

## Nota van Inlichtingen 1

<b>Betreft</b>	Het stellen van vragen	<b>Datum</b>	31 oktober 2017
<b>Van</b>	Roos de Ruiter-Eyckenschild	<b>Referentie</b>	150888
<b>Project</b>	Europese aanbesteding HRM-systeem Stichting Nuffic		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Aankondiging TenderNed	In onderdeel IV.2.6 wordt aangegeven dat de inschrijving geldig moet blijven tot 25 februari 2018. In paragraaf 2.3 van het beschrijvend document staat vermeld dat de geldigheidsduur 90 kalenderdagen betreft. Dit komt niet met elkaar overeen. Kan de aanbestedende dienst aangeven wat de juiste termijn voor gestanddoening moet zijn?
Antwoord	De juiste gestanddoeningstermijn is 90 dagen vanaf het moment dat u de Inschrijving indient.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Beschrijvend document, par. 1.6, pag. 12	<p>"Het heeft de sterke voorkeur van Nuffic dat alle functies in één oplossing worden aangeboden. Het is echter acceptabel als de aanbieder samenwerkt met leveranciers van deeloplossingen, bij voorbeeld voor levering van een wervings- en selectieportal."</p> <p>Hoe gaat de aanbestedende dienst dit meenemen in de beoordeling? Als er 1 geïntegreerde oplossing wordt aangeboden, waar in de beoordeling gaat dat meer punten opleveren?</p>
Antwoord	Uw inschrijving zal in het geval van samenwerkingsverbanden worden beoordeeld als één Inschrijving. Het louter samenwerken zal niet leiden tot meer punten in de beoordeling. Uw punten zullen worden beoordeeld op basis van de inhoud van uw Inschrijving.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Planning	Op de planning vermeld op pagina 15 van het beschrijvend document staan 2 vragenrondes. Op de planning vermeld in TenderNed staat maar 1 vragenronde. We gaan er vanuit dat de planning uit het beschrijvend document leidend is. Klopt deze aanname?
Antwoord	De planning in het Beschrijvend document is leidend. De TenderNed-module staat helaas geen tweede ronde van vragen in haar opzet toe en deze is derhalve niet opgenomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Beschrijvend document, par. 1.10, pag. 15	"NB. De exacte datum wordt rond 1 december 2018 bekend gemaakt. Dit is afhankelijk van het aantal inschrijvende partijen."  Inschrijver neemt aan dat hier 1 december 2017 wordt bedoeld?
Antwoord	Dat wordt hier inderdaad bedoeld, de datum moet zijn 1 december 2017.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Beschrijvend document, planning	In de planning (paragraaf 1.10 van het beschrijvend document) geeft u aan dat u de exacte datum van de presentatie en interview communiceert rond 1 december 2018. Wij gaan ervan uit dat u 1 december 2017 bedoeld. Is dit correct?
Antwoord	Dat wordt hier inderdaad bedoeld, de datum moet zijn 1 december 2017.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Indienen aanbesteden, paragraaf 3.1 beschrijvend document	Begrijpen wij goed dat de beschreven procedure mbt het indienen van de inschrijving via email alleen geldt als er niet via TenderNed ingeschreven kan worden?
Antwoord	Dat klopt. Deze beschreven procedure geldt inderdaad alleen wanneer een Inschrijving via TenderNed door de vermelde redenen niet plaats kan vinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Pagina 21, 3.4 beschrijvend document	U geeft in de tabel aan dat de bewerkersovereenkomst als onderdeel van de inschrijving geupload moet worden. Wat verwacht u hier? U heeft immers zelf een bewerkersovereenkomst toegevoegd.
Antwoord	Wij verwachten een door de inschrijver rechtsgeldig ondertekend document conform het model in bijlage 15.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Beschrijvend document, par 3.4, pag. 21	In de opsomming voor de documenten die inschrijvers dienen te uploaden bij inschrijving, worden geen bijlage 5 en 7 genoemd. Is dit juist? Zo nee, wat moet er nog worden ingediend bij deze bijlagen?
