Nota van inlichtingen 2 – Servicepunt – Stichting Carmel College

11-11-2026

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
			Aanbestedingsleidraad	
1.		Nvl 1 Vraag 6	In de scopeomschrijving staat dat de realisatie van het klantportaal buiten de scope valt, maar de integratie met de backofficeapplicaties binnen de scope. Kunt u aangeven welke concrete werkzaamheden en verantwoordelijkheden ten aanzien van deze integratie van de opdrachtnemer worden verwacht? Kunt u tevens aangeven welke voorzieningen en koppelingen hiervoor door de opdrachtgever of derden beschikbaar worden gesteld?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het ontwerp, de realisatie en het beheer van de digitale voorkant binnen Microsoft 365, SharePoint, Power Platform en Copilot Studio. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze: • een goed gedocumenteerde REST API beschikbaar stelt; • de vereiste authenticatie en autorisatie aan de applicatiezijde inricht; • voorbeeldaanroepen en verwachte antwoorden beschikbaar stelt; • de benodigde configuratie aan de applicatiezijde uitvoert; • een geschikte testomgeving beschikbaar stelt; • technische ondersteuning levert tijdens de realisatie en het testen van de integratie; • zorgt voor logging, foutafhandeling, monitoring en versiebeheer aan de zijde van de aangeboden applicatie. Opdrachtgever realiseert en beheert de verbindende componenten aan Microsoft-zijde, waaronder connectors, agent flows, app-registraties en toestemmingen in Entra ID. De ketentest wordt gezamenlijk uitgevoerd. Opdrachtgever beoordeelt en accepteert het resultaat. De minimale API-functionaliteit bestaat uit het aanmaken van een melding op naam van de melder, het teruggeven van het registratienummer, het opvragen van de status en het aanvullen van een melding met informatie of bijlagen. De werkzaamheden van opdrachtnemer vallen binnen de implementatiekosten en de prijzen voor de aangeboden oplossing.
2.		Nvl 1 Vraag 8	Eén leverancier werkt nu met een Carmel-account in Planon. Valt deze leverancier binnen de 230 behandelaars, of moeten wij hiervoor aparte licenties opnemen? Om hoeveel gebruikers gaat het?	Hiervoor hoeft geen aparte licentie opgenomen te worden. Dit account valt binnen de 230 behandelaars.

3.		Nvl 1 Vraag 11	Wij danken opdrachtgever voor de beantwoording van vraag 11. Ons belangrijkste bezwaar blijft echter bestaan. Op het moment dat de PoC plaatsvindt, kan opdrachtnemer al aanzienlijke implementatiewerkzaamheden hebben uitgevoerd, waaronder de inrichting van de applicatie, datamigraties en het realiseren en testen van koppelingen. Hiermee kunnen honderden uren en aanzienlijke kosten gemoeid zijn. Daarbij zijn wij voor de realisatie van koppelingen vaak afhankelijk van de medewerking, beschikbaarheid en technische mogelijkheden van derde partijen. Vertragingen of tekortkomingen bij deze partijen liggen niet altijd binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer. Wij verzoeken opdrachtgever daarom alsnog te verduidelijken: Worden aantoonbaar uitgevoerde implementatiewerkzaamheden vergoed wanneer opdrachtgever besluit de overeenkomst na een niet-goedgekeurde PoC te ontbinden? Hoe wordt omgegaan met vertragingen of tekortkomingen bij koppelingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door derden en buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen? De huidige bepaling, waarbij de overeenkomst zonder verdere kosten voor opdrachtgever kan worden ontbonden, legt naar onze mening een disproportioneel financieel risico bij opdrachtnemer. Zonder duidelijkheid over de vergoeding van reeds uitgevoerde werkzaamheden en de verantwoordelijkheden bij afhankelijkheden van derden, vormt deze bepaling voor ons een mogelijke showstopper voor deelname aan de aanbesteding.	Als opdrachtgever besluit de overeenkomst na een niet goedgekeurde PoC te ontbinden en de oorzaak daarvan is toerekenbaar aan opdrachtnemer, dan worden er geen kosten vergoed. Opdrachtgever gaat immers niet betalen voor iets waar opdrachtgever niets aan heeft en wat niet voldoet aan de gestelde eisen. In geval van vertragingen of tekortkomingen bij koppelingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door derden en buiten de invloedsfeer liggen van opdrachtnemer en opdrachtnemer heeft dit tijdig gesignaleerd, dan is de situatie anders. In dat geval zullen de gemaakte kosten worden vergoed. Het is overigens niet aannemelijk dat opdrachtgever in dat geval de overeenkomst zal ontbinden.

4.		Nvl 1 Vraag 15	Wij danken opdrachtgever voor de beantwoording, maar blijven van mening dat de voorgestelde implementatieplanning, gezien de omvang en complexiteit van de opdracht, niet realistisch is. De combinatie van een volledige implementatie, omvangrijke datamigraties, het realiseren en testen van diverse koppelingen, opleidingen en de verplichte PoC binnen de beschikbare doorlooptijd brengt aanzienlijke risico's met zich mee. Daarbij beperken de schoolvakanties de effectieve beschikbaarheid van medewerkers van opdrachtgever. Naar onze mening is de planning hierdoor onvoldoende haalbaar en ontstaat een onverantwoord risico op vertraging en een niet-succesvolle implementatie. Wij achten een uitstel van de volledige livegang met minimaal zes maanden noodzakelijk om een zorgvuldige implementatie te kunnen waarborgen. Is opdrachtgever bereid de verplichte livegang van 1 januari 2028 te verschuiven naar 1 juli 2028? Indien opdrachtgever vasthoudt aan 1 januari 2028, vormt dit in combinatie met de gestelde PoC-voorwaarden voor ons een dusdanig groot uitvoerings- en financieel risico dat deelname aan de aanbesteding mogelijk niet verantwoord is. Dit vormt voor ons een potentiële showstopper.	In open vraag 1 vraagt opdrachtgever inschrijvers een implementatieplan op te stellen en daarbij de belangrijkste risico's aan te geven. Als een onrealistisch tijdspad onderbouwd wordt en deze onderbouwing wordt als legitiem bestempeld, is opdrachtgever bereid om in gezamenlijkheid het definitieve implementatieplan en het daarbij behorende tijdspad aan te passen. We zijn op voorhand echter niet bereid dit aan te passen omdat we het vooralsnog als realistisch inschatten.
5.		Nvl 1 Vraag 15	Kan SCC per projectrol aangeven hoeveel capaciteit beschikbaar is voor workshops, ontwerpbesluiten, gegevensvalidatie, testen en acceptatie? Welke drie zomerweken zijn uitgesloten en welke beslis- en reactietermijnen mogen wij hanteren? Kan SCC bevestigen dat de benodigde capaciteit en vervanging van beslissingsbevoegde medewerkers bij vaststelling van het implementatieplan expliciet worden toegezegd?	In het antwoord op vraag 1 van de open vragen ziet opdrachtgever graag inschrijvers ideeën van het implementatieplan tegemoet. Daarin wordt onder andere gevraagd wat het van SCC vraagt qua bemensing en inspanning. Naast de bemensing en inspanning vraagt opdrachtgever inschrijvers ook de stappen in kaart te brengen met tijd aan gekoppeld. Dat geeft opdrachtgever een beeld hoeveel ruimte er is voor besluitvorming. Na gunning gaat opdrachtgever het implementatieplan met de winnende inschrijver in gezamenlijkheid vaststellen en gaat opdrachtgever de projectorganisatie hierop inrichten. In de zomervakantie waarbij overlap is van regio nood, midden en zuid: 22 juli t/m 20 augustus zijn medewerkers met vakantie. Het betreft vier weken in plaats van de eerder benoemde drie weken.
6.		Nvl 1 Vraag 20	In het antwoord op vraag 20 noemt u hogescholen, universiteiten en instellingen voor voortgezet onderwijs als overheidsinstellingen. Bevestigt u dat mbo-instellingen en besturen of stichtingen voor primair en onderwijs ook als overheidsinstelling gelden?	Mbo-instellingen en besturen of stichtingen voor primair onderwijs worden ook als overheidsinstelling gezien.

