afwenteling van die kosten op inschrijver staat niet in een redelijke verhouding tot het voorwerp van de opdracht (art. 1.10 Aanbestedingswet 2012, proportionaliteitsbeginsel). Wij stellen voor de woorden 'zonder verdere kosten voor de Opdrachtgever' in art. 3.5 te schrappen en vast te leggen dat opdrachtgever bij ontbinding op grond van art. 3.5 de tot dat moment aantoonbaar verrichte werkzaamheden vergoedt tegen de tarieven uit de inschrijving. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 11.
115.		artikel 4 lid 10 en 11 (factur atie) en artikel 11.1	Artikel 11.1 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtgever niet gehouden is tot enige betaling alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Artikel 4 lid 10 van de Overeenkomst bevat een eigen facturatieschema voor de implementatiekosten. Inschrijver gaat ervan uit dat dit facturatieschema op grond van de rangorde van artikel 2 lid 3 voorgaat op artikel 11.1 ARBIT-2022, en dat artikel 11.1 ARBIT-2022 evenmin van toepassing is op de (licentie)vergoeding voor de SaaS-dienst. Is deze aanname juist?	De aanname is juist.

		ARBIT-2022	Daarnaast start de facturatie van de (licentie)kosten op grond van artikel 4 lid 11 op 1 januari 2028, “nadat de applicatie volledig geïmplementeerd is en opgeleverd”. Indien de livegang wordt vertraagd door omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, stelt Opdrachtnemer de dienst wel beschikbaar, maar ontvangt zij hiervoor geen vergoeding. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat in dat geval de facturatie van de (licentie)kosten op 1 januari 2028 aanvangt? Zo nee, waarom niet?	Dat kan opdrachtgever op voorhand niet bevestigen. Dit zal afhankelijk zijn van het specifieke geval. Als de livegang wordt vertraagd, dan is het de vraag of de dienst wel beschikbaar wordt gesteld. Dit zal per geval bekeken moeten worden en in onderling overleg vastgesteld moeten worden.
116.		artikel 4 lid 2 (indexering)	In de aanbestedingsdocumentatie wordt voor de jaarlijkse indexering uitgegaan van de CBS-Dienstprijzenindex (DPI), sector J – Informatie en Communicatie (62). Gegadigde hanteert voor haar dienstverlening standaard de CBS-index ‘Cao-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J – Informatie en Communicatie, cao-sector particuliere bedrijven (2e kwartaal)’. De personeelskosten vormen voor gegadigde veruit de grootste kostencomponent binnen de SaaS-dienstverlening. De door ons gehanteerde index sluit daardoor beter aan bij de daadwerkelijke kostenontwikkeling van onze dienstverlening dan de voorgeschreven Dienstprijzenindex. Is Stichting Carmelcollege bereid de voorgeschreven indexeringsgrondslag te wijzigen naar de door gegadigde gehanteerde CBS-index voor cao-lonen? Indien niet, kunt u toelichten waarom Stichting Carmelcollege vasthoudt aan de Dienstprijzenindex als grondslag voor de jaarlijkse indexering?	Niet akkoord. Opdrachtgever gebruikt deze index standaard voor vergelijkbare producten en diensten. Dit helpt bij het uniform uitvoeren van contractmanagement.
117.		artikel 4 lid 6 (nieuwe	Inschrijver ontwikkelt haar SaaS-oplossing continu door. Verbeteringen en doorontwikkeling van de door Opdrachtgever afgenomen modules worden zonder extra kosten beschikbaar gesteld. Volledig nieuwe modules of functionaliteiten kunnen echter	Akkoord.

		modules) en artikel 82 ARBIT-2022	niet altijd kosteloos ter beschikking worden gesteld. Artikel 4 lid 6 van de Overeenkomst erkent dit voor nieuwe modules en/of uitbreidingen die een volledig nieuwe functionaliteit betreffen en optioneel los kunnen worden gebruikt. Artikel 82 ARBIT-2022 bepaalt daarentegen dat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud omvat "indien Opdrachtgever dat wenst". Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst, in lijn met artikel 4 lid 6, de laatste zin van artikel 82 ARBIT-2022 als volgt te wijzigen: "Indien tussen Partijen overeengekomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud." Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat Opdrachtnemer voor nieuwe modules en/of uitbreidingen als bedoeld in artikel 4 lid 6 de in de Inschrijving opgenomen tarieven, dan wel bij gebreke daarvan de op dat moment geldende tarieven van Opdrachtnemer, in rekening mag brengen. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	
118.		artikel 4 lid 7 (boete)	"De applicatie dient uiterlijk 1 september 2027 technisch en functioneel gereed te zijn, inclusief de te realiseren koppelingen. Als blijkt dat Opdrachtnemer deze datum niet haalt door toedoen van Opdrachtnemer, wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- incl. BTW per week waarmee de datum van 1 september 2027 wordt overschreden." De boete is niet gemaximeerd, kan worden opgelegd zonder voorafgaande ingebrekestelling en het is niet duidelijk hoe de boete zich verhoudt tot een eventuele vordering tot schadevergoeding. Daarnaast is het tijdig realiseren van koppelingen mede afhankelijk van de medewerking van Opdrachtgever en van de leveranciers van de te koppelen systemen, waarop Inschrijver geen invloed heeft. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst artikel 4 lid 7 aan te vullen met de volgende tekst: "De boete is pas verschuldigd nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn voor nakoming is verstreken. Het totaal van de op grond van dit lid verschuldigde boetes bedraagt nooit meer dan 10% van de totale	Niet akkoord. Opdrachtgever gaat wel akkoord met de passage: "Vertraging die het gevolg is van omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, waaronder het niet of niet tijdig verlenen van medewerking door Opdrachtgever of door derden die door Opdrachtgever worden ingeschakeld, leidt tot een evenredige verschuiving van de genoemde datum."

			implementatievergoeding. Een verbeurde boete komt in mindering op een eventuele schadevergoeding ter zake van dezelfde tekortkoming. Vertraging die het gevolg is van omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, waaronder het niet of niet tijdig verlenen van medewerking door Opdrachtgever of door derden die door Opdrachtgever worden ingeschakeld, leidt tot een evenredige verschuiving van de genoemde datum." Kan Aanbestedende dienst dit voorstel overnemen? Zo nee, waarom niet?	
119.		artikel 4.11	Licenties worden vanaf 1 januari 2028 gefactureerd. Hoe worden licentie- en omgevingskosten tijdens implementatie en PoC (april–december 2027) vergoed: binnen de implementatiekosten of apart?	Opdrachtnemer kan geen andere kosten factureren dan opgenomen op het prijzenblad. Over de periode april t/m december 2027 kunnen alleen de implementatiekosten in rekening gebracht worden volgens het schema van artikel 4.10.
120.		artikel 4.4	Opdrachtnemer biedt de applicatie aan tegen een licentieprijs die is gebaseerd op een aantal gebruikers over een meerjarige looptijd (69 maanden). Opdrachtnemer maakt hierop vooraf investeringen en kostenafspraken (o.a. hosting, support en implementatie). Een vrije jaarlijkse herberekening naar boven én naar beneden maakt de opbrengst gedurende de looptijd onvoorspelbaar en zou betekenen dat het aanbod op een andere (hogere) eenheidsprijs gebaseerd had moeten worden. Een verlaging (downgrade) van het aantal gebruikers tijdens de looptijd is daarom in beginsel niet mogelijk. Om tegemoet te komen aan de behoefte van Opdrachtgever aan flexibiliteit, bijvoorbeeld bij een natuurlijke schommeling in het aantal leerlingen/medewerkers, stelt Opdrachtnemer voor een beperkte verlaging van maximaal 5% per jaar toe te staan. Het artikel wordt daarmee als volgt: Het aantal eindgebruikers, servicepuntmedewerkers en behandelaren (waarop de licentiekosten zijn gebaseerd) wordt éénmaal per jaar per 1 januari opnieuw vastgesteld, zonder dat dit invloed heeft op de eenheidsprijs per licentie. Een verlaging van het aantal mag met ten hoogste vijf procent (5%) ten opzichte van het aantal waarop de licentiekosten in het voorgaande kalenderjaar zijn	Akkoord. Daarbij wil opdrachtgever wel benadrukken dat de aantallen zoals nu genoemd op het prijzenblad nog kunnen afwijken per ingangsdatum van de overeenkomst. Daarop is het percentage van 5% niet van toepassing.

			gebaseerd. Het aldus vastgestelde aantal is de basis voor de facturatie in het betreffende kalenderjaar.	
121.		Artikel 4.5	Is indexatie volgens art. 4.2–4.3 ook tijdens de verlengingsperioden automatisch van toepassing, of is daarvoor telkens schriftelijk akkoord nodig?	Automatisch van toepassing. De tekst "*na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever*" in artikel 4.5 komt te vervallen.
122.		artikel 4.5	Bij een verlenging van de Overeenkomst met maximaal acht (8) jaar na 2032 kunnen de geoffreerde prijzen van 2027 niet meer als realistische basis dienen. Productaanbod, functionaliteit, kostenstructuur en marktprijzen zullen dan zijn gewijzigd; jaarlijkse indexering volgens de DPI alleen biedt onvoldoende dekking voor dergelijke ontwikkelingen. De huidige formulering – waarbij prijsverhogingen bovendien nog afhankelijk zijn van een schriftelijk akkoord van Opdrachtgever – geeft Opdrachtgever een eenzijdig vetorecht op de prijs en daarmee feitelijk op de voorwaarden van de verlenging. Opdrachtnemer stelt voor dat in de verlengingsperiode de dan geldende prijzen van opdrachtnemer gelden, die ruim voor de verlenging aan Opdrachtgever worden bekendgemaakt, zodat Opdrachtgever hiermee in zijn besluitvorming rekening kan houden. Deze prijzen blijven gedurende de verlengingsperiode onderworpen aan de indexeringsafspraken uit artikel 4.2 en 4.3. Het artikel wordt daarmee als volgt: Indien deze Overeenkomst wordt verlengd, zoals omschreven in artikel 3, gelden voor de verlengingsperiode de op dat moment geldende prijzen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt deze prijzen uiterlijk negen (9) maanden voor aanvang van de verlengingsperiode schriftelijk aan Opdrachtgever bekend. Gedurende de verlengingsperiode zijn de artikelen 4.2 en 4.3 (indexering) van overeenkomstige toepassing op deze prijzen.	Niet akkoord.
123.		artikel 4.7	Welke koppelingen moeten op 1 september 2027 gereed zijn? Geldt de deadline ook voor koppelingen die afhankelijk zijn van derden (IDM-beheerder, ClearPass, externe leveranciers)? Wil Opdrachtgever de boete maximeren, bijvoorbeeld op 10% van de implementatiekosten?	Niet akkoord met het maximaliseren van 10% van de implementatiekosten.
124.		artikel 4.7	Opdrachtnemer verzoekt de boetebepaling te schrappen, om de volgende redenen. (1) De boete is niet gemaximeerd, waardoor het	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 118.