Antwoord	In de opsomming van bijlagen op pagina 21 is een foutieve nummering toegepast. De woorden "Bijlage 6", "Bijlage 8", "Bijlage 9" en "Bijlage 10" moeten respectievelijk luiden: "Bijlage 5", "Bijlage 6", "Bijlage 7" en "Bijlage 8".	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Beschrijvend document, paragraaf 3.4 Wijze van Indienen	In de tabel in paragraaf 3.4 ontbreekt bijlage 5 en bijlage 7. Kunt u aangeven welke bijlagen wij missen voor het indienen van de documenten?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 8.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Beschrijvend document, par. 3.5, pag. 22	<p>"Indien de Inschrijver gebruik maakt van gegevens van een of meer Onderaannemers(s) om zich te kwalificeren voor de Opdracht of de Overeenkomst, dienen alle gevraagde documenten, desgevraagd, door de Inschrijver ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn."</p> <p>a) Inschrijver merkt op dat er conform deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument er niet wordt gevraagd om het indienen van documenten. Inschrijver verzoekt derhalve om deze zin als niet van toepassing te verklaren. Gaat de aanbestedende dienst hier mee akkoord?</p> <p>b) In het geval er niet meer akkoord gegaan wordt, welke documenten bedoelt de aanbestedende dienst in dit geval?</p> <p>c) De documenten hoeven alleen 'desgevraagd' ingediend te worden. Wanneer gaat hier om gevraagd worden?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. De in het Beschrijvend Document bedoelde documenten worden slechts verzocht indien de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een onderaannemer. Als er geen beroep wordt gedaan op de draagkracht van een onderaannemer, zullen deze documenten ook niet verstrekt hoeven te worden. Daarnaast dient deel II D van het UEA slechts ingevuld te worden indien een beroep op de draagkracht van een onderaannemer is gedaan en Aanbestedende Dienst expliciet om deze gegevens vraagt.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Beschrijvend document, par. 4.1, pag. 24	<p>'Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar op het moment van sluiting van de inschrijftermijn).'</p> <p>Graag wenst inschrijver de aanbestedende dienst te wijzen op het volgende:</p>

		<p>Artikel 4.36 Aanbestedingswet 2012 voorziet erin dat ondernemers nog gedurende 1 jaar na inwerkingtreding van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 een eerder verkregen GVA kunnen gebruiken. Vanaf 1 juli 2017 kan de aanbestedende dienst nog alleen GVA's van ná 1 juli 2016 accepteren. Voor meer informatie verwijzen wij u naar PIANOo:  <a href="https://www.pianoo.nl/actueel/nieuws/per-1-juli-2017-gedragsverklaring-aanbesteden-van-voor-1-juli-2016-niet-meer-toegestaan">https://www.pianoo.nl/actueel/nieuws/per-1-juli-2017-gedragsverklaring-aanbesteden-van-voor-1-juli-2016-niet-meer-toegestaan</a>.</p> <p>Inschrijver gaat ervan uit dat de aanbestedende dienst deze wettelijk voorgeschreven regeling volgt.</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst volgt artikel 4.36 van de Aanbestedingswet 2012. De voorlopig gegunde Inschrijver dient een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) in te dienen van na 1 juli 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Beschrijvend document, par. 4.1, pag. 24	<p>"Geldig ISO9001 certificaat of kwaliteitshandboek, dan wel gelijkwaardige onderbouwing van de kwaliteit van de processen en procedures."</p> <p>De aanbestedende dienst maakt het zich lastig wanneer zij op de stoel van de auditor zou gaan zitten; wanneer zij stelt dat er volstaan kan worden met een onderbouwing om de gelijkwaardigheid aan te tonen. Dit is erg discutabel en subjectief. Een onderbouwing zegt niets over de kwaliteit van de uitvoering en de controle hierop zoals bij een Certificaat en de daarbij behorende onafhankelijke audits.</p> <p>Wanneer oordeelt u als aanbestedende dienst immers dat er sprake is van gelijkwaardigheid en accepteert ieder in de markt dat dan ook? Inschrijver stelt voor om deze vorm van gelijkwaardigheid te laten vallen en in plaats daarvan te beschrijven dat er sprake moet zijn van een gelijkwaardige certificering op dezelfde grondslag. Is dit akkoord? Zo niet, kan de aanbestedende dienst dan concreet en specifiek aangeven op welke punten zijn de gelijkwaardigheid gaat beoordelen en over een periode van 8 jaar laat borgen?</p>
Antwoord	Wij vragen om een ISO 9001 certificering. Het zou echter kunnen dat inschrijvers niet beschikken over een dergelijke certificering, maar wel een kwaliteitssysteem hebben geïmplementeerd op basis van onder andere een handboek met procedures en documenten, workflows, reviews etc. In plaats van de ISO 9001 certificering kan dan worden volstaan met het aantonen van een kwaliteitssysteem op basis van documentatie die bij eventuele gunning overgelegd dient te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Pagina 24, 4.1 beschrijvend document en eis 10 van bijlage 7	U vraag om een ISAE3402 type II rapportage. Uiteraard is dat mogelijk, echter dient u of uw accountant deze zelf op te vragen na overleg van een NDA. Bent u hiermee akkoord?