7.		Nvl 1 Vraag 21	Opdrachtgever geeft aan dat met 'technisch en functioneel gereed' wordt bedoeld dat zowel de aangeboden oplossing als de te realiseren koppelingen beschikbaar en voldoende werkend moeten zijn om de verdere inrichting, migratie, beproeving en ingebruikname te kunnen afronden. Wij begrijpen dat na dit moment nog werkzaamheden nodig kunnen zijn voor de verdere implementatie van de applicatie, zoals procesinrichting, datamigratie, gebruikersacceptatietesten en voorbereiding op de ingebruikname. Voor de koppelingen ligt dit naar onze mening anders. Wanneer een koppeling technisch en functioneel gereed is, gaan wij ervan uit dat de benodigde configuratie, gegevensuitwisseling, mappings en functionele testen reeds zijn afgerond en de koppeling daarmee werkend is opgeleverd. Kan opdrachtgever verduidelijken of het vereiste 'technisch en functioneel gereed' voor koppelingen inderdaad betekent dat deze volledig ingericht en getest moeten zijn? Indien opdrachtgever verwacht dat na dit moment nog werkzaamheden aan de koppelingen zelf plaatsvinden, verzoeken wij dit aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld toe te lichten.	Opdrachtgever verwacht dat na technisch en functioneel gereed er geen werkzaamheden meer plaatsvinden aan de koppeling zelf.
8.		Nvl 1 Vraag 31	Moeten de koppelingen met Esprit (mail), Wentzo, Ricoh en Spie (API) bij livegang gerealiseerd zijn en onder regel 10 van het prijzenblad vallen?	De kosten voor deze koppelingen zijn onderdeel van regel 10 van het prijzenblad en moeten bij livegang gerealiseerd zijn.
			Bijlage 1. Programma van Eisen	

9.		Nvl 1 Vraag 8, 31 en 98	Opdrachtgever vraagt in regel 10 van het prijzenblad een vaste prijs voor het realiseren van koppelingen, maar laat open met welke leverancier de realtime koppeling moet worden gerealiseerd. In het antwoord op vraag 31 worden daarnaast systeemkoppelingen genoemd met Esprit (telefonie, mailkoppeling), Wentzo (netwerk, API), Ricoh (printing, API) en SPIE (installateur, API), zonder aan te geven welke daarvan bij livegang beschikbaar moeten zijn. De inspanning voor een leverancierskoppeling hangt volledig af van het systeem en de berichtstandaard van die leverancier en van diens medewerking. Zonder deze informatie is een vergelijkbare en verantwoorde vaste prijs niet mogelijk. Wij verzoeken opdrachtgever te verduidelijken: 1. Welke leverancier wordt bedoeld met de ene leverancier uit het antwoord op vraag 98, en welk systeem of welke berichtstandaard deze leverancier gebruikt (bijvoorbeeld een eigen API of de Ketenstandaard)? 2. Welke van de genoemde ICT-leveranciers bij livegang via een API gekoppeld moeten zijn (eis 66), en voor welke leveranciers een koppeling via e-mail volstaat? 3. Of de betreffende leveranciers bereid zijn mee te werken aan het realiseren en testen van de koppeling, en of vertraging aan de zijde van een leverancier, conform het antwoord op vraag 118, leidt tot een evenredige verschuiving van de datum van 1 september 2027?	1. De leverancier in het antwoord op vraag 98 van de eerste Nota van Inlichtingen is de technische installateur (op dit moment SPIE, API koppeling). Dit is echter niet de enige leverancierskoppeling maar de leverancierskoppeling welke betrekking heeft op eis 169 en 170. Zie tevens antwoord op vraag 13 en 37 van deze Nvl. 2. De leveranciers Wentzo (netwerk, API), Ricoh (printing, API) dienen gekoppeld te worden via API. Daarnaast heeft ICT c.a. 10 mail naar ticket koppelingen ingericht. Hierbij wordt op basis van o.a. de afzender en berichtkenmerken een ticket gemaakt. Voor Esprit (telefonie, mailkoppeling) wordt deze techniek gebuikt in combinatie van uitgaande en inkomende berichten. Voor H&F geldt dat er op dit moment met 18 leveranciers een automatische mail wordt verzonden als er een melding voor hen wordt aangemaakt. De reactie van de leverancier wordt niet automatisch verwerkt in het systeem, het is alleen een uitgaande mail. 3. De betreffende leveranciers zijn bereid om mee te werken. Conform antwoord op vraag 118 van de eerste Nota van Inlichtingen zal dit leiden tot een evenredige verschuiving van de datum.
10.		Nvl 1 Vraag 8 en 31	De koppeling met IDM is bij livegang vereist, maar de aanbestedingsdocumenten bevatten geen technische uitgangspunten voor deze koppeling. Om de koppeling eenduidig te kunnen inrichten en begroten, verzoeken wij opdrachtgever aan te geven: 1. Via welk protocol of welke interface IDM de gegevens levert of wil leveren, bijvoorbeeld SCIM 2.0 of een REST API, en of IDM de gegevens actief aanlevert (push) of dat de applicatie deze ophaalt; 2. Of IDM naast de kostenplaats (eis 202) ook de locatie of instelling van de medewerker levert, en of de relatie tussen kostenplaats en locatie (eis 203) in IDM of in de applicatie wordt beheerd; 3. Wat in eis 63 wordt bedoeld met het beheren van relevante licentiegegevens.	1. IDM initieert de gegevensuitwisseling en levert mutaties aan via de REST API van de aangeboden applicatie. 2. Opdrachtgever maakt onderscheid tussen instelling, locatie en kostenplaats. Dit zijn afzonderlijke gegevens binnen de organisatiestructuur. In IDM houden de relatie bij tussen locatie en kostenplaats. Deze wordt door opdrachtgever bijgehouden. 3. Met het beheren van relevante licentiegegevens in eis 63 wordt bedoeld dat de applicatie de gegevens kan vastleggen en actueel houden die nodig zijn om licenties en gebruiksrechten te controleren, afwijkingen of verlopen rechten te signaleren en de bijbehorende acties bij instroom, doorstroom en uitdiensttreding uit te voeren. Dit sluit aan op eis 5 van het Programma van Eisen.

