Aanbestedingsdocument				
Nr.	**Pagina**	**Paragraaf**	**Vraag**	**Antwoord**
1.	13	Par. 4.4	Kan opdrachtgever toelichten waarom bij de referentieomvang zowel minimaal 10.000 studenten als 1.000 medewerkers noodzakelijk is, naast de eis van 500 actieve gebruikers? Is een referentie met circa 3.500 studenten en ten minste 500 actieve gebruikers, bij aantoonbaar vergelijkbare procescomplexiteit, toereikend?	De omvangseisen zijn gesteld om ervaring met een onderwijsorganisatie van vergelijkbare schaal en procescomplexiteit vast te stellen. Een referentie met circa 3.500 studenten is niet toereikend. De eisen van minimaal 10.000 studenten, 1.000 medewerkers blijven gehandhaafd, omdat deze aansluiten bij de omvang, organisatorische complexiteit en gebruikersbelasting van ROC van Twente. Zie ook antwoord op vraag 87.
2.	13	Par. 4.4	Kan ervaring met een reeds langer operationeel roosterplatform waarvan beheer, ondersteuning en doorontwikkeling gedurende de laatste drie jaar hebben plaatsgevonden, meetellen als referentie? Welke datum is bepalend voor de eis van succesvolle implementatie in de afgelopen drie jaar?	Een reeds langer operationeel platform kan meetellen indien binnen de afgelopen drie jaar een succesvolle initiële implementatie, herimplementatie, migratie of wezenlijke uitbreiding heeft plaatsgevonden. Regulier beheer, ondersteuning en doorontwikkeling zijn op zichzelf onvoldoende. Bepalend is de datum waarop het betreffende implementatietraject succesvol in productie is genomen en door de referentieopdrachtgever is geaccepteerd.
3.	13	Par. 4.4	Kan opdrachtgever bevestigen dat bij een beroep op ervaring van een gelieerde onderneming deze onderneming niet verplicht als combinant hoeft in te schrijven, mits de inzet van haar technische bekwaamheid aantoonbaar is geborgd?	Ja. Een gelieerde onderneming hoeft niet als combinant in te schrijven, mits inschrijver aantoont dat hij gedurende de uitvoering daadwerkelijk over de ingeroepen technische bekwaamheid en middelen kan beschikken. ROC van Twente kan na voorlopige gunning aanvullende bewijsstukken verlangen.
4.	10	Planning en gereedheid	Op welk toetsmoment (inschrijving, demonstratie, start implementatie of acceptatie) moeten alle eisen aantoonbaar zijn gerealiseerd? Mag functionaliteit die voor acceptatie gereed is nog tijdens implementatie worden opgeleverd?	Op de uiterste inschrijfdatum moet worden voldaan aan alle voorwaarden die bij inschrijving gelden. Functionaliteit die tijdens de demonstratie wordt beoordeeld, moet dan aantoonbaar beschikbaar zijn. Eisen voor de productieomgeving moeten uiterlijk bij acceptatie zijn gerealiseerd. Functionaliteit mag tijdens de implementatie worden ingericht of opgeleverd, mits de inschrijving onvoorwaardelijk toezegt dat hieraan uiterlijk vóór acceptatie wordt voldaan.
5.	8	Gunningsmethodiek	Hoe wordt de score van de demonstratie onderbouwd per onderdeel, en welke beoordelingscriteria en maximale punten gelden voor elk van de afzonderlijke praktijkcasussen?	De demonstratie wordt beoordeeld overeenkomstig de beoordelingssystematiek en de casus. Per onderdeel wordt beoordeeld in welke mate de oplossing de gevraagde situatie volledig, juist, gebruiksvriendelijk en overtuigend ondersteunt. De maximale punten en weging volgen uit het Aanbestedingsdocument. Alle inschrijvers worden door dezelfde beoordelingscommissie op dezelfde onderdelen en volgens dezelfde maatstaven beoordeeld.
6.	16	Implementatie	Welke mijlpalen, migratiedeadlines, pilotopleidingen en acceptatiecriteria zijn op dit moment door opdrachtgever voorzien en welk deel kan in overleg met opdrachtnemer worden gefaseerd?	In het Implementatieplan moeten ten minste projectstart, ontwerp en inrichting (configuratie), koppelingen, migratie, testen, opleiding, acceptatie, ingebruikname, nazorg en overdracht naar beheer als mijlpalen worden opgenomen. De definitieve deadline go live, pilots en acceptatiecriteria worden na gunning binnen de kaders van de aanbestedingsstukken uitgewerkt (zie ook antwoord bij vraag 19). Fasering

				is toegestaan, mits de einddoelstellingen, kwaliteit, continuïteit en uiterste ingebruiknamedatum worden geborgd.
7.	16-17	5.4	Fasering en go-live. Heeft ROC van Twente een gewenste of uiterste datum voor eerste en volledige productieve ingebruikname? Wordt uitgegaan van een ROC-brede big-bang implementatie of een gefaseerde implementatie per processtap, college, locatie, opleiding of gebruikersgroep?	ROC van Twente gaat uit van een beheerste, gefaseerde implementatie. Waarbij alle organisatieonderdelen gelijktijdig starten. Inschrijver dient in het Implementatieplan een passende fasering en planning voor te stellen, waarbij de integraliteit van de oplossing, de continuïteit van de onderwijsprocessen en tijdige volledige ingebruikname worden gewaarborgd. Zie ook antwoord bij vraag 19.
8.	6, 17-18	5.2 en 5.4	Nazorg/hypercare. Welke minimale periode en intensiteit verwacht ROC van Twente voor nazorg/hypercare na ingebruikname? Verwacht ROC van Twente tevens floorwalking/ coaching-on-the-job voor eindgebruikers, key-users en functioneel beheerders?	Inschrijver dient een passende hypercareperiode voor te stellen en de duur, intensiteit, bereikbaarheid, escalatie en afbouw daarvan in het Implementatieplan te beschrijven. Gerichte ondersteuning van key-users en functioneel beheerders maakt onderdeel uit van de implementatie. Floorwalking of coaching-on-the-job wordt ingezet voor zover dit in het geaccepteerde Implementatieplan is opgenomen. De redelijkerwijs noodzakelijke inzet moet in de vaste implementatieprijs zijn begrepen. Zie ook antwoord bij vraag 19.
9.	6	2.3	In het aanbestedingsdocument staat in paragraaf 2.3 dat de geraamde totale opdrachtwaarde circa € 2.000.000 exclusief btw bedraagt berekend over de maximale contractduur van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten. Deze raming is uitsluitend indicatief en bedoeld ter ondersteuning van inschrijvers. Aan deze geraamde waarde kunnen geen rechten worden ontleend. Kan de aanbestedende dienst aangeven waar zij deze indicatieve raming op heeft gebaseerd?	De raming is gebaseerd op een marktconforme inschatting van de totale kosten over de maximale contractduur, waaronder implementatie, inrichting, migratie, opleiding, jaarlijkse SaaS-, hosting-, beheer-, support- en onderhoudskosten, reguliere doorontwikkeling en een beperkte voorziening voor additionele werkzaamheden. De raming betreft geen beschikbaar budget, minimumafname of omzetgarantie.
10.	7	2.6	De als vast gepresenteerde looptijd wordt door het tussentijdse opzegrecht uitgehold. Bovendien staat artikel 28.6 van de inkoopvoorwaarden opzegging met onmiddellijke ingang toe. De voorwaarden bevatten al een afrekenregeling in artikel 28.7 t/m 28.9, maar de toepassing daarvan op implementatie en periodieke SaaS-vergoedingen is niet concreet. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de termijn van twaalf maanden altijd prevaleert boven artikel 28.6 en dat bij opzegging zonder tekortkoming van inschrijver reeds verrichte prestaties, niet-terugverdiende initiële investeringen en niet-annuleerbare verplichtingen worden vergoed, onder aftrek van aantoonbare besparingen? Inschrijver verzoekt de zesjarige basisperiode primair niet tussentijds opzegbaar te maken. Is dit akkoord? Zo nee, welke concrete afrekening geldt per prestatieonderdeel?	De aanbestedende dienst past de tekst in paragraaf 2.6 aan. De bepaling “De overeenkomst kan door de aanbestedende dienst tussentijds worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden” komt te vervallen. Aanbestedende dienst handhaaft de ontbindingsmogelijkheden zoals opgenomen in de overeenkomst en de toepasselijke algemene inkoopvoorwaarden. De wijzigingen zijn verwerkt in Aanbestedingsdocument Planning en roostering_v2.
11.	8	2.9 (KPI’s na gunning)	Inschrijver hanteert in haar reguliere SaaS-dienstverlening een uniforme SLA die consistent op al haar klanten wordt toegepast, met servicenormen, meetmethodieken, rapportages en escalatieprocessen die zijn afgestemd op haar multi-tenant platform. Het Programma van Eisen stelt dat de definitieve KPI’s, meetmethodiek, rapportagewijze en normwaarden pas na gunning worden uitgewerkt, terwijl hieraan sancties zijn gekoppeld. Deze open exposure kan door inschrijver vooraf niet worden geprijsd.	Niet akkoord. Paragraaf 2.6 beschrijft de minimale norm, waarbij de eisen uit het Programma van Eisen leidend zijn. De standaard-SLA van inschrijver kan uitsluitend als praktische uitwerking worden gebruikt voor zover deze volledig aansluit op de aanbestedingsstukken. Na gunning worden operationele details, zoals meetmethodiek, rapportage en overlegstructuur, nader uitgewerkt. Materiële afwijkingen of verlaging van eisen zijn niet toegestaan.

			Is de aanbestedende dienst bereid de uniforme SLA van inschrijver als uitgangspunt te hanteren voor de contractuele SLA-afspraken, waarbij inschrijver in de inschrijving aantoont dat deze SLA voldoet aan de gestelde eisen uit het Programma van Eisen, en eventuele materiële afwijkingen vóór gunning worden besproken en vastgelegd? Zo nee, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom niet?	
12.	9	2.9 (boete)	De boete van € 10.000 per KPI per meetperiode is niet begrensd en kan met schadevergoeding, opschorting en ontbinding cumuleren. Eén incident kan meerdere KPI's raken. Inschrijver verzoekt de boete te schrappen en de reguliere aansprakelijkheidsregeling toe te passen. Subsidiair stelt zij proportionele service credits voor, uitsluitend bij toerekenbare overschrijding van vooraf objectief bepaalde normen na een redelijke hersteltermijn, maximaal 10% van de maandvergoeding per maand en 10% van de Jaarvergoeding per jaar, inbegrepen in het totale aansprakelijkheidsplafond. Eén oorzaak leidt niet tot meervoudige sancties en credits worden op eventuele schadevergoeding in mindering gebracht. Verrekening uitsluitend bij erkende of definitief vastgestelde aanspraken. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De boeteregeling blijft gehandhaafd. Een boete wordt uitsluitend toegepast bij een toerekenbare overschrijding van een objectief vastgestelde KPI. Samenhangende tekortkomingen met dezelfde directe oorzaak worden voor de boetetoepassing als één gebeurtenis beschouwd. Een betaalde boete wordt voor hetzelfde feitencomplex in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding. De overige rechten van ROC van Twente, waaronder opschorting en ontbinding bij een wezenlijke tekortkoming, blijven onverlet.
13.	8	2.9 (beschikbaarheid)	De beschikbaarheid van 99,9% vergt een eenduidige meting en afbakening ten opzichte van ESB, IdP, internet en ROC-systemen. De definitie van beschikbaarheid in artikel 59.1 van de inkoopvoorwaarden ("vrij van Gebreken") is ruimer dan daadwerkelijke bruikbaarheid. Kan worden bevestigd dat wordt gemeten op het overeengekomen SaaS-meetpunt, op onbeschikbaarheid van essentiële functies, met uitsluiting van aantoonbare oorzaken in door ROC beheerde systemen, internet buiten inschrijvers keten, overeengekomen onderhoud en overmacht? Inschrijver blijft verantwoordelijk voor eigen hosting-/onderaannemersketen. Kan het uniforme onderhoudsvenster van inschrijver worden geaccepteerd en de meetformule vóór inschrijving worden vastgesteld?	De beschikbaarheid wordt gemeten op het overeengekomen SaaS-meetpunt en heeft betrekking op de essentiële productiefunctionaliteiten onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Vooraf overeengekomen onderhoud, overmacht en aantoonbare oorzaken in systemen of infrastructuur waarvoor ROC van Twente verantwoordelijk is, worden buiten beschouwing gelaten. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor zijn hosting- en onderaannemersketen. Een standaard onderhoudsvenster is uitsluitend toegestaan indien dit voldoet aan de eisen. De meetformule wordt in de SLA vastgelegd.
14.	8	2.9 (klanttevredenheid)	Een rapportcijfer van minimaal 8,0 voor klanttevredenheid bevat subjectieve factoren en kan mede worden beïnvloed door ROC-beleid, adoptie of verwachtingen over niet-gecontracteerde functionaliteit. Daarop kan geen automatische boete of ontbinding worden gebaseerd. Inschrijver hanteert per 2027 voor al haar klanten een Experience Level Agreement (XLA), waarin klanttevredenheid wordt gemeten, gerapporteerd en besproken op dienstverlening, producttevredenheid (pNPS) en relatietevredenheid (rNPS). De XLA maakt onderdeel uit van de SLA-gesprekken en is een aanvulling op de SLA en DAP van inschrijver. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de XLA van inschrijver in de plaats komt van het rapportcijfer van minimaal 8,0, en dat klanttevredenheid daarmee uitsluitend als gezamenlijk verbeterinstrument geldt en niet onder de KPI-boete of ontbindingsgronden valt? Zo nee, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom niet?	Niet akkoord met vervanging van de norm door de XLA van inschrijver. De XLA kan wel als onderdeel van de meet- en verbetercyclus worden gebruikt, mits deze aansluit op de eisen van ROC van Twente. Een onvoldoende score leidt niet zonder nadere analyse automatisch tot een boete of ontbinding. Eerst worden representativiteit, oorzaken en beïnvloedbare factoren onderzocht en wordt zo nodig een verbeterplan overeengekomen.

15.	7–8	2.9 (rapportage)	§2.9 noemt rapportage 4 keer per jaar en A-43 halfjaarlijks. Inschrijver hanteert een standaard periodisering per kwartaal. Mag de rapportage in het standaardformat van de inschrijver worden aangeleverd?	Ja. De rapportage wordt eenmaal per kwartaal aangeleverd. Het standaardformat van inschrijver mag worden gebruikt, mits dit alle verlangde KPI's, trends, incidenten, beschikbaarheidsgegevens, verbetermaatregelen en overige overeengekomen informatie bevat. ROC van Twente kan verlangen dat het format wordt aangevuld wanneer dit voor een volledige beoordeling noodzakelijk is.
16.	8	2.9 (SLA)	Inschrijver hanteert in haar reguliere SaaS-dienstverlening een uniforme Service Level Agreement die consistent op al haar klanten wordt toegepast en integraal onderdeel uitmaakt van haar standaarddienstverlening. Deze uniforme SLA weerspiegelt de in de markt gebruikelijke en door inschrijver geoperationaliseerde servicenormen, meetmethodieken, rapportages en escalatieprocessen die zijn afgestemd op haar multi-tenant platform en onderliggende infrastructuur. Afwijking van deze uniforme SLA leidt in de praktijk tot aanzienlijke operationele complexiteit en kostenverhoging die ten koste gaat van de voor aanbestedende dienst beschikbare dienstverlening. Is de aanbestedende dienst bereid de uniforme SLA van inschrijver als uitgangspunt te hanteren voor de contractuele SLA-afspraken, waarbij inschrijver bij haar inschrijving aantoont dat haar standaard-SLA voldoet aan de in alle bestanden gewenste criteria, en eventuele materiële afwijkingen voorafgaand aan gunning tussen partijen worden besproken en vastgelegd? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De aanbestedingsstukken en minimumeisen zijn leidend. De uniforme SLA van inschrijver kan als praktische uitwerking worden gebruikt indien deze ten minste aan alle eisen voldoet. Afwijkende voorwaarden of voorbehouden worden niet geaccepteerd. Na gunning worden uitsluitend operationele details afgestemd; over materiële eisen en contractuele kernvoorwaarden wordt niet onderhandeld. Zie ook antwoord bij vraag 11.
17.	8	2.9 (gepland onderhoud)	Om de beschikbaarheid van de applicatie en veiligheid van de data in de applicatie te garanderen, kan het in uitzonderlijke situaties en calamiteiten nodig zijn dat we gepland onderhoud uitvoeren op andere tijden dan gesteld. Bovendien kan het nodig zijn dat gepland onderhoud vanwege de urgentie en risico's snel moet worden uitgevoerd. Bij het inplannen en uitvoeren van gepland onderhoud houden we rekening met de situatie van de onderwijsinstellingen en het gebruik van de applicatie. Is aanbestedende dienst bereid de eis te verzachten tot de garanties m.b.t. Gepland onderhoud die in de SLA wordt vastgelegd? Zo niet, waarom niet?	De eis blijft gehandhaafd. Bij urgente beveiligingsincidenten of calamiteiten mag onderhoud buiten het reguliere venster plaatsvinden indien uitstel redelijkerwijs niet mogelijk is, ROC van Twente zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd en duur en impact worden beperkt. Regulier gepland onderhoud vindt binnen het overeengekomen venster plaats. De SLA kan deze verplichting nader uitwerken, maar niet beperken.
18.	8	2.9 (beschikbaarheid)	Vanuit de SLA van inschrijver garanderen we een beschikbaarheid van 99,8% per 24 uur. Aanbestedende dienst eist een beschikbaarheidsgarantie van 99,9% tussen 06.00 uur en 22.00 uur. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met de garanties van inschrijver? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. De beschikbaarheidsnorm van 99,9% tussen 06.00 en 22.00 uur blijft gehandhaafd vanwege het bedrijfskritische karakter van de planning- en roosterapplicatie. De norm wordt berekend volgens de overeengekomen meetmethode en met toepassing van de vastgestelde uitsluitingen.
19.	10, 16	3.1; 5.4, vraag 1	Wat is de gewenste en wat is de uiterste datum voor ingebruikname van de oplossing (bijvoorbeeld voor het rooster 2027-2028)? Denk hierbij aan de technische oplevering en de operationele ingebruikname. Welke gevolgen heeft het indien vertraging het gevolg is van afhankelijkheden aan de zijde van ROC van Twente of derden (waaronder Saxion, de berichtenmakelaar en de bronsystemen)?	Inschrijver dient in het Implementatieplan een realistische planning voor technische oplevering en operationele ingebruikname voor te stellen. De definitieve mijlpalen worden in het geaccepteerde Implementatieplan vastgelegd. Vooralsnog heeft ROC van Twente de ambitie om het volgende tijdspad te realiseren: - Technische acceptatie eind 2027; - Trainen en opleiden gebruikers en key-users: jan-feb-mrt 2028; - Gebruikers acceptatietest: apr 2028;

				- Go live roostermakers: mei 2028; - Gepubliceerde roosters nieuwe applicatie: zomer 2028. - Nazorg project: tot jan 2029. Bij aantoonbare vertraging door ROC van Twente of een derde waarvoor opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, worden de rechtstreeks geraakte mijlpalen naar redelijkheid aangepast. Opdrachtnemer meldt de vertraging tijdig en onderbouwd en beperkt de gevolgen. Extra kosten worden uitsluitend vergoed na voorafgaande schriftelijke goedkeuring.
20.	10	3.1; 3.3	Gezien de korte doorlooptijd tussen de publicatie en de eerste NVI heeft inschrijver de voorkeur om tijdens de 2e NVI ook nieuwe vragen te stellen. Mede gezien de grote hoeveelheid eisen en wensen (>200) is dit wenselijk. Dit komt ten goed van de uiteindelijke inschrijving en daarmee de kwaliteit van de geboden oplossing. Is aanbestedende dienst bereid om hier aan mee te werken. Zo niet, waarom niet?	Nee. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de opzet van de vragenrondes te wijzigen. Inschrijvers zijn in de eerste vragenronde in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over de aanbestedingsdocumenten. De tweede Nota van Inlichtingen is bedoeld voor nadere of verduidelijkende vragen die rechtstreeks voortvloeien uit de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen. Gelet op de voortgang van de procedure en een gelijke en transparante behandeling van inschrijvers worden in de tweede vragenronde geen nieuwe vragen over de oorspronkelijke aanbestedingsdocumenten in behandeling genomen.
21.	12	4.2.2	ISO 9001 of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem wordt aanvullend op ISO 27001 en onafhankelijke assurance verlangd. Inschrijver verzoekt duidelijkheid over de aanvullende bewijslast en de mogelijkheid om bestaande procesbeheersing te benutten. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ISO 27001 in combinatie met relevante onafhankelijke assurance en concrete documentatie over kwaliteitsbeheersing als gelijkwaardig bewijs kan worden beoordeeld, voor zover daarmee de genoemde kwaliteitsprocessen aantoonbaar worden afgedekt, en welke stukken daarvoor moeten worden overgelegd? Indien niet, welke opdrachtgerelateerde risico's vereisen aanvullend ISO 9001 of een apart kwaliteitssysteem?	Een ISO 9001-certificaat is geaccepteerd bewijs, maar niet het enige mogelijke bewijs. Gelijkwaardige bewijsstukken zijn toegestaan indien daarmee aantoonbaar structurele kwaliteitsbeheersing wordt aangetoond. ISO 27001 en assurance kunnen deel uitmaken van de onderbouwing, maar zijn niet automatisch gelijkwaardig. De onderbouwing moet ten minste kwaliteitsbeleid, verantwoordelijkheden, procesbeheersing, afwijkingenmanagement, interne audits, corrigerende maatregelen en continue verbetering omvatten.
22.	16	5.4, vraag 1	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoeveel actieve gebruikers er getraind en/of opgeleid dienen te worden?	Circa 100 actieve gebruikers (onderwijsmanagers, planners en roostermakers).
23.	16	5.4, vraag 1	Voor het implementatieplan geldt momenteel een limiet van 10 pagina's. Om de gevraagde onderdelen grondig en concreet uit te werken, heeft de inschrijver meer ruimte nodig. Een hogere pagina-omvang komt de kwaliteit van de inschrijving direct ten goede. Dit stelt de aanbestedende dienst in staat om tot een nauwkeurigere beoordeling en puntentoekenning te komen, met als gunstig effect dat de meest geschikte leverancier wordt geselecteerd. Is de aanbestedende dienst bereid de limiet voor 5.4 vraag 1; Implementatieplan te verhogen naar 14 pagina's?	Akkoord. De maximale omvang van het Implementatieplan wordt verhoogd van tien naar veertien A4-pagina's. De overige vormvereisten blijven ongewijzigd. Tekst boven het maximum wordt niet bij de beoordeling betrokken. Bijlagen en verwijzingen mogen niet worden gebruikt om de paginalimiet te omzeilen.
24.	16	5.4, vraag 1	De aanbestedende dienst noemt geen harde startdatum voor de implementatie noch is er een harde opleverdatum vastgesteld, hierdoor is het voor inschrijver onduidelijk op welke wijze een kortere dan wel langere implementatie doorlooptijd van invloed is op de puntenwaardering. Ten behoeve van een objectieve beoordeling en gelijke behandeling verzoeken wij de aanbestedende dienst te verduidelijken:	Een kortere doorlooptijd leidt niet automatisch tot een hogere score en een langere doorlooptijd niet automatisch tot een lagere score. Beoordeeld wordt of de planning realistisch, volledig en uitvoerbaar is, rekening houdt met afhankelijkheden en onderwijsprocessen, voldoende ruimte biedt voor testen, opleiding en acceptatie en de risico's beheerst.

			Wat is de referentie- of streefdatum/doorlooptijd die de aanbestedende dienst voor ogen heeft? Op welke wijze en volgens welke criteria leidt een specifieke doorlooptijd (bijvoorbeeld 6 versus 12 maanden) tot een hogere of lagere score binnen dit sub-gunningscriterium?	Een onrealistisch korte of onvoldoende onderbouwde planning kan lager worden beoordeeld.
25.	17	5.5	Wat bedoelt de aanbestedende dienst met de Demo-eis: behandel "Implementatie, beheer en ondersteuning". Bedoelt de aanbestedende dienst in de applicatie? Of wordt hier uitleg over de implementatie bedoeld?	Met dit onderdeel wordt zowel uitleg over de implementatie als een toelichting en, waar relevant, demonstratie van beheer en ondersteuning bedoeld. Inschrijver licht toe hoe implementatie, configuratie, beheer, incidentafhandeling, monitoring, rapportage, escalatie en kennisoverdracht worden georganiseerd. Onderdelen die door de applicatie worden ondersteund, worden bij voorkeur in de oplossing getoond.
26.	20	5.9	In de documentatie staat in paragraaf 5.9 Strategisch inschrijven is niet toegestaan; een inschrijving die de beoordelingssystematiek manipuleert of een eerlijke vergelijking tussen inschrijvers onmogelijk maakt, leidt tot uitsluiting. Onder een strategische inschrijving wordt tevens verstaan: 'een inschrijving die ertoe leidt dat het beoordelingssysteem wordt gemanipuleerd'. Welke objectieve en aanwijsbare criteria hanteert de aanbestedende dienst om dit te kunnen beoordelen?	Onder strategisch inschrijven wordt verstaan een prijsstelling die de beoordelingssystematiek kunstmatig beïnvloedt en geen reële of vergelijkbare weergave van de kosten vormt. Objectieve aanwijzingen zijn onder meer negatieve, symbolische of evident irreële prijzen, het verschuiven van noodzakelijke kosten naar niet of beperkt meegewogen onderdelen, onverklaarbare prijsverhoudingen en onvolledige prijsstelling. Voor terzijdelegging wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld de prijsstelling schriftelijk toe te lichten.
27.	20	5.9	In de documentatie staat in paragraaf 5.9 Strategisch inschrijven is niet toegestaan; een inschrijving die de beoordelingssystematiek manipuleert of een eerlijke vergelijking tussen inschrijvers onmogelijk maakt, leidt tot uitsluiting. Aangezien de aanbestedende dienst geen inzicht heeft in de specifieke kostprijzen noch de winstmarge van de inschrijvende partijen, vragen wij de aanbestedende dienst te onderbouwen hoe zij de genoemde uitsluitingen gaat beoordelen?	Inzicht in de volledige interne kostprijs of winstmarge is niet vereist. Aanbestedende dienst beoordeelt of de prijzen volledig, consistent, uitvoerbaar en onderling vergelijkbaar zijn in relatie tot de gevraagde prestaties. Bij een opvallende prijs of prijsverhouding kan een schriftelijke toelichting worden verlangd. Terzijdelegging vindt uitsluitend plaats op basis van objectieve en gemotiveerde omstandigheden, nadat inschrijver gelegenheid heeft gehad een toelichting te geven. Zie ook antwoord bij vraag 26.
28.	21	6.2	De vervalregeling strekt zich expliciet uit tot latere schadevergoedingsvorderingen en is daarmee ruimer dan alleen de termijn voor een kort geding tegen de voorgenomen gunning. Inschrijver verzoekt de laatste volzin te schrappen en te bevestigen dat de standstilltermijn uitsluitend de contractueel verlangde termijn voor een kort geding tegen de kenbaar gemotiveerde gunningsbeslissing betreft. Zelfstandige schadevorderingen, later bekend geworden gebreken en dwingende rechtsbeschermingsmogelijkheden worden niet bij voorbaat uitgesloten. Is dit akkoord?	De standstilltermijn ziet op het binnen de aangegeven termijn aanhangig maken van een kort geding tegen de kenbaar gemotiveerde gunningsbeslissing. De regeling strekt niet tot het uitsluiten van zelfstandige schadevorderingen, aanspraken op basis van feiten die redelijkerwijs pas later bekend konden worden of dwingendrechtelijke rechtsbeschermingsmogelijkheden.