Antwoord	Het is gebruikelijk dat de ISAE 3402 wordt vertrekt aan de (accountant van de) klant op basis van het contract en de algemene voorwaarden. De ARBIT bevat een adequaat geheimhoudingsartikel (17) op basis waarvan geen aparte NDA noodzakelijk is. Wij gaan ervan uit dat de ISAE 3402 wordt verstrekt na gunning op basis van het contract en de ARBIT.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Beschrijvend document, par. 4.2, pag. 25	<p>"Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's."</p> <p>Passend is een zeer ruim begrip. Inschrijver stelt voor om hiervan te maken een bedrag van € 15.000.000,- per aanspraak en € 30.000.000,- oer verzekeringsjaar betreffende de beroepsaansprakelijkheid. Gaat de aanbestedende dienst hier mee akkoord?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Wij verwijzen u naar de artt. 29 en 52 ARBIT 2016. De door u voorgestelde bedragen achten wij disproportioneel hoog en deze hebben een grote uitsluitende werking op andere partijen in deze aanbesteding.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Beschrijvend document, par. 4.2, pag. 25	<p>"Inschrijver dient een referentie over te leggen met een omschrijving van de prestaties en werkzaamheden die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd. Een competentie kan zo nodig met meer referenties worden aangetoond. Er mogen maximaal 2 referenties worden ingediend."</p> <p>Conform Voorschrift 3.5G van de Gids Proportionaliteit mogen Aanbestedende diensten per gestelde kerncompetentie slechts één referentie verlangen. In onderhavige Aanbesteding wordt één kerncompetentie gesteld, maar mogen twee referenties worden aangeleverd; dit is in strijd met voorgenoemd Voorschrift.</p> <p>Gegadigde gaat er derhalve van uit dat ten aanzien van de Geschiktheidseis betreffende de technische en beroepsbekwaamheid slechts één referentie dient te worden aangeleverd. Is deze aanname juist?</p>

		Zo niet; hoe denkt de Aanbestedende dienst met het toestaan van twee referenties te kunnen voldoen aan Voorschrift 3.5G van de Gids Proportionaliteit?
Antwoord	Dat is correct. De zinnen "Een competentie kan zo nodig met meer referenties worden aangetoond. Er mogen maximaal 2 referenties worden ingediend." komen te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Beschrijvend document, par. 4.2, pag. 25	<p>"Als Inschrijver een deel van de Opdracht in onderaanneming wil geven, dient Inschrijver dit te beschrijven en bij zijn Inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende Onderaannemer toe te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de betreffende Onderaannemer."</p> <p>Inschrijver neemt aan dat hier de zogenaamde derde wordt bedoeld waarop een beroep kan worden gedaan op de draagkracht van andere entiteiten. Conform deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dienen deze derden inderdaad een eigen Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en toe te voegen aan de inschrijving. Voor onderaannemers conform deel II D geldt deze eis juist niet.</p> <p>Is deze aanname juist? Zo niet, waarom wijkt de aanbestedende dienst af van hetgeen is gesteld in het UEA?</p>
Antwoord	Bij onderaanneming zoals bedoeld op pagina 25 wenst u een deel van de uitvoering van de bedoelde opdracht voor eigen risico (van de Hoofdaannemer) onder te brengen bij een derde. U geeft op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan dat de uitsluitingsgronden die gesteld zijn naast dat deze niet van toepassing zijn op uw organisatie, dat deze ook niet van toepassing zijn op die van de onderaannemende partij door rechtsgeldige ondertekening. De aanbestedende dienst wijkt hiermee niet af van het gestelde in het UEA.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Beschrijvend document, par. 4.2, pag. 25	"Indien een Inschrijver conflicterende belangen heeft die een negatieve invloed kunnen hebben op de uitvoering van de Overeenkomst, kan de Aanbestedende Dienst ervan uit gaan dat de Inschrijver niet over de vereisten beroepsbekwaamheid beschikt. Wanneer dit het

		<p>geval is, kan de Inschrijving derhalve niet voor gunning in aanmerking komen."</p> <p>Het is inschrijver niet duidelijk wat de aanbestedende dienst hiermee bedoeld aangezien conflicterende belangen niets zeggen over de vereiste beroepsbekwaamheid. Een en ander heeft in de ogen van inschrijver geen relatie met elkaar. Kan de aanbestedende dienst uitleggen wat zij hier bedoelt te zeggen en wanneer uitsluiting conform de aanbestedingsweg van toepassing is in deze situatie?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst bedoelt hier te zeggen dat in het geval dat conflicterende belangen een negatieve invloed hebben op de uitvoering van de overeenkomst, dit kan behelzen dat Inschrijver niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt. In dat geval kan de Inschrijving aangemerkt worden als niet voor gunning in aanmerking komende.</p> <p>Het is de aanbestedende dienst niet helder waar uw vraag op gestoeld is. Zij kan u derhalve ook niet concreter voorzien van een antwoord voor uw specifieke geval.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Beschrijvend document, par. 4.2, pag. 25	<p>"Indien een Inschrijver inschrijft met andere ondernemingen, dient iedere betrokken onderneming een referentie in te dienen voor haar te leveren competentie."</p> <p>Inschrijver neemt aan dat hiermee naar een samenwerkingscombinatie wordt gerefereerd en niet naar een inschrijving met onderaannemers? Zo niet, wat bedoelt de aanbestedende dienst hier mee te zeggen?</p>
Antwoord	Dat is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Beschrijvend document, Hoofdstuk 5, Eisen	Op pagina 28 van het beschrijvend document geeft u dat in bijlage 6 de technische en inhoudelijk eisen zijn opgenomen. De technische en inhoudelijke eisen hebben wij echter ontvangen als bijlage 7. Klopt onze aanneme dat u verwijst naar bijlage 7?