11.		Nvl 1 Vraag 60	Bevestigt u dat de bijdrage van opdrachtnemer aan de NAC-koppeling bestaat uit API's, documentatie en ondersteuning, en dat het ontwerp en de bouw van de koppeling bij SCC liggen en niet onder regel 10 van het prijzenblad vallen?	Bevestigd wordt dat de bijdrage van opdrachtnemer aan de NAC-integratie bestaat uit: • het beschikbaar stellen en beheren van de vereiste API's; • actuele technische documentatie; • passende authenticatie- en autorisatiemogelijkheden; • een testvoorziening; • ondersteuning bij inrichting, testen, incidenten en technische bijzonderheden. Het ontwerp en de bouw van de verbindende component tussen de servicemanagementapplicatie, IDM en ClearPass worden door opdrachtgever of een door opdrachtgever ingeschakelde derde uitgevoerd. Deze werkzaamheden vallen niet onder regel 10 van het prijzenblad. Werkzaamheden aan de zijde van de aangeboden applicatie die nodig zijn om de API veilig en bruikbaar beschikbaar te stellen, moeten wel in de aangeboden prijzen zijn opgenomen.
12.		Nvl 1 Vraag 84	Mag historie die buiten de migratie valt in een apart raadpleegbaar archief beschikbaar blijven? Zo ja, op welke regel van het prijzenblad nemen wij de kosten daarvan op?	Ja, dat mag. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
13.		Nvl 1 Vraag 98	Voor welke leverancier moet de realtime koppeling uit eis 169 en 170 worden ingericht? Welk systeem gebruikt deze leverancier, en heeft dat systeem een API?	Deze eisen hebben betrekking op de technische installateur, op dit moment SPIE. Koppelingen met hun systeem vinden plaats volgen de DICO standaard met Datarotonde. Het systeem beschikt over API's.
			Bijlage 2A. Overeenkomst	
14.		Algemeen – verwerking toezegging in contract-documenten	In de Nota van Inlichtingen 1 heeft Aanbestedende dienst een aantal voorstellen overgenomen die zien op de Overeenkomst (Bijlage 2A) en de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 2C), waaronder de antwoorden op de vragen 11, 110, 117, 118, 126, 129 en 148. Op grond van artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst prevaleren de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst boven de Nota's van Inlichtingen. Om te voorkomen dat bij tegenstrijdigheid de oorspronkelijke tekst voorgaat, verzoekt Inschrijver Aanbestedende dienst de overgenomen wijzigingen rechtstreeks in de tekst van de Overeenkomst respectievelijk de Verwerkersovereenkomst (via Bijlage 3) te verwerken en de aangepaste documenten bij de Nota van Inlichtingen 2 te publiceren. Subsidiair verzoekt Inschrijver te bevestigen dat de in de Nota's van Inlichtingen overeengekomen wijzigingen van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst, in afwijking van artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst, voorgaan op de oorspronkelijke tekst van die documenten. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	In paragraaf 3.2 van de aanbestedingsleidraad staat: "*De eventuele aanpassingen naar aanleiding van de nota('s) van inlichtingen over de overeenkomst worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.*" De definitieve overeenkomst wordt na de voorgenomen gunning opgesteld. Hierin worden alle toezeggingen uit de nota's van inlichtingen verwerkt. Voor ondertekening zal deze overeenkomst ter controle naar inschrijver worden gestuurd. Eventuele opmerkingen van inschrijver t.a.v. het mogelijk niet goed verwerkt hebben van toezeggingen uit de nota van inlichtingen zullen aangepast worden.

15.		Artikel 3.5 en 3.6 - Nvl 1 Vragen 11 en 110	Uit het antwoord op vraag 11 volgt dat opdrachtnemer bij tekortkomingen in de Proof of Concept een redelijke hersteltermijn krijgt, die nooit later kan zijn dan 1 januari 2028. Kunt u bevestigen dat 31 augustus 2027 daarmee niet langer een fatale datum is in de zin van art. 3.6, en dat de overeenkomst niet op grond van art. 3.5 wordt ontbonden zolang die hersteltermijn loopt? Kunt u daarnaast bevestigen dat de inhoud en de acceptatiecriteria van de Proof of Concept bij de start van de implementatie gezamenlijk en schriftelijk in het implementatieplan worden vastgelegd, op basis van de eisen in de aanbestedingsdocumenten en de nota's van inlichtingen?	31 augustus blijft een harde datum, maar de overeenkomst zal niet worden ontbonden zolang er nog een hersteltermijn loopt. Het vastleggen van de inhoud en de acceptatiecriteria wordt hierbij bevestigd.
16.		Nvl 1 Vraag 197	In artikel 4.4 van de overeenkomst staat dat de gebruikersaantallen jaarlijks per 1 januari opnieuw worden vastgesteld, zonder dat dit invloed heeft op de licentieprijs, en dat deze aantallen als basis dienen voor de facturatie in het betreffende jaar. Deze formulering is voor ons niet geheel duidelijk. Bedoelt opdrachtgever hiermee dat de overeengekomen licentieprijs per gebruiker ongewijzigd blijft, maar dat de totale jaarlijkse licentiekosten kunnen stijgen of dalen op basis van het daadwerkelijk vastgestelde aantal gebruikers? Of bedoelt opdrachtgever dat de totale licentieprijs gedurende de contractperiode gelijk blijft, ongeacht eventuele stijgingen of dalingen van het aantal gebruikers? Wij verzoeken opdrachtgever dit te verduidelijken.	Correct. De licentiepijzen per licentie staan vast (met uitzondering van toegestane indexering zoals opgenomen in de overeenkomst). De hoeveelheden licenties worden jaarlijks vastgesteld en in geval van afwijkingen van meer de 5% (omhoog of omlaag) ten opzichte van het voorgaande jaar jaarlijks aangepast (zie antwoord op vraag 120 in Nvl 1).
17.		Artikel 4.7 - Nvl 1 Vragen 21, 31 en 118	Kunt u bevestigen dat "technisch en functioneel gereed inclusief de te realiseren koppelingen" per 1 september 2027 uitsluitend betrekking heeft op de koppelingen die in het antwoord op vraag 31 als "vereist bij livegang" zijn aangemerkt, en dat dit betekent dat deze koppelingen beschikbaar en voldoende werkend zijn om de verdere inrichting, migratie en test af te ronden, zoals beschreven in het antwoord op vraag 21? Kunt u daarnaast bevestigen dat leveranciers met wie opdrachtgever een overeenkomst heeft (zoals Esprit, Wentzo, Ricoh, Spie en de technische uitvoerder voor H&F) en de beheerders van IDM en ClearPass vallen onder "derden die door Opdrachtgever worden ingeschakeld" uit het antwoord op vraag 118, zodat vertraging aan hun zijde leidt tot een evenredige verschuiving van de datum?	Bevestigd wordt dat "technisch en functioneel gereed" per 1 september 2027 betrekking heeft op de koppelingen die op grond van het PvE en de antwoorden in de nota's van inlichtingen voor livegang zijn vereist. Deze koppelingen moeten op 1 september 2027 beschikbaar en voldoende werkend zijn om de resterende inrichting, migratie, ketentests, gebruikersacceptatie en productievoorbereiding af te ronden. Zij hoeven op dat moment nog niet allemaal definitief in productie te zijn. Leveranciers waarmee opdrachtgever een overeenkomst heeft, alsmede beheerders van IDM, ClearPass en andere door opdrachtgever beheerde of ingeschakelde systemen, worden voor deze bepaling beschouwd als door opdrachtgever ingeschakelde derden. Vertraging aan hun zijde leidt tot een evenredige aanpassing van de betreffende mijlpaal indien: • de oorzaak aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt; • opdrachtnemer de afhankelijkheid en het risico vooraf heeft benoemd; • opdrachtnemer de vertraging en gevolgen tijdig schriftelijk heeft gemeld; • opdrachtnemer redelijke mitigerende maatregelen heeft genomen.