Bijlage 1. Concept overeenkomst				
Nr.	**Pagina**	**Artikel**	**Vraag**	**Antwoord**
29.	4	3.2 tussentijdse beeindiging	Kan opdrachtgever toelichten in welke gevallen tussentijdse opzegging met twaalf maanden opzegtermijn mogelijk is en of bij opzegging zonder	ROC van Twente heeft tekst in paragraaf 2.6 (aanbestedingsdocument) aangepast. Zie ook antwoord bij vraag 10.

			tekortkoming van opdrachtnemer aantoonbare, nog niet terugverdiende initiële implementatie-investeringen worden vergoed?	
30.	7	Art 6 Conceptovereenkomst	Hoe zijn acceptatie, deeloplevering en aanvang van de exploitatievergoeding geregeld wanneer onderwijsplattegrond, inzetplanning en roosterpublicatie op verschillende momenten in productie gaan?	Acceptatie kan per overeengekomen deeloplevering plaatsvinden, mits het betreffende onderdeel zelfstandig bruikbaar is en aan de vastgelegde acceptatiecriteria voldoet. De exploitatievergoeding vangt aan vanaf de schriftelijke acceptatie en productieve ingebruikname van het betreffende onderdeel. De fasering, deeloplevering en bijbehorende vergoedingen worden vooraf in het geaccepteerde Implementatieplan vastgelegd.
31.	7	6.1	Kan opdrachtgever toelichten welk beschikbaarheids- en supportregime geldt tijdens intensieve roosterperioden, vakanties en buiten kantooruren, en of dit in het prijsblad afzonderlijk mag worden begroot?	Aanbestedende dienst ziet niet hoe uw vraag zich verhoudt tot hetgeen in paragraaf 6.1 is beschreven. De vereiste beschikbaarheid en support gelden gedurende het gehele jaar, inclusief intensieve roosterperioden en vakantieperioden. Support wordt verleend binnen de overeengekomen servicetijden. De hiervoor benodigde dienstverlening dient in de vaste vergoeding te zijn inbegrepen en mag niet afzonderlijk worden begroot.
32.	7	6.1	Acceptatie van opleiding en gebruikersgereedheid. Welke objectieve acceptatiecriteria hanteert ROC van Twente voor het onderdeel opleiding, kennisoverdracht, gebruikersadoptie en gereedheid voor productie? Wordt acceptatie gebaseerd op het beschikbaar stellen/uitvoeren van overeengekomen activiteiten of tevens op aantoonbare gebruikerscompetentie, adoptiegraad of tevredenheid?	Acceptatie vindt primair plaats op basis van de tijdige en volledige uitvoering en oplevering van de overeengekomen onderdelen, conform de in paragraaf 6.1 opgenomen acceptatiemethode en criteria (conform eisen uit Programma van Eisen). Daarnaast dient Opdrachtnemer aan te tonen dat beheerders en key-users voldoende zijn toegerust om hun overeengekomen taken uit te voeren. De mate van adoptie of tevredenheid onder eindgebruikers vormt op zichzelf geen grond voor afkeuring, tenzij in het geaccepteerde Implementatieplan hiervoor vooraf objectieve en toetsbare acceptatiecriteria zijn vastgesteld.
33.	6–7	Art. 2.1, 5.3 en 6.1	In artikel 5.3 en 6.1 concept overeenkomst wordt verwezen naar onderdelen B3 en B4, die in artikel 2.1 niet zijn gedefinieerd. Kan aanbestedende dienst dit toelichten of indien nodig herstellen?	Aanbestedende dienst begrijpt u inhoudelijk vraag niet.
34.	3–4	Art. 2.2 leden 2 t/m 4 en 3.1 lid 1	De overeenkomst prevaleert boven de Nota's van Inlichtingen. Daarnaast ontbreekt de SLA als afzonderlijk contractstuk, terwijl paragraaf 2.9 van het Aanbestedingsdocument uitwerking na gunning voorschrijft. Inschrijver wil voorkomen dat overeengekomen specifieke SaaS-serviceafspraken door algemene bepalingen worden doorkruist. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat (a) alle in de NvI toegezegde wijzigingen integraal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt en (b) inschrijver haar SLA mag bijvoegen en de aan de aanbestedingseisen getoetste SLA als contractstuk boven de inkoopvoorwaarden wordt opgenomen? Zo nee, waarom niet?	De in deze Nota van Inlichtingen toegezegde wijzigingen worden verwerkt in de definitieve contractdocumenten dan wel maken daarvan via de toepasselijke rangorderegeling onderdeel uit. Na gunning wordt in gezamenlijk overleg een SLA nader uitgewerkt en vastgelegd. In geval van strijdigheid tussen de SLA en de aanbestedingsstukken prevaleren de aanbestedingsstukken.
35.	4	Art. 3.1 lid 2	De verplichting tot volledige voortzetting na contracteinde kent geen maximale duur of afzonderlijke betalingsregeling. Dit kan leiden tot een onbegrensde verlenging en capaciteitsverplichting. Inschrijver verzoekt de exitfase te beperken tot maximaal zes maanden, na tijdige schriftelijke aankondiging en op basis van een vooraf afgestemd exitplan. Reguliere dienstverlening blijft gedurende die periode tegen de	Gedeeltelijk akkoord. De exitfase wordt uitgevoerd op basis van een tijdig afgestemd exitplan en duurt niet langer dan redelijkerwijs noodzakelijk. Als uitgangspunt geldt maximaal zes maanden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Reguliere dienstverlening blijft gedurende deze periode tegen de geldende tarieven verschuldigd. Aanvullende transitie- en migratiewerkzaamheden worden na voorafgaande schriftelijke

			dan geldende, geïndexeerde tarieven verschuldigd; aanvullende migratie- en transitiewerkzaamheden worden afzonderlijk vergoed. Kan worden bevestigd dat vertraging bij ROC van Twente of een opvolgend leverancier niet leidt tot onbeperkte kosteloze voortzetting? Is dit akkoord?	opdracht vergoed. Vertraging die niet aan opdrachtnemer is toe te rekenen leidt niet tot kosteloze, onbeperkte voortzetting.
36.	4	Art. 3.2 lid 1	Deze grond kan tot onmiddellijke beëindiging zonder tekortkoming leiden, terwijl kosteloze overdracht ook eigen software, hulpmiddelen en generieke documentatie lijkt te omvatten. Inschrijver verzoekt eerst overleg over redelijke aanpassing van scope, prijs en planning te verplichten. Als beëindiging daarna noodzakelijk blijkt zonder toerekenbare tekortkoming van inschrijver, geldt de overeengekomen afrekening van investeringen en verplichtingen. Kan daarnaast worden bevestigd dat overdracht uitsluitend ROC-data en specifiek overeengekomen klantdocumentatie betreft en geen overdracht van generieke programmatuur, broncode, knowhow of rechten van derden inhoudt? Aanvullende exitwerkzaamheden worden vergoed conform artikel 3.2 lid 2. Is dit akkoord?	Gedeeltelijk akkoord. Gelet op de verschillende beëindigingsgronden van artikel 3.2 is voorafgaand overleg of herstel niet in alle gevallen passend of mogelijk. Indien de aard van de beëindigingsgrond dit redelijkerwijs toelaat, treden partijen vooraf in overleg over mogelijke voortzetting of aanpassing binnen de aanbestedingsrechtelijke en contractuele kaders. Bij beëindiging zonder toerekenbare tekortkoming worden verrichte en geaccepteerde prestaties vergoed; niet-terugverdiende implementatie-investeringen worden niet afzonderlijk vergoed. De overdrachtsverplichting ziet op ROC-data en voor ROC specifieke gegevens en documentatie, en niet op generieke programmatuur, broncode, knowhow of rechten van derden. Voor aanvullende exitwerkzaamheden geldt artikel 3.2 lid 2.
37.	4	Art. 3.2 lid 1	Een wijziging van aandeelhouderschap of interne reorganisatie hoeft de uitvoering niet nadelig te beïnvloeden. De huidige bepaling geeft desondanks een onmiddellijk ontbindingsrecht. Kan de aanbestedende dienst deze grond, ook in artikel 28.3 van de inkoopvoorwaarden, beperken tot een zeggenschapswijziging die aantoonbaar wezenlijk nadelig is voor de nakoming, beveiliging of continuïteit en waarvoor geen redelijke waarborgen kunnen worden geboden? Interne groepsreorganisaties en wijzigingen zonder dergelijk effect vormen geen ontbindingsgrond. Inschrijver informeert ROC vooraf waar dat redelijkerwijs en rechtens mogelijk is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee. De aanbestedende dienst acht de voorgestelde beperking van het ontbindingsrecht niet wenselijk, omdat wijzigingen in aandeelhouderschap, zeggenschap of organisatiestructuur gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering en continuïteit van de overeenkomst. Artikel 28.3 blijft ongewijzigd.
38.	5	Art. 4.1 lid 9 en 4.2 lid 1	Betaling van implementatie na acceptatie en jaarlijkse SaaS-facturatie achteraf leiden tot aanzienlijke voorfinanciering. Artikel 11.1 van de inkoopvoorwaarden maakt betaling bovendien afhankelijk van acceptatie. Inschrijver stelt voor de eenmalige kosten als volgt te factureren: 30% bij ondertekening, 30% bij oplevering voor acceptatie, 25% bij livegang en 15% bij decharge. Voor SaaS-licenties en support wordt jaarlijkse facturatie vooraf voorgesteld, met betaling binnen dertig dagen na correcte factuur. Kan tevens worden verduidelijkt vanaf welk moment de jaarlijkse vergoeding verschuldigd is en hoe test- en acceptatieomgevingen tijdens implementatie worden vergoed? Is dit akkoord, met expliciete afwijking van artikel 11.1 en 15.1 van de inkoopvoorwaarden?	Niet akkoord. De implementatiekosten worden gefactureerd na acceptatie van de overeengekomen implementatieprestatie. De jaarlijkse SaaS-vergoeding is verschuldigd vanaf schriftelijke acceptatie en productieve ingebruikname en wordt achteraf gefactureerd volgens de overeenkomst. Test- en acceptatieomgevingen die voor de implementatie vereist zijn, zijn in de vaste implementatieprijs begrepen. De artikelen 11.1 en 15.1 van de inkoopvoorwaarden blijven van toepassing.
39.	5	Art. 4.1 lid 5	Een administratieve facturatiefout mag niet automatisch leiden tot definitief verval van een reeds overeengekomen prijsaanpassing. Is de aanbestedende dienst bereid toe te staan dat een tijdig aangekondigde en overeengekomen indexatie binnen twaalf maanden na de betreffende factuurdatum administratief wordt gecorrigeerd? Dit	Gedeeltelijk akkoord. Een tijdig aangekondigde en contractueel toegestane indexatie kan bij een aantoonbare administratieve fout binnen twaalf maanden na de betreffende factuurdatum worden gecorrigeerd, mits de grondslag en berekening ongewijzigd zijn en de correctie inzichtelijk wordt onderbouwd. Dit geeft geen recht op een nieuwe of niet tijdig aangekondigde prijsaanpassing.

			wijzigt de overeengekomen prijs niet en geeft ROC geen onverwacht inhoudelijk prijsrisico. Zo nee, waarom niet?	
40.	5	Art. 4.1 leden 3, 4 en 8	Artikel 4.1 lid 8 spreekt het indexatierecht tegen. Bovendien worden prijzen vanaf de beoogde start in maart 2027 tot januari 2029 bevroren en is de exacte indexcategorie niet bepaald. Inschrijver verzoekt lid 8 te schrappen en jaarlijkse indexatie vanaf 1 januari 2028 toe te staan zonder afzonderlijk goedkeuringsrecht, na tijdige schriftelijke aankondiging. In aansluiting op haar tariefbeleid stelt inschrijver voor de CBS-index CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, SBI M–N, te hanteren, met vergelijking juni vorig jaar/juni lopend jaar en peildatum 15 augustus, of een eenduidig te bepalen opvolger. Is dit akkoord?	Niet akkoord. De aanbestedende dienst handhaaft de indexatieregeling zoals opgenomen in artikel 4.1, lid 3 van de conceptovereenkomst. De overeengekomen tarieven zijn tot het daarin bepaalde indexatiemoment vast en niet voor aanpassing vatbaar. Indexatie kan voor het eerst plaatsvinden per 1 januari 2029 en uitsluitend overeenkomstig de in de conceptovereenkomst vastgelegde CBS-index en berekeningssystematiek.
41.	5	Art. 4.3 lid 2	Een ontbrekende inkoopreferentie, ook als ROC deze niet tijdig heeft verstrekt, kan betaling onbeperkt blokkeren. Artikel 14.5 van de inkoopvoorwaarden laat terugzending zonder kennisgeving toe. Kan worden bevestigd dat ROC eventuele factuurbezwaren binnen tien werkdagen gemotiveerd meldt, onbetwiste bedragen tijdig betaalt en noodzakelijke inkooppreferenties vooraf verstrekt? Een niet aan inschrijver toe te rekenen administratieve onvolkomenheid schort de betalingstermijn niet op. Is dit akkoord?	Correcte en opeisbare facturen worden binnen de overeengekomen betalingstermijn betaald. Betaling laat onverlet dat ROC van Twente een bedrag kan corrigeren, verrekenen of terugvorderen indien achteraf blijkt dat dit geheel of gedeeltelijk niet verschuldigd was.
42.	6	Art. 5.2	Een succesvolle SaaS-implementatie hangt mede af van tijdige besluitvorming, brondata en inzet van ROC en andere leveranciers. Het generiek fataal maken van alle opleverdata legt ook deze afhankelijkheden bij inschrijver. Inschrijver verzoekt alleen uitdrukkelijk benoemde eindmijlpalen als fataal aan te merken en eerst een schriftelijke ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn te verlangen voordat verzuimgevolgen worden ingeroepen, behoudens blijvende onmogelijkheid. Kan tevens worden bevestigd dat planning en fatale termijnen evenredig opschuiven bij aantoonbare vertraging door ROC, bron-/doelsystemen of niet aan inschrijver toe te rekenen medewerking van derden, en dat aantoonbare extra inzet na schriftelijke afstemming wordt vergoed?	Alleen de in de overeenkomst of het geaccepteerde Implementatieplan uitdrukkelijk als fataal benoemde eindmijlpalen gelden als fatale termijn. Voor overige termijnen geldt, behoudens blijvende onmogelijkheid, eerst een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn. Bij aantoonbare vertraging door ROC van Twente of niet aan opdrachtnemer toe te rekenen derden worden de geraakte termijnen naar redelijkheid aangepast. Extra inzet wordt uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring vergoed.
43.	6–7	Art. 5.3 en 6.1	Art. 5.3 koppelt de aanvang van B3 en B4 aan schriftelijke acceptatie van de productieomgeving, terwijl art. 6.1 niet definieert wat Acceptatie van de productieomgeving inhoudt. Wij vragen aanbestedende dienst daarom het volgende te bevestigen: Welke acceptatiecriteria gelden voor de productieomgeving? Wij gaan ervan uit dat deze volgen uit het Programma van Eisen en het geaccepteerde Implementatieplan (art. 6.1, B1). Kunt u bevestigen dat de criteria uitsluitend uit deze documenten voortkomen? Wie accepteert het Implementatieplan en binnen welke termijn, zodat de acceptatiecriteria vóór de start van de implementatie vaststaan?	De acceptatiecriteria volgen uit het Programma van Eisen, de Nota's van Inlichtingen, de overeenkomst en het vooraf geaccepteerde Implementatieplan. De door ROC van Twente aangewezen projectverantwoordelijke accepteert het Implementatieplan binnen de in de projectplanning vastgelegde termijn. Acceptatie of gemotiveerde afwijzing vindt plaats vóór aanvang van de betreffende uitvoeringsfase, zodat de criteria vooraf kenbaar zijn.
44.	7	Art. 6.2	Een vaste inhouding van € 10.000 staat los van ernst en herstelkosten, ook bij kleine restpunten na acceptatie. Inschrijver verzoekt deze inhouding te schrappen.	Niet akkoord. De inhouding van € 10.000 blijft gehandhaafd als zekerheid voor tijdig herstel van bij acceptatie vastgelegde restpunten. De inhouding

			Indien de aanbestedende dienst een retentie noodzakelijk acht, kan deze worden beperkt tot een redelijk aan de aantoonbare herstelkosten gerelateerd bedrag, maximaal 5% van de eenmalige implementatievergoeding, zonder inhouding op SaaS-vergoedingen en met vrijgave per hersteld restpunt? De inhouding mag niet cumuleren met betalingsopschorting voor hetzelfde gebrek. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	wordt vrijgegeven zodra de betreffende restpunten zijn hersteld. Voor hetzelfde gebrek vindt geen dubbele inhouding plaats.
45.	8	Art. 7.2	Individuele toestemming voor iedere hosting-, support- of onderaannemer past niet bij een standaard SaaS-keten. PS-5 voorziet al in voorafgaande notificatie bij subverwerkerswijziging. Inschrijver verzoekt algemene toestemming voor de bij inschrijving bekendgemaakte keten. Voor wijzigingen geldt minimaal dertig dagen voorafgaande informatie en een gemotiveerd bezwaarrecht op redelijke beveiligings-, continuïteits- of gegevensbeschermingsgronden. Partijen zoeken bij bezwaar eerst een werkbare oplossing. De verantwoordelijkheid van inschrijver voor haar keten blijft binnen de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling bestaan. Is dit akkoord?	Gedeeltelijk akkoord. Voor de bij inschrijving bekendgemaakte hosting-, support- en subverwerkersketen geldt algemene toestemming. Materiële wijzigingen worden tijdig vooraf gemeld, waarbij ROC van Twente gemotiveerd bezwaar kan maken op redelijke beveiligings-, continuïteits- of privacygronden. Partijen zoeken eerst een werkbare oplossing. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de ingeschakelde derden.
46.	8	Art. 8.2 leden 5 en 6	Deze regeling kan ook onderzoek naar fouten in ROC-systemen en wijzigingen door derden omvatten. Toegang van een derde tot een gedeeld SaaS-platform kan bovendien de veiligheid van andere klanten raken. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat kosteloos herstel uitsluitend toerekenbare gebreken in de eigen prestatie betreft, met behoud van de kostenverdeling voor ketenonderzoek uit artikel 26.2 van de inkoopvoorwaarden? Derdenherstel is pas mogelijk na schriftelijke ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn, behalve bij aantoonbare spoed, en uitsluitend binnen een afgestemde beveiligde scope zonder toegang tot andere klantomgevingen. Kan tevens worden bevestigd dat redelijke externe herstelkosten, boetes en schade voor hetzelfde incident niet dubbel worden vergoed en onder het overeengekomen aansprakelijkheidsplafond vallen?	Kosteloos herstel betreft gebreken waarbij de overeengekomen prestatie niet aan de overeenkomst voldoet. Bij een vermoeden van een ketenprobleem werken partijen mee aan oorzaakanalyse; de kosten daarvan en eventuele externe herstelkosten komen voor rekening van de partij aan wie de oorzaak kan worden toegerekend. Inzet van derden voor herstel vindt, behoudens aantoonbare spoed, pas plaats nadat Opdrachtnemer een redelijke gelegenheid tot herstel heeft gehad. Voor hetzelfde incident vindt geen dubbele vergoeding van dezelfde schade plaats. Voor externe herstelkosten, boetes en schade gelden de aansprakelijkheidsregeling, de daarin opgenomen plafonds en de toepasselijke uitzonderingen zoals opgenomen in de overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden ICT.
47.	9	Art. 8.3	Er is geen escalatieprocedure voor herstel beschreven in de documenten. Inschrijver hanteert een standaard escalatieprocedure voor al haar klanten in haar Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Graag stemt inschrijver deze na gunning, net als de SLA, af met aanbestedende dienst, is dat akkoord?	Akkoord. De operationele escalatieprocedure wordt na gunning binnen de kaders van de aanbestedingsstukken uitgewerkt in de SLA en/of DAP (Dossier Afspraken en Procedures). De standaardprocedure van inschrijver kan als uitgangspunt dienen, mits deze voldoet aan de gestelde serviceniveaus, verantwoordelijkheden en escalatie-eisen.
48.	9	Art. 10.1 lid 2 en 10.2	Een algemene juridische advies- en informatieplicht voor ROC en de gehele leveranciersgroep is te ruim voor de levering van een SaaS-applicatie. Artikel 3.2 lid 4 koppelt hier bovendien een ontbindingsgrond aan. Kan de informatie- en adviesplicht worden beperkt tot redelijkerwijs bekende, materiële ontwikkelingen die rechtstreeks relevant zijn voor de overeengekomen dienstverlening? Inschrijver geeft geen algemeen juridisch advies over ROC-beleid en verstrekt geen vertrouwelijke informatie over andere klanten of groepsmaatschappijen zonder directe	De informatie- en adviesplicht is beperkt tot redelijkerwijs bekende, materiële ontwikkelingen die rechtstreeks relevant zijn voor de overeengekomen dienstverlening. Van opdrachtnemer wordt geen algemeen juridisch advies over ROC-beleid verlangd en geen verstrekking van vertrouwelijke informatie van andere klanten. Beëindiging op deze grond is uitsluitend mogelijk bij een materiële tekortkoming en, voor zover herstel mogelijk is, na een redelijke hersteltermijn.

			uitvoeringsrelevantie. Kan artikel 3.2 lid 4 uitsluitend gelden bij materieel onjuiste of bewust verzwegen relevante informatie en, waar herstel mogelijk is, na een redelijke hersteltermijn?	
49.	10	Art. 11.2 leden 1, 3 en 4	Wekelijks overleg gedurende maximaal tien jaar en een vrijwel onvervangbare contactpersoon passen niet bij regulier SaaS-beheer. De contractuele afspraakbevoegdheid is bovendien ruimer geformuleerd dan artikel 2.2 van de inkoopvoorwaarden. Kan de overlegfrequentie tijdens implementatie volgens het projectplan en na stabilisatie per kwartaal plaatsvinden, met extra overleg bij concrete noodzaak? Inschrijver verzoekt gelijkwaardige vervanging van contactpersonen na voorafgaande kennisgeving toe te staan. Kan tevens worden bevestigd dat contactpersonen uitsluitend uitvoeringsafspraken maken en geen wijzigingen van prijs, scope of aansprakelijkheid, waarvoor artikel 12 en bevoegde ondertekening blijven gelden? Is dit akkoord?	Akkoord. Tijdens de implementatie is de overlegfrequentie conform het Implementatieplan; na stabilisatie vindt regulier overleg in beginsel per kwartaal plaats, met aanvullend overleg indien nodig. Contactpersonen mogen na voorafgaande kennisgeving door gelijkwaardige personen worden vervangen. Zij maken uitsluitend operationele uitvoeringsafspraken. Wijzigingen van prijs, scope, looptijd of aansprakelijkheid vereisen schriftelijke instemming van bevoegde vertegenwoordigers.
50.	11	Art. 14	Artikel 14 noemt € 10.000 per gebeurtenis, terwijl artikel 16.5 van de inkoopvoorwaarden € 50.000 per overtreding noemt. Er is geen jaarmaximum en artikel 14.3 laat cumulatie met schadevergoeding toe. Inschrijver verzoekt de boete te schrappen en aanspraken onder de reguliere aansprakelijkheidsregeling af te wikkelen. Indien een boete blijft gelden: kan worden bevestigd dat uitsluitend € 10.000 geldt, samenhangende feiten één gebeurtenis vormen en alle boetes en schade samen binnen het overeengekomen jaarplafond vallen? Kan tevens worden bepaald dat een boete op schadevergoeding voor hetzelfde feitencomplex in mindering komt en geen dubbele boetes op grond van beide bepalingen worden geheven? Is dit akkoord?	De contractuele boete bedraagt € 10.000 per gebeurtenis. Samenhangende feiten met dezelfde directe oorzaak gelden als één gebeurtenis. Voor hetzelfde feitencomplex worden geen dubbele boetes op grond van de overeenkomst en de inkoopvoorwaarden geheven. Een betaalde boete strekt in mindering op schadevergoeding voor dezelfde schade. De overige aansprakelijkheidsbepalingen blijven van toepassing.
51.	11	Art. 16.1	Onmiddellijke overdracht van alle informatiedragers en kopieën sluit niet aan op gedeelde SaaS-infrastructuur en een nog lopende exit. Artikel 30.3–30.5 van de inkoopvoorwaarden en PS-46 moeten hiermee consistent worden gemaakt. Kan worden bevestigd dat overdracht ROC-data en fysieke ROC-eigendommen betreft en plaatsvindt volgens het exitplan na noodzakelijke dienstverlening? Technisch niet afzonderlijk wijzigbare back-ups blijven afgeschermd tot overschrijving binnen de overeengekomen cyclus, zonder regulier gebruik. Wettelijke bewaring en minimale verantwoordingsregistratie blijven toegestaan; na herstel uit back-up wordt verwijdering opnieuw uitgevoerd. Is dit akkoord?	Akkoord met verduidelijking. Overdracht betreft ROC-data en fysieke informatiedragers die eigendom zijn van ROC van Twente en vindt plaats volgens het exitplan. Niet afzonderlijk wijzigbare back-ups mogen afgeschermd blijven tot reguliere overschrijving, zonder actief gebruik. Wettelijke bewaarplichten en minimale verantwoordingsregistraties blijven toegestaan. Na herstel uit een back-up wordt de verwijdering opnieuw uitgevoerd.