			financiële risico onbeperkt is en niet in verhouding staat tot de vergoeding voor de implementatie. (2) De boete is niet gekoppeld aan een tekortkoming die aan Opdrachtnemer toe te rekenen is na ingebrekestelling; artikel 8 (toerekenbare tekortkomingen) en artikel 3.5 en 3.6 (proof of concept en ontbinding) voorzien al in een passend systeem van herstel, ontbinding en schadevergoeding. (3) De boete kan cumuleren met schadevergoeding en andere rechtsmiddelen, wat leidt tot dubbele compensatie. (4) Het tijdig gereed zijn van de applicatie en de koppelingen is mede afhankelijk van medewerking van Opdrachtgever en van derde leveranciers van de te koppelen systemen; een boete zonder rekening te houden met dergelijke omstandigheden is onredelijk. Opdrachtnemer committeert zich aan de datum van 1 september 2027 en zal zich maximaal inspannen deze te halen. Het artikel wordt daarmee als volgt: De applicatie dient uiterlijk 1 september 2027 technisch en functioneel gereed te zijn, inclusief de te realiseren koppelingen. Indien Opdrachtnemer deze datum niet haalt door een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, zijn de bepalingen van artikel 8 van toepassing. [Het boetebeding vervalt.]	
125.		artikel 4.7; Bijlage 3 art. 14.3	Art. 4.7 van Bijlage 2A bepaalt een boete van € 5.000 incl. btw per week overschrijding van 1 september 2027, inclusief de te realiseren koppelingen, zonder maximum. Op grond van art. 14.3 ARBIT-2022 komt die boete bovenop schadevergoeding. Wij stellen voor (a) de boete te maximeren op 10% van de totale eenmalige implementatiekosten, (b) de boete in mindering te brengen op een eventuele schadevergoeding, en (c) vertraging die het gevolg is van het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van de andere zijde van een koppeling bij opdrachtgever of diens leveranciers niet aan opdrachtnemer toe te rekenen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 118.
126.		artikel 6 (overdracht van rechte	“Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.” Inschrijver maakt onderdeel uit van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere vennootschapsrechtelijke wijzigingen plaatsvinden. Een dergelijke	Akkoord.

		n en verplichtingen)	wijziging betekent niet dat de dienstverlening of de uitvoering van de opdracht in het geding komt. Anders dan artikel 24.1 ARBIT-2022 bepaalt artikel 6 bovendien niet dat toestemming niet zonder redelijke grond wordt geweigerd. Inschrijver verzoekt artikel 6 aan te vullen met de volgende tekst: "Deze toestemming, waaraan redelijke voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Toestemming is niet vereist wanneer overdracht van rechtswege plaatsvindt vanwege wijzigingen in de vennootschapsrechtelijke situatie van Opdrachtnemer." Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	
127.		artikel 8 lid 4 (schadevergoeding bij ontbinding)	Artikel 8 lid 4 bepaalt dat Opdrachtnemer in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van artikel 8 of het in de ARBIT-2022 bepaalde, verplicht is de schade te vergoeden die Opdrachtgever daardoor lijdt of zal lijden. Inschrijver gaat ervan uit dat deze schadevergoedingsverplichting alleen geldt indien de ontbinding het gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, en dat deze verplichting onderworpen is aan de beperkingen van aansprakelijkheid zoals opgenomen in artikel 10 van de Overeenkomst. Is deze aanname juist? Zo nee, waarom niet?	Correct.
128.		artikel 8.4; Bijlage 3 art. 12.4 en 30.3	Art. 8.4 van Bijlage 2A verplicht opdrachtnemer tot schadevergoeding bij elke ontbinding op grond van dat artikel of de ARBIT-2022, dus ook bij ontbinding op grond van art. 30.3 ARBIT-2022 zonder dat sprake is van een tekortkoming, zoals bij een wijziging in de zeggenschap. Ook art. 12.4 ARBIT-2022 bevat een schadevergoedingsplicht zonder verwijzing naar een maximum. Wij stellen voor dat art. 8.4 van Bijlage 2A uitsluitend geldt bij ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer, en dat de aansprakelijkheidsbeperking van art. 10.3 van Bijlage 2A van toepassing is op alle schadevergoedingsverplichtingen uit de overeenkomst, waaronder art. 8.4 van Bijlage 2A en art. 12.4 ARBIT-2022. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
129.		artikel 10 (aansp	Op grond van artikel 10 lid 3 is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot de verzekerde bedragen van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.000.000,- per	Akkoord om de indirecte schade uit te sluiten. Overige punten zijn niet akkoord.

		rakelijkheid)	jaar. Voor aansprakelijkheid die betrekking heeft op de SaaS-component die op alle klanten van toepassing is, geldt een maximum van tweemaal de jaarvergoeding per jaar. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is niet uitgesloten. Inschrijver acht deze regeling niet proportioneel in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. De aansprakelijkheid is gekoppeld aan de verzekerde bedragen, ongeacht de waarde van de opdracht, en is niet beperkt tot directe schade. In de markt is het gebruikelijk de aansprakelijkheid te koppelen aan de vergoeding over één jaar (zie bijvoorbeeld de NLdigital Voorwaarden) en uitsluitend directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Daarnaast is onduidelijk wanneer aansprakelijkheid "betrekking heeft op de SaaS-component die op alle klanten van toepassing is". Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst artikel 10 lid 3 te vervangen door de volgende tekst: "De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste eenmaal de door Opdrachtgever jaarlijks verschuldigde vergoeding (exclusief btw) per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onder de Overeenkomst bedraagt nooit meer dan € 150.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Deze beperkingen gelden niet indien er sprake is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de Overeenkomst heeft ontbonden; b. de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Opdrachtnemer op een voor Opdrachtnemer bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;	

			c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van de Overeenkomst; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de Overeenkomst." Kan Aanbestedende dienst dit voorstel overnemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst de huidige regeling proportioneel acht in relatie tot de aard en omvang van onderhavige opdracht?	
130.		artikel. 10.3	Art. 10.3 van Bijlage 2A bepaalt dat 'in het geval de aansprakelijkheid betrekking heeft op de SaaS component die op alle klanten van toepassing is' de aansprakelijkheid beperkt is tot tweemaal de jaarvergoeding per jaar. De aangeboden applicatie wordt als generieke SaaS-dienst aan alle afnemers geleverd. Kunt u bevestigen dat deze beperking van toepassing is op de aansprakelijkheid in verband met de applicatie, inclusief hosting, onderhoud en beschikbaarheid, en dat het maximum geldt per kalenderjaar voor alle gebeurtenissen samen?	De beperking is van toepassing als de schade op alle klanten van opdrachtnemer betrekking heeft. Het maximum geldt per kalenderjaar voor alle gebeurtenissen samen.
			Bijlage 2B. Wachtkamerovereenkomst	
131.		artikel 2 en 3 (planning bij oproep)	Indien Aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst besluit hiervan gebruik te maken, wordt een Overeenkomst gesloten overeenkomstig Bijlage 2A. Die Overeenkomst bevat vaste data, waaronder de proof of concept vóór 31 augustus 2027, technische gereedheid per 1 september 2027 met een daaraan gekoppelde boete en livegang per 1 januari 2028. Afhankelijk van het moment waarop Nummer 2 wordt opgeroepen, zijn deze data niet meer haalbaar. Daarnaast heeft Nummer 2 een redelijke voorbereidingstijd nodig om de benodigde capaciteit in te plannen. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat in dat geval de planning, waaronder de genoemde data en de daaraan gekoppelde fatale termijnen en boetes, in onderling overleg opnieuw wordt vastgesteld,	Correct.

			rekening houdend met een redelijke implementatietermijn? Zo nee, waarom niet?	
			Bijlage 3. Inkoopvoorwaarden	
132.			Bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst (Bijlage 2C) vraagt een periodieke verklaring over de technische beveiligingsmaatregelen, met een BIV-classificatie en een toetsing aan erkende normen, waarbij in beginsel het certificeringsschema ROSA wordt gebruikt. Kunt u bevestigen dat een actueel ISO/IEC 27001-certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid, aangevuld met een BIV-classificatie van de dienst, als deze periodieke verklaring volstaat, en dat certificering of toetsing volgens het ROSA-schema niet vereist is?	Voorgesteld wordt een actueel ISO/IEC 27001-certificaat met toepasselijke scope, Verklaring van Toepasselijkheid en een onderbouwde BIV-classificatie als bewijsstukken te accepteren, mits daarmee de gevraagde beveiligingsmaatregelen en eventuele afwijkingen voldoende inzichtelijk zijn. Een certificaat is geen automatische vrijstelling van aanvullende onderbouwing.
133.		2.5	Gebruik van de termijn onverwijld is voor ons geen haalbare termijn. Bij ontwikkelingen in het privacyrecht is het vanwege het grote klantenbestand van Verwerker niet mogelijk om onverwijld in te zien of een bepaalde ontwikkeling voor elke individuele klant gevolgen heeft waar actie op ondernomen dient te worden. Graag stellen we voor om onverwijld aan te passen naar binnen een redelijke termijn.	Niet akkoord. Het betreffende artikel gaat in het algemeen over het niet meer kunnen voldoen door de verwerker aan de verwerkersovereenkomst. Dit staat los van ontwikkelingen in het privacyrecht.
134.		4.4	Graag laten wij dit artikellid vervallen. De rolverdeling tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker is vastgelegd in de AVG. Een contractuele wijziging van deze rolverdeling is naar ons idee lastig verenigbaar met de AVG.	Niet akkoord. Dit artikellid beschrijft de situatie dat verwerker (in afwijking van het contract) het doel bepaalt, in dat geval wordt conform de wet, verwerker als verwerkingsverantwoordelijke beschouwd.
135.		6	Artikel 6 lid 6 geeft Onderwijsinstelling “te allen tijde” het recht om een audit te (laten) uitvoeren. In artikel 14 lid 1 van de Overeenkomst is ten aanzien van artikel 5.3 ARBIT-2022 bepaald dat een audit uitsluitend wordt uitgevoerd indien daartoe concrete aanleiding bestaat. Inschrijver levert een gestandaardiseerde SaaS-dienst aan een groot aantal klanten en kan Onderwijsinstelling inzicht bieden in haar beveiligingsmaatregelen aan de hand van (inter)nationaal erkende certificeringen en/of derdenverklaringen, zoals bedoeld in artikel 6 lid 6 sub d. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat ook voor audits op grond van de Verwerkersovereenkomst geldt dat (i) in eerste instantie gebruik wordt gemaakt van bestaande certificeringen en/of	Bestaande certificeringen en onafhankelijke verklaringen worden waar mogelijk eerst benut. Zij vervangen het auditrecht niet volledig. Aanvullend onderzoek moet mogelijk blijven wanneer de beschikbare informatie onvoldoende zekerheid biedt of een concrete aanleiding bestaat.