18.		Nvl 1 Vraag 111	Wij nemen kennis van het antwoord. Wij onderkennen dat artikel 4.5 een voorwaarde bij verlenging is, wij kunnen dit weglaten indien dit voor Opdrachtgever niet akkoord is. Echter is niet gereageerd op ons gehele voorstel waarbij wij aangeven dat het onredelijk is dat verlenging eenzijdig plaatsvindt tot 2040, onder gelijkblijvende condities. Kan Opdrachtgever nogmaals naar ons voorstel kijken?	Zie antwoord op vraag 19. Voor het eerste verleningsblok van twee jaar geldt dat deze verlening onder gelijkblijvende condities plaats vindt.
19.		Nvl 1 Vraag 113	Wij hebben de termijn van twaalf maanden uit artikel 3.3 behouden om Opdrachtgever tegemoet te komen. In het antwoord van Opdrachtgever zien wij echter geen tegemoetkoming richting Opdrachtnemer. Zoals bij artikel 3.2 aangegeven, is het onredelijk dat Opdrachtgever eenzijdig tot en met 2040 kan verlengen terwijl Opdrachtnemer gehouden is iedere verlenging te accepteren. Wij begrijpen dat Opdrachtgever bij een aanbesteding voor een bepaalde periode zekerheid wenst, maar een eenzijdige bindingsduur van ruim dertien jaar gaat te ver en is zeer ongunstig voor Opdrachtnemer. Dit kan voor ons reden zijn om af te zien van inschrijving. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom dringend dit artikel te heroverwegen.	Opdrachtgever begrijpt dat deze bindingsduur te ver gaat en wil graag tegemoetkomen als volgt: Initiële looptijd tot 31 december 2032, gevolgd door maximaal één eenzijdige verlenging van twee jaar. Daarna alleen verlenging met wederzijds goedvinden. Hiermee beogen we dat opdrachtgever zekerheid heeft tot 31 december 2034, terwijl opdrachtnemer niet wordt geconfronteerd met een mogelijke verplichte contractduur tot 2040. Hiermee vinden we de balans tussen continuïteit en contractuele redelijkheid. Voor de drie verleningsblokken van twee jaar na december 2024 geldt voor beide partijen een opzegtermijn van 18 maanden. Voor beide partijen geldt dat eventuele wijzigingen van de voorwaarden uiterlijk 20 maanden voorafgaand aan de verleningsperiode gecommuniceerd moeten worden, zodat partijen hierbij rekening houden met hun afweging om wel of niet te willen verlengen. Indien wijzigingen die niet tijdig zijn gecommuniceerd, kunnen deze niet worden doorgevoerd in de volgende verlenging.
20.		Nvl 1 Vraag 115	Op grond van artikel 4 lid 7 dient de applicatie uiterlijk 1 september 2027 technisch en functioneel gereed te zijn. Daarnaast stelt Opdrachtnemer de SaaS-omgeving al vanaf de start van de implementatie op 1 april 2027 beschikbaar, onder meer voor de proof of concept, inrichting, koppelingen en testen. Op grond van artikel 4 lid 11 start de facturatie van de (licentie)kosten echter pas op 1 januari 2028. Opdrachtnemer maakt vanaf het moment van beschikbaarstelling kosten voor hosting, beheer en licenties van derden, terwijl daar tot 1 januari 2028 geen vergoeding tegenover staat. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst daarom te bevestigen dat de facturatie van de (licentie)kosten aanvangt op het moment dat de applicatie technisch en functioneel gereed is, uiterlijk op 1 september 2027. Subsidiair verzoekt Inschrijver te bevestigen dat Inschrijver de kosten voor het beschikbaar stellen van de SaaS-omgeving gedurende de implementatieperiode mag opnemen in de implementatievergoeding in het prijsformulier. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Het is aan inschrijver om de implementatiekosten om te geven. Als inschrijver over de periode april 2027 t/m 31 december 2027 bepaalde kosten maakt, dan dient inschrijver deze op het Prijzenblad te benoemen. De licentiekosten kunnen zoals aangegeven per 1 januari 2028 in rekening worden gebracht.

21.		Nvl 1 Vraag 116	Op grond van artikel 4 lid 2 staan de licentieprijzen echter vast tot en met 31 december 2028 en vindt de eerste indexering pas plaats op 1 januari 2029. Inschrijver dient haar prijzen nu, eind 2026, aan te bieden, waardoor de prijzen ruim twee jaar zonder enige indexering gelden, terwijl de dienstverlening pas in 2027 start. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst daarom de eerste indexering te laten plaatsvinden per 1 januari 2028. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. In dat geval zou opdrachtgever dit eerste verhoging al hebben voordat de licentiekosten voor het eerst in rekening zijn gebracht.
22.		Nvl 1 Vraag 118	Inschrijver acht de huidige boeteregeling niet proportioneel in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Artikel 4 lid 7 voorziet niet in een procedure waarin wordt vastgesteld of de applicatie “technisch en functioneel gereed” is, en evenmin in een moment waarop Opdrachtnemer wordt geïnformeerd en in de gelegenheid wordt gesteld eventuele tekortkomingen te herstellen. Dit wijkt ook af van artikel 8 lid 1 van de Overeenkomst, dat bij tekortkomingen wél uitgaat van een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn. Daarnaast is de boete niet gemaximeerd en kan deze worden gecumuleerd met schadevergoeding. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst artikel 4 lid 7 aan te vullen met de volgende tekst: “Opdrachtnemer meldt schriftelijk aan Opdrachtgever wanneer de applicatie technisch en functioneel gereed is. Opdrachtgever toetst binnen tien Werkdagen na deze melding of de applicatie voldoet aan de eisen uit de aanbestedingsdocumenten. Indien Opdrachtgever van oordeel is dat de applicatie niet tijdig gereed is, deelt hij dit Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd mee, onder vermelding van de eisen waaraan niet wordt voldaan, en biedt hij Opdrachtnemer een redelijke termijn van ten minste tien Werkdagen om de tekortkomingen te herstellen. De boete is uitsluitend verschuldigd indien Opdrachtnemer na afloop van die hersteltermijn nog in gebreke is en wordt berekend vanaf het einde van die termijn. Een verbeurde boete komt in mindering op een eventuele schadevergoeding ter zake van dezelfde tekortkoming en valt onder de beperkingen van aansprakelijkheid van artikel 10.” Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Artikel 4.7 van de overeenkomst wordt als volgt aangepast: De applicatie dient uiterlijk 1 september 2027 technisch en functioneel gereed te zijn, inclusief de te realiseren koppelingen. Opdrachtnemer meldt schriftelijk aan Opdrachtgever wanneer de applicatie technisch en functioneel gereed is. Opdrachtgever toetst binnen tien Werkdagen na deze melding of de applicatie voldoet aan de eisen uit de aanbestedingsdocumenten. Indien Opdrachtgever van oordeel is dat de applicatie niet tijdig gereed is, deelt hij dit Opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd mee, onder vermelding van de eisen waaraan niet wordt voldaan, en biedt hij Opdrachtnemer een redelijke termijn van ten minste tien Werkdagen om de tekortkomingen te herstellen. Als blijkt dat Opdrachtnemer de gestelde termijn niet haalt door toedoen van Opdrachtnemer, wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- incl. BTW per week waarmee de gestelde termijn wordt overschreden. De boete is uitsluitend verschuldigd indien Opdrachtnemer na afloop van die hersteltermijn nog in gebreke is en wordt berekend vanaf het einde van die termijn. Een verbeurde boete komt in mindering op een eventuele schadevergoeding ter zake van dezelfde tekortkoming en valt onder de beperkingen van aansprakelijkheid van artikel 10.
23.		Nvl 1 Vraag 122	Het antwoord bevat geen toelichting. Wij nemen kennis van de antwoorden 112 en 121 over indexering, maar die lossen niet op dat de geoffreerde prijzen van 2027 na 2032 (tot maximaal 2040) geen realistische basis meer zijn. Wij verzoeken Opdrachtgever om motivering en om heroverweging van ons voorstel: voor de verlengingsperiode gelden de dan geldende prijzen van Opdrachtnemer, uiterlijk negen maanden vóór aanvang van de verlengingsperiode schriftelijk bekendgemaakt.	Hier kan opdrachtgever niet akkoord mee gaan. Opdrachtgever is dan volledig overgeleverd aan opdrachtnemer. Zie wel antwoord op vraag 19.