Bijlage 2. Algemene Inkoopvoorwaarden ICT				
Nr.	**Pagina**	**Artikel**	**Vraag**	**Antwoord**
52.	14	Art. 24.2-24.3; Bijlage 7 art. 5 lid 5 en art. 12	Kan opdrachtgever verduidelijken welke aansprakelijkheidslimieten gelden voor schade en boetes in verband met persoonsgegevens, intellectuele-eigendomsrechten en vertrouwelijkheid? Geldt een gezamenlijk maximaal	De aansprakelijkheidsregeling uit de inkoopvoorwaarden en overeenkomst blijft van toepassing. Voor zover daarin specifieke uitzonderingen zijn opgenomen voor persoonsgegevens, intellectuele-

			aansprakelijkheidsbedrag, ook voor de boete van EUR 50.000 per overtreding en aanvullende schadevergoeding uit de verwerkersovereenkomst? Is opdrachtgever bereid deze risico's te begrenzen tot een redelijk, verzekerbaar bedrag, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid?	eigendomsrechten en vertrouwelijkheid, gelden die onverkort. Boetes en aanvullende schadevergoeding worden niet dubbel vergoed voor hetzelfde feitencomplex. ROC van Twente acht de regeling, mede gelet op de aard en risico's van de opdracht, proportioneel en verzekerbaar.
53.	14	24 Integratieverantwoordelijkheid (ICT)	Welke procedure, hersteltermijn en aansprakelijkheidsverdeling gelden wanneer integratieproblemen aantoonbaar voortkomen uit onjuiste of niet-tijdige aanlevering door bronsystemen of de ROC-berichtenmakelaar?	Bij integratieproblemen voeren partijen gezamenlijk een oorzaakanalyse uit. Opdrachtnemer herstelt toerekenbare gebreken binnen de toepasselijke SLA-termijn. Indien de oorzaak aantoonbaar ligt in onjuiste of niet-tijdige aanlevering door een bronsysteem of de ROC-berichtenmakelaar, worden planning en hersteltermijnen naar redelijkheid aangepast. Redelijke aanvullende inzet wordt uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht vergoed.
54.	8/22-23	Art. 8 en art. 45 (intellectueel eigendom en escrow)	Kan opdrachtgever bevestigen dat bestaande SaaS-software, het platform, herbruikbare componenten en algemene productverbeteringen buiten de overdracht van intellectuele-eigendomsrechten vallen? Is broncode-escrow verplicht voor deze SaaS-dienst, welke onderdelen omvat dit en in welke gevallen mag de broncode worden vrijgegeven?	Bestaande SaaS-software, het platform, generieke componenten en algemene productverbeteringen blijven eigendom van opdrachtnemer of diens licentiegevers. ROC van Twente ontvangt de overeengekomen gebruiksrechten. Voor de SaaS-dienst wordt een passende continuïteitsvoorziening verlangd. Een broncode-escrow is alleen vereist voor zover deze technisch zinvol is; inhoud, verificatie en objectieve afgiftegronden worden vooraf overeengekomen.
55.	16-17	Art. 28.6-28.9 en art. 30 (opzegging en exit)	Kan opdrachtgever de opzegtermijn en vergoeding bij tussentijdse opzegging verduidelijken, inclusief niet-terugverdiende implementatiekosten en aangegane verplichtingen? Kunnen omvang, tarieven en maximale kosten van transitie- en exitondersteuning vooraf worden vastgelegd?	De aanbestedende dienst past de tekst in paragraaf 2.6 van het Aanbestedingsdocument aan. Zie antwoord op vraag 10.
56.	14	Art. 21.1; Bijlage 7 art. 10 (subverwerkers)	Kan opdrachtgever bevestigen dat voor subverwerkers de toestemmings- en bezwaarprocedure van artikel 10 van de verwerkersovereenkomst geldt en toelichten hoe deze zich verhoudt tot artikel 21.1 van de inkoopvoorwaarden? Welke oplossing geldt als een bezwaar niet in onderling overleg kan worden opgelost?	Voor de inschakeling en wijziging van subverwerkers geldt de procedure van artikel 10 van de verwerkersovereenkomst. Deze bepaling vormt voor subverwerkers de specifieke uitwerking van artikel 21.1 van de inkoopvoorwaarden. ROC van Twente kan binnen de geldende termijn gemotiveerd bezwaar maken. Partijen onderzoeken vervolgens een gelijkwaardig alternatief of passende aanvullende maatregelen. Indien geen aanvaardbare oplossing wordt bereikt, mag de betreffende verwerking niet bij de betwiste subverwerker worden ondergebracht.
57.	10/29	Art. 12.7 en art. 64.2; aanbestedingsdocument par. 2.6	Welke onderhouds- en ondersteuningsduur geldt voor de aangeboden SaaS-dienst: drie jaar, vijf jaar of de volledige initiële contractduur van zes jaar? Kan opdrachtgever bevestigen welke bepaling leidend is?	De onderhouds- en ondersteuningsverplichting geldt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, waaronder de initiële contractduur van zes jaar en eventuele verlengingen. De overeenkomst en aanbestedingsstukken zijn leidend.
58.	4	Art. 1.27 en 4.3	Het overeengekomen gebruik omvat ook redelijkerwijs kenbare verwachtingen. In combinatie met de verklaring dat voldoende informatie is verstrekt en de all-inprijs ontstaat risico op ongeprijsde scope. Kan worden bevestigd dat de verplichtingen van inschrijver worden bepaald door de concreet beschreven eisen, expliciet aangeboden wensen en schriftelijk overeengekomen uitgangspunten, en niet door onuitgesproken verwachtingen? Inschrijver mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van door ROC aangeleverde informatie, met een redelijke waarschuwingsplicht voor kenbare fouten. Aanvullende of gewijzigde eisen	ROC van Twente bevestigt dit. De verplichtingen worden bepaald door de concreet beschreven eisen, aangeboden wensen, Nota's van Inlichtingen en schriftelijk overeengekomen uitgangspunten. Opdrachtnemer mag uitgaan van de juistheid van verstrekte informatie, met een waarschuwingsplicht voor kenbare fouten. Nieuwe of gewijzigde eisen en essentiële nieuwe informatie worden via de wijzigingsprocedure beoordeeld op gevolgen voor prijs, planning en capaciteit.

			en later verstrekte essentiële informatie worden via de wijzigingsprocedure beoordeeld op prijs, planning en capaciteit. Is dit akkoord?	
59.	6	Art. 5.3 t/m 5.5	PS-3 geeft naast onafhankelijke assurance een jaarlijks auditrecht. Inschrijver stelt één getrapte auditregeling voor: eerst actuele onafhankelijke rapporten, certificaten en redelijke aanvullende informatie; aanvullend onderzoek alleen bij resterende concrete, gemotiveerde gerede twijfel. Kan worden vastgelegd dat de auditor onafhankelijk, deskundig, geen concurrent en tot geheimhouding gebonden is, de scope proportioneel wordt afgestemd en minimaal twintig werkdagen wordt aangekondigd, met minimale verstoring en zonder toegang tot gegevens van andere klanten? Maximaal eenmaal per jaar, behoudens ernstig incident, wezenlijke tekortkoming of bevoegde toezichthouder. ROC draagt de aanvullende auditkosten, inclusief redelijke externe inzet van inschrijver. Wijzigingen buiten de overeengekomen beveiligingsscope volgen de wijzigingsprocedure. Is dit akkoord?	Onafhankelijke assurance, certificaten en beschikbare rapportages vormen het eerste bewijsmiddel. Een aanvullende audit is mogelijk bij concrete, gemotiveerde twijfel, een ernstig incident, wezenlijke tekortkoming of verzoek van een bevoegde toezichthouder. De auditor is onafhankelijk, deskundig, geen concurrent en gebonden aan geheimhouding. Scope, aankondiging en uitvoering worden proportioneel afgestemd zonder toegang tot gegevens van andere klanten. De kostenverdeling volgt de oorzaak en uitkomst van de audit.
60.	7	Art. 8.1	De ruime maatwerkdefinitie kan ook configuratie, koppelingen en generieke doorontwikkeling van het standaard SaaS-platform omvatten. Dat belemmert hergebruik voor andere klanten. Kan worden bevestigd dat alle bestaande en generiek ontwikkelde software, componenten, connectoren, configuratiemethoden, templates, knowhow en verbeteringen bij inschrijver of haar licentiegevers blijven, ook als ontwikkeling door ROC wordt geïnitieerd of gefinancierd? ROC ontvangt een toereikend niet-exclusief gebruiksrecht voor de betaalde contractduur. Overdracht geldt uitsluitend voor vooraf uitdrukkelijk schriftelijk als exclusief maatwerk benoemde en afzonderlijk geprijsde resultaten, na volledige betaling. Artikel 8.2 en de definitie van maatwerk worden hiermee in overeenstemming gebracht. Is dit akkoord?	Bestaande en generiek ontwikkelde software, componenten, connectoren, configuratiemethoden, templates, knowhow en productverbeteringen blijven bij opdrachtnemer of diens licentiegevers. ROC van Twente ontvangt gedurende de overeenkomst een toereikend niet-exclusief gebruiksrecht. Overdracht van rechten geldt uitsluitend voor vooraf schriftelijk als exclusief maatwerk aangemerkte en afzonderlijk geprijsde resultaten, na volledige betaling.
61.	8	Art. 8.3	Het eigendomsvermoeden ten gunste van ROC past niet bij levering van standaard SaaS. Inschrijver verzoekt deze bewijsvermoedens te schrappen. Kan worden bevestigd dat de vooraf overeengekomen rechtenverdeling bepalend is en dat eventueel voortgezet gebruik tijdens een geschil uitsluitend binnen de betaalde contractduur en de overeengekomen gebruiksrechten plaatsvindt? Het geschil schept geen rechten op broncode of generieke componenten en geen onbeperkt voortgezet gebruik na contracteinde. Is dit akkoord?	De vooraf overeengekomen rechtenverdeling is bepalend. Een geschil wijzigt de gebruiksrechten niet en geeft ROC van Twente geen aanspraak op broncode of generieke componenten. Voortgezet gebruik is uitsluitend toegestaan binnen de betaalde contractduur en overeengekomen exitperiode.
62.	8	Art. 8.5 t/m 8.7	De IE-vrijwaring omvat ook slechts gestelde claims en niet-IE-aanspraken, terwijl artikel 24.3 onder c iedere beperking laat vervallen. Een procedure kan al ontbinding uitlokken zonder herstelkans. Inschrijver verzoekt de zelfstandige vrijwaring te vervangen door de reguliere begrensde aansprakelijkheidsregeling. Als een IE-regeling blijft gelden, wordt zij beperkt tot toerekenbare inbreuk door de ongewijzigde aangeboden prestatie binnen het overeengekomen gebruik, met uitsluiting van ROC-materialen, niet-voorgeschreven combinaties en wijzigingen door	Niet akkoord met volledige vervanging door de reguliere aansprakelijkheidsregeling. De IE-vrijwaring blijft gelden voor aan opdrachtnemer toerekenbare inbreuk door de ongewijzigde prestatie binnen het overeengekomen gebruik. ROC-materialen, niet-voorgeschreven combinaties en wijzigingen door derden zijn uitgezonderd. Opdrachtnemer krijgt de regie over verweer en herstel en mag eerst een gebruiksrecht verkrijgen, vervangen of aanpassen zonder wezenlijk functieverlies.

			derden. Inschrijver krijgt regie over verweer en schikking en eerst de gelegenheid gebruiksrechten te verkrijgen, te vervangen of aan te passen zonder wezenlijk functieverlies. Ontbinding van uitsluitend het getroffen deel is ultimum remedium. Alle externe kosten en claims vallen onder het overeengekomen plafond. Is dit akkoord?	
63.	10	Art. 12.4 en 12.8	Een herstartende garantie bij iedere SaaS-patch en zelfstandige schadevergoeding wegens een tijdelijke oplossing passen niet bij doorlopend SaaS-onderhoud. Kan worden bevestigd dat herstel gedurende de betaalde SaaS-looptijd volgens de SLA plaatsvindt, zonder telkens een nieuwe garantieperiode voor het gehele platform? Een tijdelijke oplossing die de essentiële functionaliteit herstelt geldt als toegestaan herstel, met definitieve oplossing binnen redelijke termijn. Eventuele schade wordt uitsluitend volgens de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling beoordeeld. Kan ook de onduidelijke verwijzing in artikel 12.4 naar artikel 26 worden toegelicht? Inschrijver vermoedt dat dat een verwijzing naar het aansprakelijkheidsartikel dient te zijn (artikel 24 i.p.v. 26). Is dit akkoord?	Herstel vindt gedurende de SaaS-looptijd plaats volgens de SLA. Een update of patch start geen nieuwe garantieperiode voor het gehele platform. Een tijdelijke oplossing die de essentiële functionaliteit herstelt is toegestaan, mits binnen een redelijke termijn een definitieve oplossing volgt. Schade wordt beoordeeld volgens de aansprakelijkheidsregeling. Uw vermoeden is onjuist. In artikel 26 gaat over gebreken in de samenwerking met andere programmatuur en apparatuur.
64.	11	Art. 14.7	Artikel 14.7 biedt terecht vergoeding voor meerwerk. De voorzienbaarheidsuitzondering en de hoger gerangschikte all-inbepalingen kunnen dit recht echter uithollen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de basisprijs alleen de voor inschrijving voldoende gespecificeerde scope omvat en dat aanvullende koppelingen, ROC-specifieke wetsaanpassingen, extra migraties, gewijzigde brondata-uitgangspunten en aanvullende opleidings- of implementatiewensen na voorafgaande schriftelijke opdracht worden vergoed? Een generieke verwachting van innovatie of toekomstige behoefte maakt zulke werkzaamheden niet automatisch voorzienbaar. Voor uitvoering bereiken partijen overeenstemming over inhoud, vergoeding, capaciteit en planning; zonder die overeenstemming bestaat geen verplichting tot de uitbreiding. Is dit akkoord?	De inschrijfprijs omvat alle concreet beschreven en redelijkerwijs voorzienbare werkzaamheden. Nieuwe koppelingen, substantiële ROC-specifieke wetsaanpassingen, extra migraties en aanvullende implementatie- of opleidingswensen kunnen als meerwerk gelden wanneer zij buiten de scope vallen. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke overeenstemming over inhoud, vergoeding, capaciteit en planning.
65.	11	Art. 15.2	De bepaling beperkt de betalingsprikkel en bevat een onduidelijke verwijzing naar door Opdrachtnemer verschuldigde rente, terwijl het om wanbetaling door ROC gaat. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij te late betaling van correcte, opeisbare facturen de toepasselijke wettelijke handelsrente verschuldigd is zonder aanvullende contractuele hersteltermijn en dat de 3%-begrenzing wordt geschrapt? Verzocht wordt de partijverwijzing te corrigeren en een redelijke vergoeding voor invorderingskosten op te nemen. Is dit akkoord?	Bij overschrijding van de overeengekomen betalingstermijn ontvangt ROC van Twente eerst een schriftelijke betaalherinnering met een aanvullende betalingstermijn van vijf werkdagen. Indien betaling binnen deze termijn uitblijft, is ROC van Twente vanaf de dag na het verstrijken van deze aanvullende termijn de wettelijke handelsrente verschuldigd. De betaalherinnering geldt niet als ingebrekestelling. Voor eventuele invorderingskosten geldt de wettelijke regeling.
66.	12	Art. 15.3 en 15.4	ROC kan de gehele betaling opschorten terwijl inschrijver ook bij langdurige wanbetaling moet blijven leveren. Het subjectieve criterium “tot genoegen” biedt geen objectieve eindgrens. Inschrijver verzoekt opschorting te beperken tot het aantoonbaar betwiste, proportionele deel van de vergoeding voor het betreffende gebrek; onbetwiste vergoedingen worden tijdig betaald. Kan inschrijver na	Opschorting door ROC van Twente wordt beperkt tot het redelijkerwijs betwiste deel; onbetwiste bedragen worden tijdig betaald. Opdrachtnemer mag de dienstverlening niet zonder meer opschorten vanwege betalingsachterstand. Bij een wezenlijke achterstand in onbetwiste betalingen treden partijen eerst in escalatie. Eventuele

			schriftelijke aanmaning en een redelijke hersteltermijn van dertig dagen de getroffen dienstverlening bij wezenlijke achterstand in onbetwiste betalingen opschorten en, na escalatie, beëindigen? Daarbij worden continuïteit, toegang tot ROC-data en een redelijke waarschuwingstermijn zorgvuldig geborgd. Is dit akkoord?	opschorting vereist een schriftelijke aanmaning, redelijke termijn en borging van continuïteit en toegang tot ROC-data.
67.	14	Art. 24.1 en 24.2	Artikel 24.2 begrenst alleen persoons- en zaakschade; voor overige schade ontbreekt een expliciet plafond en een uitsluiting van indirecte schade. Voor een gedeeld SaaS-platform is deze blootstelling niet aanvaardbaar. Inschrijver verzoekt aansprakelijkheid voor overige schade te beperken tot directe schade, maximaal eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en tweemaal de Jaarvergoeding per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. Indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie, wordt uitgesloten. Jaarvergoeding is de overeengekomen periodieke vergoeding voor twaalf maanden, exclusief btw en eenmalige kosten. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst heeft artikel 24 van de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT aangepast zodat deze beter aansluit op de overeenkomst. Zie bijlage Algemene inkoopvoorwaarden ICT versie 2.3.
68.	14	Art. 24.3	De uitzonderingen maken ook voor IE, privacy, instructies en fouten van ieder personeelslid iedere beperking ongedaan. Dit ondergraaft het gewenste SaaS-plafond. Inschrijver verzoekt IE- en privacyclaims, inclusief aanspraken onder de verwerkersovereenkomst, binnen de overeengekomen aansprakelijkheidsplafonds te brengen. Boetes van toezichthouders zijn uitsluitend verhaalbaar voor zover rechtens toegestaan en rechtstreeks aan inschrijver toe te rekenen, met onverwijlde melding en volledige betrokkenheid bij verweer, zonder vergoeding van het eigen aandeel van ROC en zonder zelfstandige onbeperkte vrijwaring. Is dit akkoord? Zo nee, welk begrensd alternatief wordt geboden?	Niet akkoord, zie antwoord bij vraag 67.
69.	14	Art. 25.2 en 28.2	De overmachtsuitsluitingen kunnen ook externe sectorbrede gebeurtenissen raken en vijftien werkdagen is voor continuïteitsherstel kort. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor normale bezetting en haar reguliere keten. Kan worden bevestigd dat algemene stakingen, overheidsmaatregelen en uitval van publieke infrastructuur buiten redelijke beheersing als overmacht kunnen kwalificeren voor zover de gevolgen ondanks passende voorzorg en continuïteitsmaatregelen niet konden worden voorkomen? Een eigen toerekenbare beveiligingsfout blijft uitgezonderd. Inschrijver verzoekt bij voortgezette overmacht eerst overleg en inzet van het continuïteitsplan en pas na zestig kalenderdagen een beëindigingsrecht voor het getroffen deel. Is dit akkoord?	Niet akkoord. De uitzonderingen in artikel 24 blijven gehandhaafd. Privacy- en IE-risico's kunnen aanzienlijke gevolgen hebben en rechtvaardigen de opgenomen afwijkingen. Verhaal van toezichthouderboetes vindt uitsluitend plaats voor zover dit rechtens is toegestaan en de boete aantoonbaar aan opdrachtnemer is toe te rekenen. Voor hetzelfde feitencomplex vindt geen dubbele vergoeding plaats.
70.	15	Art. 27.1 en 27.2	Een verzekering biedt dekking onder polisvoorwaarden en is geen garantie dat elk contractueel risico verzekerd is. Het delen van andere claims kan vertrouwelijkheid van andere klanten raken. Kan worden bevestigd dat bestaande bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidspolissen die aansluiten bij de overeengekomen begrensde aansprakelijkheid volstaan, zonder garantie van uitkering voor	Gedeeltelijk akkoord. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd adequaat verzekerd te zijn voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, met ten minste de in artikel 27 genoemde dekking. Hiermee wordt niet verlangd dat iedere mogelijke contractuele aanspraak door de verzekeraar wordt gedekt. Als bewijs kan een actueel verzekeringscertificaat of een verklaring van verzekeraar of makelaar

			iedere contractuele aanspraak? Inschrijver verstrekt een actueel verzekeringscertificaat en, waar relevant, een verklaring over beschikbare dekking, in plaats van details van claims van andere klanten. Voor inschrijver is het op grond van haar verzekeringsvoorwaarden niet toegestaan dergelijke gegevens te delen. Dat geldt ook voor het polisblad en de polisvoorwaarden. Is dit akkoord?	worden overgelegd waaruit de vereiste dekking en instandhouding van de verzekering blijken. Verstrekking van volledige polisvoorwaarden of inhoudelijke gegevens over claims van andere klanten is niet vereist. ROC van Twente kan wel verlangen dat wordt aangetoond dat de verzekering van kracht is en dat de voor de overeenkomst vereiste dekking beschikbaar blijft.
71.	16–17	Art. 28.1 en 30.2	Voor reeds geleverde SaaS-diensten, implementatie en inrichting is feitelijke ongedaanmaking veelal niet mogelijk. Zonder nadere afspraak ontstaat discussie over terugbetaling van prestaties met zelfstandige waarde. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ontbinding uitsluitend betrekking heeft op de getroffen, nog niet verrichte prestaties en dat voor reeds verrichte en geaccepteerde prestaties met zelfstandige waarde geen ongedaanmakings- of terugbetalingsverplichting geldt, behoudens een afzonderlijke aanspraak wegens een toerekenbare tekortkoming onder de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling? Vooruitbetaalde niet-geleverde diensten worden naar rato afgerekend. Is dit akkoord?	Ontbinding heeft betrekking op de getroffen prestaties. Voor reeds verrichte en geaccepteerde prestaties met zelfstandige waarde geldt geen ongedaanmakingsverplichting, behoudens een afzonderlijke aanspraak wegens een toerekenbare tekortkoming. Vooruitbetaalde maar niet geleverde diensten worden naar rato terugbetaald.
72.	21	Art. 40	Deponeren van broncode is normaliter bestemd voor onpremise oplossing in tegenstelling tot SaaS oplossingen. Is de aanbestedende dienst bereid om de tekst aan te passen dat de Escrowregeling voorziet in een dienstencontinuïteit?	Neen. Artikel 40 beschrijft de aanvullende begripsbepalingen. Zie ook antwoord bij vraag 54.
73.	21	Art. 41.1 en 41.2	Deze on-premise gebruiksrechten passen niet zonder meer bij een betaald SaaS-abonnement. Artikel 2.1 van de overeenkomst begrenst de duur al, maar de omvang van functionaliteit en gebruik blijft ruim. Kan worden bevestigd dat het gebruiksrecht uitsluitend de aangeboden modules, overeengekomen gebruiksomvang en betaalde looptijd inclusief overeengekomen exit betreft? Toevallig toegankelijke niet-gecontracteerde modules scheppen geen gratis recht; kopieer-, installatie-, ontwikkel- en hot-standbyrechten op de standaardsoftware gelden niet bij SaaS. Geautoriseerde derden mogen uitsluitend namens ROC en onder vertrouwelijkheid binnen die scope werken. Geen overdracht van broncode of eigen exploitatierecht ontstaat. Kan een gelijkwaardige SaaS-specifieke regeling prevaleren boven artikel 41–44?	Het gebruiksrecht geldt uitsluitend voor de aangeboden modules, overeengekomen gebruiksomvang en betaalde looptijd, inclusief de overeengekomen exitperiode. Niet-gecontracteerde modules en on-premiserechten maken geen deel uit van het SaaS-gebruiksrecht. Geautoriseerde derden mogen uitsluitend namens ROC van Twente en binnen deze scope handelen. De SaaS-specifieke regeling prevaleert bij strijdigheid.
74.	22	Art. 45.1 t/m 45.4	Een broncodedepot alleen borgt de continuïteit van een cloudomgeving niet. De voorwaarden laten een later op te leggen omvangrijke regeling toe. Artikel 45.4 bevat wel vergoeding van redelijke kosten, die behouden moet blijven. Kan worden bevestigd dat de bestaande SaaS-continuïteitsvoorziening van inschrijver of een functioneel gelijkwaardig alternatief mag worden aangeboden en dat technische inrichting, verificatie, afgiftegronden en toegestane gebruiksrechten vooraf worden afgestemd? Toegang geldt uitsluitend na objectieve continuïteitstriggers en voor noodzakelijke voortzetting van ROC-dienstverlening, onder geheimhouding en zonder gegevens van andere klanten of rechten van derden. Aanvullende	ROC van Twente snapt uw vraag niet. Zie ook antwoord bij vraag 54.

			klantspecifieke voorzieningen en verificaties worden door ROC vergoed. Is dit akkoord?	
75.	31	Art. 64.2 en 75.3	Een multi-tenant SaaS-platform kan niet voor iedere klant onbeperkt oude versies ondersteunen. Artikel 12.7 noemt bovendien vijf jaar, waar artikel 64.2 naar drie jaar verwijst. Kan worden bevestigd dat een uniforme releasecyclus geldt, met tijdige aankondiging, testmogelijkheid en behoud van gelijkwaardige ondersteuning van de overeengekomen processen? ROC kan invoering niet onbeperkt blokkeren en geen afzonderlijke oude platformversie verlangen. Spoedeisende beveiligingspatches mogen versneld worden ingevoerd. Onderhoud geldt tijdens de overeengekomen betaalde looptijd en niet als afzonderlijke kosteloze verplichting na contracteinde. Kan dit ook op PS-21 worden afgestemd en de termijntegenstrijdigheid worden gecorrigeerd?	Voor de SaaS-dienst geldt een uniforme releasecyclus met tijdige aankondiging en passende testmogelijkheid, in lijn met PS-21. ROC van Twente kan invoering niet onbeperkt blokkeren en kan geen afzonderlijke oude platformversie verlangen. Spoedeisende beveiligingsupdates mogen versneld worden uitgevoerd. Onderhoud en ondersteuning gelden gedurende de volledige betaalde contractduur. Tegenstrijdige termijnen worden dienovereenkomstig gecorrigeerd.
76.	30	Art. 67.1 en 67.2	Herstel en reactie zijn automatisch fataal en ieder beschikbaarheidsincident veroorzaakt direct verzuim. Dit cumuleert met KPI-boetes en schadeclaims. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat voor SLA-afwijkingen eerst de afgesproken escalatie en een redelijke herstel-/verbetertermijn gelden en dat hersteldoelen worden onderscheiden van gegarandeerde reactietijden? Ontbinding is uitsluitend mogelijk bij een wezenlijke, toerekenbare en herhaalde tekortkoming na schriftelijke ingebrekestelling, niet bij iedere beperkte overschrijding of subjectieve ontevredenheid. Service credits/boetes worden voor hetzelfde incident met schade verrekend en blijven binnen een overeengekomen totaalmaximum. Is dit akkoord?	De overeengekomen reactie- en hersteltijden uit de aanbestedingsstukken blijven van toepassing. Bij een SLA-afwijking wordt de escalatieprocedure gevolgd en, waar herstel mogelijk is, een passende herstel- of verbetermaatregel verlangd. Ontbinding is aan de orde bij een wezenlijke, toerekenbare tekortkoming overeenkomstig de contractvoorwaarden. Voor hetzelfde incident worden boetes of servicecredits in mindering gebracht op schadevergoeding voor dezelfde schade.

Bijlage 3. Prijzenblad		
Nr.	**Vraag**	**Antwoord**
77.	Welke toekomstige uitbreidingen, nieuwe externe koppelingen en wijzigingen in onderwijs- en taakbeleid vallen binnen de vaste jaarlijkse prijs, en wanneer geldt afzonderlijk te offreren meerwerk?	De vaste jaarlijkse vergoeding omvat reguliere updates, releases, onderhoud, beheer, support, generieke doorontwikkeling en het onderhoud van de bij aanvang overeengekomen koppelingen. Nieuwe, niet beschreven koppelingen, substantiële functionele uitbreidingen en niet-voorzienbare ROC-specifieke wijzigingen kunnen na voorafgaande schriftelijke opdracht als additionele werkzaamheden worden uitgevoerd.
78.	Op welke aannames voor aantallen studenten, medewerkers, actieve gebruikers, locaties en gelijktijdige roosterruns moet de vaste prijs worden gebaseerd, en hoe worden significante volumewijzigingen tijdens de looptijd verrekend?	Voor de prijsstelling geldt de in de aanbestedingsstukken beschreven omvang van ROC van Twente, waaronder circa 17.000 studenten, alle medewerkers, minimaal 500 actieve professionele gebruikers en alle locaties en organisatieonderdelen. Het gebruiksrecht is organisatiebreed. Normale fluctuaties leiden niet tot prijsaanpassing. Alleen een wezenlijke, structurele en onvoorziene scopewijziging kan via de wijzigingsprocedure tot prijsaanpassing leiden.