Antwoord	Aanname is correct. Op pagina 28 dient bij de tweede bullet in plaats van "bijlage 6" te worden gelezen "bijlage 7".	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Beschrijvend document,	Op pagina 28 van het beschrijvend document geeft u aan dat inschrijver d.m.v. ondertekening van de verklaring in bijlage 6c zich akkoord verklaard met de

	Hoofdstuk 5, Eisen	eisen. Wij hebben geen bijlage 6c ontvangen. Bedoelt u hiermee bijlage 2?
Antwoord	Correct. Op pagina 28 dient bij de tweede bullet in plaats van "bijlage 6c" te worden gelezen "bijlage 2".	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Beschrijvend document, par. 6.1.1, pag. 30	<p>"Wanner uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke Inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving zal gelden."</p> <p>Inschrijver neemt aan dat de betreffende inschrijvers aanwezig mogen zijn bij deze loting en dat de loting door een daartoe bevoegde notaris uitgevoerd gaat worden?</p>
Antwoord	Indien er een loting plaatsvindt, zal Aanbestedende dienst de betreffende inschrijvers uitnodigen voor de loting. De loting zal zonder notaris worden uitgevoerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Beschrijvend document, par. 6.1.1, pag. 30	<p>"Maximaal 15 pagina's A4 (lettertype Arial 10 of vergelijkbaar), aangevuld met een algemeen deel, inleiding en afsluiting.</p> <p>Inschrijver neemt aan dat het algemene deel, de inleiding en afsluiting GEEN deel uit maken van de maximaal 15 pagina's A4. Is deze aanname juist?</p>
Antwoord	Het algemeen deel, inleiding en afsluiting zijn een aanvulling op de genoemde 15 pagina's en tellen dus niet mee voor het maximale aantal. Wij wijzen er wel op dat de inhoud van deze pagina's zich dient te beperken tot de genoemde inhoud en ook qua omvang in verhouding tot de inhoudelijke beantwoording dient te staan.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Beschrijvend document, paragraaf 6.1.3	<p>In paragraaf 6.1.3 geeft u aan dat inschrijver een procesbeschrijving in moet dienen van maximaal 15 pagina's A4. Per use case mag gemiddeld 1,5 pagina A4 beschreven worden. Er zijn 11 use cases. Als per use case 1,5 pagina geschreven wordt, dan zijn in totaal 17 pagina's (afgerond) nodig voor dit document. Graag uw akkoord om het aantal pagina's voor K2 uit te breiden naar 17 pagina's.</p>
Antwoord	Het aantal pagina's in K2 wordt uitgebreid tot 17.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Beschrijvend document, pagina 34	Op pagina 34 van het beschrijvend document geeft u aan welke onderwerpen onderdeel dienen te zijn van het plan van aanpak. Bij de laatste bullet geeft u aan

		dat de rollen, teaminrichting en namen van het projectteam weergegeven moeten worden. Op pagina 36 (paragraaf 6.1.6) verwijst u naar het PvA en geeft u aan dat hierin bij de beschrijving van het projectteam de namen, functies en CV's van de projectteam leden bijgevoegd dienen te worden. Deze twee stukken tekst lijken niet in lijn te zijn waardoor wij ons afvragen welke gegevens u terug wilt zien in het PvA bij de beschrijving van het projectteam.
Antwoord	Bij 6.1.6. wordt bedoeld dat u in het PvA de teaminrichting en namen van de teamleden opneemt met de (korte) cv's van de teamleden. Dit kan in de bijlage bij het PvA of in de tekst van het PvA zelf. Op pag. 34, laatste bullet wordt toegevoegd "en kort cv".	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Beschrijvend document, par. 6.1.4, pag. 35	"Hiervoor worden alle toegelaten Inschrijvers (afzonderlijk) uitgenodigd."  Wat bedoeld de aanbestedende dienst met 'toegelaten inschrijvers'?