24.		Nvl 1 Vraag 124	Wij nemen kennis van het akkoord op de passage over evenredige verschuiving bij niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen vertraging (antwoord 118) en verzoeken deze passage in artikel 4.7 op te nemen. Voor het overige verzoeken wij Opdrachtgever te heroverwegen om de boete (a) te maximeren op [percentage/bedrag], (b) uitsluitend verschuldigd te laten zijn bij een aan Opdrachtnemer toe te rekenen overschrijding na ingebrekestelling, (c) niet te laten cumuleren met schadevergoeding.	Zie antwoord op vraag 22.
25.		Nvl 1 Vraag 129	Op grond van de huidige regeling is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.000.000,- per jaar, dan wel tot tweemaal de jaarvergoeding per jaar voor de SaaS-component. Over de totale looptijd van mogelijk ruim dertien jaar (tot en met 2040) is de aansprakelijkheid daarmee niet begrensd. Een dergelijk risico staat niet in verhouding tot de aard en waarde van de opdracht. Inschrijver levert een gestandaardiseerde SaaS-dienst aan een groot aantal klanten en kan voor deze dienst geen aansprakelijkheid aanvaarden die een veelvoud van de jaarlijkse vergoeding bedraagt. Het is in de markt gebruikelijk de totale aansprakelijkheid te beperken tot de vergoeding over één jaar (zie bijvoorbeeld de NLdigital Voorwaarden). Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst daarom artikel 10 lid 3 te vervangen door de volgende tekst: “De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onder de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst tezamen is, ongeacht het aantal gebeurtenissen en ongeacht de grondslag, beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste eenmaal de jaarlijkse vergoeding (exclusief btw) zoals opgenomen in de Inschrijving. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Deze beperkingen gelden niet indien er sprake is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.” Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet, en welke totale begrenzing van de aansprakelijkheid acht Aanbestedende dienst dan wel passend?	Niet akkoord. Opdrachtgever acht de gestelde aansprakelijkheidsbedragen redelijk en gebruikelijk. Deze wordt ook toegepast in tal van andere contracten van opdrachtgever.
			Bijlage 2C. Verwerkersovereenkomst	

26.		Nvl 1 Vraag 137	Wij nemen kennis van het antwoord dat een gestandaardiseerd meldproces mag worden gebruikt, mits de melding tijdig bij de afgesproken contactpersonen van SCC terechtkomt en de benodigde informatie en opvolging worden geleverd. Wij gaan ervan uit dat Verwerker hiermee niet gehouden is aan de individuele incidentprocessen van SCC en verzoeken om bevestiging	Dit wordt hierbij bevestigd. Verwerker mag voor het melden en afhandelen van beveiligingsincidenten en inbreuken in verband met persoonsgegevens gebruikmaken van het eigen gestandaardiseerde incidentmeldproces. Verwerker is niet verplicht de interne incidentprocessen of systemen van opdrachtgever integraal over te nemen. Voorwaarde is dat het meldproces van verwerker voldoet aan de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst en dat: • de melding onverwijld bij de vooraf overeengekomen contactpersonen van opdrachtgever terechtkomt; • de melding alle informatie bevat die opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor beoordeling, opvolging en eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen; • verwerker opdrachtgever tijdig informeert over de voortgang, gevolgen en genomen beheersmaatregelen; • verwerker de noodzakelijke medewerking verleent aan onderzoek, herstel en eventuele wettelijke meldingen; • de afgesproken termijnen voor melding en opvolging worden nageleefd. De contactpersonen, meldroute en escalatieprocedure worden bij aanvang van de overeenkomst vastgesteld en actueel gehouden.
27.		Nvl 1 Vraag 138	Wij nemen kennis van het antwoord op 135. Kunt u bevestigen dat (i) het jaarlijkse auditrapport van een onafhankelijke, gecertificeerde controleur en bestaande certificeringen primair worden gebruikt, (ii) aanvullend onderzoek alleen plaatsvindt bij onvoldoende zekerheid of een concrete aanleiding, en (iii) daarbij redelijke nadere eisen mogen worden gesteld (voorafgaande aankondiging, scope, vertrouwelijkheid, frequentie), in lijn met het akkoord op ARBIT art. 5.3 (Nvl 157)?	Dit wordt hierbij bevestigd.
28.		Nvl 1 Vraag 148	Wij nemen kennis dat artikel 10.2 en 10.3 van de Overeenkomst (aansprakelijkheidsbeperking en uitsluiting indirecte schade, zie antwoord 129) van toepassing worden verklaard op de verwerkersovereenkomst. Wij gaan ervan uit dat artikel 12.1 hiermee wordt aangepast of verduidelijkt, zodat de aansprakelijkheid onder de verwerkersovereenkomst niet onbeperkt is. Kunt u dit bevestigen?	Dit zal verwerkt worden in bijlage 3.Dat wordt hierbij bevestigd.

29.		Nvl 1 Vraag 148	In antwoord op vraag 148 van de Nota van Inlichtingen 1 heeft Aanbestedende dienst aangegeven dat artikel 10 lid 2 en 3 van de Overeenkomst ook van toepassing worden verklaard op de Verwerkersovereenkomst en dat indirecte schade is uitgesloten. In antwoord op vraag 108 heeft Aanbestedende dienst daarnaast bevestigd dat de rangorde van artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst leidend is, met uitzondering van bepalingen die dwingend uit de AVG voortvloeien. Artikel 12 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt echter nog steeds dat Partijen bij een verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG of bij verhaal van een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete geen beroep kunnen doen op een aansprakelijkheidsbeperking uit de Onderliggende Overeenkomst. Om onduidelijkheid te voorkomen verzoekt Inschrijver Aanbestedende dienst in Bijlage 3 bij de Verwerkersovereenkomst op te nemen dat artikel 12 lid 2 niet van toepassing is en dat de aansprakelijkheid van Partijen onder de Verwerkersovereenkomst wordt beheerst door artikel 10 lid 2 en 3 van de Overeenkomst, met uitsluiting van indirecte schade. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat artikel 12 lid 2 niet wordt aangemerkt als een bepaling die dwingend uit de AVG voortvloeit, zoals bedoeld in het antwoord op vraag 108. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Artikel 12.2 van de verwerkersovereenkomst komt te vervallen. Zie verder antwoord op vraag 28 van deze Nvl.