79.	Mogen kosten voor externe assurance, jaarlijkse penetratietests, additionele testomgevingen en het onderhouden van wijzigingen in externe koppelingen afzonderlijk worden gespecificeerd, of worden deze geacht in de vaste vergoeding te zijn begrepen?	Kosten voor de voorgeschreven assurance, jaarlijkse penetratietests, reguliere test- en acceptatieomgevingen en onderhoud van de overeengekomen koppelingen zijn in de vaste vergoedingen begrepen. Alleen aanvullende onderzoeken, extra omgevingen of werkzaamheden die niet zijn verlangd en niet redelijkerwijs voorzienbaar waren, kunnen na voorafgaande schriftelijke opdracht afzonderlijk worden vergoed.
80.	Hoe wordt meerwerk voor nieuw taakbeleid, wijzigingen in de cao of door ROC gevraagde aanvullende gegevensuitwisseling geaccordeerd en geprijsd?	Aanpassingen die binnen de bestaande configureerbare functionaliteit of regulier onderhoud vallen, zijn in de vaste vergoeding begrepen. Meerwerk is uitsluitend mogelijk wanneer de wijziging buiten de overeengekomen scope valt, niet redelijkerwijs voorzienbaar was en substantiële nieuwe ontwikkeling of gegevensuitwisseling vereist. Uitvoering vindt pas plaats na een gespecificeerde offerte en voorafgaande schriftelijke opdracht van ROC van Twente.
81.	Opleidingsstrategie en aantallen deelnemers. Het prijzenblad bundelt testen, opleiding, gebruikersadoptie en nazorg tot één eenmalige kostenpost. Ook moeten alle verwachte activiteiten in de inschrijfprijs zitten. Welke opleidingsstrategie verwacht ROC van Twente van opdrachtnemer? Betreft dit rechtstreekse opleiding van alle gebruikers, een key-user/train-the-trainermodel of een combinatie? Kan ROC van Twente per gebruikersgroep het indicatieve aantal te trainen medewerkers aangeven?	ROC van Twente verwacht een combinatie van rechtstreekse opleiding en train-de-trainer. Opdrachtnemer leidt in ieder geval beheerders, planners, roostermakers, key-users en procesverantwoordelijken rechtstreeks op. Voor grotere groepen eindgebruikers verwacht ROC van Twente dat opdrachtnemer e-learning, instructievideo's en handleidingen, instructiemateriaal (QRF) en FAQ levert/inzet. Studenten en medewerkers die uitsluitend roosters raadplegen hoeven niet klassikaal te worden opgeleid. De aanpak en aantallen worden in het Implementatieplan onderbouwd.
82.	Afbakening van meerwerk. Kan ROC van Twente verduidelijken welke functionele implementatie-, opleiding-, adoptie- en nazorgactiviteiten geacht worden volledig onderdeel te zijn van de vaste implementatieprijs en onder welke omstandigheden aanvullende werkzaamheden na gunning als additionele werkzaamheden tegen de in onderdeel C aangeboden uurtarieven kunnen worden uitgevoerd?	De vaste implementatieprijs omvat alle noodzakelijke en voorzienbare werkzaamheden voor projectmanagement, inrichting, configuratie, migratie, koppelingen, testen, opleiding, kennisoverdracht, adoptieondersteuning, ingebruikname, documentatie, nazorg en overdracht naar beheer. Additionele werkzaamheden worden alleen vergoed indien deze buiten de scope vallen, niet voorzienbaar waren en vooraf schriftelijk door ROC van Twente zijn opgedragen.
83.	Waar dient inschrijver de meerprijs voor wensen op te geven nu het prijzenblad dit uitsluit? Valt dit onder de overige kosten (onderdeel B) toe te voegen in calculatiesheet? Geldt dat ook voor de kosten voor de koppelingen?	Kosten voor aangeboden koppelingen moeten worden opgenomen bij “Inrichting en configureren applicatie” bij onderdeel A van het prijzenblad. Meerprijs voor het realiseren van wensen moet als optie worden opgenomen in een inschrijver separaat bijgevoegde calculatiesheet.
84.	In het prijzenblad wordt gevraagd de prijs exclusief btw aan te bieden. Inschrijver kan trainingen verzorgen die zijn vrijgesteld van btw (CRKBO-registratie). Wordt bij de prijsbeoordeling rekening gehouden met niet-aftrekbare btw voor ROC van Twente, en mogen trainingen met btw-vrijstelling op een aparte regel worden opgenomen, zodat het voordeel voor ROC van Twente zichtbaar wordt?	Prijzen worden exclusief btw aangeboden. Indien een specifieke training rechtsgeldig is vrijgesteld van btw, mag inschrijver deze vermelden in de bijgevoegde calculatiesheet met vermelding van de grondslag en toepasselijke vrijstelling. Voor de prijsbeoordeling wordt de in het prijzenblad beschreven methodiek toegepast. De fiscale juistheid en onderbouwing van de vrijstelling blijven de verantwoordelijkheid van inschrijver.

Bijlage 4. Sjabloon referentie(s)		
Nr.	**Vraag**	**Antwoord**
85.	Kan opdrachtgever bevestigen of bij de referentie-eis inzake ten minste 10.000 studenten en 1.000 medewerkers ook aantoonbaar vergelijkbare implementaties met een kleinere omvang, of gezamenlijk onderbouwde referenties binnen een samenwerkingsverband, worden geaccepteerd? Zo nee, hoe wordt de proportionaliteit van deze omvangseis in verhouding tot de opdracht gemotiveerd?	De referentie moet zelfstandig aantonen dat de relevante kerncompetentie op de vereiste schaal en complexiteit is uitgevoerd. Het optellen van losstaande kleinere referenties is niet toegestaan. Een gezamenlijk uitgevoerde referentie kan worden gebruikt indien duidelijk wordt welk relevant aandeel door inschrijver of de partij waarop hij zich beroept is uitgevoerd en dat dit aandeel aan de kerncompetentie voldoet.
86.	Mag een inschrijver zich voor de technische bekwaamheid beroepen op een gelieerde onderneming en/of combinant, mits de inzet van de betreffende kennis, deskundigheid en capaciteit gedurende de uitvoering aantoonbaar is geborgd? Welke bewijsstukken verlangt opdrachtgever dan?	Ja. Een beroep op een gelieerde onderneming, combinant of derde is toegestaan. Bij inschrijving worden de betreffende derde, de ter beschikking gestelde kennis of capaciteit, een door beide partijen de gevraagde referentiegegevens overgelegd. Indien de ingeroepen ervaring essentieel is voor specifieke werkzaamheden, moet de derde deze werkzaamheden daadwerkelijk uitvoeren.
87.	Wordt de grens van 500 actieve gebruikers bepaald als unieke gebruikers in een schooljaar, gelijktijdige gebruikers of structureel maandelijkse gebruikers? Welke bewijsvoering is toegestaan?	ROC van Twente past de referentie-eis en kerncompetentie aan. Bij de referentie hoeft geen rekening te worden gehouden met het aantal actieve gebruikers. ROC van Twente past eis F-127 aan: “Als organisatie wil ik dat meerdere gebruikers (roostermakers, managers, beheerders) gelijktijdig in de oplossing kunnen werken zonder dat dit leidt tot conflicten, dataverlies of performanceproblemen, zodat teams efficiënt kunnen samenwerken. De roosterapplicatie moet geschikt zijn voor minimaal 100 gelijktijdige actieve gebruikers.” De wijzigingen zijn verwerkt in Aanbestedingsdocument Planning en roostering_v2 en B-5a Programma van Eisen PR 2026_v2.
88.	Betreft de eis van een succesvolle implementatie in de afgelopen drie jaar uitsluitend de initiële livegang, of tellen omvangrijke herimplementaties, uitbreidingen of migraties binnen een al langer gebruikte oplossing eveneens mee?	De kerncompetentie ziet niet uitsluitend op de initiële livegang van de SaaS-roosterapplicatie, maar tevens op de implementatie, het beheer en de ondersteuning daarvan. Inschrijver dient met de ingediende referentie aan te tonen dat de referentieopdracht deze onderdelen omvat.
89.	Aanbestedende dienst eist een referentie van een onderwijsinstelling van minimaal 10.000 studenten (BOL-BBL etc.). Mag inschrijver hierbij aannemen dat alle 10.000 studenten ook in de P&R applicatie van een mbo onderwijsinstelling gepland en geroosterd dienen te worden?	Ja uw aanname is correct.

Bijlage 5a. Programma van Eisen				
Nr.	**Tabblad**	**Eis**	**Vraag**	**Antwoord**
90.	Functioneel	F-26 / F-62	Kan opdrachtgever bevestigen dat F-26 uitsluitend het formeel doorzetten naar het roosterproces betreft en dat simulaties en haalbaarheidsanalyses op basis van een concept-PvI overeenkomstig F-62 wel zijn toegestaan?	Ja, dat bevestigt opdrachtgever. F-26 ziet uitsluitend op het formeel doorzetten van een definitief Plan van Inzet naar het roosterproces. Simulaties, what-if scenario’s en haalbaarheidsanalyses op basis van een concept-PvI zijn toegestaan en worden expliciet ondersteund

				overeenkomstig F-62. Een op basis van een concept-PvI gegenereerd conceptrooster heeft geen formele status en kan niet als definitief rooster worden vastgesteld of gepubliceerd.
91.	Integratie	I-14 t/m I-17	Kan opdrachtgever per integratie aangeven welke koppelingen uiterlijk bij de initiële ingebruikname operationeel moeten zijn, welke op een later moment mogen worden geactiveerd en voor welke aanvullende ontwikkeling is toegestaan? Hoe verhoudt de gefaseerde aanpak uit I-15 en I-16 zich tot de formulering in I-17 dat gegevensuitwisselingen vóór ingebruikname worden gerealiseerd?	1) opleveren bij initiële ingebruikname 2) opleveren bij initiële ingebruikname 3) Bestand van medewerkers irt onderwijs ophalen = opleveren bij initiële ingebruikname, alle beschikbaarheidskenmerken mogen onderdeel van doorontwikkeling 4) Later tijdstip binnen 2 jaar na bij initiële ingebruikname 5) opleveren bij initiële ingebruikname 6) opleveren bij initiële ingebruikname 7) opleveren bij initiële ingebruikname 8) opleveren bij initiële ingebruikname 9) opleveren bij initiële ingebruikname 10) opleveren bij initiële ingebruikname (op pagina 20 staat de pijl verkeerd om. De richting moet zijn van P&R platform naar Outlook 11) opleveren bij initiële ingebruikname 12) opleveren bij initiële ingebruikname 13) Later tijdstip binnen 3 jaar na bij initiële ingebruikname 14) Later tijdstip binnen 3 jaar na bij initiële ingebruikname 15) Later tijdstip binnen 3 jaar na bij initiële ingebruikname 16) Later tijdstip binnen 2 jaar na bij initiële ingebruikname 17) Later tijdstip binnen 1 jaar na bij initiële ingebruikname 18) Later tijdstip binnen 3 jaar na bij initiële ingebruikname 19) Later tijdstip binnen 2 jaar na bij initiële ingebruikname Ten aanzien van de integraties op te leveren na implementatie komen de leverancier en ROC van Twente een planning overeen waarin gepland wordt wanneer de integraties binnen voorgenoemde termijnen gepland worden.
92.	Integratie	I-15 / I-16	Integratie 17 wordt in beide eisen genoemd. Kan opdrachtgever bevestigen welke omschrijving, toepasselijke categorie en ontwikkelverplichting voor deze integratie leidend zijn?	Integratie 8 gaat om reguliere lesactiviteiten en integratie 17 gaat om afspraken met een student voor begeleidingsgesprekken.
93.	Security	PS-1	Kan opdrachtgever aangeven welke objectieve bewijsstukken worden geaccepteerd voor een aantoonbaar vergelijkbaar beveiligingsniveau als ISO 27001? Kan hierbij het eigen ISMS van de softwareleverancier worden beoordeeld in samenhang met certificeringen van de ingeschakelde hostingpartij, voor zover de dienstverlening door die partij wordt beheerd?	Een geldig ISO/IEC 27001-certificaat met passende scope wordt geaccepteerd. Gelijkwaardigheid kan worden onderbouwd met een gedocumenteerd ISMS, risicoanalyse, toepasselijkheidsverklaring, beheersmaatregelen, interne audits, managementreview en onafhankelijke toetsing van opzet, bestaan en werking. Het eigen ISMS en bewijsstukken van de hostingpartij mogen gezamenlijk worden beoordeeld, mits de volledige dienstverlening aantoonbaar is afgedekt en verantwoordelijkheden en eventuele tekortkomingen inzichtelijk zijn. Alleen een certificaat van de hostingpartij volstaat niet.
94.	Security	PS-2	Kan opdrachtgever bevestigen of de jaarlijkse onafhankelijke assurance-rapportage pas gedurende de contractuitvoering moet worden opgeleverd, en zo ja op welk eerste tijdstip en over welke eerste verslagperiode? Wordt bij inschrijving reeds een rapportage verlangd?	PS-2 betreft een jaarlijkse verplichting gedurende de contractuitvoering. Bij inschrijving wordt een afzonderlijke assurance-rapportage verlangd welke niet ouder is dan 12 maanden.

95.	Security	PS-2 / PS-1	Kan opdrachtgever bevestigen dat de assurance-scope beperkt is tot de dienstverlening en beheersmaatregelen waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is, en dat voor uitbestede hostingcomponenten de relevante onafhankelijke rapportages van de hostingpartij mogen worden gebruikt? Is een onafhankelijke ISAE 3000-opdracht over de toepasselijke beheersmaatregelen aanvaardbaar naast SOC 2 Type II?	De scope omvat de volledige overeengekomen dienstverlening en de daarvoor relevante beheersmaatregelen binnen de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, inclusief uitbestede onderdelen. Relevante onafhankelijke rapportages van hostingpartijen mogen worden gebruikt, mits samenhang, verantwoordelijkheden en eventuele uitsluitingen inzichtelijk zijn. ISAE 3000 is in PS-2 expliciet toegestaan, mits de rapportage de effectieve werking gedurende de verslagperiode aantoont. Alleen een certificaat of een toets op één peildatum is daarvoor onvoldoende.
96.	Security	PS-27 / I-1	PS-27 schrijft voor dat integraties met interne systemen uitsluitend via de centrale berichtenmakelaar verlopen, terwijl I-1 afwijkingen mogelijk lijkt te maken. Kan opdrachtgever aangeven in welke gevallen een rechtstreeks koppelvlak is toegestaan en welke bepaling in geval van verschil voorrang heeft?	ROC van Twente wenst middels business rules regie te hebben op samenwerking tussen systemen. Dat kan alleen als zij ok regie kan voeren. Dat lukt niet als systemen zonder tussenkomst van ROC van Twente bemiddeling communiceren. O.a. op basis van die visie zet ROC van Twente een eigen integratie platform in. Indien de leverancier kan aantonen en onderbouwen met feiten (waaronder kosten) dat integratie via het integratieplatform van ROC van Twente niet wenselijk is en ook de regie van ROC van Twente niet ten goede komt dan bied I-1 de mogelijkheid om hier het gesprek over aan te gaan.
97.	Functioneel	F-108 / F-110 / F-120	Kan opdrachtgever bevestigen dat automatische doorwerking van roosterwijzigingen naar de publicatiekanalen volgens F-108 pas plaatsvindt nadat de wijziging conform F-110 en F-120 expliciet is vrijgegeven voor publicatie?	Ja, opdrachtgever bevestigt dat roosterwijzigingen pas na expliciete verwerking en vrijgave binnen het publicatieproces automatisch worden doorgezet naar de relevante publicatiekanalen. Tot dat moment zijn de wijzigingen niet zichtbaar voor studenten en docenten.
98.	Security	PS-44	Kan opdrachtgever verduidelijken of de in PS-44 genoemde RTO van maximaal acht uur geldt voor alle incidentcategorieën, of dat voor kritieke incidenten een kortere hersteltijd geldt? Graag het toepasselijke prioriteiten- en serviceniveauschema specificeren.	PS-44 stelt voor disaster recovery een maximale RTO van acht uur en een maximale RPO van vier uur. Dit vervangt de incidenthersteltermijnen van A-23 niet: categorie 1 binnen twee uur, categorie 2 binnen vier uur en categorie 3 binnen één week, binnen de daar genoemde werktijden. Bij samenloop blijven beide toepasselijke verplichtingen gelden. Regulier incidentherstel – A-23 Voor verstoringen die binnen de bestaande productievoorziening kunnen worden verholpen, gelden de hersteltermijnen van A-23, met inachtneming van de overige verduidelijkingen in deze Nota van Inlichtingen. Voor categorie 1 geldt herstel binnen twee uur en voor categorie 2 binnen vier uur, binnen de vastgestelde servicetijden. Herstel mag plaatsvinden met een tijdelijke oplossing die de essentiële functionaliteit herstelt. Een dergelijke workaround moet slechts beperkte extra inspanning van gebruikers en beheerders vragen en gedurende de gehele toepassingsperiode praktisch uitvoerbaar blijven. Definitief herstel volgt binnen de daarvoor geldende termijn. Calamiteitenherstel – PS-44 Van een calamiteit is sprake wanneer de productievoorziening door een ernstige gebeurtenis zodanig is uitgevallen of beschadigd dat herstel via de reguliere incidentprocedure niet mogelijk is en activering van het disaster-recoveryplan noodzakelijk is. Dit betreft bijvoorbeeld verlies van de primaire hostingomgeving of ernstige gegevensbeschadiging die reconstructie van de omgeving noodzakelijk maakt.

				Uitsluitend in deze situatie geldt, in afwijking van de reguliere incidenthersteltermijnen: - een RTO van maximaal acht uur: de dienstverlening moet binnen acht verstreken uren na het ontstaan van de uitval weer bruikbaar zijn; - een RPO van maximaal vier uur: het gegevensverlies mag maximaal vier uur bedragen, gerekend ten opzichte van het moment waarop de calamiteit de gegevens heeft geraakt. De RTO wordt doorlopend gemeten, ook buiten de reguliere servicetijden. De termijn begint niet opnieuw bij het constateren, melden of als calamiteit classificeren van de verstoring en wordt niet opgeteld bij de incidenthersteltermijn. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onverwijld over de calamiteit, onderbouwt waarom calamiteitenherstel noodzakelijk is en houdt opdrachtgever op de hoogte van de herstelvoortgang. Een dreigende overschrijding van een reguliere incidenthersteltermijn vormt op zichzelf geen grond om een incident als calamiteit aan te merken. De classificatiecriteria, escalatie en herstelprocedures worden vastgelegd in de SLA en het disaster-recoveryplan. De achtuurstermijn is daarmee geen algemene hersteltermijn voor alle kritieke incidenten, maar uitsluitend van toepassing op aantoonbaar noodzakelijk calamiteitenherstel.
99.	Security	PS-47 / PS-50	Kan opdrachtgever bevestigen dat AI-specifieke verplichtingen uitsluitend van toepassing zijn op daadwerkelijk gebruikte AI-functies en, waar relevant, een onderscheid maken tussen een traditionele constraint-based optimalisatiesolver en AI-systemen die automatische besluiten of profilering uitvoeren?	AI-specifieke verplichtingen worden toegepast op de daadwerkelijk ingezette AI-functionaliteit, passend bij de toepassing, risico's en wettelijke rolverdeling. Een traditionele optimalisatiesolver is niet uitsluitend vanwege automatische roostergeneratie een AI-systeem; inschrijver onderbouwt de kwalificatie op basis van de concrete werking en de wettelijke definitie. PS-50 ziet op algoritmes die automatische besluiten of profileringen maken en is niet beperkt tot generatieve AI. De functionele eisen aan inzicht in roosterkeuzes en menselijke regie blijven ook zonder AI gelden. Nieuwe AI-functies blijven onderworpen aan PS-49.
100.	Functioneel	F-22 t/m F-24	Kan opdrachtgever specificeren welke varianten van opslagpercentages, taakbeleid en berekeningsregels voor het Plan van Inzet verplicht ondersteund moeten worden? Wordt ook volledige automatische naleving van cao- en instellingsspecifieke taakafspraken verlangd, of uitsluitend configureerbare inzetberekeningen?	Opdrachtgever verlangt configureerbare inzetberekeningen binnen het Plan van Inzet. De oplossing dient verschillende opslagpercentages en berekeningsregels te kunnen ondersteunen, waaronder een opslagpercentage per onderwijsactiviteit, taak of vak, de mogelijkheid om expliciet geen opslag toe te passen en het voorkomen van dubbele opslag wanneer deze reeds in taakuren is verdisconteerd. De opslagregels moeten configureerbaar zijn per college of opleiding binnen de door ROC van Twente vastgestelde kaders. Er wordt niet verlangd dat de oplossing zelfstandig cao- en instellingsspecifieke taakafspraken interpreteert, beheert of volledig automatisch vertaalt naar het Plan van Inzet. ROC van Twente blijft verantwoordelijk voor het vaststellen van het geldende taakbeleid en de daarbij behorende berekeningsregels. De oplossing moet deze regels configureerbaar kunnen vastleggen en toepassen in de inzetberekeningen.

101.	Functioneel	F-50 / F-51	Welke onderdelen van het Plan van Inzet en welke capaciteitsindicatoren moeten na een wijziging automatisch worden herberekend? Wordt onmiddellijke herberekening bij iedere bewerking verlangd of is een expliciete herberekenactie toegestaan?	Na een relevante wijziging dienen de daarvan afhankelijke inzet- en capaciteitsgegevens binnen het Plan van Inzet automatisch te worden herberekend. Dit betreft in ieder geval de totale inzet en belastbaarheid per medewerker, de verdeling van les- en taakuren per periode en de beschikbare capaciteit, voor zover deze door de wijziging worden beïnvloed. Voorbeelden zijn wijzigingen in verlof, ziekte, taken, beschikbaarheid of rooster. F-51 verlangt dat deze actualisatie automatisch plaatsvindt en dat de gevolgen zonder aanvullende handmatige herberekening beschikbaar komen. Er wordt niet voorgeschreven dat na iedere afzonderlijke invoerhandeling onmiddellijk een technische herberekening plaatsvindt. De leverancier is vrij in de technische uitvoering, mits het Plan van Inzet na een relevante wijziging automatisch wordt geactualiseerd en een actueel beeld geeft van inzet en capaciteit.
102.	Integratie	I-19	Welke bronapplicatie(s) leveren gegevens uit het onderwijsplan voor de onderwijsplattegrond, welke gegevensvelden zijn minimaal vereist en mag de uitwisseling via een configureerbare API of gegevensimport plaatsvinden?	De bronapplicaties zijn divers en betreffen over het algemeen geen specifieke systemen maar meer kantoorapplicaties. Hier zal nog een inventarisatie nodig zijn.
103.	Functioneel	F-127	Welke aantallen gelijktijdige gebruikers, gelijktijdige mutaties en responstijden gelden als acceptatiecriterium voor realtime samenwerken? Wordt een specifieke belastingtest of meetmethode voorgeschreven?	Opdrachtgever heeft voor F-127 geen specifieke aantallen gelijktijdige gebruikers of mutaties en geen vaste maximale responstijden als afzonderlijk acceptatiecriterium vastgesteld. Evenmin wordt een specifieke belastingtest of meetmethode voorgeschreven. F-127 is functioneel bedoeld: de aangeboden oplossing moet geschikt en schaalbaar zijn voor ROC-breed multi-user gebruik, waarbij meerdere roostermakers, managers en beheerders gelijktijdig kunnen werken zonder dat dit leidt tot dataverlies, ongewenste conflicten of voor gebruikers merkbare performanceproblemen. Bij gelijktijdige bewerking van dezelfde gegevens dient de oplossing conflicten te voorkomen dan wel deze adequaat te signaleren en de data-integriteit te waarborgen. De wijze waarop de leverancier dit technisch realiseert en aantoont, wordt niet voorgeschreven.
104.	Functioneel	F-2 / F-12 / F-14 / F-15	Welke verschillen in onderwijsprocessen tussen BOL, BBL, Educatie, Inburgering en contractonderwijs moeten al bij acceptatie ondersteund worden, en welke concrete voorbeelden vormen hiervoor de toetsbasis?	ROC van Twente verlangt bij acceptatie dat de oplossing de in het Programma van Eisen opgenomen functionele verschillen tussen onderwijsvarianten binnen één integraal proces en systeem kan ondersteunen. Er worden geen afzonderlijke processen per BOL, BBL, Educatie, Inburgering of contractonderwijs verlangd. De toetsbasis wordt gevormd door de functionele eisen in samenhang met het beschrijvend PvE. Daarbij moet de oplossing onder meer variatie kunnen ondersteunen in groeps- en individuele planning en roostering, instroommomenten, tijdvensters, interne en externe locaties, planningshorizon en de frequentie en timing van wijzigingen. Voorbeelden zijn een regulier BOL- of BBL-traject met een relatief vaste planningshorizon, BBL met afwijkende lesdagen of meerdere instroommomenten, Educatie en Inburgering met korte planningscycli en wijzigingen kort voor aanvang van

				een periode, en contractonderwijs of ad-hocactiviteiten die gedurende het jaar ontstaan. De in het PvE en de onderliggende analyses genoemde praktijkvoorbeelden dienen ter concretisering van de vereiste flexibiliteit en vormen niet ieder afzonderlijk een aanvullend acceptatiecriterium. Doorslaggevend is dat de aangeboden oplossing de in de eisen beschreven variatie functioneel kan ondersteunen zonder aparte werkwijzen, schaduwadministraties of maatwerkoplossingen per onderwijsvariant.
105.	Functioneel	F-4 / F-6 / F-27 / F-32	Welke concrete velden en bedrijfsregels gelden voor de volledigheids- en kwaliteitscontroles op OPG en PvI, en worden deze door ROC configureerbaar aangeleverd?	De genoemde eisen schrijven geen limitatieve, vooraf vastgelegde lijst van velden en bedrijfsregels voor. De volledigheids- en kwaliteitscontroles moeten aansluiten op de gegevens die binnen OPG en PvI voor de betreffende processtap als verplicht zijn ingericht. Voor het OPG betreft dit onder meer de relevante kerngegevens van onderwijsactiviteiten, zoals type activiteit, vak/module/onderdeel, doelgroep, frequentie, duur, periode/looptijd en de van toepassing zijnde inhoudelijke en logistieke randvoorwaarden. Voor het PvI betreft dit de gegevens die noodzakelijk zijn om tot een volledig en doorgerekend inzetplan te komen, zoals inzetafspraken, medewerker, activiteit of taak, omvang, periode en van toepassing zijnde inzet- en berekeningsregels. Welke velden verplicht zijn en welke validaties en bedrijfsregels daarop van toepassing zijn, moet binnen de oplossing configureerbaar zijn. ROC van Twente bepaalt bij de inrichting welke gegevens en bedrijfsregels gelden. De oplossing moet vervolgens automatisch kunnen controleren op ontbrekende, inconsistente of conflicterende informatie en daarover duidelijke signalen en waarschuwingen geven. Van de leverancier wordt daarmee niet verlangd dat deze bij inschrijving zelf alle ROC-specifieke bedrijfsregels vooraf kent of standaard in de oplossing heeft opgenomen. Wel wordt verlangd dat dergelijke regels door de beheerorganisatie van ROC van Twente configureerbaar zijn zonder programmatuur aan te passen of afhankelijk te zijn van de leverancier.
106.	Functioneel	F-7 / F-8 / F-18	Welke versiehistorie en terugzetmogelijkheden verlangt opdrachtgever voor OPG-gegevens, inclusief hergebruik en vergelijking tussen schooljaren?	ROC van Twente verlangt dat wijzigingen in OPG-gegevens navolgbaar zijn. Voor relevante wijzigingen dient inzichtelijk te zijn wie de wijziging heeft uitgevoerd, wanneer deze is uitgevoerd en wat de oude en nieuwe waarde was. Daarnaast moet een bestaand OPG kunnen worden gekopieerd naar een volgend onderwijsjaar, zodat het bestaande onderwijsprogramma als basis kan worden hergebruikt en vervolgens bewust kan worden aangepast aan wijzigingen in onderwijsinhoud, randvoorwaarden of kaders. Historische gegevens moeten beschikbaar blijven. F-1, F-7 en F-8 verlangen niet dat iedere eerdere versie van een volledig OPG als integrale versie kan worden teruggezet. Evenmin is een specifieke functionaliteit voorgeschreven waarmee twee volledige OPG-versies of schooljaren automatisch naast elkaar worden vergeleken. De eisen verlangen wel wijzigingstransparantie en daarmee inzicht in relevante oude en nieuwe waarden. De technische wijze waarop de leverancier dit realiseert, wordt niet voorgeschreven.