Antwoord	Dit betreft de inschrijvers waarvan de inschrijving niet al op formele gronden terzijde is gelegd.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Beschrijvend document, par. 6.1.5, pag. 35	"De Inschrijver verzorgt een demo van maximaal 1,5 uur op basis van de te tonen stappen zoals vermeld staan in de use cases op basis van de echte werkende software (o.a. geen mock-up, prototypes, power point)."  Er dienen 10 use cases tijdens de demo te worden getoond. Met minder dan 10 minuten per case is dit zeer beperkt. Inschrijver wenst alle use cases goed te kunnen laten zien zodat de aanbestedende dienst een compleet beeld heeft van de aangeboden oplossing. Inschrijver verzoekt derhalve om 2,5 uur beschikbaar te stellen voor de demo. Gaat de aanbestedende dienst hier mee akkoord? Zo niet, waarom krijgt inschrijver niet voldoende ruimte om aan al het gevraagde te kunnen voldoen?
Antwoord	De beschikbare tijd voor de demo wordt gewijzigd naar 2,5 uur.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Software demonstratie	De Inschrijver verzorgt een demo van maximaal 1,5 uur op basis van de te tonen stappen zoals vermeld staan in de use cases op basis van de echte werkende software (o.a. geen mock-up,

		<p>prototypes, power point).</p> <p>De gevraagde Use cases zijn naar onze mening dusdanig uitgebreid dat dit niet binnen 1,5 uur te tonen is. Wij stellen voor dit op te rekken naar 3 uur. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>
Antwoord	Zie antwoord op vraag 26.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Beschrijvend document, par. 6.1.6, pag. 36	<p>"De presentatie wordt beoordeeld op</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevantie van de gekozen risico's en de daarbij behorende maatregelen in de specifieke situatie van de Opdracht." <p>Hoe gaat de aanbestedende dienst beoordelen of een risico relevant is?</p> </li></ul>
Antwoord	<p>Risico's zijn relevant als zij aansluiten bij de implementatie- en beheersituatie van Nuffic en zal specifiek gaan over wat de aanbieder kan doen aan deze risico's tot het succesvol leveren van uw aangeboden systeem, dus als er een hoge kans is dat dit risico optreedt in de specifieke situatie voor Nuffic en/of een hoge impact heeft op Nuffic als dit risico zich voordoet. Risico's dienen ook consistent te zijn met het projectplan en in het projectplan te worden benoemd en voorzien van mitigerende maatregelen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Pagina 36 65.1.6 beschrijvend document	<p>U vraagt om toevoeging van het CV van de 3 teamleden in het projectplan. Omdat het projectplan maar 20 pagina's mag beslaan: bent u ermee akkoord het CV van de 3 teamleden te limiteren op 1 A4 per CV? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Een kort cv van 2 A4 per teamlid is voldoende, als bijlage bij het PvA. Dit valt buiten het aantal pagina's voor het PvA.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Beschrijvend document, par. 6.2, pag. 38	<p>Uitstekend: "De aspecten zijn in onderlinge samenhang uitstekend uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling en creëert meerwaarde voor de Aanbestedende Dienst."</p> <p>Deze beschrijving geeft nog geen helder en concreet beeld wat er onder 'uitstekend' wordt verstaan. De beschrijving is dusdanig algemeen dat de aanbestedende dienst hier alle kanten mee op kan. Het biedt geen enkele houvast waar de inschrijvers iets mee kunnen, hetzij op welke kwaliteiten/oplossingen zij de nadruk moeten leggen in de inschrijving, hetzij om de motivatie van de beoordeling achteraf te kunnen</p>

		<p>duiden; en werkt een subjectieve beoordeling in de hand.</p> <p>Inschrijver wijst hierbij op het beginsel van transparantie en AW2012, volgens welke de aanbestedende dienst vooraf de criteria kenbaar moet maken waarop de inschrijving wordt beoordeeld, dusdanig dat inschrijver weet wat hij moet doen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht; en achteraf een motivatie moet verstrekken waaruit de inschrijver kan opmaken dat de inschrijvingen objectief en eerlijk zijn beoordeeld. Hoewel de aanbestedende dienst hierin een mate van beoordelingsvrijheid heeft, mag het conform AW2012 en relevante jurisprudentie niet zo zijn dat de aanbestedende dienst onbeperkte beoordelingsvrijheid achteraf heeft.</p> <p>Een dergelijke situatie ontstaat echter wel indien de aanbestedende dienst vooraf niet nader specificeert waarnaar wordt gekeken om te bepalen of en in welke mate er sprake is van toegevoegde waarde.</p> <p>Inschrijver verzoekt om verduidelijking op welke aspecten c.q. criteria de beoordeling wordt gedaan om tot een beschrijving te komen van 'uitstekend'.</p>