30.		Nvl 1 Vraag 148	In antwoord op vraag 148 van de Nota van Inlichtingen 1 heeft Aanbestedende dienst aangegeven dat artikel 10 lid 2 en 3 van de Overeenkomst ook van toepassing worden verklaard op de Verwerkersovereenkomst en dat indirecte schade is uitgesloten. In antwoord op vraag 108 heeft Aanbestedende dienst daarnaast bevestigd dat de rangorde van artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst leidend is, met uitzondering van bepalingen die dwingend uit de AVG voortvloeien. Artikel 12 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt echter nog steeds dat Partijen bij een verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG of bij verhaal van een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete geen beroep kunnen doen op een aansprakelijkheidsbeperking uit de Onderliggende Overeenkomst. Om onduidelijkheid te voorkomen verzoekt Inschrijver Aanbestedende dienst in Bijlage 3 bij de Verwerkersovereenkomst op te nemen dat artikel 12 lid 2 niet van toepassing is en dat de aansprakelijkheid van Partijen onder de Verwerkersovereenkomst wordt beheerst door artikel 10 lid 2 en 3 van de Overeenkomst, met uitsluiting van indirecte schade. Daarnaast verzoekt Inschrijver te bevestigen dat artikel 12 lid 2 niet wordt aangemerkt als een bepaling die dwingend uit de AVG voortvloeit, zoals bedoeld in het antwoord op vraag 108. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 29.
31.		Bijlage 2C Artikel 12.2 - Nvl 1 Vragen 148, 151 en 154	In het antwoord op vraag 148 verklaart u art. 10.2 en 10.3 van de overeenkomst van toepassing op de verwerkersovereenkomst. In de antwoorden op vraag 151 en 154 wijst u een maximum voor verhaal op grond van art. 82 AVG en voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens af. Kunt u bevestigen of art. 12.2 van de verwerkersovereenkomst ongewijzigd blijft gelden, waardoor de aansprakelijkheid voor deze aanspraken onbeperkt is, of dat de aansprakelijkheidsbeperking van art. 10.3 van de overeenkomst ook op deze aanspraken van toepassing is?	Dit wordt niet bevestigd. Zie hiervoor het antwoord op vraag 29.
			Bijlage 3. ARBIT	
32.		Nvl 1 Vraag 174	Het antwoord op vraag 174 verwijst naar zichzelf. Wij gaan ervan uit dat vraag 175 is bedoeld (Akkoord op een vergelijkbaar voorstel voor artikel 43.1). Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat ons tekstvoorstel voor artikel 43.1 daarmee akkoord is, of aan te geven welk onderdeel van het voorstel niet akkoord is.	Correct. Het antwoord op vraag 174 van de eerste Nvl moet zijn: *Niet akkoord. Zie wel antwoord op vraag 175.* Het tekstvoorstel zoals opgenomen in vraag 175 wordt overgenomen. Het tekstvoorstel zoals opgenomen in vraag 174 wordt niet overgenomen en is dus niet akkoord. Het niet akkoord wordt veroorzaakt door het tweede deel van het voorstel dat begint met: *Wijziging in de licentie .....*

33.		ARBIT artikel 43.2b en 43.3 - Nvl 1 Vragen 177, 180, 181 en 185	In het antwoord op vraag 177 gaat u akkoord met het schrappen van art. 43.2 sub b. In het antwoord op vraag 180 gaat u niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van art. 43.2 sub b en 43.3. In het antwoord op vraag 181 accepteert u een SaaS-passend alternatief. Kunt u bevestigen dat art. 43.2 sub b en 43.3 voor deze SaaS-dienst niet van toepassing zijn, dan wel worden vervangen door de SaaS-escrowregeling uit het antwoord op vraag 185?	Opdrachtgever bevestigd dat artikel 43.2 sub b en artikel 43.3 komen te vervallen.
34.		Nvl 1 Vraag 178	Ons voorstel vervangt artikel 43.2 sub d (het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing te gebruiken) door de voorgestelde tekst, met inachtneming van de beperkingen uit artikel 43.1 (niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar, beperkt tot het overeengekomen aantal gebruikers). Wij verzoeken Opdrachtgever het voorstel in dat licht opnieuw te beoordelen.	Akkoord met de voorgestelde tekst in vraag 178 van de eerste Nvl.
35.		ARBIT artikel 76.2 - Nvl 1 Vragen 188 en 190	De antwoorden op vraag 188 en 189 verwijzen naar “het antwoord op vraag 189”, dus naar zichzelf. In het antwoord op vraag 190 gaat u akkoord met het laten vervallen van de zin “In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functieherstelttijden en Reactietijden als Fatale termijnen.” Kunt u bevestigen dat deze zin vervalt? Kunt u daarnaast aangeven of de zin “Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim” blijft staan, en wat het bedoelde antwoord op vraag 188 en 189 is?	De verwijzing in het antwoord op vraag 188 en 189 van de eerste Nvl moet zijn: *Zie antwoord op vraag 190.* De tekst van het huidige artikel 76.2 wordt dus in zijn geheel vervangen door de voorgestelde tekst in vraag 190 van de eerste Nvl.
36.		Nvl 1 Vraag 189	Het antwoord op vraag 189 verwijst naar zichzelf, waardoor de beslissing van Opdrachtgever onduidelijk is. Wij verzoeken om een inhoudelijk antwoord. Wij wijzen erop dat Opdrachtgever in antwoord 190 akkoord is gegaan met het niet als fatale termijn aanmerken van Functieherstelttijden en Reactietijden; het direct in verzuim zijn zonder ingebrekestelling past daar niet bij.	Zie antwoord op vraag 35 van deze Nvl.
			Bijlage 4. Prijzenblad	