			derdenverklaringen, en (ii) een aanvullende audit uitsluitend plaatsvindt indien daartoe concrete aanleiding bestaat, conform artikel 14 lid 1 van de Overeenkomst? Zo nee, waarom niet?	
136.		5.4	Het beheren van de toegang tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke ligt gedeeltelijk in de invloedsfeer van Verwerkingsverantwoordelijke. De toegang van de Support afdeling van Verwerker kan worden beperkt in de instellingen van de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Daarom voegen wij het volgende toe: *Voorgaande is niet van toepassing op de toegang door de Support afdeling van Verwerker tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Deze toegang kan naar eigen inzicht door de Verwerkersverantwoordelijke worden beheerd.*	Niet akkoord. De toegang van onder gezag en/of verantwoordelijkheid werkende personen van opdrachtnemer tot persoonsgegevens is enkel voor zover noodzakelijk voor de vervulling van hun werkzaamheden.
137.		7.4	In geval van een datalek worden klanten van Verwerker ingelicht. Dit geschiedt op basis van de wettelijke vereisten. Het is niet mogelijk om hierbij rekening te houden met de bestaande processen van individuele klanten. Daarom schrappen wij graag de zin: *Verwerker dient hierbij aansluiting te zoeken bij de bestaande processen die Onderwijsinstelling daartoe heeft ingericht, voor zover deze aan Verwerker bekend zijn gemaakt.*	Niet akkoord. Opdrachtnemer kan een gestandaardiseerd meldproces gebruiken, mits de melding tijdig bij de afgesproken contactpersonen van SCC terechtkomt en de benodigde informatie en opvolging worden geleverd.
138.		8	Verwerker laat zich jaarlijks auditten uit eigen beweging. Het verslag hiervan wordt op verzoek verstrekt. Aangezien audits verstorend voor de bedrijfsprocessen kan zijn, behoudt Verwerker zich het recht voor om hier redelijke eisen aan te stellen. Graag wijzigen wij het artikel als volgt: *Verwerker laat zich jaarlijks auditten door een onafhankelijke en daartoe gecertificeerde controleur. Het verslag hiervan vestrekt Verwerker op verzoek. Indien Verwerkingsverantwoordelijke nog een audit wil laten uitvoeren behoudt Verwerker zich het recht voor om redelijke nadere eisen aan een dergelijke audit te stellen om bijvoorbeeld toe te zien op veiligheidsprocedures en ervoor te waken dat haar bedrijfsvoering niet onredelijk wordt verstoord. De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerkers van Verwerker worden gedragen door de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat de door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en*	Niet akkoord. Zie het antwoord op 135.

			PEN-testen, zal Leverancier kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.	
139.		8.2	wij stellen voor om onverwijld te vervangen door binnen een redelijke termijn	Niet akkoord met een algemene vervanging van 'onverwijld' door een onbepaalde redelijke termijn. De termijn moet aansluiten op de aard en urgentie van de betreffende verplichting.
140.		8.3	artikel 8.3 sluit niet aan bij de werkwijze van Verwerker. Zie bijvoorbeeld de voorgestelde wijziging van artikel 8 lid 1 sub b. Deze bepaling willen wij schrappen.	Niet akkoord. Zie het antwoord op 135
141.		6.6	Art. 6.6 van Bijlage 2C geeft opdrachtgever te allen tijde een auditrecht, terwijl art. 14.1 van Bijlage 2A een audit verbindt aan een concrete aanleiding. Kunt u bevestigen dat art. 14.1 van Bijlage 2A leidend is, en dat een actueel ISO/IEC 27001-certificaat met Verklaring van Toepasselijkheid en een jaarlijks onafhankelijk penetratietestrapport gelden als derdenverklaring in de zin van art. 6.6 sub d van Bijlage 2C?	Zie het antwoord op 135
142.		10	Op grond van artikel 10 lid 2 kan Onderwijsinstelling binnen 6 weken bezwaar maken tegen een voorgenomen toevoeging of wijziging van een Subverwerker. De Verwerkersovereenkomst regelt niet wat de gevolgen van een dergelijk bezwaar zijn. Inschrijver levert een gestandaardiseerde SaaS-dienst, waarbij dezelfde subverwerkers voor alle klanten worden ingezet. Het is daardoor niet mogelijk om voor één klant een afwijkende subverwerker in te zetten. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat een bezwaar leidt tot overleg tussen Partijen over passende maatregelen, en niet tot een verplichting voor Verwerker om de voorgenomen wijziging voor Onderwijsinstelling achterwege te laten of een alternatieve subverwerker in te zetten? Zo nee, welke gevolgen beoogt Aanbestedende dienst aan een bezwaar te verbinden?	Een gemotiveerd bezwaar leidt tot overleg over de risico's en passende maatregelen.
143.		10.2	Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker passen wij de bezwaartermijn aan en de wijze van inlichting. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: *Tijdens de duur van de Verwerkersovereenkomst licht Verwerker Onderwijsinstelling in over een voorgenomen toevoeging van een nieuwe Subverwerker of wijziging in de*	Niet akkoord.

			samenstelling van de bestaande Subverwerkers, waarbij Onderwijsinstelling de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. De bezwaartermijn bedraagt 10 dagen. Verwerker zal een voornemen kenbaar maken door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates.	
144.		11.1	Wij stellen voor om deze bepaling te schrappen. Verwerker biedt een systeem waarbinnen Onderwijsinstelling zelf naar eigen inzicht gegevens kan opslaan en verwijderen. Omdat Verwerker geen inzage heeft welke Persoonsgegevens Onderwijsinstelling precies opslaat, is Verwerker niet in de positie om bewaartermijnen te monitoren en na te leven. Dit ligt uitsluitend binnen de invloedssfeer van Onderwijsinstelling. Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de Persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de Persoonsgegevens verwijderd.	Niet akkoord. Het is opdrachtgever wel duidelijk dat het systeem zo ingericht is dat de uitvoering van bewaartermijnen binnen de invloedssfeer van de onderwijsinstelling ligt.
145.		11.2	Om aan te sluiten bij onze interne processen doen wij het volgende voorstel: Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de gegevens verwijderd.	Niet akkoord. De bepaling sluit het voorgestelde proces niet uit.
146.		11.3	Een bevestiging van de vernietiging kunt op verzoek ontvangen. Wegens veiligheidsredenen sturen wij dit niet automatisch naar u toe. Graag passen wij de eerste zin als volgt aan: *Verwerker bevestigt Onderwijsinstelling op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke*	Akkoord

			Schriftelijk dat vernietiging van de Verwerkte Persoonsgegevens als bedoeld in lid 2 heeft plaatsgevonden.	
147.		12	Op grond van artikel 12 lid 2 kunnen Partijen geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking uit de Onderliggende Overeenkomst bij een verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG of bij verhaal van een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete. De ARBIT-2022 bevat in artikel 26.4 sub d een vergelijkbare uitzondering. Aanbestedende dienst heeft artikel 26 ARBIT-2022 in artikel 14 lid 5 van de Overeenkomst niet van toepassing verklaard, maar via artikel 12 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst blijft de aansprakelijkheid voor deze aanspraken alsnog onbeperkt. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid leidt tot een onevenwichtige risicoverdeling, is in de praktijk niet verzekerbaar en staat niet in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Gezien de bedragen die bij dergelijke aanspraken gemoeid kunnen zijn bij een SaaS-dienst, is het voor Inschrijver noodzakelijk dat ook deze aanspraken onder de normale aansprakelijkheidsbeperking vallen. Artikel 13 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst biedt Partijen de mogelijkheid om via Bijlage 3 gemotiveerd af te wijken. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om via Bijlage 3 te bepalen dat artikel 12 lid 2 niet van toepassing is en dat de aansprakelijkheid van Verwerker onder de Verwerkersovereenkomst onderworpen is aan de beperkingen van artikel 10 van de Overeenkomst. Inschrijver is daarbij bereid om door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Onderwijsinstelling opgelegde boetes en door Onderwijsinstelling vergoede aanspraken van betrokkenen, voor zover deze het gevolg zijn van een aan Verwerker toerekenbare tekortkoming, aan te merken als directe schade binnen die beperkingen. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Zie vraag 148

148.		12.1	Verwerker gaat niet akkoord met een onbeperkte aansprakelijkheid, omdat dit een onvoldoende afgebakend financieel risico is. Zoals gebruikelijk binnen onze branche, wordt aansluiting gezocht bij de waarde van de overeenkomst. Wij erkennen dat op grond van de AVG aansprakelijkheid ten aanzien van aanspraken van Betrokkenen niet kan worden beperkt. In artikel 12.4 hebben wij daar een regeling voor getroffen. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: *De aansprakelijkheid van Verwerker in de context van deze Verwerkersovereenkomst is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot compensatie van directe schade tot het bedrag van de overeengekomen prijs van de Overeenkomst voor één jaar. In geen geval zal de compensatie per geval (waarbij gerelateerde gevallen beschouwd worden als één geval) meer zijn dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro).*	Niet akkoord. Artikel 10.2 en 10.3 van de overeenkomst worden ook van toepassing verklaard op de verwerkersovereenkomst. Indirecte schade is uitgesloten. Zie antwoord op vraag 129.
149.		12.2	Verwerker accepteert doorgaans geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, omdat deze schadecategorie onvoldoende afgebakend is. Wij stellen voor om artikel 12.2 te wijzigen naar: *Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van claims van klanten of de Verwerkingsverantwoordelijke, corruptie of verlies van Persoonsgegevens, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn opgelegd, materialen of software van derden, schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van indirecte schade.*	Akkoord.
150.		12.2	Verwerker accepteert doorgaans geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, omdat deze schadecategorie onvoldoende afgebakend is. Wij stellen voor om artikel 12.2 te wijzigen naar: *Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van claims van klanten of de Verwerkingsverantwoordelijke, corruptie of verlies van Persoonsgegevens, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn*	Akkoord.