107.	Functioneel	F-10 / F-25 / F-60 / F-89	Welke omvang en mutatiesnelheid van studentkeuzes, tijdelijke groepen en individuele lesdeelnames moeten worden ondersteund?	ROC van Twente heeft voor F-10, F-25, F-60 en F-89 geen specifieke maximale aantallen studentkeuzes, tijdelijke groepen of individuele lesdeelnames en geen maximale mutatiefrequentie als afzonderlijk acceptatiecriterium vastgesteld. De eisen zijn functioneel bedoeld. De oplossing moet op ROC-brede schaal kunnen omgaan met studentkeuzes, tijdelijke en wisselende groepssamenstellingen en individuele deelname aan onderwijsactiviteiten. Dit omvat onder meer keuzedelen, modules, individuele leerroutes, tijdelijke groepen voor bijvoorbeeld project- of introductieweken en het tijdelijk toevoegen aan of verwijderen van individuele studenten uit onderwijsactiviteiten. Individuele keuzes moeten kunnen doorwerken in het persoonlijke rooster van de student, waarbij roosterconflicten worden gesignaleerd. Ook wordt geen vaste mutatiesnelheid voorgeschreven. Wel moet de oplossing zowel stabiele als dynamische onderwijsvarianten ondersteunen. Voor varianten met continue of frequente instroom en korte planningscycli moet de oplossing frequente wijzigingen gecontroleerd kunnen verwerken en de gevolgen daarvan voor studenten, medewerkers en roosters inzichtelijk maken.
108.	Functioneel	F-28 / F-29 / F-34 / F-35	Welke bron levert contractomvang, beschikbaarheid, verlof en inzetvensters en wat is de gewenste actualisatiefrequentie bij wijzigingen?	Voor personele brongegevens, waaronder contractomvang en formeel geregistreerd verlof, geldt als uitgangspunt dat deze vanuit het daarvoor binnen ROC van Twente aangewezen bronsysteem via de centrale integratielaag/berichtenmakelaar beschikbaar worden gesteld aan de planning- en roosteroplossing. Gegevens die specifiek binnen het Plan van Inzet worden bepaald, zoals de verdeling van taakuren over perioden en inzetafspraken, worden binnen het PvI vastgelegd en beheerd. Inzetvensters en overige inzetkaders kunnen, afhankelijk van de aard van het gegeven, vanuit een bronsysteem worden aangeleverd dan wel binnen de oplossing worden vastgelegd of geconfigureerd. ROC van Twente schrijft voor deze gegevens geen vaste technische actualisatiefrequentie, zoals realtime, per minuut of eenmaal per dag, voor. Wel moeten personeels- en inzetgegevens actueel en consistent beschikbaar zijn en zonder handmatige dubbele invoer kunnen worden verwerkt. Bij relevante wijzigingen in inzet, beschikbaarheid of randvoorwaarden moet het Plan van Inzet automatisch worden bijgewerkt/doorgerekend, zodat de gevolgen voor inzet en capaciteit direct inzichtelijk zijn. De technische wijze en frequentie van gegevensuitwisseling mogen door de leverancier worden ingevuld, mits aan deze functionele eis wordt voldaan.
109.	Functioneel	F-46 / F-47 / F-50	Welke rapportagevelden en vergelijkingsindicatoren zijn minimaal vereist voor de OPG/PvI-samenhang en scenariovergelijking; kan opdrachtgever een voorbeeldrapport ter beschikking stellen?	ROC van Twente schrijft geen vast rapportformat voor. Minimaal moet inzicht kunnen worden gegeven in de samenhang tussen OPG en PvI, waaronder onderwijsactiviteiten, periode, benodigde en geplande inzet, inzet per medewerker en relevante inzet- en capaciteitsinformatie. Afwijkingen of knelpunten tussen onderwijsbehoefte en beschikbare inzet moeten inzichtelijk zijn. Voor scenariovergelijking moet minimaal inzichtelijk zijn wat het effect van een gewijzigd scenario is op inzet, capaciteit/belastbaarheid en haalbaarheid. Voorbeelden van scenario's zijn

				meer of minder klassen, gewijzigde instroom en tijdelijke uitval van medewerkers. Scenario's moeten onderling en met de actuele uitgangssituatie kunnen worden vergeleken, zonder dat deze direct worden doorgevoerd in het definitieve PvI of rooster. ROC van Twente beschikt niet over een voorbeeldrapport dat als voorgeschreven format kan worden verstrekt. De vormgeving en technische uitwerking zijn aan de leverancier, mits bovengenoemde informatie inzichtelijk en bruikbaar beschikbaar is voor de betreffende gebruikersrol.
110.	Functioneel	F-54 / F-57 / F-71 / F-95	Welke harde en zachte roosterconstraints gelden minimaal voor de demonstratie en acceptatie; kunnen deze per opleiding worden geprioriteerd zonder aanpassing van programmatuur?	Voor demonstratie en acceptatie moet de oplossing aantonen dat roosterparameters als harde constraint of zachte wens kunnen worden ingericht en dat aan zachte constraints een relatieve prioriteit kan worden toegekend. Concrete voorbeelden zijn: - Hard: beschikbaarheid van docent, student/deelnemer, lokaal of benodigde faciliteit en het voorkomen van dubbele boekingen. - Zacht: het streven naar aaneengesloten studentenroosters met zo min mogelijk tussenuren en een evenwichtige spreiding van onderwijs en docentbelasting. Het Handboek Roosterproces bevat hiervoor concrete beleidsuitgangspunten. Zo geldt bijvoorbeeld dat een docent gedurende de dag voldoende rustmomenten moet hebben, met een minimum van 30 minuten pauze, terwijl voor studenten wordt gestreefd naar aaneengesloten roosters met zo min mogelijk tussenuren. Ook zijn lestijden en dagdelen als organisatorische kaders vastgesteld. Welke constraints hard of zacht zijn en welke prioriteit aan zachte constraints wordt toegekend, moet door ROC van Twente configureerbaar zijn, waar relevant per opleiding of onderwijsvariant, zonder aanpassing van programmatuur. De beleidsuitgangspunten uit het Handboek Roosterproces dienen hierbij als voorbeelden en niet als limitatieve lijst van constraints.
111.	Functioneel	F-56 / F-73 / F-74	Welke mate van ROC-brede conflictdetectie wordt verlangd wanneer verschillende opleidingen gelijktijdig plannen met gedeelde docenten, lokalen en voorzieningen?	De conflictdetectie moet ROC-breed plaatsvinden voor resources die door meerdere opleidingen of colleges worden gedeeld. Wanneer opleidingen gelijktijdig plannen, moet de oplossing automatisch signaleren wanneer dezelfde docent, hetzelfde lokaal of dezelfde voorziening op hetzelfde moment voor meerdere activiteiten wordt ingezet. Dit geldt ook wanneer opleidingen afzonderlijk hun planning uitvoeren. Bijvoorbeeld: als een docent vanuit opleiding A op een bepaald moment wordt uitgeleend aan opleiding B, mag deze docent op datzelfde moment niet opnieuw worden ingepland. Hetzelfde geldt voor gedeelde of specifieke voorzieningen, zoals een praktijklokaal of gymzaal: een reservering door de ene opleiding moet voor andere opleidingen zichtbaar zijn en een dubbele boeking moet worden voorkomen of gesignaleerd. De organisatorische scheiding tussen opleidingen of colleges mag er niet toe leiden dat conflicten met gedeelde resources buiten beeld blijven. De oplossing moet deze samenhang ROC-breed bewaken.

112.	Functioneel	F-75 / F-115 / F-116 / F-117	Wat verstaat opdrachtgever onder een concreet alternatief bij roosterconflicten of mutaties: een beschikbare combinatie van tijd/ruimte/docent of een volledig doorgerekend nieuw rooster?	Onder een concreet alternatief verstaat opdrachtgever een haalbare oplossing voor het betreffende roosterconflict of de mutatie. Dit kan een andere beschikbare combinatie van tijd, ruimte en/of docent zijn. Een volledig nieuw doorgerekend rooster is niet vereist. Voorbeeld: bij uitval van een docent kan de oplossing een andere beschikbare docent voorstellen, of dezelfde les verplaatsen naar een ander tijdstip of geschikt praktijklokaal. De uiteindelijke keuze blijft bij de roostermaker.
113.	Functioneel	F-104 t/m F-107	Zijn publicatiestatussen en zichtbaarheid instelbaar per opleiding, gebruikersgroep, onderwijsperiode en individuele les, of is één ROC-breed publicatieproces voldoende?	Uitgangspunt is één ROC-breed publicatieproces, waarbij de publicatie-instellingen configureerbaar zijn. De oplossing moet minimaal onderscheid kunnen maken naar publicatiestatus, doelgroep, publicatiemoment en publicatiehorizon. Zo moet een conceptrooster bijvoorbeeld al zichtbaar kunnen zijn voor docenten, terwijl studenten dit pas na definitieve publicatie zien. De publicatiehorizon kan per doelgroep en periode worden ingesteld. Het is niet vereist dat voor iedere individuele les een afzonderlijke publicatiestatus of publicatieproces wordt ingericht. Ook wordt niet verlangd dat iedere opleiding een eigen afwijkend publicatieproces heeft. Verschillen in planningshorizon en onderwijsvariant moeten wel binnen het ROC-brede proces configureerbaar kunnen worden ondersteund. Voorbeeld: docenten kunnen een conceptrooster voor een komende onderwijsperiode al inzien, terwijl studenten alleen het definitief gepubliceerde rooster voor de voor hen ingestelde publicatiehorizon zien.
114.	Functioneel	F-108 / F-111 / F-123	Welke ROC-applicaties en kanalen (Plaza, studentenapp, Outlook, push en e-mail) verzorgen de feitelijke presentatie en notificaties, en welke functionaliteit moet de leverancier zelf leveren?	De feitelijke presentatie van roosterinformatie vindt plaats via de bestaande ROC-kanalen: Plaza, de studentenapp en Outlook. De leverancier hoeft deze kanalen niet zelf te vervangen, maar moet zorgen voor betrouwbare en actuele ontsluiting van de roosterinformatie naar deze kanalen. Wijzigingen in een gepubliceerd rooster moeten consistent doorwerken naar alle relevante publicatiekanalen. Voor notificaties moet de oplossing ondersteunen dat relevante roosterwijzigingen gericht aan betrokken gebruikers kunnen worden gecommuniceerd, bijvoorbeeld via een pushbericht in de studentenapp of via e-mail. Alleen gebruikers voor wie de wijziging relevant is, dienen hierover te worden geïnformeerd. Van de leverancier wordt dus de functionaliteit en gegevensuitwisseling verwacht om publicatie, synchronisatie en gerichte notificaties mogelijk te maken. De technische integratie verloopt conform de integratie-eisen van ROC van Twente via de centrale integratielaag. Voorbeeld: wijzigt voor een student een les van dinsdag 10.00 uur naar 12.00 uur, dan moet het actuele rooster via Plaza, studentenapp en Outlook beschikbaar komen en kan de betreffende student gericht over die wijziging worden genotificeerd.
115.	Functioneel	F-125	Welke procesregels en workflows moeten functioneel beheerders zonder leverancier kunnen configureren; vallen ook nieuwe constraintsoorten en nieuwe datavelden onder deze eis?	Functioneel beheerders moeten zonder tussenkomst van de leverancier bestaande processtappen, bedrijfsregels, validaties, workflows en roosterparameters kunnen configureren en wijzigen.

				Voorbeeld: een bestaande roosterregel moet door ROC van Twente zelf van een zachte wens naar een harde constraint kunnen worden gewijzigd of een andere prioriteit kunnen krijgen. Het zelfstandig ontwikkelen van nieuwe typen constraints, nieuwe systeemlogica of nieuwe technische datavelden valt niet onder deze eis.
116.	Functioneel	F-129	Welke bronnen leveren gerealiseerde onderwijstijd en aanwezigheid, en verwacht opdrachtgever uitsluitend registratie/rapportage of ook automatische toetsing aan wettelijke MBO-urennormen per student?	Per onderwijsactiviteit en moet kunnen worden ingesteld of deze wel of niet wordt doorgezet voor aan- en afwezigheidsregistratie (AAR). Alleen de daarvoor relevante geroosterde activiteiten worden via de integratie doorgezet naar het studentinformatiesysteem. Daar vindt de registratie van aanwezigheid en de rapportage over gerealiseerde onderwijstijd plaats. Voorbeeld: een reguliere les kan worden aangemerkt voor AAR en wordt doorgezet naar het studentinformatiesysteem, terwijl een activiteit waarvoor geen aanwezigheidsregistratie nodig is niet wordt doorgezet. Dit moet configureerbaar zijn, ook wanneer dit voor hetzelfde vak per klas verschilt. De roosterapplicatie hoeft niet zelf per student automatisch te toetsen aan de wettelijke MBO-urennorm. De verantwoordelijkheid ligt bij het correct ontsluiten van de benodigde roostergegevens.
117.	Security	PS-3 / PS-24	Wanneer mogen externe audits en penetratietests plaatsvinden, hoe worden bevindingen geclassificeerd en welke hersteltermijnen zijn contractueel bindend?	Audits conform PS-3 vinden maximaal eenmaal per jaar plaats, of na een ernstig incident, door een onafhankelijke gecertificeerde RE-auditor. Penetratietests conform PS-24 vinden minimaal jaarlijks en bij grote releases plaats door een gecertificeerde externe partij. Scope, planning en veilige uitvoering worden vooraf afgestemd, zonder het auditrecht bij spoed te blokkeren. Bevindingen worden risicogestuurd geclassificeerd, met CVSS waar toepasselijk. Kritieke pentestbevindingen worden direct opgelost; voor patches gelden PS-22: kritiek binnen zeven dagen, high/medium binnen dertig dagen, met onverwijlde maatregelen bij actief misbruik. Een management letter en herstelbewijs worden verstrekt.
118.	Security	PS-4 / PS-5 / PS-29	Kan opdrachtgever bevestigen welke beheertoegang vanuit buiten de EER absoluut is uitgesloten, ook bij ondersteuning door onderaannemers, en welke bewijsstukken hieromtrent worden verlangd?	PS-29 blijft onverkort van toepassing. Opslag, verwerking en toegang tot gegevens van ROC van Twente, inclusief back-ups en helpdesk- en beheertoegang, dienen uitsluitend binnen de EER plaats te vinden. Dit geldt eveneens voor onderaannemers en subverwerkers. Uitzonderingen hierop worden niet toegestaan.
119.	Security	PS-6 / PS-7	Is een aangewezen securityverantwoordelijke toegestaan zonder afzonderlijke voltijdse CISO/DPO-functie, en op welke medewerkers/subverwerkers ziet de VOG-verplichting precies?	Ja. PS-6 verlangt een vast, deskundig aanspreekpunt voor security en privacy, geen afzonderlijke voltijdse functie. Wettelijke verplichtingen om een functionaris voor gegevensbescherming aan te wijzen blijven onverlet. PS-7 geldt voor medewerkers van opdrachtnemer en subverwerkers met adminrechten of toegang tot ROC-data. De VOG is bij aanvang maximaal twaalf maanden oud; periodieke herbeoordeling moet aantoonbaar zijn ingericht. Bewijs wordt privacyvriendelijk verstrekt, bijvoorbeeld via een controleerbare verklaring of onafhankelijke toetsing, zonder onnodige verspreiding van individuele screeningsgegevens.
120.	Security	PS-11 / PS-12 / PS-15	Welke IdP en provisioningstandaard wordt daadwerkelijk gebruikt (Entra ID, SURFconext, SCIM, AFAS/ESB) en wie bouwt de koppeling voor automatische accountblokkering?	*Authenticatie en MFA* ROC van Twente gebruikt SURFconext in combinatie met de eigen achterliggende IAM-voorziening als IDM/IAM-voorziening voor

				medewerkers en studenten. Opdrachtnemer dient de aangeboden oplossing op deze bestaande authenticatieketen aan te sluiten, op basis van SAML 2.0 of OIDC. De MFA-voorwaarden uit PS-12 worden binnen deze authenticatieketen afgedwongen. Opdrachtnemer zorgt dat de aangeboden oplossing deze inrichting ondersteunt. *Autorisatie en provisioning* Voor autorisatie kunnen, voor zover beschikbaar en toereikend, gebruikerskenmerken via SURFconext worden meegegeven. Voor uitgebreide provisioning zet ROC van Twente in op de centrale berichtenmakelaar. Deze vraagt de vereiste gegevens op uit respectievelijk de kernregistratie studenten (KRS) en het personeelssysteem en stelt deze beschikbaar voor de benodigde account-, rol- en gegevensuitwisseling met de aangeboden oplossing. Provisioning via de bestaande IDM/IAM-voorziening is desgewenst eveneens mogelijk; dit doet niet af aan het uitgangspunt van uitgebreide provisioning via de berichtenmakelaar. Rechtstreekse koppelingen zijn uitsluitend toegestaan overeenkomstig de afwijkingsprocedure uit de integratie-eisen. Er wordt geen specifieke provisioningstandaard, zoals SCIM, voorgeschreven. De technische uitwerking wordt tijdens de implementatie vastgesteld binnen de hiervoor beschreven architectuur, op basis van de benodigde gegevens, de beschikbare voorzieningen van ROC van Twente en de ondersteunde standaardkoppelvlakken van de aangeboden oplossing. *Automatische blokkering en verantwoordelijkheden* ROC van Twente verzorgt de benodigde inrichting binnen de eigen IDM/IAM-voorziening en aan de zijde van de centrale berichtenmakelaar, inclusief het opvragen en beschikbaar stellen van relevante wijzigingen uit KRS en het personeelssysteem. Opdrachtnemer bouwt en configureert de benodigde aansluiting aan de applicatiezijde en zorgt voor de automatische verwerking van de aangeleverde wijzigingen in accounts en toegangsrechten, waaronder automatische accountblokkering wanneer dit vereist is. De koppeling voor automatische blokkering wordt daarmee gezamenlijk gerealiseerd, waarbij iedere partij verantwoordelijk is voor de inrichting en werking van het eigen deel van de keten. De gezamenlijke inrichting moet voldoen aan PS-15. Het uitsluitend blokkeren van nieuwe aanmeldingen is onvoldoende wanneer bestaande applicatiesessies of achtergebleven autorisaties daardoor ongewenste toegang blijven bieden. Bij functiewijziging worden de toegangsrechten automatisch aangepast en wordt toegang waar nodig ingetrokken; een functiewijziging hoeft niet in alle gevallen tot volledige accountblokkering te leiden. Opdrachtnemer beschrijft bij inschrijving de ondersteunde mogelijkheden en de benodigde medewerking van opdrachtgever. De technische

				uitwerking, taakverdeling en ketentesten worden vóór realisatie vastgelegd, binnen de kaders van de gestelde eisen.
121.	Security	PS-13 / PS-14 / A-20	Geldt de onverenigbaarheid van functioneel en technisch beheer ook voor beheerders van de SaaS-leverancier, en hoe moet noodtoegang (break-glass) worden geregeld?	Ja. De functiescheiding geldt ook voor leverancierstoegang voor zover de betreffende beheerrollen worden uitgeoefend. Reguliere gecombineerde functionele en technische beheerrechten zijn niet toegestaan. Noodtoegang wordt persoonsgebonden, tijdelijk, met MFA, vooraf vastgelegde bevoegdheden, volledige logging en onafhankelijke controle achteraf ingericht. INTERN: een eventuele uitzondering waarbij noodtoegang de voorgeschreven functiescheiding doorbreekt, vereist vóór publicatie een expliciet besluit en consistente aanpassing van PS-13, PS-14 en A-20; een break-glassprocedure is niet automatisch een vrijstelling.
122.	Security	PS-18 / PS-22 / PS-23	Welke mate van bewijs (bijv. pentestattest, scanrapport, secure-developmentproces) wordt bij inschrijving of acceptatie verwacht om aan secure-by-design en patchverplichtingen te voldoen?	Bij inschrijving wordt de naleving van de eisen bevestigd en worden de expliciet verlangde bewijsstukken aangeleverd. Uiterlijk bij acceptatie moet de naleving aantoonbaar zijn met documentatie van het secure-developmentproces, recente kwetsbaarheidsscans, een onafhankelijke pentest-managementletter, herstel- en hertestbewijs en het patchbeleid met uitvoeringsregistratie. De onderbouwing moet de aangeboden applicatie en relevante infrastructuur afdekken. Beveiligingsgevoelige details mogen beveiligd en onder geheimhouding worden verstrekt. Een pentestattest zonder inzicht in scope, bevindingen en opvolging is op zichzelf onvoldoende.
123.	Security	PS-26 / PS-33	Hoe moeten onveranderbare logs en verwijderbewijzen worden verenigd met bewaartermijnen, recht op wissing en minimalisatie van persoonsgegevens?	Onwijzigbaarheid betekent bescherming tegen ongeautoriseerde wijziging gedurende de vastgestelde bewaartermijn, niet onbeperkte bewaring. Logs bevatten uitsluitend noodzakelijke gegevens; inhoudelijke persoonsgegevens worden niet onnodig gedupliceerd. Na afloop worden logs gecontroleerd verwijderd of daadwerkelijk geanonimiseerd. Een verwijderbewijs vermeldt bijvoorbeeld datum, categorie, omvang, toegepaste procedure en resultaat, zonder de verwijderde persoonsgegevens opnieuw vast te leggen. Een wisverzoek leidt niet automatisch tot verwijdering van iedere beveiligingsregistratie: ROC van Twente beoordeelt per doel de grondslag, noodzaak, bewaartermijn en eventuele wettelijke uitzondering.
124.	Security	PS-34 / PS-40 / PS-45	Welke minimale gegevensvelden en relaties moeten geëxporteerd worden bij inzage-, dataportabiliteits- en exitverzoeken, en kan opdrachtgever een gewenst uitvoerformaat of datamodelvoorbeeld aanleveren?	De reikwijdte verschilt per verzoek. Inzage betreft de persoonsgegevens van de betrokkene en bijbehorende wettelijk vereiste informatie, met bescherming van rechten van anderen. Dataportabiliteit betreft de gegevens waarvoor artikel 20 AVG van toepassing is; dit recht geldt niet automatisch voor alle afgeleide gegevens. Exit conform PS-45 betreft de ROC-dataset inclusief datamodel, definities, relaties, codetabellen en benodigde documentatie. CSV, JSON of XML is toegestaan, met behoud van identifiers en relaties. De leverancier levert een veld- en relatiebeschrijving; de concrete export wordt daarop gecontroleerd. Een ROC-voorbeeldmodel is hiermee niet toegezegd.
125.	Security	PS-36	Welke inzet wordt bij DPIA-ondersteuning als reguliere contractuele dienstverlening beschouwd, en welk proces geldt bij aanvullende specialistische onderzoeken buiten de afgesproken scope?	PS-36 blijft uitgangspunt. Kosteloze medewerking omvat de voor beoordeling van de overeengekomen dienstverlening noodzakelijke informatie over gegevensstromen, subverwerkers, beveiliging,

				bewaartermijnen en risico's, toelichting daarop en medewerking aan relevante actualisaties. De verplichting is niet beperkt tot het toezenden van standaarddocumentatie of uitsluitend de initiële DPIA. Uitsluitend aantoonbaar buiten de overeengekomen dienstverlening vallend specialistisch onderzoek kan na een gespecificeerde offerte en voorafgaande schriftelijke opdracht afzonderlijk worden vergoed. Herstel van eigen tekortkomingen is geen meerwerk. ROC van Twente blijft verantwoordelijk voor de eigen DPIA en besluitvorming.
126.	Security	PS-43 / PS-44 / A-24	Welke concrete terugzettest, herstelomvang en beschikbaarheid van historische herstelpunten wordt voor acceptatie en jaarlijkse controle verlangd?	Voor acceptatie wordt een aantoonbare hersteltest verlangd van de ROC-omgeving of een representatieve, veilig ingerichte equivalent, inclusief data, configuratie en noodzakelijke afhankelijkheden. De test toont integriteit, bruikbaarheid en naleving van RPO maximaal vier uur en RTO maximaal acht uur aan. PS-43 verlangt jaarlijkse herhaling; A-24 verlangt herstelbaarheid over de voorafgaande dertig dagen. Het back-upschema beschrijft frequentie en beschikbare herstelpunten.
127.	Integratie	I-2 / I-4 / I-5	Welke bedrijfsregels moeten in de berichtenmakelaar worden ingericht en welke in de P&R-applicatie; wie is verantwoordelijk voor documentatie, testscripts en voorbeeldberichten?	De berichtenmakelaar gaat vooral over de triggers op basis van proces voortgang om gegevens gecontroleerd op het juiste moment aan te bieden op basis van condities (denk aan; is student ingeschreven etc.). Daarnaast beperkt de berichtenmakelaar gegevens tot de benodigde gegevens en ondersteunt met reguliere functionaliteit als translating, mapping en conversie. De P&R platform dient op basis van het processtuk wat ondersteund wordt door de P&R platform op basis van eigen triggers die corresponderen met procesactiviteiten integraties te triggeren. De aansluiting en ontvangst of afgifte van gegevens van het eigen systeem horen wat betreft documentatie voor dat deel bij dat systeem evenals testscripts om vast te stellen dat dat deel naar behoren functioneert in relatie tot het proces.
128.	Integratie	I-6 / I-7	Welke foutafhandeling, herverwerking en terugmelding verlangt opdrachtgever bij afkeur of gedeeltelijke verwerking van integratieberichten?	ROC van Twente verwacht dat afgekeurde of gedeeltelijk verwerkte integratieberichten traceerbaar worden geregistreerd, met vermelding van de verwerkingsstatus, de foutoorzaak en de betrokken gegevens. Bij gedeeltelijke verwerking moet duidelijk zijn welke onderdelen wel en niet zijn verwerkt. Tijdelijke technische fouten dienen te leiden tot een begrensd aantal automatische herverwerkingspogingen. Inhoudelijk afgekeurde gegevens moeten na correctie opnieuw kunnen worden aangeboden en verwerkt. Herverwerking mag niet leiden tot dubbele verwerking, gegevensverlies of inconsistente gegevens. De verwerkingsstatus en eventuele foutdetails worden via het overeengekomen koppelvlak teruggekoppeld aan de centrale berichtenmakelaar. Fouten die na herverwerking blijven bestaan of handmatig ingrijpen vereisen, worden aan de verantwoordelijke beheerpartij gesignaleerd. De technische uitwerking en verdeling van verantwoordelijkheden tussen de applicatie, de berichtenmakelaar en de