<p>Antwoord</p>	<p>Aanbestedende Dienst acht de beoordeling niet algemeen van aard. In Hoofdstuk 6 van het beschrijvend document is per kwalitatief gunningcriterium beschreven wat de vraagstelling en doelstelling m.b.t. het specifieke criterium is en welke elementen daarbij door de Aanbestedende Dienst van belang worden geacht. Tevens is per kwalitatief gunningcriterium beschreven, onder het kopje "Beoordelingsprocedure, op basis van welke inhoudelijke punten uw uitwerking voor het desbetreffende criterium wordt beoordeeld, binnen het kader zoals dat is gegeven in paragraaf 6.2. Door de combinatie van deze informatie heeft de Aanbestedende Dienst naar haar mening voldoende duidelijk uitgewerkt hoe per gunningcriterium tot een score wordt gekomen. Alle inschrijvingen worden op een transparante en objectieve wijze beoordeeld door een beoordelingscommissie. Deze bestaat uit meerdere experts die middels een objectief kader en niet relatief, dat wil zeggen t.o.v. andere inschrijvingen, beoordelen. Tevens hanteert de Aanbestedende Dienst SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, resultaatgericht, tijdigheid) criteria voor het toekennen van de scores 2-4-6-8-10. De scores en onderbouwing worden in de gunningbeslissing helder en transparant overgelegd aan de inschrijver.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Beschrijvend document, par. 6.2, pag. 38	<p>Goed: "De aspecten zijn in onderlinge samenhang goed uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling."</p> <p>Deze beschrijving geeft nog geen helder en concreet beeld wat er onder 'goed' wordt verstaan. De beschrijving is dusdanig algemeen dat de aanbestedende dienst hier alle kanten mee op kan. Het biedt geen enkele houvast waar de inschrijvers iets mee kunnen, hetzij op welke kwaliteiten/oplossingen zij de nadruk moeten leggen in de inschrijving, hetzij om de motivatie van de beoordeling achteraf te kunnen duiden; en werkt een subjectieve beoordeling in de hand.</p> <p>Inschrijver wijst hierbij op het beginsel van transparantie en AW2012, volgens welke de aanbestedende dienst vooraf de criteria kenbaar moet maken waarop de inschrijving wordt beoordeeld, dusdanig dat inschrijver weet wat hij moet doen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht; en achteraf een motivatie moet verstrekken waaruit de inschrijver kan opmaken dat de inschrijvingen objectief en eerlijk zijn beoordeeld. Hoewel de aanbestedende dienst hierin een mate van beoordelingsvrijheid heeft, mag het conform AW2012 en relevante jurisprudentie niet zo zijn dat de aanbestedende dienst onbeperkte beoordelingsvrijheid achteraf heeft.</p> <p>Een dergelijke situatie ontstaat echter wel indien de aanbestedende dienst vooraf niet nader specificeert waarnaar wordt gekeken om te bepalen of en in welke mate er sprake is van toegevoegde waarde.</p> <p>Inschrijver verzoekt om verduidelijking op welke aspecten c.q. criteria de beoordeling wordt gedaan om tot een beschrijving te komen van 'goed'.</p>
Antwoord	Zie antwoord op vraag 30.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Beschrijvend document, par. 6.2, pag. 38	<p>Voldoende: "De aspecten zijn in onderlinge samenhang voldoende uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit voldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling."</p>

		<p>Deze beschrijving geeft nog geen helder en concreet beeld wat er onder 'voldoende' wordt verstaan. De beschrijving is dusdanig algemeen dat de aanbestedende dienst hier alle kanten mee op kan. Het biedt geen enkele houvast waar de inschrijvers iets mee kunnen, hetzij op welke kwaliteiten/oplossingen zij de nadruk moeten leggen in de inschrijving, hetzij om de motivatie van de beoordeling achteraf te kunnen duiden; en werkt een subjectieve beoordeling in de hand.</p> <p>Inschrijver wijst hierbij op het beginsel van transparantie en AW2012, volgens welke de aanbestedende dienst vooraf de criteria kenbaar moet maken waarop de inschrijving wordt beoordeeld, dusdanig dat inschrijver weet wat hij moet doen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht; en achteraf een motivatie moet verstrekken waaruit de inschrijver kan opmaken dat de inschrijvingen objectief en eerlijk zijn beoordeeld. Hoewel de aanbestedende dienst hierin een mate van beoordelingsvrijheid heeft, mag het conform AW2012 en relevante jurisprudentie niet zo zijn dat de aanbestedende dienst onbeperkte beoordelingsvrijheid achteraf heeft.</p> <p>Een dergelijke situatie ontstaat echter wel indien de aanbestedende dienst vooraf niet nader specificeert waarnaar wordt gekeken om te bepalen of en in welke mate er sprake is van toegevoegde waarde.</p> <p>Inschrijver verzoekt om verduidelijking op welke aspecten c.q. criteria de beoordeling wordt gedaan om tot een beschrijving te komen van 'voldoende'.</p>