			opgelegd, materialen of software van derden, schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van indirecte schade.	
151.		12.2	Art. 12.2 van Bijlage 2C sluit een beroep op de aansprakelijkheidsbeperking uit bij verhaal op grond van art. 82 AVG en bij verhaal van een boete van de toezichthoudende autoriteit. Daarmee is deze aansprakelijkheid onbegrensd. Wij stellen voor via de wijzigingenbijlage (art. 13.2 van Bijlage 2C) een afzonderlijk maximum van € 500.000 per kalenderjaar voor deze aansprakelijkheid op te nemen. Gaat u hie rmee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 148.
152.		12.3	Het zou onredelijk zijn als wij opzettelijk schade veroorzaken en hiervoor niet volledig aansprakelijk zouden zijn. Met oog hierop is in deze bepaling een relativering opgenomen t.o.v. art. 12.1 en 12.2. Ons nieuwe tekstvoorstel: *De beperkingen van dit artikel 12 vervallen indien en voor zover de schade opzettelijk of door grove nalatigheid van Verwerker is veroorzaakt.*	Zie antwoord op vraag 148.
153.		12.4	Wij zijn bereid om een wederzijdse vrijwaring op te nemen voor aanspraken van Betrokkenen. Wel nemen wij graag een aantal aanvullende waarborgen op die de aansprakelijke partij helpen om zich effectief te kunnen verdedigen tegen een claim. Hiertoe doen wij het volgende voorstel als vervanging: *Ten aanzien van de wet staan Partijen in voor hun eigen handelen en nalaten. In afwijking van de aansprakelijkheidslimiet van artikel 12.1 vrijwaren Partijen elkaar over en weer voor aanspraken van Betrokkenen en zullen elkaar voor deze aanspraken schadeloosstellen, indien en voor zover deze rechtstreeks verband houden met het eigen handelen en/of nalaten van de Partij in strijd met de van toepassing zijnde gegevensbeschermingswetgeving, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De andere Partij zal*	Niet akkoord.

			zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken.	
154.		12.5	Verwerker accepteert geen onbeperkte aansprakelijkheid of vrijwaring voor boetes van AP. Indien een toezichthouder onterecht een boete oplegt, is dit naar ons idee primair een bestuursrechtelijke kwestie, en is de aangewezen route bezwaar aan te tekenen bij de toezichthouder zelf. Naar ons idee kunnen civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete tot erg onredelijke gevolgen leiden. Dit komt omdat de boete kan worden begroot op de wereldwijde omzet van de partij die de boete opgelegd krijgt. Dit zou tot erg onredelijke gevolgen kunnen leiden als beide partijen een erg verschillende omzet hebben. Hiernaast is ook alleen de partij die de boete krijgt opgelegd een belanghebbende in de zin van het bestuursrecht. Dit betekent dat alleen die partij bezwaar kan maken bij de toezichthouder. Wij hanteren daarom als uitgangspunt dat de partij die de boete krijgt opgelegd, bezwaar dient te maken bij de toezichthouder en de boete niet 1 op 1 door kan leggen aan de andere partij. Wel is het mogelijk om de andere partij aansprakelijk te stellen voor de geleden schade, maar alleen binnen de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: *Indien één van de Partijen een boete krijgt opgelegd door de Gegevensbeschermingsautoriteit in verband met het niet-naleven van de AVG, zal de andere Partij alle redelijke hulp bieden bij het voeren van verweer of bezwaar tegen deze boete of een verzoek om de boete te minderen. Hieronder wordt onder meer verstaan: het aanleveren van gegevens of informatie die nodig is voor dat verweer of bezwaar.*	Niet akkoord
155.		13	Artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst bepaalt dat de Overeenkomst prevaleert boven de Verwerkersovereenkomst. Artikel 13 lid 1 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt daarentegen dat de Verwerkersovereenkomst leidend is bij tegenstrijdigheid met de Onderliggende Overeenkomst. Deze tegenstrijdigheid is met name relevant voor de aansprakelijkheid: artikel 10 van de Overeenkomst bevat een aansprakelijkheidsbeperking, terwijl op grond van artikel 12 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst in bepaalde gevallen geen	Niet akkoord. Zie wel antwoord op vraag 108.

			beroep kan worden gedaan op een aansprakelijkheidsbeperking uit de Onderliggende Overeenkomst. Ter voorkoming van onduidelijkheid stelt Inschrijver voor aan artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst de volgende zin toe te voegen: “Voor zover het de Verwerking van Persoonsgegevens betreft, prevaleert de Verwerkersovereenkomst boven de Overeenkomst, met uitzondering van de aansprakelijkheid van Partijen, waarvoor artikel 10 van de Overeenkomst onverkort van toepassing is.” Kan Aanbestedende dienst dit voorstel overnemen? Zo nee, waarom niet?	
156.		14.2	Graag koppelen wij de looptijd van de Verwerkersovereenkomst aan het moment van teruglevering of vernietiging van de persoonsgegevens om onduidelijkheden te voorkomen waardoor het artikel als volgt wordt aangepast: *Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege indien de Onderliggende Overeenkomst is beëndigd en de Persoonsgegevens zijn terug geleverd en vernietigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 11*.	Niet akkoord. Dit is voldoende geregeld middels de huidige tekst.
			Bijlage 3. Inkoopvoorwaarden (ARBIT)	
157.		artikel 5.3	Graag voegen we aan het verlenen van het auditrecht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen: *Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.*	Akkoord,
158.		artikel 5.5 en 73.3	Art. 5.5 ARBIT-2022 verplicht opdrachtnemer door opdrachtgever voorgestelde maatregelen in redelijkheid uit te voeren, en art. 73.3 ARBIT-2022 staat een tijdelijke oplossing alleen toe met toestemming van opdrachtgever. De applicatie is een SaaS-dienst: alle afnemers	Akkoord.

			werken op dezelfde versie en dezelfde infrastructuur, en herstelmaatregelen worden voor alle afnemers tegelijk doorgevoerd. Maatregelen die tot een afnemerspecifieke versie of infrastructuur leiden, of herstel dat per afnemer op toestemming moet wachten, zijn daarbinnen niet mogelijk. Wij stellen voor dat maatregelen als bedoeld in art. 5.5 worden uitgevoerd binnen de generieke dienst, en dat platformbrede herstelmaatregelen geen voorafgaande toestemming als bedoeld in art. 73.3 vereisen. Gaat u hiermee akkoord?	
159.		artikel 8.1	Art. 8.1 sub a ARBIT-2022 legt de intellectuele eigendomsrechten op een Prestatie die specifiek voor opdrachtgever wordt ontworpen of vervaardigd bij opdrachtgever. De applicatie wordt geleverd als SaaS-dienst zonder maatwerk: inrichting, configuratie en koppelingen worden gerealiseerd binnen het standaardplatform, dat ook aan andere afnemers wordt geleverd. Wij gaan ervan uit dat art. 8.1 sub a daarom niet van toepassing is op de applicatie en de daarbij geleverde diensten, met uitzondering van documentatie die specifiek voor opdrachtgever wordt opgesteld. Kunt u dit bevestigen?	Akkoord.
160.		artikel 8.3	Wij zijn bereid akkoord te gaan met de algemene bepaling over intellectueel eigendom (artikel 8). De enige uitzondering is dit artikel 8.3, wij achten deze bepaling onredelijk omdat dit een afwijkende bewijslast introduceert. Het plaatst het risico volledig bij ons als leverancier. Wij stellen voor om de normale, wettelijke bewijsregels te volgen. Daarmee blijft de verdeling eerlijk en evenwichtig. Om die reden schrappen wij dit artikel.	Akkoord.
161.		artikel 11.1	Wij stellen voor om Acceptatie te schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting. Indien Acceptatie toch onderdeel blijft van de overeenkomst, dan stemmen wij graag vooraf gezamenlijk af op basis van welke criteria Acceptatie eventueel kan worden onthouden. Dit verzoek doen wij om te voorkomen dat een kleine bug aanleiding geeft tot het niet accepteren van de software, of dat meerdere consultancy-dagen worden geleverd terwijl pas na 30 dagen duidelijk wordt of bijvoorbeeld de eerste dag wel of niet is geaccepteerd. Wij stellen voor artikel 11.1 als volgt aan te passen: *"De Opdrachtgever betaalt de overeengekomen vergoedingen overeenkomstig de betalingsvoorwaarden. Acceptatie is geen standaardvoorwaarde*	Akkoord. Met uitzondering van de PoC bij de implementatie.

			voor betalingsverplichtingen, tenzij de partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen."	
162.		artikel 12.3	In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt: *"Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Onder Gebrek wordt verstaan elke substantiële tekortkoming van de Dienst om te voldoen aan de functionele of technische specificaties die uitdrukkelijk schriftelijk door Leverancier zijn verstrekt. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever."*	Akkoord.
163.		artikel 12.4	In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.	Akkoord met de toevoeging van "*directe*".
164.		artikel 12.7	Graag schrappen wij deze bepaling omdat dit door afhankelijkheid van externe factoren niet te garanderen is. In het geval van discontinuïteit van de onderneming kunnen wij een On Premise Viritual Appliance omgeving voor u opzetten welke u zelf kunt onderhouden of laten onderhouden.	Akkoord.
165.		artikel 15.1	In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."	Akkoord.
166.		artikel 15.5	Om een evenwichtige balans tussen partijen te waarborgen, is het van belang dat betaling niet zonder redelijke en te goeder trouw onderbouwde betwisting kan worden opgeschort, terwijl de	Akkoord.

			Leverancier wel gehouden blijft de dienstverlening voort te zetten. Zonder nadere inkadering zou dit ruimte kunnen laten voor strategisch of lichtvaardig betwisten, hetgeen de continuïteit van de dienstverlening onder druk kan zetten. Om dit risico the mitigeren, passen wij de bepaling als volgt aan: *"In geval van (gedeeltelijke) niet-betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat Opdrachtgever van mening is dat de factuur onjuist is of dat de Diensten gebrekkig zijn, heeft de Wederpartij niet het rect om de uitvoering van de Diensten op te schorten of te beëindigen, op voorwaarde dat Opdrachtgever de toepasselijke kosten redelijkerwijs en te goeder trouw betwist en ijverig meewerkt om het geschil op te lossen."*	
167.		artikel 15.6	Graag voegt Leverancier dit artikel toe omdat Leverancier jaarlijks indexeert op basis van de CBS-dienstenprijsindex. Dit is een automatisch proces voor al onze klanten waar niet van afgeweken kan worden. Wij stellen voor artikel 15.6 op te nemen: *"De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast tot 1 jaar na het afsluiten van de Overeenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden."*	Niet akkoord. Indexering is reeds opgenomen in artikel 4.2 en 4.3 van de overeenkomst.
168.		artikel 17.5	Leverancier verbindt zich niet aan dergelijke boeten omdat deze onverzekerbaar zijn. De boete voor een eventuele schending van de geheimhoudingsverplichting houdt namelijk geen rekening met de aard, ernst en gevolgen van een eventuele overtreding, waardoor deze in veel gevallen disproportioneel zal zijn. De geheimhoudingsplicht zelf blijft onverkort gelden. Daarnaast sluiten wij standaard een verwerkersovereenkomst af met onze klanten, waarin uitgebreide bepalingen zijn opgenomen over beveiliging, inclusief technische en organisatorische maatregelen. Deze contractuele waarborgen, samen met de wettelijke aansprakelijkheidsregels, bieden voldoende bescherming. Wij schrappen artikel 17.5.	Artikel 17.5 komt te vervallen.