				bronsystemen worden tijdens de implementatie per koppeling vastgelegd, binnen de kaders van de gestelde eisen.
129.	Integratie	I-9 t/m I-13	Welke interfacecontracten, velddefinities, volumegegevens en testvoorzieningen zijn beschikbaar voor de verplichte koppelingen, en op welke termijn verstrekt opdrachtgever deze?	ROC van Twente stelt bij de start van de implementatie de beschikbare technische documentatie en gegevensdefinities voor de verplichte koppelingen ter beschikking. Daarbij wordt per koppeling aangegeven welke informatie beschikbaar is en welke onderdelen nog gezamenlijk moeten worden uitgewerkt of bij betrokken systeemleveranciers moeten worden opgevraagd. De definitieve interfacecontracten, velddefinities en uitgangspunten voor gegevensvolumes en uitwisselfrequenties worden tijdens de ontwerpfase per koppeling vastgesteld, vóór aanvang van de realisatie van die koppeling. De benodigde testvoorzieningen, testgegevens en medewerking van betrokken partijen worden per koppeling afgestemd en vastgelegd in het implementatie- en testplan. Daarin worden ook de beschikbaarheidsdata en verantwoordelijkheden opgenomen, zodat voldoende tijd beschikbaar is voor integratie- en acceptatietesten.
130.	Functionele Eisen	F-26	De gestelde oplossing dat het doorzetten van PVI gegevens naar Roosteren alleen mogelijk is als deze de status "Definitief" heeft is in tegenspraak met de werkwijze in onze aangeboden oplossing. Met de automaat worden in een vroeg stadium al proefroosters gemaakt om knelpunten inzichtelijk te krijgen. De aangeboden oplossing van inschrijver kent meerdere sturingsmogelijkheden waarbij de flexibiliteit voor de roostermaker behouden blijft, zoals het bevriezen van het PVI. Gaat aanbestedende dienst akkoord met de voorgestelde oplossing? Zo niet, kan aanbestedende dienst aangeven waarom niet?	ROC van Twente gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze voor zover het maken van proefroosters op basis van een nog niet definitief PvI uitsluitend wordt gebruikt voor simulatie en het vroegtijdig inzichtelijk maken van knelpunten en haalbaarheid. Een dergelijk proefrooster heeft geen formele status. Voor het formele roosterproces blijft gelden dat het PvI moet zijn vastgesteld. Een functionaliteit zoals het ‘bevriezen’ van het PvI kan hieraan invulling geven, mits hiermee aantoonbaar dezelfde procesmatige borging wordt bereikt als met de status ‘definitief’: duidelijk is dat de inzetafspraken zijn vastgesteld en wijzigingen gecontroleerd en herleidbaar plaatsvinden. Voorbeeld: de roostermaker mag op basis van een concept-PvI een proefrooster genereren om een tekort aan docenten of lokalen vroegtijdig zichtbaar te maken. Pas nadat het PvI formeel is vastgesteld/bevroren, kan dit als basis dienen voor het reguliere roosterproces.
131.	Functionele Eisen	F-64	Inschrijver ondersteunt met de oplossing een flexibel configureerbare horizon. Deze horizon kan per onderwijssoort worden ingericht op studiejaar, kalenderjaar of een andere indeling. Gaat aanbestedende dienst akkoord met de gekaderde flexibiliteit in het inrichten van horizons voor alle onderwijsvarianten? Zo niet, kan aanbestedende dienst aangeven waarom niet?	Ja, aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De planningshorizon moet flexibel configureerbaar zijn en kunnen aansluiten op de betreffende onderwijsvariant. Dit kan bijvoorbeeld een studiejaar, kalenderjaar, onderwijsperiode of een andere passende horizon zijn. Verlangt expliciet ondersteuning van variatie in planningshorizons binnen één ROC-breed proces. Voorbeeld: regulier BOL-onderwijs kan vanuit een studiejaar worden gepland, terwijl Educatie, Inburgering of contractonderwijs met andere of kortere planningscycli kan werken. De verschillende horizons moeten binnen dezelfde oplossing configureerbaar zijn, zonder hiervoor aparte systemen of maatwerk per onderwijsvariant te vereisen.

132.	Functionele Eisen	F-102	In eis F-102 komen de beschrijving van de eis en de omschrijving niet overeen met elkaar. Graag verneemt inschrijver wat de juiste beschrijving van de eis en de omschrijving zijn.	Opdrachtgever bevestigt dat de omschrijving bij F-102 abusievelijk onjuist is opgenomen. De beschrijving van de eis blijft ongewijzigd. F-102 – Beschrijving van de eis: *Als beheerder wil ik publicatie van roosters handmatig kunnen starten en stoppen, zodat de organisatie zelf regie voert op het moment van publiceren.* De juiste omschrijving luidt: *De oplossing ondersteunt dat een geautoriseerde gebruiker de publicatie van roosters handmatig kan starten en stoppen. Publicatie vindt niet plaats zonder expliciete actie van een geautoriseerde gebruiker.* De wijzigingen zijn verwerkt in bijlage B-5a aan (zie B-5a Programma van Eisen PR 2026_v2)
133.	Functionele Eisen	F-112	Aanbestedende dienst stelt in eis F-112: "Als student wil ik vooraf weten wanneer mijn rooster beschikbaar zal zijn voor een komende periode, zodat ik mijn privéplanning tijdig kan afstemmen." Onze oplossing toont aan wanneer de laatste publicatie van het rooster van een lesweek is geweest, zodat de student weet hoe actueel het rooster is dat hij/zij ziet. Instellingen die werken met onze oplossing hebben de studentbelofte dat het studentenrooster 2 weken (of een andere vastgestelde periode) voor het begin van een nieuwe lesperiode gepubliceerd wordt. Op deze manier hebben de studenten op tijd een voorspelbaar rooster en vermindert dit de onzekerheid over de eigen planning. Inschrijver is overtuigd dat deze werkwijze een goed alternatief is het gestelde in eis F-112. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst kan met deze werkwijze akkoord gaan, mits voor de student vooraf duidelijk is wanneer het rooster voor een komende periode beschikbaar zal zijn. Dit mag worden ingevuld met een vaste, door ROC van Twente configureerbare publicatietermijn, bijvoorbeeld uiterlijk twee weken voor aanvang van een nieuwe onderwijsperiode. Het tonen van de datum van de laatste publicatie is aanvullend waardevol voor de actualiteit van het rooster, maar voldoet op zichzelf niet aan F-112, omdat deze datum niet aangeeft wanneer een toekomstig rooster beschikbaar komt. Voorbeeld: *"Het rooster voor periode 3 wordt uiterlijk twee weken voor aanvang van de periode gepubliceerd."* De exacte termijn moet door ROC van Twente configureerbaar zijn.
134.	Functionele Eisen	F-124, F-127	Inschrijver stelt vast dat twee eisen conflicteren. Aanbestedende dienst eist een Multi-user oplossing waarbij meerdere gebruikers gelijktijdig in de applicatie werkzaam zijn. (F-127) Gelijktijdig eist aanbestedende dienst bij eis F-124 dat er gebruik gemaakt wordt van versiebeheer. Deze eisen conflicteren omdat er in het geval van versiebeheer altijd sprake is van data-verlies. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat eis F-124 komt te vervallen omdat deze tegenstrijdig is met de multi-user SAAS Cloud oplossing?	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van F-124. F-124 en F-127 zijn niet tegenstrijdig maar aanvullend. F-127 verlangt dat meerdere gebruikers gelijktijdig kunnen werken, waarbij de oplossing conflicten voorkomt of signaleert en de data-integriteit borgt. F-124 verlangt dat een roostermaker een eerdere versie van een rooster kan herstellen wanneer wijzigingen ongewenst blijken. Het herstellen van een eerdere versie wordt daarbij niet beschouwd als dataverlies, mits wijzigingen en versiehistorie herleidbaar blijven. De technische wijze waarop de leverancier versiebeheer in een multi-user SaaS-cloudoplossing realiseert, wordt niet voorgeschreven. Voorbeeld: meerdere roostermakers werken gelijktijdig aan een rooster. Na een serie wijzigingen blijkt de nieuwe situatie ongewenst. F-124 vereist dat kan worden teruggevallen op een eerdere roosterstand, zonder deze handmatig opnieuw te reconstrueren.
135.	Privacy & Security	PS-4, PS-7	Het één-op-één opleggen van alle klantvoorwaarden aan iedere cloudonderaannemer en een Nederlandse VOG voor alle internationale medewerkers zijn niet zonder meer uitvoerbaar. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een passend ketenbeschermingsniveau.	Gelijkwaardige contractuele beveiligingswaarborgen kunnen worden geaccepteerd voor zover zij alle voor de feitelijke taak relevante eisen aantoonbaar afdekken en het beschermingsniveau niet verlagen. Voor buitenlands personeel kan een aantoonbaar gelijkwaardige lokale screening worden geaccepteerd, met passende actualiteit en herbeoordeling.

			Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aantoonbaar gelijkwaardige contractuele beveiligingswaarborgen, passend bij de feitelijke taak en risico's van de onderaannemer, volstaan zonder letterlijk identieke bepalingen? Voor buitenlands personeel volstaat een gelijkwaardige lokale screening, met controleerbaar beleid en periodieke herbeoordeling. Bestaande certificaten en assurance van hostingproviders kunnen als onderbouwing worden gebruikt. Kan verantwoordelijkheid voor de keten uitdrukkelijk binnen de overeengekomen aansprakelijkheidsregeling blijven?	Certificaten en assurance kunnen de onderbouwing ondersteunen, maar vervangen ontbrekende verplichtingen niet. De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de keten blijft bestaan.
136.	Privacy & Security	PS-18, PS-22	"Vrij van de OWASP Top 10" is een absolute garantie terwijl kwetsbaarheden later kunnen worden ontdekt. Patchtermijnen hangen mede af van beschikbaarheid van een veilige patch en noodzakelijke impacttests. Inschrijver verzoekt aansluiting bij aantoonbare secure development, periodieke tests en risicogestuurd herstel. Kan worden bevestigd dat patchtermijnen aanvangen na kennisneming en beschikbaarheid van een bruikbare oplossing en dat passende tijdelijke mitigerende maatregelen mogen worden toegepast wanneer directe patching aantoonbaar niet veilig of technisch mogelijk is? Actief misbruikte kritieke lekken krijgen onverwijld prioriteit. Er wordt geen garantie verlangd dat de software op ieder moment volledig kwetsbaarheidsvrij is. Is dit akkoord?	Gedeeltelijk akkoord. Aantoonbare secure development, periodieke tests en risicogestuurd herstel zijn vereist. De eis is geen garantie tegen nog onbekende kwetsbaarheden, maar bekende relevante kwetsbaarheden mogen niet onbeheerst blijven bestaan. De termijnen uit PS-22 blijven gelden. Bij kennisneming start direct beoordeling en zo nodig mitigatie; ontbreken van een patch schort deze verplichting niet op. Als veilig patchen aantoonbaar onmogelijk is, worden onverwijld effectieve tijdelijke maatregelen getroffen en een onderbouwd herstelplan gemeld. Een algemene verlenging totdat een bruikbare oplossing beschikbaar is, wordt niet geaccepteerd. Kritieke pentestbevindingen vallen tevens onder PS-24.
137.	Privacy & Security	PS-21, PS-35	PS-21 laat pseudonimisering toe maar PS-35 verlangt uitsluitend onomkeerbaar geanonimiseerde of synthetische testdata. Verder maakt PS-21 iedere productie-update afhankelijk van individuele klantacceptatie, wat een uniforme SaaS-releasecyclus kan blokkeren. Kan worden bevestigd dat logisch gescheiden OTAP-omgevingen volstaan en welke testdataregel prevaleert? Inschrijver verzoekt een vaste test-/reactietermijn, waarna reguliere releases volgens het uniforme beleid mogen worden ingevoerd met behoud van overeengekomen functionaliteit; kritieke beveiligingsupdates mogen versneld worden uitgerold. Nieuwe functionaliteit die het overeengekomen gebruik wezenlijk verandert wordt vooraf afgestemd. Is dit akkoord, met overeenkomstige aanpassing van artikel 75.3 van de inkoopvoorwaarden?	Logische OTAP-scheiding is toegestaan mits toegang, data en uitvoering aantoonbaar gescheiden zijn en productie niet wordt beïnvloed. Voor testdata is PS-35 leidend: uitsluitend onomkeerbaar geanonimiseerde of synthetische gegevens; pseudonimisering volstaat niet. PS-21 verlangt beschikbaarstelling in de testomgeving en acceptatie vóór productie.
138.	Privacy & Security	PS-26, PS-42	Logs moeten zes tot twaalf maanden online blijven en eventueel langer, en op verzoek direct worden gedeeld. Zonder scope kan dit ook andere klanten, bedrijfsgeheimen of beveiligingsgevoelige gegevens raken. Kan de aanbestedende dienst een vaste reguliere retentietermijn aanwijzen en verlengde bewaring beperken tot een concrete, gemotiveerde noodzaak en proportionele duur? Delen betreft uitsluitend relevante ROC-gegevens en voor het incident noodzakelijke informatie, via een beveiligd kanaal, met afscherming van andere klanten, geheimen en niet-relevante persoonsgegevens. De verplichting om logs veilig te stellen bij een incident blijft onverkort bestaan. Aanvullende forensische inzet buiten de standaarddienst wordt na voorafgaande afstemming	Reguliere online logretentie wordt verduidelijkt tot zes maanden; langere bewaring uitsluitend voor een concrete, vastgelegde onderzoeksnoodzaak of wettelijke verplichting, met periodieke herbeoordeling. Verstrekking betreft relevante ROC-gegevens en noodzakelijke incidentinformatie via een beveiligd kanaal, met afscherming van andere klanten en niet-relevante gegevens. Logs worden bij incidenten direct veiliggesteld. Reguliere incidentmedewerking is inbegrepen; aanvullend onderzoek buiten scope vergt voorafgaande schriftelijke opdracht, zonder beperking van herstel voor eigen rekening.

			vergoed, behalve voor zover een toerekenbare tekortkoming van inschrijver herstel voor eigen rekening rechtvaardigt. Is dit akkoord?	
139.	Privacy & Security	PS-29	Het EER-vereiste sluit expliciet ook helpdesktoegang van buiten de EER uit. Voor de SaaS-keten moet onderscheid worden gemaakt tussen primaire hosting en incidentele support. Is de aanbestedende dienst bereid incidentele supporttoegang buiten de EER toe te staan wanneer de benodigde gegevensbeschermings- en doorgiftewaarborgen aantoonbaar zijn getroffen, met vooraf inzicht in landen, partijen, toegangsbeperkingen en waarborgen, en met behoud van primaire hosting binnen de EER? Inschrijver verstrekt relevante beoordelingen en aanvullende maatregelen op verzoek. Bij naleving van die voorwaarden is geen toestemming per afzonderlijke supporthandeling vereist. Is dit akkoord?	Niet akkoord. PS-29 schrijft expliciet voor dat ook helpdesktoegang en verwerking uitsluitend binnen de EER plaatsvinden. Incidentele supporttoegang vanuit een derde land tot ROC-data valt daar eveneens onder. Aanvullende doorgiftewaarborgen maken een dergelijke toegang niet alsnog conform deze aanbestedingseis.
140.	Privacy & Security	PS-36	Onverwijlde, onbeperkt kosteloze ondersteuning van iedere DPIA is niet begrensd in frequentie of omvang. Kan worden bevestigd dat de standaard beschikbare beveiligingsdocumentatie en een redelijke toelichting bij de initiële DPIA zijn inbegrepen, terwijl omvangrijke ROC-specifieke analyses, herhaalde onderzoeken en extra consultancy na voorafgaande schriftelijke kostenafspraak worden vergoed? Werkzaamheden die nodig zijn om een eigen toerekenbare tekortkoming te herstellen blijven voor rekening van inschrijver. ROC blijft verantwoordelijk voor de DPIA, doeleinden, grondslagen en haar eigen besluitvorming. Is dit akkoord?	Gedeeltelijk akkoord; zie antwoord 125. ROC van Twente blijft verantwoordelijk voor de DPIA, doeleinden, grondslagen en eigen besluitvorming. De noodzakelijke medewerking van opdrachtnemer aan DPIA's over de overeengekomen dienstverlening blijft op grond van PS-36 kosteloos, ook bij relevante actualisaties. Deze verplichting wordt niet beperkt tot standaarddocumentatie en de initiële DPIA. Alleen aantoonbaar buiten scope vallend aanvullend specialistisch onderzoek kan na voorafgaande schriftelijke opdracht worden vergoed. Herstel van eigen tekortkomingen blijft voor rekening van opdrachtnemer.
141.	Privacy & Security	PS-37	Aanbestedende dienst stelt in eis PS-37 dat de voorwaarden van de opdrachtnemer ondergeschikt zijn aan de eisen van aanbestedende dienst. In het kader van gelijkwaardigheid dient een evenwichtige verwerkersovereenkomst gesloten te worden. Inschrijver stelt voor om deze eis gelijkwaardig te maken en eventuele verschillen in inzicht gelijkwaardig bespreekbaar te maken. Kan aanbestedende dienst zich hierin vinden?	Niet akkoord met het gelijkstellen van de voorwaarden of het openlaten van materiële verschillen tot na gunning. De standaardverwerkersovereenkomst van ROC van Twente blijft uitgangspunt conform PS-37. Concrete onduidelijkheden of gemotiveerde wijzigingsvoorstellen kunnen in de Nota van Inlichtingen worden beoordeeld. Alleen expliciet door ROC van Twente bekendgemaakte wijzigingen gelden voor alle inschrijvers. De operationele uitwerking na gunning mag de vastgestelde verplichtingen niet beperken.
142.	Privacy & Security	PS-43, PS-44	Inschrijver hanteert voor al haar klanten een RPO van 2 uur en een RTO van 12 uur op disaster recovery. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met deze KPI's? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord met het voorstel als geheel. De aangeboden RPO van twee uur voldoet aan de maximale RPO van vier uur uit PS-44. De aangeboden RTO van twaalf uur voldoet niet aan de maximale RTO van acht uur. De RTO van acht uur blijft gehandhaafd vanwege de vereiste continuïteit van planning en roostering. Een betere RPO compenseert een langere RTO niet.
143.	Privacy & Security	PS-47, PS-49, PS-50, PS-51, PS-52	De AI-eisen omvatten classificatie, opt-in, uitlegbaarheid, biascontrole en een zelfstandige auteursrechtvrijwaring. Niet ieder optimalisatie-algoritme heeft hetzelfde risicoprofiel; de toekomstvisie in B-5b hoofdstuk 6 wordt bovendien niet als minimum getoetst. Kan worden bevestigd dat deze eisen uitsluitend gelden voor daadwerkelijk aangeboden en geactiveerde AI-functionaliteit, passend bij rol, toepassing en overeengekomen gebruik, zonder een nog niet aangeboden AI-module verplicht te stellen? Inschrijver verzoekt de zelfstandige output-/auteursrechtvrijwaring te schrappen en claims uitsluitend onder de overeengekomen begrensde	De AI-eisen verplichten niet tot levering van een niet-uitgevraagde AI-module. Toepasselijke verplichtingen gelden voor aangeboden en ingezette AI-functionaliteit; nieuwe functies staan conform PS-49 standaard uit totdat ROC van Twente instemt. Ook bij niet-AI-algoritmes blijven toepasselijke eisen aan uitlegbaarheid en menselijke regie gelden. ROC van Twente behoudt rechten op eigen input.

			aansprakelijkheidsregeling te behandelen. ROC behoudt rechten op eigen input en ontvangt de overeengekomen gebruiksmogelijkheden voor output, zonder garantie dat iedere output zelfstandig auteursrechtelijk eigendom oplevert. Is dit akkoord?	
144.	Integraties	I-10, I-11	In eisen I-10 en I-11 wordt een wachtrijmechanisme geëist dat berichten geordend kan aanbieden. Inschrijver biedt voor deze eisen een best practice waarbij de medewerker handmatig nieuwe pogingen kan doen, met volledige controle over de correcte volgorde. Een randvoorwaarde is dat het ontvangende systeem goed moet kunnen omgaan met meerdere pogingen. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?	Handmatig geïnitieerde herverwerking is toegestaan, mits de oplossing de vereiste berichtvolgorde technisch borgt en berichten behouden blijven totdat zij aantoonbaar zijn overgedragen conform de overeengekomen koppelvlakafspraken. De correcte volgorde mag niet uitsluitend afhankelijk zijn van handmatige keuzes van een medewerker. Herhaald aanbieden mag niet leiden tot dubbele verwerking of inconsistente gegevens. De hiervoor benodigde maatregelen en verantwoordelijkheden worden per koppeling vastgelegd, in samenhang met de centrale berichtenmakelaar van opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor betrouwbare berichtafhandeling binnen de eigen oplossing.
145.	Architectuur; Integraties	A-12, A-15, I-16	In het Programma van Eisen vraagt aanbestedende dienst inhoudelijke bewijsvoering en checklists (onder meer A-12, A-15 en I-16) deze bewijsvoering ontbreekt in de checklist van Aanbestedingsdocument paragraaf 3.5.2. Kan inschrijver ervan uitgaan dat aanbestedende dienst deze informatie na gunning verwacht? Zo niet, op welke wijze verwacht aanbestedende dienst deze informatie aangeleverd te zien?	Nee, de bij de eisen A-12, A-15 en I-16 gevraagde informatie wordt bij de inschrijving verwacht, niet pas na gunning. Dat deze informatie niet afzonderlijk in de checklist van paragraaf 3.5.2 is vermeld, doet hieraan niet af. Inschrijver levert de informatie aan als bijlage bij het ingevulde Programma van Eisen, met een duidelijke verwijzing naar de betreffende eis. De gevraagde informatie betreft: - A-12: een concrete beschrijving per genoemde processtap van de beschikbare standaardfunctionaliteit, de gegevens die daarbij worden gebruikt of beheerd en de wijze waarop de samenhang met voorafgaande en opvolgende processtappen wordt geborgd. - A-15: een lijst van de onderaannemers die voor de dienstverlening aan ROC van Twente worden ingezet, inclusief hun vestigingsadres. Indien geen onderaannemers worden ingezet, vermeldt inschrijver dit expliciet. - I-16: een concrete toelichting per genoemde integratie op de mate waarin de aangeboden oplossing deze ondersteunt, welke functionaliteit reeds beschikbaar is, welke gegevens kunnen worden uitgewisseld, welke implementatieactiviteiten noodzakelijk zijn en of aanvullende ontwikkeling door de leverancier benodigd is. Voor A-12 en I-16 verlangt opdrachtgever bij inschrijving inzicht in de functionele ondersteuning en de leverbaarheid van de aangeboden oplossing. Een algemene bevestiging dat aan de eisen wordt voldaan, volstaat niet. Een volledig technisch ontwerp of een uitwerking op veldniveau wordt in deze fase niet gevraagd; de technische detailuitwerking vindt tijdens de implementatie plaats binnen de kaders van de gestelde eisen en de inschrijving.
146.	Architectuur	A-23	Inschrijver hanteert voor al haar klanten bij een P3 incident een eerste reactietijd van 1 werkdag en een eerste oplostijd van 60 dagen (90% van	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde afwijking. Voor P3-incidenten blijven de in A-23 opgenomen servicelevels

			de incidenten) en een 2e oplostijd van 120 dagen (10% van de incidenten). Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	leidend. De door inschrijver gehanteerde standaarddienstverlening kan worden aangeboden voor zover deze minimaal aan A-23 voldoet. Indien de standaarddienstverlening van inschrijver hier niet aan voldoet, dient inschrijver de dienstverlening voor ROC van Twente zodanig in te richten dat aan A-23 wordt voldaan.
147.	Architectuur	A-23	Inschrijver hanteert voor al haar klanten bij een P4 melding een hersteltijd van 120 dagen (90% van de incidenten) en een 2e hersteltijd van 180 dagen (10% van de incidenten). Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde afwijking. Voor P4-meldingen blijven de in A-23 opgenomen hersteltijden leidend. De standaarddienstverlening van inschrijver is toegestaan voor zover deze minimaal aan A-23 voldoet. Indien de standaardtermijnen van 120 dagen voor 90% en 180 dagen voor 10% van de P4-meldingen niet voldoen aan A-23, dient inschrijver de dienstverlening voor ROC van Twente hierop aan te passen.
148.	Architectuur	A-23	Inschrijver hanteert voor P2 incidenten een eerste hersteltijd van 10 werkdagen (90% van de meldingen) voor al haar klanten en een 2e hersteltijd van 20 werkdagen (resterende 10% van de meldingen). Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde afwijking. Voor P2-incidenten blijven de in A-23 opgenomen hersteltijden leidend.
149.	Architectuur	A-23	Inschrijver hanteert voor P1 incidenten een reactietijd van 30 minuten en een hersteltijd van maximaal 4,5 uur (90% van de incidenten) voor al haar klanten. Inschrijver heeft tevens een 2e hersteltijd van 2 werkdagen (10% van de incidenten). Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Nee, aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde afwijking. Voor P1-incidenten blijven de in A-23 opgenomen reactietijden en hersteltijden leidend. De door inschrijver gehanteerde reactietijd van 30 minuten en hersteltijden van maximaal 4,5 uur voor 90% en 2 werkdagen voor de resterende 10% zijn alleen akkoord indien deze minimaal voldoen aan A-23. Indien dit niet het geval is, dient inschrijver de dienstverlening voor ROC van Twente hierop aan te passen.