Antwoord	Zie antwoord op vraag 30.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Beschrijvend document, par. 6.2, pag. 38	<p>Onvoldoende: "De aspecten zijn in onderlinge samenhang matig uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit matig aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling."</p> <p>Deze beschrijving geeft nog geen helder en concreet beeld wat er onder 'onvoldoende' wordt verstaan. De beschrijving is dusdanig algemeen dat de aanbestedende dienst hier alle kanten mee op kan. Het biedt geen enkele houvast waar de inschrijvers iets mee kunnen, hetzij op welke kwaliteiten/oplossingen zij</p>

		<p>de nadruk moeten leggen in de inschrijving, hetzij om de motivatie van de beoordeling achteraf te kunnen duiden; en werkt een subjectieve beoordeling in de hand.</p> <p>Inschrijver wijst hierbij op het beginsel van transparantie en AW2012, volgens welke de aanbestedende dienst vooraf de criteria kenbaar moet maken waarop de inschrijving wordt beoordeeld, dusdanig dat inschrijver weet wat hij moet doen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht; en achteraf een motivatie moet verstrekken waaruit de inschrijver kan opmaken dat de inschrijvingen objectief en eerlijk zijn beoordeeld. Hoewel de aanbestedende dienst hierin een mate van beoordelingsvrijheid heeft, mag het conform AW2012 en relevante jurisprudentie niet zo zijn dat de aanbestedende dienst onbeperkte beoordelingsvrijheid achteraf heeft.</p> <p>Een dergelijke situatie ontstaat echter wel indien de aanbestedende dienst vooraf niet nader specificeert waarnaar wordt gekeken om te bepalen of en in welke mate er sprake is van toegevoegde waarde.</p> <p>Inschrijver verzoekt om verduidelijking op welke aspecten c.q. criteria de beoordeling wordt gedaan om tot een beschrijving te komen van 'onvoldoende'.</p>
Antwoord	Zie antwoord op vraag 30.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Beschrijvend document, par. 6.2, pag. 38	<p>Slecht: "De aspecten zijn in onderlinge samenhang onvoldoende uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit onvoldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling."</p> <p>Deze beschrijving geeft nog geen helder en concreet beeld wat er onder 'slecht' wordt verstaan. De beschrijving is dusdanig algemeen dat de aanbestedende dienst hier alle kanten mee op kan. Het biedt geen enkele houvast waar de inschrijvers iets mee kunnen, hetzij op welke kwaliteiten/oplossingen zij de nadruk moeten leggen in de inschrijving, hetzij om de motivatie van de beoordeling achteraf te kunnen duiden; en werkt een subjectieve beoordeling in de hand.</p>

		<p>Inschrijver wijst hierbij op het beginsel van transparantie en AW2012, volgens welke de aanbestedende dienst vooraf de criteria kenbaar moet maken waarop de inschrijving wordt beoordeeld, dusdanig dat inschrijver weet wat hij moet doen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht; en achteraf een motivatie moet verstrekken waaruit de inschrijver kan opmaken dat de inschrijvingen objectief en eerlijk zijn beoordeeld. Hoewel de aanbestedende dienst hierin een mate van beoordelingsvrijheid heeft, mag het conform AW2012 en relevante jurisprudentie niet zo zijn dat de aanbestedende dienst onbeperkte beoordelingsvrijheid achteraf heeft.</p> <p>Een dergelijke situatie ontstaat echter wel indien de aanbestedende dienst vooraf niet nader specificeert waarnaar wordt gekeken om te bepalen of en in welke mate er sprake is van toegevoegde waarde.</p> <p>Inschrijver verzoekt om verduidelijking op welke aspecten c.q. criteria de beoordeling wordt gedaan om tot een beschrijving te komen van 'slecht'.</p>
Antwoord	Zie antwoord op vraag 30.	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Beschrijvend document, par 6.3, pag. 39	<p>"De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt de naam van de Inschrijver(s), die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan vermeld."</p> <p>Conform art. 2.130 Aw2012 bent u als aanbestedende dienst gehouden om in de gunningsbeslissing de relevante redenen voor die beslissing te vermelden. Waarbij onder 'relevante redenen' in elk geval wordt verstaan de kenmerken en de relatieve voordelen van de winnende inschrijving. Daarbij gaat het conform jurisprudentie en wetsgeschiedenis niet om een deel van de, maar om alle relevante redenen, dusdanig dat de inschrijver kan vaststellen of de beslissing terecht is.</p> <p>Inschrijver neemt aan dat de motivatie hieraan voldoet, aangezien de beschrijving van de aanbestedende dienst hier niet geheel duidelijk in is?</p>