169.		artikel 19.2	In de bepaling staat het volgende: "Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd." Het aanleveren van een VOG aan een opdrachtgever is niet gebruikelijk in de markt, bovendien zitten hier privacy-technisch diverse haken en ogen aan. Zodoende zouden wij graag zien dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, ook aangezien Opdrachtgever over kan gaan tot het onderzoek zoals genoemd in artikel 19.3, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? En indien u niet akkoord gaat, kunt u aangeven in welke gevallen en op welke gronden u verwacht gebruik te maken van deze bepaling? Dit stelt opdrachtnemer in staat om tijdig een VOG-aanvraag in gang te zetten en aan de gestelde eisen te voldoen. Tot slot ontvangen graag bevestiging dat de kosten die gepaard gaan met de aanvraagprocedure voor een VOG verhaald kunnen worden op Opdrachtgever.	Akkoord met het laten vervallen van artikel 19.2.
170.		artikel 23.1	Voor de uitvoering van onze dienstverlening zouden wij vrij moeten zijn voor de inschakeling van derden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
171.		artikel 23.1	Voor de uitvoering van onze dienstverlening zouden wij vrij moeten zijn voor de inschakeling van derden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
172.		artikel 30.3	Inschrijver verzoekt om de zinsnede “[...],sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij,...” niet van toepassing te verklaren.	Akkoord.

			Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Een change of control impliceert immers niet dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in het geding is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	
173.		artikel 30.4	‘’Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst zal vernietigen. Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoont dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe.’’ Bij ontbinding ontstaat van rechtswege een verbintenis tot ongedaanmaking. Nakoming van deze verbintenis is echter niet mogelijk bij prestaties zoals die door Inschrijver onder de Overeenkomst worden geleverd. Tot het moment van ontbinding zal immers reeds een bepaald deel van de Prestatie naar behoren zijn geleverd (denk bijvoorbeeld aan gebruiksrecht, diensten enz.). Inschrijver stelt dan ook voor om de tweede en derde zin van dit artikellid te vervangen door de volgende tekst: “Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende	Akkoord.

			betalingsverplichting in stand blijven, tenzij Wederpartij ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Wederpartij vóór ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Wederpartij reeds ter uitvoering van deze Overeenkomst heeft geleverd of verricht, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar." Vergoeding van Prestaties ten aanzien waarvan Inschrijver in verzuim is, wordt met de voorgestelde bepaling uitgesloten. Gaat u akkoord met bovenstaande aanpassing? Zo nee, waarom niet?	
174.		artikel 43.1	Graag passen wij artikel 43.1 aan om beter aan te sluiten bij ons licentiemodel. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel: "Wederpartij verleent Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de standaardsoftware te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, uitsluitend voor het overeengekomen doel. Dit recht houdt geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten in, waaronder octrooi-, auteurs- or merkrechten. Opdrachtgever krijgt een licentie voor het overeengekomen aantal gebruikers en de overeengekomen duur. Wijziging in de licentie en het aantal gebruikers zijn alleen mogelijk bij contractverlenging. Als het aantal gebruikers tijdens de looptijd van de overeenkomst toeneemt, worden de prijzen dienovereenkomstig aangepast. Op hostingdiensten is een beleid voor aanvaardbaar gebruik van toepassing."	Niet akkoord. Zie wel het antwoord op vraag 174.
175.		artikel 43.1	Binnen onderhavige opdracht wordt geen software verkocht, maar is er sprake van een gebruiksrecht/het verlenen van toegang tot een dienst (in dit geval van SaaS). Een eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht is niet verenigbaar met het principe van SaaS waarvan de software niet in	Akkoord.

			het fysieke bezit is van Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom ook voor om de eerste zin van dit artikellid als volgt te wijzigen: “Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan.” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven op welke manier Aanbestedende dienst eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht op een SaaS-systeem proportioneel acht?	
176.		artikel 43.1, 43.2 en 44	Art. 43.1 ARBIT-2022 spreekt van een onherroepelijk gebruiksrecht en art. 43.2 sub a van het recht om alle toegankelijke functionaliteiten zonder extra vergoeding te gebruiken. Bij een SaaS-dienst is het gebruiksrecht verbonden aan de looptijd van de overeenkomst en hangt de beschikbare functionaliteit af van de afgenomen licenties. Kunt u bevestigen dat (a) het gebruiksrecht geldt voor de looptijd van de overeenkomst, (b) art. 43.2 sub a betrekking heeft op de functionaliteit van de aangeboden en afgenomen licenties en modules, en (c) de technische handhaving van licentieaantallen en beveiligingsmaatregelen geen technische voorziening is in de zin van art. 44 sub a ARBIT-2022?	a. Zie antwoord op vraag 174. b. Akkoord. c. Akkoord.
177.		artikel 43.2	Het is niet mogelijk om kopieën van de software te maken of te bewaren aangezien de software wordt geleverd als een SaaS-dienst en niet lokaal mag worden geïnstalleerd of gedupliceerd. Wel kunt u een kopie maken van uw database. Wij stellen voor sub b te schrappen.	Akkoord.
178.		artikel 43.2	Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken:	Het is voor opdrachtgever niet duidelijk welk deel van artikel 43.2 inschrijver wenst te vervangen door de voorgestelde tekst. Vooralsnog niet akkoord.

			"Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in artikel 43.1."	
179.		artikel 43.2	''het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;'' Functionaliteit kan in theorie technisch toegankelijk zijn, maar gebruik daarvan is alleen toegestaan voor zover deze functionaliteit daadwerkelijk wordt afgenomen binnen het kader van de opdracht Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor: "het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten binnen de door Opdrachtgever afgenomen modules van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;". Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Zie wel antwoord op vraag 175b.
180.		artikel 43.2 en 43.3	Art. 43.2 sub b en 43.3 ARBIT-2022 geven opdrachtgever het recht kopieën van de standaardprogrammatuur te maken, te testen en 'hot standby' te houden. Bij een SaaS-dienst wordt de programmatuur niet aan opdrachtgever geleverd of door opdrachtgever geïnstalleerd; de continuïteit is geregeld via de back-up-, herstel- en exitbepalingen in het PvE. Wij stellen voor art. 43.2 sub b en 43.3 ARBIT-2022 voor deze opdracht niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie wel de antwoorden op de vragen 174, 175 en 181.
181.		Artikel 43.2b	Erkent Opdrachtgever dat kopieën/hot standby en broncode-escrow niet passen bij een multi-tenant SaaS-dienst, en accepteert zij een SaaS-passend alternatief (data-escrow, exitgarantie, continuïteitsregeling)?	Akkoord.
182.		artikel 43.3	Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.	Akkoord.

183.		artikel 44	’In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat: [...]’’ Software is een levend instrument, waarbinnen te allen tijde mogelijke afwijkingen kunnen ontstaan die volgens de in de SLA overeengekomen afspraken opgelost dienen te worden Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging voor: “In aanvulling op artikel 12 spant Leverancier zich ervoor in dat: [...]” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
184.		artikel 47	Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. In geval van faillissement of een andere bedreiging waarmee de continuïteit van onze Dienst in gevaar kan komen, kan Leverancier met opdrachtgever een zogenaamde 'virtual appliance'-constructie opzetten, waardoor de aanbestede dienst de Dienst lokaal kan blijven gebruiken. Wij voor artikel 47 buiten toepassing te laten en bovenstaande expliciet op te nemen.	Akkoord.
185.		artikel 47.1 en 47.2	Art. 47.1 ARBIT-2022 geeft opdrachtgever te allen tijde aanspraak op escrow, met als inhoud alle informatie die nodig is voor zelfstandig foutherstel, onderhoud en beheer (art. 47.2). Bij een SaaS-dienst biedt broncode-escrow opdrachtgever weinig zekerheid, omdat de programmatuur zonder de bijbehorende hostingomgeving niet zelfstandig te gebruiken is. Kunt u bevestigen dat een SaaS-escrowregeling, waarbij de continuïteit van de dienst en de toegang tot de gegevens bij discontinuïteit van opdrachtnemer voor ten minste twaalf maanden is geborgd, aan art. 47 voldoet?	Akkoord.
186.		artikel 73.2	Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.	Akkoord.
187.		artikel 73.2	‘’De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.’’ Het is niet verenigbaar met SaaS dat Opdrachtgever blijft bij de versie die is gewenst. Dit levert risico’s op met de ondersteuning van de toepassingen. Daarom stellen wij voor dit artikel ten opzichte van SaaS als volgt te versoepelen:	Artikel 73.2 komt te vervallen.

			“Opdrachtgever mag ten aanzien van de meest recente versie van de software 1 update achterlopen.” Dit is tenslotte ook in het voordeel van Opdrachtgever, omdat dan is geborgd dat de Oplossing up to date blijft. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?	
188.		artikel 75.2, 76.1 en 76.2	Art. 76.2 ARBIT-2022 maakt reactie- en functieherstelttijden tot fatale termijnen en brengt opdrachtnemer bij het niet halen van de beschikbaarheid direct in verzuim, terwijl art. 76.1 bepaalt dat de gevolgen van het niet halen van service levels in de overeenkomst worden geregeld; de overeenkomst regelt die gevolgen niet. Daarnaast stelt opdrachtgever op grond van art. 75.2 ARBIT-2022 zelf het prioriteitsniveau vast. Wij stellen voor (a) art. 76.2 ARBIT-2022 te laten vervallen, (b) de gevolgen van het niet halen van service levels te regelen via servicecredits in de SLA, (c) ontbinding als bedoeld in art. 76.1 mogelijk te maken bij overschrijding in drie opeenvolgende maanden, en (d) de prioriteit vast te stellen aan de hand van de criteria uit de prioriteitentabel van PvE eis 150, met de mogelijkheid tot herclassificatie in overleg. Gaat u hiermee akkoord?	**a.** Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 189. **b.** Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 189. **c.** Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 189. **d.** Niet akkoord.
189.		artikel 76.2	Wij willen graag ‘Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim’ schrappen.	Zie antwoord op vraag 189.
190.		artikel 76.2	‘’In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functieherstelttijden en Reactietijden als Fatale termijnen.’’ Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Het is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel om Functieherstel- en Reactietijden zo sterk te stellen. Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het	Akkoord.

			volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in onderhavige aanbesteding geen sprake van. Inschrijver stelt het volgende alternatief voor: na drie keer overschrijding van de Functiehersteltijden en Reactietijden treedt er een Service Improvement Plan in. Als deze niet tot de gestelde verbeteringen leidt, dan wordt Inschrijver in gebreke gesteld. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	
191.		artikel 77	Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: 'In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen'.	Akkoord.
			Bijlage 4 Prijzenblad	
192.			Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat het is toegestaan om in het prijzenblad aanvullende regels toe te voegen, bijvoorbeeld om de prijsopbouw en verschillende kostencomponenten nader te specificeren, mits de bestaande structuur, formules en totalen van het prijzenblad intact blijven?	Ja, dat is toegestaan.
193.			Regel 10 van het prijzenblad vraagt een vaste prijs voor het 'Realiseren koppelingen (conform Bijlage 7 Architectuurplaat applicatielandschap en Bijlage 1 Programma van Eisen)', terwijl §2.1 van de leidraad vermeldt dat de architectuurplaat illustratief is en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Voor een vaste prijs moet per koppeling duidelijk zijn wat opdrachtgever ermee wil bereiken. Kunt u een limitatieve lijst geven van de te realiseren koppelingen, met per koppeling het systeem, het doel (welk proces of welke gegevens) en de richting van de gegevensuitwisseling? Daarnaast stellen wij voor dat opdrachtgever zorgdraagt voor de beschikbaarheid, licentiering en inrichting aan de zijde van het andere systeem. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Aanvullend, zie antwoord 7, 8 en 31.