Bijlage 5b. Toelichting Programma van Eisen				
Nr.	**Pagina**	**Paragraaf**	**Vraag**	**Antwoord**
150.	1	Toelichting PvE	Welke beschreven voorbeelden zijn verplicht als acceptatiescenario en welke dienen uitsluitend ter illustratie van gewenste procesondersteuning?	De bijlage 9 casussen zijn verplicht als acceptatiescenarios evenals het programma van eisen. Deze twee bijlagen maken de beschreven voorbeelden concreet en daarmee zijn het de acceptatiecriteria.
151.	1	Toelichting PvE	Kan opdrachtgever verduidelijken welke onderwijsvarianten en pilots als eerste live gaan en hoe de naleving van ROC-brede uniformiteit wordt beoordeeld wanneer teams gefaseerd aansluiten?	Er is geen sprake van een gefaseerde livegang. Alle onderwijsvarianten die nu geroosterd worden in de oude applicatie gaan over naar de nieuwe. Denk aan BOL, BBL, Educatie, Inburgering, Entree, Gepersonaliseerd onderwijs, derde leerwegen en contractonderwijs.
152.	28-29	8	Afbakening verandertraject versus gebruikersadoptie. In hoofdstuk 8 van Bijlage 5b staat dat verandering en adoptie worden opgepakt binnen een aanvullend verander- en implementatietraject dat parallel aan de aanbesteding en implementatie wordt ingericht. In de Conceptovereenkomst wordt gebruikersadoptie echter expliciet genoemd als onderdeel van B1 Implementatie en inrichting. Kan ROC van Twente verduidelijken welke activiteiten rondom verandermanagement,	ROC van Twente maakt onderscheid tussen het organisatiebrede verandertraject en de systeemgerichte gebruikersadoptie. ROC van Twente is verantwoordelijk voor de organisatieverandering, waaronder rollen en eigenaarschap, communicatie, begeleiding en voorbereiding op de nieuwe werkwijze. Van opdrachtnemer wordt binnen B1 verwacht dat deze de systeemgerichte adoptie ondersteunt, waaronder kennisoverdracht, instructiemateriaal, ondersteuning bij inrichting, testen,

			communicatie, adoptie en organisatiebegeleiding door ROC van Twente zelf worden uitgevoerd en welke activiteiten contractueel van opdrachtnemer worden verwacht?	gebruikersacceptatie en ingebruikname. De activiteiten worden na gunning in onderlinge afstemming nader gepland.
153.	Divers	3.3 en 3.4	Projectorganisatie en capaciteit van ROC van Twente. Het PvE zegt nadrukkelijk dat procesafspraken, eigenaarschap, governance en procesdiscipline centraal staan. De huidige knelpunten zijn bovendien voor een belangrijk deel organisatorisch en niet alleen technisch. Kan ROC van Twente aangeven welke interne project- en veranderorganisatie voor de implementatie beschikbaar wordt gesteld, inclusief de rollen vanuit projectleiding, proceseigenaarschap, planning/roostering, onderwijsmanagement, functioneel beheer, ICT, HR, studentadministratie, communicatie en key-users, alsmede een indicatie van de beschikbare capaciteit per rol?	ROC van Twente richt voor de implementatie een integrale project- en veranderorganisatie in onder regie van een programmamanager/projectleiding. De organisatie is opgebouwd rond vijf samenhangende deelprojecten: - Leiderschap en verantwoordelijkheden – gericht op eigenaarschap, rollen, verantwoordelijkheden en organisatieverandering; - Roosterkwaliteit en studentperspectief – gericht op de kwaliteit van planning en roostering vanuit gebruikers- en studentperspectief; - ROC-breed onderwijslogistiek proces – gericht op harmonisatie en borging van het planning- en roosterproces; - Roosterpublicatie en communicatie – gericht op publicatie, communicatie en voorbereiding van gebruikers; - Systeem en techniek – gericht op inrichting van de applicatie, integraties, data, testen, migratie en technische ingebruikname. Binnen deze deelprojecten worden de benodigde interne disciplines betrokken, waaronder onderwijsmanagement, planning en roostering, Functioneel Beheer, ICT/data, HR, studentadministratie, communicatie en vertegenwoordigers uit de gebruikersorganisatie/key-users. De precieze samenstelling en bemensing van de werkgroepen onder de deelprojecten wordt in de voorbereiding op de implementatie nader bepaald. ROC van Twente draagt zorg voor beschikbaarheid van de voor de implementatie benodigde interne expertise. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze tijdig aangeeft welke inzet en expertise vanuit ROC van Twente per implementatiefase nodig is.
154.	8-18	4.1 – 4.2.5	Huidige processen versus SOLL-processen. Uit bijlage 5b blijkt dat ROC van Twente één uniform ROC-breed proces wil en dat de huidige situatie juist verschillen kent tussen colleges in werkwijze, timing en eigenaarschap. In welke mate zijn de in Bijlage 5b beschreven SOLL-processen rondom OPG, Plan van Inzet, roosteren, publiceren en muteren bij aanvang van de implementatie organisatorisch vastgesteld en geïmplementeerd? Verwacht ROC van Twente van opdrachtnemer uitsluitend vertaling van vastgestelde processen naar systeeminrichting, of tevens begeleiding bij verdere procesuitwerking, harmonisatie en implementatie binnen colleges en teams?	De in Bijlage 5b beschreven SOLL-processen vormen het beoogde ROC-brede hoofdproces, maar zijn bij aanvang van de implementatie nog niet volledig organisatorisch uitgewerkt, vastgesteld en geïmplementeerd. ROC van Twente werkt deze processen in Fase 2 verder uit en harmoniseert deze met onderwijs, diensten en betrokken medewerkers. Daarbij worden onder meer processtappen, rollen en eigenaarschap, aanlevertermijnen, beslisrechten, controles, publicatieafspraken en toegestane procesvarianten vastgesteld. Deze afspraken worden geborgd in één ROC-breed Handboek Roosterproces. De verantwoordelijkheid voor deze organisatorische procesuitwerking, harmonisatie en implementatie ligt bij ROC van Twente. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de vastgestelde proces- en organisatieafspraken vertaalt naar de inrichting van de oplossing en vanuit product- en implementatiekennis adviseert over uitvoerbaarheid en consequenties. Opdrachtnemer neemt geen zelfstandige besluiten over

				processen, beleid, rollen of eigenaarschap. Ontbrekende of technisch niet-uitvoerbare keuzes worden teruggelegd bij ROC van Twente voor besluitvorming.
155.	16	4.2.4	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij zelf haar verantwoordelijkheid draagt voor de dagdagelijkse communicatie richting studenten en medewerkers via de bestaande ROC-kanalen: Plaza (student en medewerker portaal), de studentenapp en Outlook?	Ja. ROC van Twente blijft verantwoordelijk voor de dagelijkse communicatie richting studenten en medewerkers via de bestaande ROC-kanalen, waaronder Plaza, de studentenapp en Outlook. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de planning- en roosteroplossing de benodigde roosterinformatie en roosterwijzigingen tijdig en correct beschikbaar stelt aan de betreffende kanalen, conform de gestelde eisen aan inrichting en koppelingen. ROC van Twente bepaalt de afspraken over publicatie, communicatie, kanalen en verantwoordelijkheden.

Bijlage 5c. Programma van Wensen			
Nr.	**Wens**	**Vraag**	
156.	W-6 / F-93 / F-95	F-93 verlangt evenwichtige spreiding van docentlessen, terwijl W-6 bundeling op minder werkdagen beoogt. Kan opdrachtgever bevestigen dat beide doelstellingen als configureerbare, onderling gewogen zachte constraints mogen worden aangeboden, waarbij de prioriteit per onderwijscontext instelbaar is?	Bevestigen dat beide doelstellingen als configureerbare, onderling gewogen zachte constraints mogen worden aangeboden, waarbij de prioriteit per onderwijscontext instelbaar is. Hierbij blijven harde constraints, zoals beschikbaarheid en onderwijskundige randvoorwaarden, leidend. Voorkeur beheer bij Roostermaker of Functioneel Beheer. Voorbeeld: bij een BOL-opleiding kan spreiding zwaarder wegen, terwijl bij een docent die slechts enkele lesuren verzorgt bundeling op twee werkdagen wenselijker kan zijn. Andere harde constraints, zoals beschikbaarheid en inzetgrenzen, blijven daarbij leidend.
157.	W-5 / F-55 / F-56	Kan opdrachtgever specificeren welke aanvullende functionaliteit voor de beoordeling van W-5 wordt verlangd bovenop de reeds verplicht gestelde conflictcontrole en validatie in het Programma van Eisen?	W-5 ziet op de aanvullende mogelijkheid om een handmatig aangepast rooster integraal te valideren tegen de geldende OPG- en PvI-randvoorwaarden. De doorrekening en controle van de gevolgen mag automatisch plaatsvinden. Het daadwerkelijk doorvoeren van de wijziging vereist een expliciet akkoord van de roostermaker. Voorbeeld: na het verplaatsen van een les controleert de oplossing automatisch docent, tijd, ruimte en overige randvoorwaarden en toont eventuele conflicten. De wijziging wordt pas definitief na akkoord van de roostermaker.
158.	W-9 / PS-50	Kan opdrachtgever aangeven welke concrete uitleg en onderbouwing bij W-9 tot een hogere waardering leidt dan de minimaal verplichte uitlegbaarheid van PS-50, en of een inzichtelijke constraint-/scoreverklaring zonder generatieve AI als invulling kan gelden?	W-9 gaat verder dan de minimaal vereiste uitlegbaarheid: voor een hogere waardering moet de oplossing concreet inzicht geven in de afwegingen achter een gegenereerd rooster, bijvoorbeeld welke constraints en prioriteiten bepalend waren, welke alternatieven zijn afgewogen en waarom een bepaalde oplossing de voorkeur kreeg. W-9 vraagt expliciet om inzicht in gemaakte afwegingen en trade-offs, zodat de roostermaker gericht kan bijsturen.

			Generatieve AI is hiervoor niet vereist. Een inzichtelijke constraint-, prioriteits- en/of scoreverklaring kan als invulling van W-9 gelden, mits deze voor de gebruiker begrijpelijk maakt waarom het rooster tot stand is gekomen en welke afwegingen daarbij bepalend waren. Dit sluit aan bij het uitgangspunt dat slimme technologie besluitondersteunend is en dat transparantie, uitlegbaarheid en menselijke regie centraal blijven staan. Voorbeeld: “Optie A is gekozen omdat deze alle harde constraints respecteert en beter scoort op het beperken van studenttussenuren; alternatief B scoort beter op docentvoorkeuren, maar leidt tot meer tussenuren.”
159.	W-12 / F-73 / F-98 / F-99	Kan opdrachtgever specificeren welke additionele analyses, voorspellingen of aanbevelingen voor W-12 worden verwacht bovenop de reeds verplichte ruimtetoewijzing en ruimte-optimalisatie?	W-12 gaat verder dan het beschikbaar maken en toewijzen van ruimtes uit F-73, F-98 en F-99. Voor W-12 wordt aanvullende analyse en besluitondersteuning verwacht op het gebied van ruimtebenutting. Concreet gaat het om inzicht (dashboard) in bezettingsgraad per ruimte, signalering van onderbenutte ruimtes, voorstellen voor efficiëntere ruimte-indeling of samenvoeging van kleine groepen en het voorspellen van mogelijke ruimtetekorten. Voorbeeld: wanneer meerdere kleine groepen gelijktijdig in ruime lokalen zijn gepland, kan de oplossing dit signaleren en een alternatieve indeling voorstellen, mits de geldende rooster- en ruimteconstraints dit toelaten.
160.	W-13 / F-29 / F-37 / F-46	Kan opdrachtgever aangeven welke afzonderlijke elementen van het werkdrukdashboard voor W-13 worden beoordeeld bovenop de volgens de eisen te leveren inzet- en rapportagegegevens?	W-13 wordt beoordeeld op de wijze waarop de reeds beschikbare inzetgegevens worden vertaald naar een visueel en bruikbaar werkdrukdashboard. Het onderscheidende zit dus niet in extra inzetdata, maar in de presentatie en analyse daarvan. Daarbij wordt gekeken naar visuele weergave van de werkdrukbalans, pieken en dalen per periode, trends in de tijd en vergelijking binnen of tussen teams, zodat mogelijke overbelasting of scheefgroei snel zichtbaar wordt. Voorbeeld: een heatmap waarin zichtbaar wordt dat een docent of team in periode 2 duidelijk zwaarder belast is dan in andere perioden of ten opzichte van andere teamleden.
161.	W-18 / F-51 / F-122	Kan opdrachtgever verduidelijken welke terugkoppeling van gerealiseerde onderwijsactiviteiten bij W-18 wordt verlangd bovenop de verplichte verwerking en rapportage van plannings- en roosterwijzigingen, en welke brongegevens hiervoor beschikbaar worden gesteld?	W-18 gaat verder dan het registreren en rapporteren van roosterwijzigingen. De wens betreft het terugkoppelen van de feitelijke realisatie naar toekomstige planning, zodat verschillen tussen gepland, geroosterd en gerealiseerd onderwijs kunnen worden herkend en benut. Denk daarbij aan patronen in lesuitval, aanwezigheid/no-shows en afwijkingen tussen geplande en daadwerkelijk gerealiseerde onderwijsactiviteiten. De hiervoor beschikbare brongegevens komen uit de roosteroplossing zelf en, voor aan- en afwezigheid, via de aanwezige registratiesystemen/integratielaag. De wens is dat deze gegevens kunnen worden gecombineerd om patronen te herkennen en toekomstige planning te verbeteren. Voorbeeld: wanneer bij een bepaald type onderwijsactiviteit structureel sprake is van uitval of veel no-shows, kan de oplossing dit signaleren en

			deze informatie gebruiken als aandachtspunt of aanbeveling bij een volgende planning.
162.	W-3 / W-4	Zijn minimumintervallen en een maximum aan zware vakken configureerbare zachte constraints, en hoe worden prioriteit en afweging in de beoordeling getoetst?	Ja. De minimumintervallen uit W-3 en het maximumaantal zware vakken uit W-4 mogen als configureerbare zachte constraints worden aangeboden. De waarden en prioriteit moeten instelbaar zijn, zodat deze kunnen aansluiten op de betreffende onderwijscontext. Dit past bij de eis dat zachte constraints onderling gewogen kunnen worden. Bij de beoordeling wordt gekeken of de oplossing deze parameters kan configureren, er een relatief gewicht/prioriteit aan kan geven en inzichtelijk kan maken hoe deze meewegen in de roosteroptimalisatie. Voorbeeld: een opleiding kan instellen dat bij voorkeur niet meer dan twee als 'zwaar' aangemerkte vakken op één dag worden geroosterd. Als dit door zwaarder wegende constraints niet haalbaar is, mag hiervan worden afgeweken en moet dit inzichtelijk zijn.
163.	W-8 / W-10	Is voor maximale waardering aantoonbaar machine learning/predictive analytics vereist, of tellen statistische patroonherkenning en constraint-gebaseerde signalering zonder modeltraining ook mee?	Nee, voor maximale waardering is niet specifiek machine learning of predictive analytics vereist. Ook statistische patroonherkenning en constraint-gebaseerde signalering zonder modeltraining kunnen meetellen, mits deze leiden tot relevante en bruikbare signalen, voorspellingen of aanbevelingen voor toekomstige planning. Voorbeeld: het signaleren dat een bepaald type onderwijsactiviteit structureel vaak uitvalt of wordt gewijzigd en op basis daarvan een aanbeveling doen voor een volgende planning. De beoordeling richt zich daarmee op de toegevoegde waarde en bruikbaarheid van de functionaliteit, niet op de gebruikte techniek.
164.	W-14	Via welke DLO-omgeving en identifiers moeten deeplinks naar lesmateriaal worden gelegd, en welk deel van de koppeling wordt door opdrachtgever beschikbaar gesteld?	Opdrachtgever schrijft voor W-14 geen specifieke DLO, zoals Canvas of Brightspace, en geen specifieke identifiers voor. Deze worden in W-14 uitsluitend als voorbeelden genoemd. De wens is functioneel: vanuit een geroosterde onderwijsactiviteit moet rechtstreeks kunnen worden doorgelinkt naar de bijbehorende cursus, module of het lesmateriaal in de binnen ROC van Twente gebruikte digitale leeromgeving. Opdrachtgever stelt de voor de koppeling benodigde beschikbare brongegevens en toegang tot de DLO/integratievoorzieningen beschikbaar. Van de leverancier wordt verwacht dat de oplossing de deeplink functioneel kan ondersteunen op basis van de beschikbare identificatie van de onderwijsactiviteit, cursus of module. De definitieve technische inrichting en mapping worden tijdens de implementatie vastgesteld. Dit past bij het uitgangspunt dat integraties aansluiten op de digitale architectuur en integratievoorzieningen van ROC van Twente. Voorbeeld: een student opent in het rooster de les Nederlands en kan vanuit die les met één klik naar het bijbehorende lesmateriaal in de DLO.
165.	W-15	Wordt uitsluitend een native app met offline synchronisatie gewaardeerd, of kan een installeerbare PWA met offline roosterinzage en pushnotificaties als functioneel gelijkwaardig worden beschouwd?	Voor W-15 is de functionele werking leidend; een native app is niet vereist. Een installeerbare PWA kan als functioneel gelijkwaardig worden beschouwd, mits het rooster offline beschikbaar is, wijzigingen automatisch worden gesynchroniseerd zodra weer verbinding beschikbaar is en pushnotificaties worden ondersteund.

			Voorbeeld: een student kan het rooster ook zonder internetverbinding raadplegen. Zodra er weer verbinding is, wordt het rooster automatisch bijgewerkt en kunnen relevante roosterwijzigingen via een pushnotificatie worden gemeld.
166.	W-17	Welke brongegevens en rekenmethode moeten worden gebruikt om reisbewegingen en CO2-uitstoot als gevolg van roosterkeuzes inzichtelijk te maken?	Opdrachtgever schrijft voor W-17 geen specifieke brongegevens of vaste rekenmethode voor. De oplossing moet op basis van beschikbare rooster- en locatiegegevens inzicht kunnen geven in reisbewegingen die door roosterkeuzes ontstaan. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van afstanden of reistijden tussen locaties, zoals ook binnen de roostereisen wordt ondersteund. Voor de berekening van CO_2-uitstoot mag de leverancier een gangbare en uitlegbare berekeningsmethodiek met actuele emissiefactoren toepassen. Van belang is dat aannames, gebruikte brongegevens en rekenwijze inzichtelijk zijn, zodat verschillende roosterscenario's vergelijkbaar zijn. W-17 verlangt namelijk inzicht in de milieu-impact van roosterkeuzes, waaronder reisbewegingen en CO_2-uitstoot, maar schrijft de technische methode niet voor. Voorbeeld: bij twee roosteropties kan inzichtelijk worden gemaakt dat optie A meer verplaatsingen tussen locaties veroorzaakt dan optie B en daardoor een hogere berekende CO_2-impact heeft.
167.	W-19	Welke minimale functionaliteit is vereist voor het delen, beoordelen en hergebruiken van templates en best practices tussen opleidingen?	Voor W-19 wordt minimaal verwacht dat roostermakers binnen de oplossing toegang hebben tot een gedeelde bibliotheek waarin roostersjablonen en succesvolle werkwijzen ROC-breed kunnen worden gedeeld, beoordeeld en hergebruikt door andere opleidingen of colleges. Een template moet daarbij als uitgangspunt kunnen worden overgenomen en vervolgens aangepast aan de eigen onderwijscontext. Een uitgebreide kennismanagementomgeving of formele goedkeuringsworkflow is niet vereist. Voorbeeld: een opleiding heeft een succesvol roosterpatroon ontwikkeld voor keuzedelen. Een andere opleiding kan dit template raadplegen, beoordelen en als basis hergebruiken voor het eigen rooster.
168.	W-16	In het Programma van Wensen wordt wens W-16 geformuleerd: "Als student wil ik mijn roostervoorkeuren kunnen aangeven (zoals voorkeur voor ochtend of middag, gewenste vrije dag), zodat de roosterautomaat hier waar mogelijk rekening mee houdt." In een situatie waarin studenten altijd beschikbaar zijn behalve op vastgestelde BPV dagen is het al complex om alle lessen in te roosteren, zonder tussenuren, schendingen van didactische eisen, beperkte faciliteiten en flexibel onderwijs. Hoe ziet aanbestedende dienst dit praktisch voor zich, in een situatie van 17.000 studenten die dan hun individuele voorkeuren opgeven?	W-16 betreft een wens waarbij individuele studentvoorkeuren als zachte constraints kunnen worden meegenomen. Het uitgangspunt is niet dat de voorkeuren van alle circa 17.000 studenten worden gehonoreerd. Harde randvoorwaarden en de roosterbaarheid van het onderwijs blijven leidend. De functionaliteit kan met name meerwaarde bieden bij onderwijs met individuele of flexibele leerpaden. Bijvoorbeeld bij VAVO, waar studenten individuele vakkenpakketten volgen, of bij maatwerktrajecten binnen LO&P, waar studenten kunnen verschillen in route, niveau, tempo en instroommoment. Het PvE verlangt hiervoor al ondersteuning van individuele roosters en verschillende onderwijsvarianten binnen één systeem. Configureerbaar per opleiding of onderwijsvariant" hier inderdaad essentieel.

			Voorbeeld: een VAVO-student volgt vier specifieke vakken en geeft een voorkeur voor onderwijs in de ochtend. De roosterautomaat mag deze voorkeur meewegen bij het samenstellen van het persoonlijke rooster, voor zover dit past binnen de beschikbare lessen en andere constraints. Dezelfde werkwijze kan worden toegepast bij een student in een maatwerktraject binnen LO&P.

Bijlage 7. Verwerkersovereenkomst				
Nr.	**Pagina**	**Artikel**	**Vraag**	**Antwoord**
169.	4-5	Art. 5 lid 5 en art. 12; Bijlage 2 art. 24.2-24.3	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de boete van EUR 50.000 per vertrouwelijkheidsovertreding en eventuele aanvullende schadevergoeding zich verhouden tot de aansprakelijkheidsregeling in de hoofdovereenkomst? Geldt een eventuele aansprakelijkheidslimiet ook voor deze boete en voor verhaal van schade of boetes als bedoeld in artikel 12 lid 2?	Artikel 5 lid 5 bevat een boete van EUR 50.000 per schending, onverminderd schadevergoeding. Artikel 12 lid 1 laat afspraken over aansprakelijkheid in de onderliggende overeenkomst toe; lid 2 bevat daarop expliciete uitzonderingen voor AVG-verhaal en bepaalde toerekenbare toezichthoudersboetes. Een algemeen gezamenlijk plafond voor alle genoemde aanspraken kan daarom niet zonder meer worden bevestigd.
170.	5-6	Art. 6 (audits)	Kan opdrachtgever bevestigen dat goedkeuring van een auditor niet op onredelijke gronden wordt onthouden en aangeven welke audit- of certificeringsrapporten als nalevingsbewijs worden geaccepteerd? Welke auditprocedure geldt bij een ernstig beveiligingsincident of een verzoek van een toezichthouder?	Goedkeuring van een onafhankelijke, deskundige en tot geheimhouding gebonden auditor wordt niet op onredelijke gronden onthouden. Relevante ISO 27001-certificering en ISAE 3000/3402- of SOC 2 Type II-rapportages kunnen als bewijs worden benut, mits scope, actualiteit en bevindingen toereikend zijn. Artikel 6 lid 6 onder d biedt hiervoor reeds ruimte. Dit vervangt het aanvullende auditrecht niet automatisch. Bij een ernstig incident of bevoegd toezichthoudersverzoek wordt met passende spoed medewerking verleend; reguliere aankondigingstermijnen mogen dit niet blokkeren. Gegevens van andere klanten worden afgeschermd.
171.	6	Art. 7 lid 2 (datalekmelding)	Kan opdrachtgever een concrete termijn opnemen voor de eerste melding door de verwerker, bijvoorbeeld uiterlijk 24 uur nadat de verwerker kennis heeft genomen van een datalek, met aanvulling van ontbrekende informatie zodra deze beschikbaar is?	Eerste melding vindt zonder onredelijke vertraging plaats, uiterlijk binnen 24 uur nadat verwerker kennis heeft genomen van het datalek. Bij een vermoeden van een waarschijnlijk hoog risico geldt conform artikel 7 lid 3 onverwijlde melding. De 24 uur is een uiterste grens, geen wachttijd. De eerste melding bevat de beschikbare informatie; ontbrekende gegevens worden zo spoedig mogelijk aangevuld. Onderzoek mag de eerste melding niet vertragen.
172.	7	Art. 10 lid 2 (bezwaar subverwerkers)	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe een bezwaar tegen wijziging of toevoeging van een subverwerker wordt afgehandeld? Welke oplossing geldt als partijen geen overeenstemming bereiken, bijvoorbeeld een alternatief of beëindiging van het betrokken deel van de dienstverlening?	ROC van Twente motiveert een bezwaar vanuit gegevensbescherming, beveiliging of continuïteit. Partijen onderzoeken tijdig een gelijkwaardig alternatief of aanvullende maatregelen. De bezwaartermijn van zes weken uit artikel 10 lid 2 blijft gelden; de aangepaste werkwijze mag er niet toe leiden dat betrokkenen in de praktijk worden beperkt in hun mogelijkheid om tijdig bezwaar te maken. Indien geen aanvaardbare oplossing mogelijk is, wordt de betreffende verwerking niet zonder meer bij de betwiste partij ondergebracht.