37.		Nvl 1 Vraag 193	In het antwoord op vraag 193 gaat u akkoord met een limitatieve lijst. Bij vraag 200 noemt u het overzicht niet volledig en niet bindend. Bevestigt u dat de koppelingen uit de antwoorden op vraag 7, 8 en 31 de volledige scope van regel 10 van het prijzenblad zijn, en dat aanvullende koppelingen als meerwerk tegen de opgegeven uurtarieven worden uitgevoerd?	Voor regel 10 van het prijzenblad moet inschrijver uitgaan van de volgende koppelingen en integratievoorzieningen: 1. digitale voorkant van opdrachtgever via de REST API van de aangeboden applicatie; 2. SSO met Microsoft Entra ID; 3. provisioning en lifecyclemutaties via IDM; 4. gegevensuitwisseling met Microsoft Intune; 5. gegevensuitwisseling met MECM/Configuration Manager; 6. e-mailintegratie met Microsoft 365; 7. leveranciersgegevens vanuit AFAS; 8. de voor livegang vereiste koppelingen met Esprit, Wentzo, Ricoh en SPIE; 9. de voor NAC benodigde ontsluiting via gedocumenteerde API's. Zie tevens antwoord op vraag 8 en 9. De oplossing moet voldoen aan de algemene eisen volgens PVE waaronder API's, export, rapportage en ontsluiting van logging Aanvullende koppelingen die niet in deze opsomming zijn opgenomen, vallen niet onder de vaste prijs van regel 10 en kunnen uitsluitend na afzonderlijke opdracht worden uitgevoerd tegen de aangeboden uurtarieven of een vooraf overeengekomen vaste prijs. Opdrachtgever draagt zorg voor de beschikbaarheid, licenties en medewerking aan de zijde van de eigen systemen en door opdrachtgever gecontracteerde derden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de voorzieningen en werkzaamheden aan de zijde van de aangeboden applicatie.
38.		Nvl 1 Vraag 197	In het antwoord op vraag 197 geeft u aan dat de aantallen jaarlijks worden vastgesteld volgens artikel 4.4. Gaat u akkoord met de volgende uitwerking? Het aantal (betaalde) behandelaars mag per kalenderjaar met maximaal 10% worden verlaagd ten opzichte van het aantal in het voorgaande kalenderjaar. Een verhoging is altijd mogelijk, tegen de prijzen uit het prijzenblad	Niet akkoord. Zie wel antwoord op vraag 120 van de eerste Nvl.
39.		Nvl 1 Vraag 198	U geeft aan dat servicepuntmedewerkers ook behandelaar kunnen zijn. Telt een medewerker met beide rollen 1 keer of op beide regels van het prijzenblad? Van hoeveel unieke personen moeten wij in totaal uitgaan voor de 120 servicepuntmedewerkers en 230 behandelaars?	We gaan uit van 230 behandelaren + 120 Servicepuntmedewerkers. Servicepuntmedewerkers handelen ook diverse zaken aan de voorkant zelfstandig af. Vanuit dat oogpunt zijn zij ook behandelaar. Het gaat dus om in totaal 350 behandelaren. Opdrachtgever gaat ervanuit dat deze medewerkers met één licentie beide rollen kunnen vervullen. Indien dit niet het geval is dient inschrijver op het prijzenblad de aantal behandelaren aan te passen naar 350.

			Overige bijlagen	
40.		Bijlage 9 Casus 4	Onze vraag over casus 4 is niet opgenomen in Nota van Inlichtingen 1. Wij verzoeken opdrachtgever deze vraag alsnog te beantwoorden. De opdracht omvat nadrukkelijk zowel ICT als Huisvesting & Facilitair, en een van de twee te vervangen applicaties (Planon) betreft volledig Huisvesting & Facilitair. Toch gaan de vier casussen vrijwel uitsluitend over ICT-processen. Reserveringen, catering, serviceplanner, sleutelbeheer en ruimtebeheer komen in de beoordeling niet voor. Daarmee geeft de demonstratie geen evenwichtig beeld van de geschiktheid van de oplossing voor beide domeinen, terwijl de demonstratie 20 punten weegt. Indien opdrachtgever casus 4 ongewijzigd laat: op welke wijze wordt de functionaliteit voor Huisvesting & Facilitair dan in de beoordeling van de demonstratie betrokken?	De demonstratiecasussen blijven ongewijzigd. In de casussen wordt niet alleen de inhoud van een afzonderlijk ICT- of H&F-proces beoordeeld, maar ook de generieke werking van de oplossing, waaronder: • werkvoorraad en taakverdeling; • workflows en goedkeuringen; • locaties, ruimten, middelen en relaties; • interne en externe behandelaren; • leverancierscommunicatie; • planning en periodieke werkzaamheden; • rapportage en voortgangsbewaking; • mobiele ondersteuning; • beheerbaarheid en gebruiksvriendelijkheid. De geschiktheid voor H&F wordt daarnaast beoordeeld aan de hand van de schriftelijke beantwoording, het Programma van Eisen en de demonstratie van de relevante generieke functionaliteit.
41.		Nvl 1 Vraag 200	In het antwoord op vraag 193 gaat u akkoord met een limitatieve lijst. Bij vraag 200 noemt u het overzicht niet volledig en niet bindend. Bevestigt u dat de koppelingen uit de antwoorden op vraag 7, 8 en 31 de volledige scope van regel 10 van het prijzenblad zijn, en dat aanvullende koppelingen als meerwerk tegen de opgegeven uurtarieven worden uitgevoerd?	Zie antwoord op vraag 37 van deze Nvl.

42.		Nvl 1 Vraag 200	Het antwoord is voor ons onvoldoende voor een realistische beoordeling van de koppelingen. In het antwoord op vraag 193 gaat opdrachtgever akkoord met een limitatieve lijst van te realiseren koppelingen, terwijl in het antwoord op vraag 200 staat dat een bindend overzicht niet beschikbaar is. Tegelijkertijd moeten inschrijvers voor regel 10 van het prijzenblad een vaste prijs geven, en is aan de datum van 1 september 2027 "inclusief de te realiseren koppelingen" een boete verbonden. Op Bijlage 7 staan bovendien onder meer Proactis (inkoop- en contractmanagement), Power BI, een SIEM-platform en Somtoday (bron leerlinggegevens) weergegeven, die in de antwoorden op vraag 7, 8 en 31 niet terugkomen. Kan opdrachtgever bevestigen dat de door opdrachtnemer te realiseren koppelingen beperkt zijn tot de in de antwoorden op vraag 7, 8 en 31 genoemde koppelingen, en dat koppelingen met Proactis, Power BI, het SIEM-platform en Somtoday daar geen onderdeel van uitmaken? Zo nee, kan opdrachtgever per koppeling aangeven welke gegevens in welke richting moeten worden uitgewisseld? Zonder deze afbakening is een vergelijkbare en verantwoorde vaste prijs niet mogelijk.	Koppelingen met Proactis, Power BI, het SIEM-platform en Somtoday zijn niet als afzonderlijk te realiseren koppeling onderdeel van regel 10. De oplossing moet wel voldoen aan de algemene eisen voor API's, export, rapportage en ontsluiting van logging.
43.		Nvl 1 Vraag 205	Waardeert de commissie functionaliteit die in de demonstratie met standaardconfiguratie wordt getoond anders dan functionaliteit die maatwerk, scripting of een toezegging uit de roadmap vereist? Zo ja, hoe wordt dat in de score verwerkt?	Opdrachtgever kan alleen beoordelen wat opdrachtgever te zien krijgt. Iets wat nog niet ontwikkeld is, kan opdrachtgever niet beoordelen. Opdrachtgever beoordeeld op functionaliteit of dit standaardconfiguratie of maatwerk is, is daarvoor niet relevant.