194.			Regel 11 van het prijzenblad vraagt een vaste prijs voor het 'Converteren en importeren data (Topdesk en Planon) + testen', zonder dat het datavolume is gespecificeerd. Kunt u per bronsysteem aangeven (a) welke gegevens geconverteerd moeten worden, in aantallen meldingen, wijzigingen, objecten, contracten, kennisartikelen en bijlagen, (b) over welke historische periode, en (c) of de huidige leveranciers exports in een open formaat beschikbaar stellen en meewerken aan de overgang? Bij gebreke daarvan stellen wij voor de conversie te beperken tot openstaande meldingen, stamgegevens en de meldingen van de laatste twee jaar.	Zie ook antwoord vraag 7 en 8
195.			Het prijzenblad biedt een duidelijke structuur voor het opgeven en vergelijken van de kosten. Wat wij hierin echter missen, is een kostencomponent voor de structurele doorontwikkeling en consultancy na ingebruikname van de servicemanagementapplicatie. Gegadigde beschouwt de livegang niet als het eindpunt, maar als het startpunt van een continu verbeterproces (PDCA-cyclus). Bij een dergelijke bedrijfskritische applicatie is het gebruikelijk om hiervoor een structureel serviceplan aan te bieden, waarin onder andere periodieke evaluaties, optimalisaties, advies en consultancy zijn opgenomen. Gegadigde is voornemens deze dienstverlening als onderdeel van de jaarlijkse kosten aan te bieden. Dit kan echter leiden tot een ongelijke prijsvergelijking wanneer andere inschrijvers dergelijke dienstverlening niet of slechts gedeeltelijk meenemen. Wij verzoeken Stichting Carmelcollege daarom een keuze te maken tussen de volgende twee uitgangspunten: 1. **Structurele dienstverlening opnemen in het prijzenblad:** Alle inschrijvers nemen een gelijk, door Stichting Carmelcollege vastgesteld aantal consultancy-uren per jaar op in hun prijsopgave, bijvoorbeeld 80 uur per jaar. Deze uren worden ingezet voor periodieke evaluaties, advies, procesoptimalisatie	Opdrachtgever verwacht dat doorontwikkeling in bijvoorbeeld de licentieprijzen is inbegrepen. Doorontwikkeling van een SaaS-applicatie is niet klant specifiek en moet dus in de prijs zijn verwerkt. Periodiek evaluaties zijn opgenomen in het programma van eisen (zie eis 153 en 154) en moeten dus ook in de prijs zijn inbegrepen. Onderaan het prijzenblad dienen inschrijvers de uurtarieven op te geven voor vier verschillende functionarissen. Deze tarieven zijn van toepassing voor het geval opdrachtgever hier gebruik van wenst te maken.

			en doorontwikkeling. Hierdoor zijn de kosten gedurende de beoogde contractduur van 13 jaar vooraf inzichtelijk en onderling vergelijkbaar. 2. **Structurele dienstverlening buiten het prijzenblad houden:** Geen van de inschrijvers neemt structurele consultancy of doorontwikkeling op in de vaste jaarlijkse kosten. Deze werkzaamheden worden uitsluitend op verzoek van Stichting Carmelcollege uitgevoerd en afzonderlijk gefactureerd tegen de aangeboden uurtarieven. Dit betekent echter dat gedurende de contractduur van 13 jaar aanvullende kosten kunnen ontstaan die niet zijn meegenomen in de oorspronkelijke prijsbeoordeling. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen welk van deze twee uitgangspunten alle inschrijvers dienen te hanteren en het prijzenblad hier waar nodig op aanpassen? Hiermee wordt voorkomen dat inschrijvers verschillende uitgangspunten hanteren en wordt een transparante en objectieve prijsvergelijking gewaarborgd.	
196.			In het prijzenblad wordt uitgegaan van 4.000 eindgebruikers. In de aanbestedingsleidraad wordt echter aangegeven dat Stichting Carmelcollege circa 4.300 medewerkers en 33.000 leerlingen heeft en dat ook leerlingen gebruik moeten kunnen maken van de selfservicefunctionaliteiten, zoals het indienen van meldingen en aanvragen. Gegadigde hanteert een licentiemodel op basis van named users. Wanneer ook de leerlingen toegang moeten krijgen tot deze functionaliteiten, betekent dit dat rekening moet worden gehouden met circa 37.000 potentiële eindgebruikers in plaats van de 4.000 die momenteel in het prijzenblad zijn opgenomen. Kan Stichting Carmelcollege bevestigen dat de 33.000 leerlingen eveneens als potentiële eindgebruikers moeten worden meegenomen in de prijsopgave?	Leerlingen worden niet gezien als eindgebruikers. Leerlingen kunnen meldingen doen bij een fysiek servicepunt op de locaties, maar hebben geen toegang tot de applicatie.

			Zo ja, is Stichting Carmelcollege bereid het prijzenblad hierop aan te passen, zodat alle inschrijvers uitgaan van hetzelfde aantal potentiële eindgebruikers? Indien de 33.000 leerlingen niet hoeven te worden meegenomen, verzoeken wij u te verduidelijken hoe het gebruik van de selfservicefunctionaliteiten door deze doelgroep binnen de aangeboden oplossing en prijsstelling moet worden geborgd.	
197.			In het prijzenblad wordt uitgegaan van een vastgesteld aantal eindgebruikers en behandelaars. Gedurende de beoogde contractduur van 13 jaar kunnen deze aantallen echter wijzigen als gevolg van organisatorische ontwikkelingen. Kan Stichting Carmelcollege aangeven of de opgegeven gebruikersaantallen als vaste uitgangspunten voor de gehele contractduur moeten worden beschouwd, of dat deze jaarlijks kunnen worden aangepast op basis van het daadwerkelijke aantal gebruikers?	Deze aantallen worden jaarlijks vastgesteld. Zie artikel 4.4 van de overeenkomst.
198.			Betreffen de 120 ServicePuntmedewerkers en 230 behandelaars twee niet-overlappende groepen, dus 350 unieke gebruikers? Kunt u per groep aangeven welke handelingen nodig zijn, zoals meldingen oppakken, toewijzen, bewerken en afhandelen, en of voor beide groepen dezelfde rechten vereist zijn?	Wel mogelijke overlap. ServicePunt medewerker: • Melding aannemen en registreren • Melding toewijzen • Voortgang monitoren Behandelaar: • Oppakken en afhandelen In sommige gevallen is de ServicePunt medewerker ook behandelaar, denk aan: • Uitgeven leenapparaat Uitgeven wifi-code
199.			Welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden vallen in het Prijzenblad onder de functie “Programmeur”? Betreft dit maatwerkontwikkeling, ontwikkeling van koppelingen, configuratie of andere werkzaamheden? Hoe verhoudt deze functie zich tot de overige opgegeven functies en tarieven?	Een technisch consultant voor bijvoorbeeld maatwerk. Hoe deze functie zich verhoudt tot de andere is leverancier afhankelijk.

			Overige Bijlagen	
200.		Bijlage 7	In de aanbestedingsdocumentatie wordt verwezen naar Bijlage 7 (Architectuurplaat), waarin de verschillende systemen en onderlinge relaties zijn weergegeven. Tegelijkertijd wordt in de aanbestedingsleidraad (pagina 7) aangegeven dat aan deze bijlage geen rechten kunnen worden ontleend. Voor een realistische prijsbepaling is het voor gegadigde essentieel om inzicht te hebben in de exacte omvang en functionaliteit van de te realiseren koppelingen. Op basis van uitsluitend een architectuurplaat is onvoldoende duidelijk welke koppelingen daadwerkelijk onderdeel uitmaken van de opdracht en welke gegevensuitwisseling daarbij wordt verwacht. Kan Stichting Carmelcollege een volledig en bindend overzicht beschikbaar stellen van alle koppelingen die binnen de scope van deze aanbesteding gerealiseerd moeten worden? Wij verzoeken daarbij per koppeling minimaal aan te geven welke systemen betrokken zijn, welke gegevens moeten worden uitgewisseld, in welke richting de gegevensuitwisseling plaatsvindt (eenrichtings- of tweerichtingsverkeer) en welke functionele werking wordt verwacht. Hiermee wordt geborgd dat alle inschrijvers dezelfde koppelingen en bijbehorende werkzaamheden meenemen in hun prijsopgave, zodat de aanbiedingen op basis van gelijke uitgangspunten kunnen worden beoordeeld en vergeleken.	Niet volledig beschikbaar en bindend. Voor beschikbare informatie over de koppelingen zie antwoord 7, 8 en 31.
201.		Bijlage 7	In Bijlage 7 (Architectuurplaat) wordt het digitale ServicePunt weergegeven, gebaseerd op Microsoft 365, SharePoint, Forms, Power Apps en Copilot AI Agent. Dit digitale ServicePunt valt buiten de scope van deze aanbesteding en wordt door Stichting Carmelcollege zelf gerealiseerd en beheerd. In de architectuurplaat is echter een tweerichtingskoppeling opgenomen tussen het digitale ServicePunt en de servicemanagementapplicatie, waarbij onder andere meldingen, aanvraagformulieren, kennis, statusinformatie en communicatie via	Zie antwoord vraag 3.