173.	8	Art. 11 leden 2 en 3; PS-45 / PS-46 (exit)	Kan opdrachtgever bevestigen dat ROC bij beëindiging kiest tussen teruggave en vernietiging van persoonsgegevens, en de termijnen, het exportformaat en eventuele kosten specificeren? Hoe worden bewaarplichten en een eventueel kosteloze export afgestemd op verwijdering van gegevens bij subverwerkers en in back-ups, en binnen welke termijn vindt aantoonbare verwijdering plaats?	ROC van Twente bepaalt of gegevens worden teruggeleverd en vervolgens verwijderd, dan wel direct vernietigd. PS-45 verlangt binnen dertig dagen na contractbeëindiging een kosteloze volledige export in CSV, JSON of XML, inclusief datamodel, definities, relaties, codetabellen en documentatie. PS-46 verlangt na succesvolle exit definitieve wissing van alle data en back-ups, aantoonbaar met een Certificate of Destruction; artikel 11 geldt ook voor subverwerkers. Alleen een concrete wettelijke bewaarplicht kan beperkte verdere bewaring rechtvaardigen.
174.	5	Art. 6.2c	Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst de woorden 'Onderwijsinstelling wordt in de gelegenheid gesteld om de logbestanden periodiek te controleren' buiten toepassing te laten. Inschrijver kan gelet op de omvangrijke informatie in logbestanden (van al haar klanten) deze controle immers niet toestaan. Indien noodzakelijk zal inschrijver zich tot het uiterste inspannen om de aanbestedende dienst op andere wijze inzage te verschaffen, en dan uitsluitend in de gegevens van aanbestedende dienst. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Niet akkoord met het buiten toepassing laten van de controleverplichting. ROC van Twente verlangt geen onbeperkte toegang tot logs van andere klanten. Controle kan plaatsvinden via een beveiligde, op ROC van Twente gefilterde inzage of export, dan wel via een onafhankelijke auditor, mits daarmee de relevante verwerking en beveiligingsgebeurtenissen daadwerkelijk controleerbaar zijn. Gegevens van andere klanten en niet-relevante informatie worden afgeschermd. Alleen een inspanningsverplichting om mogelijk alternatieve inzage te bieden is onvoldoende. Deze invulling wordt in de beveiligingsbijlage vastgelegd.
175.	5	Art. 6.6	Inschrijver begrijpt de behoefte van aanbestedende dienst om te kunnen auditen/toetsen, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter een grote hoeveelheid klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk afzonderlijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Om aan de belangen van beide partijen tegemoet te komen, ondervangt inschrijver dit voor het overgrote deel van haar dienstverlening door middel van een onafhankelijke audit, welke jaarlijks wordt geactualiseerd, waardoor aanbestedende dienst ervan uit mag gaan dat er afdoende wordt gecontroleerd. Op deze manier kan aanbestedende dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen, en kan inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord?	Een actuele onafhankelijke audit kan als nalevingsbewijs worden gebruikt wanneer scope, verslagperiode, bevindingen en opvolging de dienstverlening voldoende afdekken. Artikel 6 lid 6 onder d voorziet hier reeds in. De jaarlijkse rapportage uit PS-2 vervangt echter niet het aanvullende auditrecht uit PS-3 en artikel 6, bijvoorbeeld bij resterende vragen of een ernstig incident. Een beperking van dat recht wordt niet pas na gunning overeengekomen.
176.	7	Art. 9	Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke afzonderlijke toestemming van alle klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver vooraf algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers vraagt. De verantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? In principe worden er geen gegevens opgeslagen buiten de Europese Economische Ruimte. Alleen in zeer incidentele gevallen zou er sprake van kunnen zijn dat – vanwege supportredenen – verwerking buiten de EER plaatsvindt, vanwege de beschikbaarheid van de juiste, gespecialiseerde kennis. Ook in die situaties blijft data opgeslagen binnen de EER, maar	Ondertekening geeft toestemming voor de in Bijlage 1 opgenomen partijen; wijzigingen worden vooraf schriftelijk gemeld met zes weken bezwaarrecht. Een generieke toestemming zonder inzicht in partijen, taken en locaties volstaat niet. Niet akkoord met mogelijke supporttoegang vanuit buiten de EER tot ROC-data: PS-29 sluit dit expliciet uit, ook als de opslag binnen de EER blijft. Een algemene toelichting over incidentele support is geen toestemming. Zie antwoorden 118, 139 en 172.

			wordt toegang verleend aan de support engineer die zich mogelijk buiten de EER bevindt. Daarbij is niet gezegd dat toegang wordt verkregen tot persoonsgegevens, laat staan die van uw organisatie. Maar omdat het echter niet uitgesloten kan worden, wijst inschrijver u hier graag op voorhand op. Kunt u zich vinden in bovenstaande toelichting?	
177.	7	Art. 10.2	Inlichten over wijziging in of toevoeging van subverwerkers vindt bij inschrijver plaats via haar trustsite. Is dit akkoord? Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de termijn van bezwaar aan te passen naar 4 weken, zodat dit aansluit bij de interne processen. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid?	Publicatie op een trustsite is toegestaan als aanvullende informatievoorziening, mits ROC van Twente daarnaast actief schriftelijk of elektronisch wordt geïnformeerd en de informatie duurzaam kan bewaren. Alleen het aanpassen van een website is onvoldoende. De kennisgeving bevat identiteit, taak, verwerkingslocaties en relevante waarborgen van de nieuwe of gewijzigde subverwerker. De bezwaartermijn van zes weken uit artikel 10 lid 2 blijft gehandhaafd; verkorting tot vier weken wordt niet geaccepteerd. De termijn begint na volledige schriftelijke kennisgeving.
178.	7	Art. 10.3	Inschrijver meent dat deze bepaling niet hoeft te worden opgenomen. Inschrijver is als verwerker immers verplicht om met haar subverwerkers een overeenkomst overeen te komen. Inschrijver staat ook in voor haar subverwerkers. Het bepaalde in dit artikel is te specifiek omschreven en kan niet per klant worden nageleefd omdat inschrijver over het algemeen dezelfde subverwerkers inzet voor al haar klanten en hier veelal al overeenkomsten mee zijn gesloten. Inschrijver stelt voor dit artikel niet van toepassing te verklaren omdat de AVG in zichzelf al voldoende waarborg biedt. Is dit akkoord?	Niet akkoord. Artikel 10 lid 3 blijft van toepassing. De verwerker moet de toepasselijke gegevensbeschermingsverplichtingen contractueel doorleggen aan subverwerkers en dit op verzoek aantonen. Bestaande standaardovereenkomsten kunnen worden gebruikt indien zij deze verplichtingen daadwerkelijk afdekken; alleen verwijzen naar de AVG volstaat niet. Relevante contractpassages mogen worden verstrekt met afscherming van niet-relevante commerciële informatie, zonder de controleerbaarheid te beperken.
179.	8	Art. 11.1	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan aanbestedende dienst zelf gegevens behouden of verwijderen. Na einde van de overeenkomst zullen partijen afspraken maken over het terug overdragen, dan wel behouden, dan wel verwijderen van de persoonsgegevens. De in dit artikel opgenomen verplichting tot het naleven van bewaartermijnen rust dan ook op aanbestedende dienst en niet op inschrijver. Inschrijver stelt voor deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord?	Niet akkoord. ROC van Twente bepaalt de toepasselijke bewaartermijnen en instructies; opdrachtnemer moet deze binnen de overeengekomen dienstverlening technisch en organisatorisch uitvoeren en mag gegevens niet langer bewaren. Zelfbediening door ROC van Twente neemt die verplichting niet weg. PS-31 en PS-32 verlangen automatische opschoning en configureerbare bewaartermijnen; artikel 11 regelt tevens vernietiging en doorwerking naar subverwerkers. De termijnen worden per gegevenscategorie in Bijlage 1 vastgelegd. Na contracteinde gelden de exit- en verwijderafspraken uit antwoord 173. Alleen een concrete toepasselijke wettelijke verplichting kan afwijkende bewaring rechtvaardigen.
180.	8	Art. 12.1	Inschrijver stelt voor om aan te sluiten bij de beperking van de aansprakelijkheid zoals die in de hoofdovereenkomst en/of algemene voorwaarden is overeengekomen. Is dit akkoord?	Niet akkoord, wij wensen expliciet aan de voorgestelde bepaling vast te houden.
181.	8	Art. 12.2.b	Inschrijver stelt voor om de zin 'geldboete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan de andere Partij.' aan te passen naar 'geldboete, voor zover die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan de andere Partij'. Is dit akkoord?	Akkoord met de verduidelijking dat verhaal uitsluitend betrekking heeft op het toerekenbare aandeel, voor zover verhaal rechtens is toegestaan. Voorgestelde formulering: ‘een aan de Toezichthoudende Autoriteit betaalde geldboete, voor zover deze aan de andere Partij kan worden toegerekend en verhaal daarvan rechtens is toegestaan.’ Het eigen aandeel van de verhalende partij wordt niet afgewenteld. De informatie-, consultatie- en verweerafspraken van artikel 12 blijven gelden.
182.	9	Art. 13.1	Kan aanbestedende dienst uitleggen hoe deze bepaling zich verhoudt tot de rangorde die in de overeenkomst is opgenomen? Zie in dit verband	De gesignaleerde tegenstrijdigheid moet worden hersteld. Voor verplichtingen inzake verwerking en bescherming van persoonsgegevens prevaleert de verwerkersovereenkomst bij strijd met de onderliggende

			artikel 2.2 lid 3 van de overeenkomst. Daarin is opgenomen dat de overeenkomst juist prevaleert boven de verwerkersovereenkomst.	overeenkomst. Expliciet in deze aanbesteding vastgestelde afwijkingen worden daarin herkenbaar verwerkt; de overige contractuele rangorde blijft gelden. Dit sluit aan bij artikel 13 lid 1 en voorkomt dat algemene bepalingen de privacywaarborgen onbedoeld beperken.

Bijlage 8. BPV		
Nr.	**Vraag:**	**Antwoord**
183.	Kan opdrachtgever aangeven welke eisen en beoordelingsmomenten uit de BPV harde contractuele acceptatieverplichtingen zijn en welke onderdelen gezamenlijk tijdens de implementatie worden ingericht?	ROC van Twente heeft geen beoordelingscriteria gesteld ten aanzien van BPV. Bijlage 8 wordt niet afzonderlijk beoordeeld. Inschrijver wordt echter wel verzocht om in de beantwoording van open vraag 2 (Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.4) voorstellen te doen op het gebied van partnership, gericht op een aantoonbare bijdrage aan de kwaliteit van het onderwijs en/of de ontwikkeling van studenten.

Bijlage 9. Casus		
Nr.	**Vraag:**	**Antwoord**
184.	Kan opdrachtgever aangeven of tijdens de demonstratie uitsluitend reeds beschikbare functionaliteit mag worden getoond en welke objectieve beoordelingsmaatstaven gelden voor roosterkwaliteit, oplossingsduur en de naleving van harde en zachte constraints?	Tijdens de demonstratie dient de inschrijver de werking van de aangeboden oplossing daadwerkelijk en verifieerbaar te demonstreren. Functionaliteit die uitsluitend op de roadmap staat of nog ontwikkeld moet worden, kan niet als werkende functionaliteit worden aangemerkt. De demonstratie wordt beoordeeld conform het beoordelingskader uit paragraaf 5.8 van het aanbestedingsdocument en aan de hand van de eisen uit het PvE en de in Bijlage B-9 opgenomen use cases en beoordelingsaspecten. Daarbij wordt onder meer gekeken naar de werking en praktische toepasbaarheid, het respecteren van harde randvoorwaarden, de wijze waarop zachte randvoorwaarden worden meegenomen/geoptimaliseerd, het inzichtelijk maken van conflicten en impact en de uitlegbaarheid van de voorgestelde oplossing. Voor oplossingsduur/generatietijd is geen afzonderlijke absolute norm vastgesteld. Deze wordt daarom niet als zelfstandig kwantitatief beoordelingscriterium gehanteerd.
185.	In welke omvang, structuur en met welke gegevenskwaliteit wordt de demonstratiedataset beschikbaar gesteld, en mogen inschrijvers deze vooraf laden en configureren?	Voor de demonstratie wordt geen separate omvangrijke ROC-dataset beschikbaar gesteld. Inschrijver dient de use cases uit Bijlage 9 te demonstreren met een eigen, representatieve demonstratiedataset die voldoende is ingericht om de gevraagde functionaliteiten en de samenhang tussen OPG, Plan van Inzet, roosteren, publiceren en muteren aantoonbaar te maken.

		Het is inschrijver toegestaan deze demonstratieomgeving en dataset voorafgaand aan de demonstratie te laden en te configureren. Tijdens de demonstratie dient de werking van de aangeboden oplossing daadwerkelijk en navolgbaar te worden getoond, conform de casus en het beoordelingskader uit het aanbestedingsdocument
186.	Mag bij de demonstratie een geïntegreerde planning/roosteroplossing met bestaande datamodellen worden gebruikt, of moet exact de in de casus gebruikte indeling worden gevolgd?	Ja. Inschrijver mag voor de demonstratie gebruikmaken van de bestaande datamodellen en inrichting van de aangeboden geïntegreerde planning- en roosteroplossing. Het is niet vereist de indeling van de casus één-op-één over te nemen. Wel moeten alle in de casus beschreven use cases, gegevens en beoordelingsaspecten herkenbaar en aantoonbaar worden gedemonstreerd.
187.	Hoe worden scenario- en impactanalyses beoordeeld wanneer een conflict op meerdere manieren kan worden opgelost en verschillende optimalisatieprioriteiten tot uiteenlopende maar geldige resultaten leiden?	Er wordt niet beoordeeld op één vooraf bepaalde 'juiste' uitkomst. Bij meerdere geldige oplossingen wordt beoordeeld in hoeverre de oplossing relevante alternatieven en de impact daarvan inzichtelijk maakt, harde randvoorwaarden respecteert en transparant maakt hoe zachte randvoorwaarden en optimalisatieprioriteiten zijn meegewogen. De nadruk ligt daarmee op werking, inzicht, uitlegbaarheid en ondersteuning van de gebruiker bij het maken van een onderbouwde keuze, en niet op het reproduceren van één specifiek roosterresultaat.

Bijlage 10. Architectuur			
Nr.	**Referentie**	**Vraag:**	**Antwoord**
188.	A-10 / A-11	Kan opdrachtgever bevestigen dat een geïntegreerd gegevensmodel en één platform, zonder afzonderlijke technische modules of gegevenssynchronisatie, voldoen mits alle gevraagde processen en functies aantoonbaar beschikbaar zijn?	Een suite bestaande uit meerdere modules is toegestaan, mits deze gezamenlijk als één geïntegreerde oplossing functioneren en de samenhang tussen de gevraagde functionaliteiten is gewaarborgd. Gegevens die voor meerdere onderdelen van het planning- en roosterproces relevant zijn, moeten in die onderdelen volledig, consistent en tijdig beschikbaar zijn, met inachtneming van de geldende autorisaties en procesafspraken. Modulegrenzen mogen niet leiden tot ontbrekende gegevens, dubbele invoer, handmatige overdracht of vertragingen die de uitvoering van de gevraagde processen belemmeren. Opdrachtgever schrijft hiermee geen specifieke technische architectuur of gezamenlijke database voor. Inschrijver licht toe hoe de samenwerking en gegevensbeschikbaarheid tussen de aangeboden modules zijn geborgd en welke eventuele beperkingen en synchronisatietijden gelden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werking en het beheer van de interne samenhang van de aangeboden oplossing.
189.	A-24 / PS-44	Kan opdrachtgever verduidelijken welke herstelpunten binnen de vereiste back-upretentie moeten worden aangehouden en hoe naleving van RPO en RTO tijdens acceptatie wordt getoetst?	Opdrachtnemer dient binnen de vereiste back-upretentie over voldoende herstelpunten te beschikken om de overeengekomen RPO van maximaal vier uur te kunnen garanderen. Daarnaast moet herstel van de omgeving over de voorafgaande dertig dagen mogelijk zijn. Opdrachtgever schrijft

			geen specifieke back-upfrequentie of technische inrichting voor, mits aantoonbaar aan deze eisen wordt voldaan. Tijdens de acceptatie wordt dit getoetst door middel van een aantoonbare hersteltest van de ROC-omgeving of een representatieve, veilig ingerichte equivalente omgeving. Daarbij worden data, configuratie en voor herstel noodzakelijke afhankelijkheden meegenomen. De test moet aantonen dat: - het gekozen herstelpunt niet ouder is dan vier uur ten opzichte van het gehanteerde referentiemoment (RPO); - de dienstverlening binnen maximaal acht verstreken uren weer bruikbaar is (RTO); - de herstelde gegevens en configuratie volledig, integer en bruikbaar zijn. De leverancier legt de gehanteerde back-up- en herstelprocedure, het gekozen herstelpunt, de start- en eindtijd van het herstel en de testresultaten vast in een testrapport.
190.	A-30 / PS-35	Kan opdrachtgever bevestigen dat het verversen van de testomgeving met productiegegevens uitsluitend is toegestaan na onomkeerbare anonimisering, en aangeven wie verantwoordelijk is voor de anonimisering en verificatie daarvan?	Ja. Het verversen van de testomgeving met gegevens uit de productieomgeving is uitsluitend toegestaan nadat de persoonsgegevens onomkeerbaar zijn geanonimiseerd. Pseudonimisering of uitsluitend het verwijderen van namen volstaat niet wanneer personen via de resterende gegevens alsnog identificeerbaar zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en aantoonbare verificatie van de anonimisering, voordat de gegevens in de testomgeving worden geplaatst. De methode, controles en resultaten worden gedocumenteerd. De anonimiserings- en verversingsprocedure wordt vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de door opdrachtgever aangewezen applicatie-eigenaar, na beoordeling door de privacy officer en een technisch deskundige van opdrachtgever. Bij iedere verversing voert opdrachtnemer de overeengekomen controles uit en legt de resultaten vast. Goedkeuring door opdrachtgever ontslaat opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid voor een correcte uitvoering.
191.	A-4 / A-5	Welke importbestanden, datasets en MORA-definities worden voor de onderwijsplattegrond beschikbaar gesteld, en vanaf wanneer wordt een automatische bronkoppeling verwacht?	De concrete importbestanden, datasets en bijbehorende gegevensdefinities voor de onderwijsplattegrond zijn nog niet vastgesteld. Het onderwijsplan wordt momenteel in diverse systemen en bestanden samengesteld. Tijdens de implementatie inventariseren opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk welke gegevens nodig en beschikbaar zijn om de onderwijsplattegrond conform A-4 te vullen. Op basis daarvan worden de importstructuur, gegevensdefinities en aansluiting op de in het Programma van Eisen gehanteerde MORA-begrippen vastgelegd. Daarbij kan de standaard importvoorziening van opdrachtnemer als uitgangspunt dienen, mits daarmee de voor de gevraagde functionaliteit benodigde gegevens kunnen worden ingelezen. Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen af hoe de brongegevens hiervoor worden aangeleverd.

			De importvoorziening dient als overbrugging naar de in A-5 genoemde integratie opleidingcurriculum. Het moment waarop deze automatische bronkoppeling de import vervangt, wordt afgestemd op de beschikbaarheid van de bronvoorziening en vastgelegd in de gezamenlijke integratieplanning, binnen de eventueel in de aanbestedingsstukken vastgelegde termijnen.
192.	A-22 / A-23 / A-43	Welke responstijden, servicetijden, beschikbaarheidsmeetmethoden en uitsluitingen gelden voor productie en niet-productieomgevingen?	Reguliere support wordt verlangd op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur, ook gedurende schoolvakanties en intensieve roosterperioden. Deze supporturen staan los van de beschikbaarheid van het platform. De beschikbaarheidsnorm van 99,9% tussen 06.00 en 22.00 uur blijft gehandhaafd. Voor kritieke verstoringen buiten de reguliere supporturen, maar binnen het genoemde beschikbaarheidsvenster, wordt een calamiteitenregeling verlangd. Deze moet voorzien in het melden én daadwerkelijk in behandeling nemen van dergelijke verstoringen. De bereikbaarheid, escalatie en toepasselijke reactie- en hersteltermijnen worden binnen de kaders van de aanbestedingsstukken vastgelegd in de SLA en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De hiervoor benodigde dienstverlening dient in de vaste vergoeding te zijn inbegrepen en mag niet afzonderlijk worden begroot.
193.	A-27	Worden wijzigingen in wet- en regelgeving die nieuwe functies of nieuwe gegevensuitwisseling vergen beschouwd als standaardonderhoud, of kunnen substantiële uitbreidingen als meerwerk worden aangemerkt?	Aanpassingen die noodzakelijk zijn om het P&R-platform en de overeengekomen dienstverlening te laten voldoen aan relevante gewijzigde wet- en regelgeving, vallen onder het standaardonderhoud en zijn inbegrepen in de vaste vergoeding. Dit geldt ook wanneer daarvoor nieuwe functionaliteit of aanpassing van de overeengekomen gegevensuitwisseling noodzakelijk is. De omvang van de benodigde ontwikkeling vormt op zichzelf geen grond voor meerwerk. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze aanpassingen tijdig beschikbaar en geïmplementeerd zijn, vóór het moment waarop aan de gewijzigde wet- en regelgeving moet worden voldaan. Alleen aanvullende wensen van opdrachtgever of uitbreidingen buiten de overeengekomen dienstverlening, die niet noodzakelijk zijn om aan de betreffende wet- en regelgeving te voldoen, kunnen volgens de overeengekomen wijzigingsprocedure als meerwerk worden aangemerkt.
194.	A-28 / A-29	Betekent overdraagbaarheid binnen twee werkdagen dat alle configuratie automatisch moet kunnen worden gemigreerd, of volstaat een herhaalbare export-/importprocedure inclusief validatie?	Volledig automatische overdracht is niet vereist. Een gedocumenteerde, herhaalbare export-/importprocedure inclusief validatie volstaat, mits hiermee de betreffende configuratie en inrichting volledig en correct kunnen worden overgezet binnen de in A-28 gestelde grens van maximaal twee dagen werk. De procedure moet met beperkte handmatige handelingen uitvoerbaar zijn en mag geen intensieve inzet van medewerkers van opdrachtgever vergen. Het handmatig opnieuw opbouwen van workflows, formulieren, rapporten of andere over te dragen inrichting voldoet hier niet aan. Beperkte omgevingsspecifieke aanpassingen zijn toegestaan, mits deze duidelijk zijn beschreven en binnen dezelfde grens kunnen worden uitgevoerd.

			Opdrachtnemer beschrijft de procedure, de benodigde inzet en de verdeling van werkzaamheden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Daarbij wordt ook aangegeven hoe de volledigheid en correcte werking na overdracht worden gecontroleerd.
195.	A-31 / PS-11	Hoe verhoudt lokale wachtwoordconfiguratie zich tot de eis om medewerkers en studenten uitsluitend via de IdP van ROC van Twente te authenticeren; voor welke accounttypen is lokale authenticatie toegestaan?	Medewerkers en studenten authenticeren uitsluitend via de IdP van ROC van Twente, via de daarvoor overeengekomen federatieve toegang. Voor deze gebruikers is lokale authenticatie met een afzonderlijk wachtwoord binnen het P&R-platform niet toegestaan. De lokale wachtwoordvereisten uit A-31 zijn daarom niet op deze gebruikers van toepassing; het wachtwoord- en authenticatiebeleid wordt centraal via de IdP afgedwongen. Opdrachtgever verlangt geen lokale authenticatievoorziening voor regulier gebruik. Indien inschrijver lokale authenticatie noodzakelijk acht voor technisch beheer of noodtoegang, dient hij de noodzaak, de betreffende accounttypen en de beveiligingsmaatregelen te onderbouwen. Een dergelijke uitzondering is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever en mag niet worden gebruikt als alternatieve inlogroute voor regulier gebruik.
196.	A-35 / A-38	Levert ROC de hiërarchie van colleges, teams en medewerkers met stabiele identifiers aan, en hoe moeten organisatieverplaatsingen en meerdere organisatorische toewijzingen worden verwerkt?	Uitgangspunt is dat ROC van Twente de relevante organisatiestructuur en organisatorische toewijzingen van medewerkers vanuit de daarvoor aangewezen bronsystemen beschikbaar stelt. Voor de koppeling worden unieke, stabiele identificaties gebruikt. De beschikbare identifiers, hiërarchie en gegevensstructuur worden tijdens de implementatie vastgesteld en vastgelegd in de koppelvlakafspraken. Organisatieverplaatsingen worden op basis van de aangeleverde wijzigingen en eventuele ingangs- en einddatums automatisch verwerkt, met behoud van de identiteit van de medewerker. De gevolgen voor rollen en autorisaties worden verwerkt volgens de met opdrachtgever vastgestelde autorisatieregels; vervallen organisatorische toewijzingen mogen niet leiden tot het onbedoeld behouden van toegangsrechten. A-35 beschrijft de automatische organisatorische koppeling, maar schrijft niet voor dat een medewerker uitsluitend aan één organisatieonderdeel kan zijn verbonden. Indien meerdere organisatorische toewijzingen worden aangeleverd, wordt de verwerking daarvan afgestemd op de benodigde ondersteuning van de planning- en roosterprocessen. Meerdere toewijzingen leiden niet zonder meer tot aanvullende autorisaties. Alle systeemrollen en autorisaties blijven conform A-38 gekoppeld aan het betreffende netwerkaccount van ROC van Twente.
197.	A-42	Voor welke datasetomvang en datacategorieën moet anonimisering binnen vier uur uitvoerbaar zijn en welke objectieve controle wordt gebruikt om onomkeerbaarheid vast te stellen?	De termijn van maximaal vier uur geldt voor het anonimiseren van de volledige gegevensverzameling die vanuit de ROC-productieomgeving wordt gebruikt voor het vullen of verversen van een niet-productieomgeving, inclusief de daarin aanwezige historie. Uitgangspunt is de organisatiebrede gebruiksomvang zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, niet uitsluitend een beperkte testdataset.

			De anonimisering omvat alle daarin aanwezige direct en indirect identificerende persoonsgegevens van onder meer studenten, medewerkers en overige betrokkenen. Daaronder vallen ook persoonsgegevens in vrije tekstvelden, bijlagen, historie en loggegevens, voor zover deze worden overgenomen. Gegevens zonder persoonsgebonden karakter hoeven niet te worden gewijzigd. Opdrachtnemer beschrijft de anonimiseringsmethode en de bijbehorende controles. De verificatie omvat minimaal: - controle dat alle relevante gegevenscategorieën en opslaglocaties zijn meegenomen; - controle dat oorspronkelijke persoonsgegevens niet kunnen worden teruggehaald met bewaarde sleutels, vertaaltabellen of andere hulpmiddelen van de toegepaste methode; - beoordeling of personen alsnog identificeerbaar zijn door unieke kenmerken, combinaties van gegevens of koppeling met redelijkerwijs beschikbare aanvullende informatie. De werking wordt tijdens de acceptatie aangetoond met een representatieve dataset en vastgelegd in een testrapport met gegevensomvang, doorlooptijd, uitgevoerde controles en resultaten. De termijn wordt gemeten vanaf het starten van het anonimiseringsmechanisme tot voltooiing van de anonimisering en de overeengekomen uitvoeringscontroles. De methode en verificatie worden vooraf beoordeeld door de door opdrachtgever aangewezen privacy- en technisch deskundigen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de correcte uitvoering. De voorziening en uitvoering zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding.
198.	§4.1, p. 12	In de functionele wens W-15 wordt een roosterapp uitgevraagd, terwijl in de architectuurbeschrijving (paragraaf 4.1, Roosterpublicatie) de roosterpublicatie buiten scope wordt geplaatst. Wat kan inschrijver als uitgangspunt nemen voor onze aanbieding? Stopt de scope bij het exporteren van een rooster naar de in gebruik zijnde systemen van aanbestedende dienst, of maakt een platform waarop roosters geraadpleegd worden onderdeel uit van de scope?	Voor de huidige scope is de bestaande studentenapp van ROC van Twente leidend voor de presentatie van roosterinformatie. De leverancier dient de actuele roostergegevens via de integratielaag beschikbaar te stellen, zodat deze via de bestaande ROC-kanalen, waaronder studentenapp, Plaza en Outlook, kunnen worden ontsloten. Een eigen mobiele app van de leverancier is geen verplicht onderdeel van de scope. W-15 is bedoeld als wens om inzicht te krijgen in aanvullende mogelijkheden die een leverancier kan bieden, zodat ROC van Twente deze kan meewegen als mogelijke toekomstige keuze. De huidige formulering van W-15 wordt daarom gecorrigeerd. In de huidige wensenlijst staat inderdaad expliciet dat de oplossing een native mobiele app biedt. Correctie wens W-15 *Als organisatie wil ik inzicht hebben in de mogelijkheden die de leverancier biedt voor het offline raadplegen van roosters via een mobiele oplossing, zodat ROC van Twente deze functionaliteit kan meewegen als mogelijke toekomstige keuze.* Omschrijving: *Indien de leverancier beschikt over een mobiele app of vergelijkbare*

			oplossing, kan deze worden aangeboden. Daarbij is het wenselijk dat roosters offline beschikbaar zijn, automatisch worden gesynchroniseerd zodra verbinding beschikbaar is en pushnotificaties voor relevante roosterwijzigingen worden ondersteund. Een mobiele oplossing van de leverancier is geen verplicht onderdeel van de huidige scope. De wijzigingen zijn verwerkt in B-5c Programma van Wensen PR 2026_v2.
199.	§6.7, p. 19	In de visie van inschrijver is de Plan- en roosterapplicatie eigenaar van het rooster en wordt individuele studentbegeleiding om de lessen in het rooster ingepland. De werkwijze die aanbestedende dienst hier noemt geeft het risico van onbedoelde tussenuren. Staat aanbestedende dienst open voor onze visie en de consequenties voor de richting van deze koppeling te weten van P&R naar Eduarte i.p.v. Eduarte naar P&R. Zo niet, waarom niet?	Opdrachtgever handhaaft voor deze koppeling de richting van Eduarte naar het P&R-platform. Individuele begeleidingsmomenten worden binnen ROC van Twente in Eduarte gepland. Het P&R-platform moet deze afspraken op de aangeleverde tijdstippen overnemen in het individuele rooster van de betreffende student. Een begeleidingsafspraak kan bewust samenvallen met een bestaande lesactiviteit of daarnaast plaatsvinden. De koppeling is daarom niet uitsluitend bedoeld om begeleiding in vrije roosteruren in te plannen. Een eventuele overlap mag op zichzelf geen reden zijn om de afspraak niet over te nemen of automatisch te verplaatsen. Opdrachtgever onderkent het belang van samenhangende roosters en het beperken van onbedoelde tussenuren. Dit vormt echter geen aanleiding om de bronregistratie en de richting van deze koppeling te wijzigen. Het P&R-platform brengt de reguliere lesactiviteiten en de in Eduarte geplande begeleidingsafspraken samen in het individuele rooster.