44.		Nvl 1 Vraag 205	Het antwoord op vraag 205 gaat uitsluitend in op de beoordeling van gebruiksvriendelijkheid. Het deel van de vraag over welke functionaliteit live moet worden getoond, is niet beantwoord. Dat is met name relevant voor casus 3d. Daarin wordt gevraagd te tonen hoe wijzigingen worden gepland via een changekalender, "eventueel aangevuld met een tijdlijn-, roadmap- of Gantt-weergave". Eis 47 van het Programma van Eisen vraagt om een wijziging-kalender met filtermogelijkheden en noemt geen Gantt-weergave. In het antwoord op vraag 57 geeft opdrachtgever bovendien aan dat met "grafisch inzichtelijk" ten minste wordt bedoeld dat de opbouw (planning) en samenhang inzichtelijk zijn, en dat een specifieke grafische ontwerptool niet is voorgeschreven. Kan opdrachtgever bevestigen dat onderdeel 3d volledig kan worden gedemonstreerd met een changekalender met filtermogelijkheden, en dat het niet tonen van een (optionele) tijdlijn-, roadmap- of Gantt-weergave niet tot een lagere score leidt? Zo nee, kan opdrachtgever toelichten waarom een functionaliteit die in Bijlage 9 als "eventueel" wordt aangeduid en niet in het Programma van Eisen is opgenomen, wel in de beoordeling wordt meegewogen?	Bevestigd wordt dat onderdeel 3d volledig kan worden gedemonstreerd met een changekalender met de gevraagde filtermogelijkheden. Een tijdlijn-, roadmap- of Gantt-weergave is in Bijlage 9 als eventuele aanvulling genoemd en is geen afzonderlijke minimumeis. Indien inschrijver wel een aanvullende tijdlijn-, roadmap- of Gantt-weergave toont, kan de beoordelingscommissie deze betrekken bij de integrale beoordeling van overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, zonder dat daarmee een nieuwe minimumeis wordt geïntroduceerd.
45.		Nvl 1 Vraag 209	Met dit antwoord omvat onderdeel 1a twee wezenlijk verschillende handelingen: het melden via het selfserviceportaal en een werkende API-integratie met vier afzonderlijke handelingen (aanmaken op naam van de melder, teruggave van het registratienummer, status opvragen en aanvullen met informatie of een bijlage). Beide worden beoordeeld met één score, binnen een demonstratie van maximaal 2,5 uur voor 35 onderdelen. Kan opdrachtgever aangeven hoe beide onderdelen binnen de ene score van onderdeel 1a worden gewogen?	Onderdeel 1a wordt integraal beoordeeld. Aspecten wegen mee in de totaalscore van onderdeel 1a. Er wordt geen afzonderlijke mathematische deelweging toegepast. Een duidelijke, werkende en gebruiksvriendelijke keten levert een hogere integrale beoordeling op dan een gedeeltelijke of uitsluitend mondeling toegelichte werking.

46.		Nvl 1 Vraag 217	In het antwoord op vraag 217 geeft opdrachtgever aan dat er 120 servicepuntmedewerkers en 230 behandelaars zijn, waarvan één of enkele medewerkers per instelling als key user worden aangemerkt. Hiermee wordt echter geen antwoord gegeven op de oorspronkelijke vraag over de omvang van de door opdrachtnemer te verzorgen opleidingen en de verhouding tot de voorgeschreven train-de-trainer aanpak. Wij verzoeken opdrachtgever daarom alsnog concreet aan te geven: 1. Hoeveel medewerkers dienen in totaal rechtstreeks door opdrachtnemer te worden opgeleid, uitgesplitst naar doelgroep (servicepuntmedewerkers en behandelaars)? 2. Hoeveel deelnemers worden per cluster of trainingsgroep verwacht? 3. Betreft de genoemde opleidingsinspanning van 8 uur per cluster (40 uur in totaal) de volledige opleidingsinspanning van opdrachtnemer, of dienen meerdere trainingsgroepen per cluster te worden opgeleid? 4. Mag inschrijver ervan uitgaan dat de overige medewerkers via de voorgeschreven train-de-trainer aanpak intern door opdrachtgever worden opgeleid? Wij verzoeken opdrachtgever deze uitgangspunten te verduidelijken, zodat alle inschrijvers de benodigde opleidingsinspanning op dezelfde wijze kunnen begroten en onderling vergelijkbare aanbiedingen kunnen indienen.	Om tot een goed vergelijk te kunnen maken graag uitgaan van: - Eén centrale opleiding van in totaal 16 uur voor circa 6 functioneel beheerders. - Vijf key-usertrainingen van minimaal 8 uur per cluster. - Maximaal 13 optionele ServicePunt trainingen van 4 uur. De key-user trainingen zijn bedoeld voor een geselecteerde groep key users. Het is niet bedoeling dat Opdrachtnemer alle 120 ServicePunt medewerkers en 230 behandelaar rechtstreeks opleidt. De overige medewerkers worden door Opdrachtgever volgens train-de-trainer aanpak getraind en met gebruikmaking van het door Opdrachtnemer opgeleverde opleidings- en naslagmateriaal. Voor de key-user training wordt per cluster uitgegaan van 1 trainingsgroep. Per trainingsgroep is de verwachting dat er tussen de 5 a 10 medewerkers zullen aansluiten. Het definitieve aantal deelnemers wordt bij het implementatieplan vastgesteld. Dit vormt slechts de ondergrens en basis van het opleidingsplan om een goed vergelijk te kunnen maken. Het definitieve opleidingsplan wordt als onderdeel van het implementatieplan vormgegeven, passend bij de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
47.		Nvl 1 Vraag 218	Wij danken opdrachtgever voor de beantwoording van vraag 218. Wij begrijpen dat de indeling per cluster en de reistijd van medewerkers belangrijke uitgangspunten zijn voor de organisatie van de opleidingen. Wij willen benadrukken dat onze trainingen altijd op locatie plaatsvinden en dat de planning en locatie in overleg met opdrachtgever worden vastgesteld. Ons verzoek heeft dan ook uitsluitend betrekking op de groepsgrootte en de duur van de trainingen. Op basis van onze ruime ervaring met vergelijkbare implementaties hanteren wij een opleidingsmethodiek waarbij de groepsgrootte en trainingsduur worden afgestemd op de aangeboden software en de betreffende doelgroep. Hiermee waarborgen wij een effectieve en praktijkgerichte kennisoverdracht. Is opdrachtgever bereid inschrijvers de vrijheid te geven om zelf de groepsgrootte en trainingsduur te bepalen, mits de trainingen op locatie, in overleg met opdrachtgever en binnen de vastgestelde clusterindeling worden georganiseerd en de opleidingsdoelstellingen worden behaald?	Zie antwoord vraag 46.

48.		Nvl 1 Vraag 221	Hoeveel deelnemers verwacht u per cluster voor de key-usertraining van 8 uur?	Per cluster wordt er verwacht dat er tussen de 5 en 10 medewerkers voor de key-usertraining zullen deelnemen. Het definitieve aantal deelnemers wordt bij het implementatieplan vastgesteld.
49.		Nvl 1 Vraag 222	Deelnemersaantallen worden deels pas tijdens implementatie vastgesteld, terwijl de opleidingsopzet is voorgeschreven en afronding van de overdracht mede afhankelijk is van de zelfstandigheid van deelnemers. Kan opdrachtgever vóór inschrijving per doelgroep een maximumaantal deelnemers en inbegrepen groepen vaststellen? Wij verzoeken daarnaast de overdracht te toetsen aan vooraf afgesproken leerdoelen en praktische opdrachten, met een vaste beoordelingstermijn en herstelprocedure. Aanvullende sessies wegens extra deelnemers, afwezigheid of personeelswisselingen worden afzonderlijk overeengekomen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie ook antwoorden op vraag 46 en 47.

Einde nota van inlichtingen.