			API's worden uitgewisseld. Voor gegadigde is onvoldoende duidelijk waar de functionele en technische verantwoordelijkheden van beide omgevingen beginnen en eindigen. Kan Stichting Carmelcollege een duidelijke demarcatie beschikbaar stellen waarin per functionaliteit wordt aangegeven wat binnen het digitale ServicePunt wordt gerealiseerd en wat van de servicemanagementapplicatie wordt verwacht? Daarnaast verzoeken wij u specifiek toe te lichten welke gegevens via de tweerichtingskoppeling moeten worden uitgewisseld, in welke richting deze gegevensuitwisseling plaatsvindt en welke partij verantwoordelijk is voor de ontwikkeling, inrichting en het beheer van de betreffende integratie. Deze informatie is essentieel om de benodigde werkzaamheden, technische haalbaarheid en bijbehorende kosten correct te kunnen bepalen en te waarborgen dat alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten hanteren.	
202.		Bijlage 7	Welke koppelingen vallen definitief onder “Realiseren koppelingen conform Bijlage 7”, gezien de vermelding dat de architectuurplaat niet volledig is? Komen licenties of API-kosten van derden (bijv. IDM, ClearPass, leverancierssystemen) voor rekening van opdrachtnemer?	Zie antwoord vraag 7, 8 en 31. Licentiekosten van derden komen niet voor rekening van opdrachtnemer.
203.		Bijlage 9	Bijlage 9 noemt “casus 1 a t/m l”, terwijl casus 1 tot en met k loopt. Bevestigt u dat er 35 onderdelen worden beoordeeld? Mag de demo in een eigen demo-omgeving met fictieve Carmel-gegevens, en mag de M365-voorkant worden gesimuleerd	Het gaat om 1 a t/m k. In totaal zijn er 35 onderdelen die beoordeeld worden. Ja dit mag in een eigen omgeving met een gesimuleerde M365 voorkant.
204.		Bijlage 9	Bijlage 9 beschrijft een score ten opzichte van de best scorende inschrijver, terwijl § 5.5.4 een berekening ten opzichte van 350 punten per beoordelaar beschrijft. Welke formule wordt toegepast? Kunt u met een rekenvoorbeeld verduidelijken hoe de eindscore en de minimumscore van tien punten worden berekend?	De tekst: “De Inschrijver met de hoogste score voor de demonstratie wordt beoordeeld met het maximaal aantal punten voor de demonstratie. Inschrijvers die minder punten behalen scoren naar rato lager.” in bijlage 9 is niet juist en komt te vervallen. De formule zoals opgenomen in paragraaf 5.5.4 van de aanbestedingsleidraad is juist
205.		Bijlage 9 -	Hoe beoordeelt SCC “gebruiksvriendelijk”, “weinig stappen” en “snel”, en hoe wordt daarbij omgegaan met verschillen in gebruikersrollen en wachttijd door externe systemen?	Toelichting gebruikersvriendelijkheid Gebruikersvriendelijkheid is een belangrijk aspect. Een applicatie kan voldoen aan alle eisen, daarmee is echter niet gezegd dat het

		Beoordeling	Welke functionaliteit moet live worden getoond en voor welke onderdelen mag een toelichting op aantoonbaar beschikbare standaardfunctionaliteit als onderbouwing dienen? Voor integraties vragen wij dit specifiek uit bij de vraag over de demonstratiecasussen in § 5.5.4 van de aanbestedingsleidraad.	gebruiksvriendelijk is voor de medewerkers die er, in de diverse rollen, mee moeten werken. De volgende aspecten helpen de beoordelingscommissie om de gebruiksvriendelijkheid te beoordelen. Visueel: • Veel (sub)windows. Voor het uitvoeren van een gewone taak zijn diverse windows nodig of er verschijnen popups. *Voorbeelden: voor één taak(stap) is data uit verschillende windows nodig. Allerlei systeemmeldingen die dan ook nog gesloten moeten worden met [OK].* • Slecht leesbaar, Omschrijving: het lezen gaat niet gemakkelijk genoeg. *Voorbeelden: kleine letters, slechte kleurcombinatie.* • Codering slordig of te sterk, Omschrijving: de codering van informatie (bijv. onderscheiden met kaders, vet, kleur of knipperen) ontbreekt, is te sterk of is inconsequent. *Voorbeelden: velden voor 'alleen-lezen' zien er hetzelfde uit als invoervelden. Statische informatie (veldnamen) valt meer op dan dynamische informatie (veldinhoud). Er knippert voortdurend informatie op het scherm. Overbodige kaders. Iconen zijn onduidelijk of te gedetailleerd.* • Scrollen, Omschrijving: de gebruiker moet veel of onhandig scrollen en er is weinig ondersteuning voor gemakkelijk scrollen. *Voorbeelden: te 'lange' schermbeelden. Horizontaal scrollen. Dunne scroll-balk.* Systeemtechnisch: • Saaie of onnodige taak, De gebruiker verricht taken die het geautomatiseerde systeem zou kunnen doen. *Voorbeelden: de gebruiker moet altijd dezelfde informatie kopiëren terwijl het systeem dit kan 'weten' en doen.* • 80/20 regel, Omschrijving: 80% van de taken kan uitgevoerd worden met 20% van de bedieningsmogelijkheden en informatie. *Voorbeelden: veel velden moeten worden overgeslagen. Slechts 3 van 20 werkbalkknoppen worden gebruikt.* • Gebruiker is niet de baas. De gebruiker heeft een ondergeschikte rol of wordt als zodanig benaderd. *Voorbeelden: de gebruiker kan*

				een ingezette actie niet afbreken of terugdraaien. Het systeem bepaalt het werktempo. Het systeem laat niet zien wat het doet. Gebruiker snapt niet waarom iets niet kan. Helpinformatie en foutmeldingen leggen de schuld bij gebruiker of zijn niet oplossingsgericht. • Volgorde onlogisch. Omschrijving: de volgorde in dialogen of in de velden past niet bij de taak. *Voorbeelden: volgorde van velden is niet van linksboven naar rechtsonder. Detailkeuze voor hoofdkeuze. Opvolgende schermbeelden passen niet bij opvolgende taakstappen.* • Bevestigingsdialogen. Omschrijving: Er zijn veel bevestigingsdialogen. *Voorbeelden: gebruiker moet acties vaak bevestigen. Men drukt zonder aarzeling en zonder de vraag te lezen op return of [OK].* • Foutgevoelig. Omschrijving: de applicatie is niet tolerant voor vergissingen van de gebruiker. *Voorbeelden: veldje vergeten leidt tot veel opnieuw invoeren. Gevoelig voor spaties en voorloopnullen. Onderscheid hoofdletters en kleine letters.* • Selectie is belastend, Omschrijving: De gebruiker wordt mentaal of fysiek te veel belast bij het maken en invoeren van een keuze. *Voorbeelden: te veel items in een lijst. Te diep in hiërarchische lagen. Items niet direct zichtbaar. Items niet geordend. Lijst reageert niet op lettertoetsen.* • Ongunstige muisacties, Omschrijving: er zijn ongunstige muishandelingen nodig. *Voorbeelden: slepen. Dubbelklikken. Precies aanwijzen (klein klikgebied).*
206.		Bijlage 9 – Beoordeling	De beoordelingsparagraaf verwijst voor casus 1 naar onderdelen a tot en met l, terwijl de beschreven handelingen eindigen bij k. Ontbreekt onderdeel l of moet de verwijzing a tot en met k luiden? Kunt u een gecorrigeerd overzicht geven van alle afzonderlijk beoordeelde onderdelen en het totale aantal scoreonderdelen?	Zie antwoord op vraag 202.
207.		Bijlage 9 –	Welke gegevens, rollen, locaties, behandelgroepen en processen moeten vooraf in de demonstratieomgeving zijn ingericht? Levert SCC hiervoor een dataset of mag de inschrijver representatieve	De rollen staan per casus tussen haakjes in de titel vermeldt welke ingericht moeten worden. Inschrijver mag verder representatieve voorbeeldgegevens en configuraties gebruiken.

		casus 1	voorbeeldgegevens en configuraties gebruiken? Welke minimale inhoud moet in beide gevallen aanwezig zijn?	
208.		Bijlage 9, Beoordeling	In de paragraaf Beoordeling van Bijlage 9 wordt gesproken over 'casus 1 a t/m l', terwijl casus 1 in de beschrijving loopt tot en met onderdeel k. Kunt u bevestigen dat casus 1 bestaat uit de onderdelen a tot en met k?	Zie antwoord op vraag 202.
209.		Bijlage 9, casus 1	In casus 1, onderdeel a, wordt gevraagd om tijdens de demonstratie te laten zien hoe gebruiksvriendelijk het meldformulier voor eindgebruikers is en hoe dit kan worden geïntegreerd met de digitale voorkant (front-end). Uit de aanbestedingsdocumenten blijkt echter dat Stichting Carmelcollege de centrale digitale ingang zelfstandig ontwikkelt binnen Microsoft 365 en SharePoint. De integratie tussen deze digitale ingang en de servicemanagementapplicatie moet nog worden gerealiseerd en kan derhalve tijdens de demonstratie niet als werkende integratie worden getoond. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken hoe zij dit onderdeel van de demonstratie voor zich ziet? Volstaat het om de gebruiksvriendelijkheid van het standaard selfserviceportaal van gegadigde te demonstreren en de integratiemogelijkheden met de toekomstige digitale voorkant toe te lichten? Zo nee, kan Stichting Carmelcollege aangeven wat concreet gedemonstreerd moet worden en hoe dit wordt beoordeeld, aangezien de beoogde integratie op dat moment nog niet beschikbaar is?	Voor de gebruiksvriendelijkheid van het meldformulier volstaat het tonen van het formulier in het selfserviceportaal van de aangeboden oplossing. Voor de integratie met de digitale voorkant wordt geen werkende koppeling met de omgeving van SCC verwacht. Inschrijver laat de minimale integratie uit het antwoord op vraag 5 werkend zien: • een melding aanmaken via de API op naam van een melder; • de teruggave van het registratienummer; • de status van de melding opvragen; • de melding aanvullen met informatie of een bijlage. Inschrijver mag hiervoor een eigen of gesimuleerde voorkant gebruiken, zoals een eigen Copilot Studio-agent, een Power Automate-flow of een API-client. De authenticatie mag in de demonstratie vereenvoudigd worden en worden toegelicht. Inschrijver laat ook zien dat de via de API aangemaakte melding direct en volledig zichtbaar is voor de behandelaar in de applicatie. Een uitsluitend mondelinge toelichting zonder werkende API-aanroepen volstaat niet. De beoordeling vindt plaats volgens Bijlage 9.
210.		Bijlage 9, casus 1h	Vereist casus 1h dat één melding gelijktijdig aan meerdere individuele behandelaars kan worden toegewezen? Of volstaat één verantwoordelijke behandelaar of behandelgroep, waarbij andere betrokkenen via gekoppelde taken, onderliggende meldingen of werkorders werkzaamheden uitvoeren?	Dit volstaat.
211.		Bijlage 9, casus 1i-1j	Mag de externe behandelaar in casus 1i–1j een leverancier zijn die een werkorder per e-mail ontvangt en per e-mail terugkoppelt, of is rechtstreekse toegang tot de applicatie vereist? Welke ontvangst en verwerking van de terugkoppeling moet tijdens de demonstratie worden getoond?	Akkoord om een leverancier te kiezen welke op wijze van een e-mail terugkoppelt. Tijdens de demonstratie moet het gehele proces van afhandelen worden getoond. Welke stappen moet de interne en externe behandelaar doorlopen

				om de melding af te handelen, hoe vindt de terugkoppeling naar de eindgebruiker plaats en hoe houdt het ServicePunt regie over het totaal.
212.		Bijlage 9, casus 2	In casus 2, onderdeel e, wordt gevraagd om te demonstreren hoe taken automatisch worden uitgezet naar betrokken teams en afdelingen en hoe een notificatie wordt verstuurd naar de eindgebruiker. Voor gegadigde is niet duidelijk welke gebruiker of persona in deze situatie als eindgebruiker wordt beschouwd. Dit kan zowel de nieuwe medewerker als de aanvragende schoolleider betreffen. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken welke gebruiker of persona in dit onderdeel wordt bedoeld met 'eindgebruiker' en aan wie de notificatie moet worden verstuurd?	In deze casus wordt de desbetreffende teamleider van de nieuwe medewerker als eindgebruiker gezien. De teamleider dient ook de notificaties te ontvangen.
213.		Bijlage 9, casus 2	In casus 2, onderdeel f, wordt gevraagd om te demonstreren hoe een taak ontstaat voor provisioning, waaronder het aanmaken en beheren van accounts en benodigde toegangsrechten. De daadwerkelijke provisioning vindt plaats via koppelingen met externe systemen. Deze koppelingen zijn in de demonstratieomgeving van gegadigde niet beschikbaar, waardoor het daadwerkelijk uitvoeren van provisioning niet kan worden getoond. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken wat zij tijdens de demonstratie concreet verwacht te zien? Volstaat het om te demonstreren hoe binnen de servicemanagementapplicatie automatisch een provisioningtaak wordt aangemaakt en toegewezen, waarbij de daadwerkelijke uitvoering via externe koppelingen wordt toegelicht? Zo nee, waarom niet?	Ja, dat kan, het volstaat dan om ons de Swagger/OpenAPI specificatie te overleggen
214.		Bijlage 9, casus 2	In casus 2, onderdeel f, wordt gevraagd om te demonstreren hoe een taak ontstaat voor provisioning, waaronder het aanmaken en beheren van accounts en benodigde toegangsrechten. De daadwerkelijke provisioning vindt plaats via koppelingen met externe systemen. Deze koppelingen zijn in de	Ja, dat kan, het volstaat dan om ons de Swagger/OpenAPI specificatie te overleggen

			demonstratieomgeving van gegadigde niet beschikbaar, waardoor het daadwerkelijk uitvoeren van provisioning niet kan worden getoond. Kan Stichting Carmelcollege verduidelijken wat zij tijdens de demonstratie concreet verwacht te zien? Volstaat het om te demonstreren hoe binnen de servicemanagementapplicatie automatisch een provisioningtaak wordt aangemaakt en toegewezen, waarbij de daadwerkelijke uitvoering via externe koppelingen wordt toegelicht? Zo nee, waarom niet?	
215.		Bijlage 9, casus 4	In casus 4, onderdeel d, wordt gevraagd om tijdens de demonstratie de beschikbare API's, gegevensuitwisseling met externe systemen, logging, foutafhandeling en monitoring van koppelingen te tonen. Deze onderdelen zijn voornamelijk technisch van aard en lenen zich naar onze mening minder goed voor een functionele demonstratie. Bovendien richt het beoordelingsmodel zich op gebruiksvriendelijkheid, het aantal benodigde handelingen en de snelheid waarmee deze worden uitgevoerd. Het is voor gegadigde niet duidelijk hoe de gevraagde technische functionaliteiten aan de hand van deze criteria objectief worden beoordeeld. Is Stichting Carmelcollege bereid dit onderdeel uit de demonstratie te schrappen en de beoordeling van deze technische aspecten op een andere wijze te laten plaatsvinden? Indien niet, kan Stichting Carmelcollege verduidelijken wat concreet gedemonstreerd moet worden en hoe dit objectief wordt beoordeeld binnen het vastgestelde beoordelingsmodel? Volstaat daarbij het tonen van API-documentatie en het toelichten van de integratiemogelijkheden?	Nee. Onderdeel 4d blijft onderdeel van de demonstratie. Het tonen van API-documentatie alleen volstaat niet. Inschrijver laat in de eigen demonstratieomgeving zien: • een werkende API-aanroep waarmee gegevens worden uitgewisseld, bijvoorbeeld het aanmaken of bijwerken van een melding of middel; • waar een beheerder de logging van die aanroep terugvindt (eis 68); • hoe een mislukte aanroep herkenbaar wordt vastgelegd en na correctie opnieuw kan worden verwerkt (eis 69); • hoe een beheerder verstoringen in koppelingen signaleert (eis 70). Een koppeling met de omgeving van SCC is niet nodig. Representatieve testgegevens zijn toegestaan. Logging, foutafhandeling en monitoring mogen ook in de gebruikte middleware of het integratieplatform worden getoond, conform eisen 68–70. De beoordeling vindt plaats volgens Bijlage 9, vanuit het perspectief van de beheerder: hoe eenvoudig en snel een beheerder de werking van koppelingen kan controleren en fouten kan oplossen.
216.		Bijlage 9, casus 4e-4f	Volstaat voor casus 4e–4f dat een eindgebruiker een melding indient via een selfserviceformulier, daarop het betreffende middel selecteert en de melding daardoor aan het asset wordt gekoppeld? Of moet het aanmaken van de melding rechtstreeks vanuit de assetweergave kunnen worden gestart?	Dit volstaat ook.
217.		Bijlage 13	In het prijzenblad wordt uitgegaan van 350 key users. In bijlage 13 wordt voor de opleiding van key users uitgegaan van minimaal 8 uur	Er zijn 120 servicepuntmedewerkers en 230 behandelaars en daarvan zijn er één of enkele key users per instelling.

			per cluster, verdeeld over 5 clusters/sessies, oftewel 40 uur in totaal. Daarnaast wordt een train-de-trainer aanpak voorgeschreven. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe deze uitgangspunten zich tot elkaar verhouden? Wordt verwacht dat alle 350 key users rechtstreeks door opdrachtnemer worden opgeleid, of betreft de genoemde opleidingsinspanning uitsluitend een selectie van key users die vervolgens intern kennis overdragen? Wij verzoeken opdrachtgever tevens aan te geven hoeveel deelnemers per doelgroep en per cluster door opdrachtnemer moeten worden opgeleid en of de genoemde opleidingsuren betrekking hebben op de totale opleidingsinspanning of op de duur van een training per afzonderlijke groep.	
218.		Bijlage 13	In bijlage 13 worden minimale trainingsuren en aantallen sessies voorgeschreven. De benodigde opleidingsduur en groepsgrootte zijn echter sterk afhankelijk van de aangeboden applicatie, de afgenomen modules, de ingerichte processen en de complexiteit van de functionaliteit. Wij bepalen de opzet van onze opleidingen op basis van onze ervaring met het product en hanteren daarbij bewust kleine groepen, doorgaans 2 tot 3 deelnemers voor applicatiebeheertrainingen en 5 tot 6 deelnemers voor keyusertrainingen. Hiermee waarborgen wij voldoende ruimte voor persoonlijke begeleiding en praktijkgerichte oefeningen. Is opdrachtgever bereid inschrijvers de ruimte te bieden om op basis van hun eigen opleidingsmethodiek een passend voorstel te doen voor de trainingsduur, groepsgrootte en het aantal benodigde sessies, mits daarmee de beschreven opleidingsdoelstellingen worden behaald?	Niet akkoord de opzet zoals opgenomen in bijlage 13 zal gehanteerd moeten worden in verband met de indelingen per cluster en reistijd voor de medewerkers.
219.		Bijlage 13 - Inleiding	Welke partij stelt de trainingsomgeving beschikbaar, richt deze in en levert de oefengegevens? Mag de training plaatsvinden in een door opdrachtnemer geleverde test- of acceptatieomgeving? Aan welke functionele en organisatorische voorwaarden moet die omgeving voldoen?	De trainingsomgeving is een acceptatie of productieomgeving welke overheen komt met de daadwerkelijke omgevingen van opdrachtgever zodat er getraind kan worden met de eigen omgeving. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een opleidingsplan conform eis 148.

220.		Bijlage 13 – paragraaf 3	Betreft het maximum van dertien de trainingslocaties, het aantal sessies of beide? Wanneer bepaalt SCC hoeveel optionele ServicePunt trainingen worden afgenomen? Moeten inschrijvers de volledige maximale afname in de totaalprijs opnemen of afzonderlijke prijzen per sessie of locatie opgeven?	Beide. Tijdens de implementatie wordt bepaald hoeveel optionele trainingen ingezet worden. Op het prijzenblad moet de prijs voor 13 sessies van 4 uur opgenomen worden.
221.		Bijlage 13 – paragraaf 3	Welke vijf clusters worden voor de key-usertraining bedoeld, welke scholengroepen vallen onder ieder cluster en hoeveel deelnemers worden per cluster verwacht? Geldt de duur van acht uur per cluster en moeten daarin zowel ICT als H&F worden behandeld?	De vijf verschillende clusters zijn als volgt: 1. Twents Carmel College, Scholengroep Marianum, Pius X College en Canisius; 2. Scholengroep Carmel Hengelo en Bonhoeffer College; 3. Maartenscollege en Carmelcollege Emmen; 4. Het Hooghuis, Augustinianum en Carmelcollege Gouda 5. Carmel College Salland en Etty Hillesum Lyceum. Zie antwoord vraag 215. Minimaal 8 uur per cluster voor zowel ICT als H&F samen.
222.		Bijlage 13 – paragraaf 3	Betekent “één centrale sessie” één opleiding van in totaal zestien uur voor één groep functioneel beheerders? Mag deze opleiding over meerdere dagen worden verdeeld, en hoeveel deelnemers worden verwacht?	Correct, deze mag over meerdere dagen worden verdeeld. Er worden ongeveer 6 deelnemers verwacht maar dit aantal staat nog niet vast. Het aantal wordt vastgesteld bij het vaststellen van het implementatieplan.
223.		Bijlage 13, §8	§8 van Bijlage 13 bepaalt dat de overdracht is afgerond wanneer onder meer 'opdrachtgever heeft vastgesteld dat functioneel beheerders en key users voldoende in staat zijn' de applicatie zelfstandig te gebruiken, te beheren en door te ontwikkelen. Dat criterium is niet objectief toetsbaar, terwijl de oplevering gekoppeld is aan 50% van de implementatiekosten (art. 4.10 van Bijlage 2A). Wij stellen voor de overdracht als afgerond te beschouwen wanneer alle afgesproken sessies zijn uitgevoerd, de opleidingsmaterialen zijn opgeleverd en de deelnemers toegang hebben tot de documentatie. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Dit gaat voorbij aan de kwaliteit van de trainingen.

Bijlage:

- Bijlage 11 Locatiestructuur (gebouwen en terreinen) nieuwe applicatie in PDF

Einde nota van inlichtingen.