Antwoord	De motivatie zal hieraan voldoen conform de relevantie wetgeving.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Beschrijvend document, par 6.3, pag. 39	<p>"Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met ingediende Inschrijving, dan kan dit tot aanpassing van de score het betreffende gunningscriterium leiden."</p> <p>Hoe vindt deze eventuele score aanpassing plaats?</p>
Antwoord	De score van het betreffende gunningscriterium zal niet aangepast worden. Het is mogelijk dat uit door de door u nader gespecificeerde informatie blijkt dat u niet voldoet aan de door de Aanbestedende Dienst gestelde eisen. Dit kan alsnog leiden tot uitsluiting.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Bijlage 03 – Referentie-opdracht	Bij onderdeel 5 wordt gevraagd naar de inzet in uren van medewerkers. Kan de aanbestedende dienst toelichten wat hier mee wordt bedoeld en hoe inschrijver dit in dient te vullen?
Antwoord	In het PvA verwachten wij een inschatting van de uren van het team van de Inschrijver en de uren vanuit <b>Aanbestedende dienst.</b> , op basis van uw ervaring uit andere projecten. De reden waarom wij dit inzicht willen is omdat de uren vanuit de Inschrijver en <b>Aanbestedende dienst</b> voor een deel communicerende vaten zijn. Indien een leverancier met weinig uren inschrijft zal dit naar verwachting een hogere werklast met zich meebrengen voor de <b>Aanbestedende dienst</b> .	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	Bijlage 03 – Referentie-opdracht	Bij onderdeel 7 wordt gevraagd naar kerncompetentie a en b. In het beschrijvend document is echter maar 1 kerncompetentie opgesteld. Inschrijver verzoekt het formulier hier op aan te passen en een nieuwe versie beschikbaar te stellen met de Nota van Inlichtingen. Gaat de aanbestedende dienst hier mee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	U kunt gebruik maken van het nieuwe formulier Bijlage 03 Referentieopdracht (vervangende versie).	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Bijlage 5 pagina 22	Op het moment dat zowel de forecast als de budgettering vanuit het HRM systeem wordt aangeboden, vervalt dan de koppeling met het CPM voor wat betreft de formatiegegevens richting het HRM systeem?
Antwoord	Aanbestedende dienst is niet voornemens de budgettering vanuit een HRM-applicatie te laten verlopen.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Bijlage 5	Bent u zich ervan bewust dat 9 use cases doorlopen in 90 minuten weinig ruimte laat voor interactie?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 26.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	USE CASE : Salarisverwerking	Bij 'Uitkomsten proces' schrijft u bij de berekende en afgedragen bedragen dat de Sociale verzekeringen afgedragen zouden moeten worden aan Loyalis. Volgens ons moeten de Sociale verzekeringspremies via de loonaangifte afgedragen worden aan de Belastingdienst. Kunt u dit bevestigen?
Antwoord	<p>Belastingen en sociale premies worden afgedragen aan de belastingdienst.</p> <p>Wij hebben daarnaast een semicollectieve wga-hiaatverzekering. Nuffic heeft hiervoor een overeenkomst afgesloten met Loyalis en de medewerker moet vervolgens deze verzekering individueel afsluiten. De inning van deze werknemerspremie loopt via de salarisadministratie en wordt door Nuffic maandelijks aan Loyalis afgedragen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	USE CASE: Medewerker gegevens	Bij het onderdeel Verwachte verbeteringen/aandachtspunten proces staat: 'ook voor externen, payroll. t.b.v. volledigheid administratie. Voor payroll medewerkers ook registreren toegekende verlofuren. Zowel voor binnenlandse payrollers/uitzendkrachten als buitenlandse payrollers.' Het is ons niet geheel duidelijk wat hier bedoeld wordt, kunt u dit nader specificeren?
Antwoord	<p>Nuffic heeft zowel medewerkers in dienst als uitzendkrachten en payrollers die in Nederland of het buitenland werken. In het Beschrijvend Document en de usecases ziet u welke landen het betreft. Daarnaast worden regelmatig payrollers uit het buitenland in Nederland ingezet voor opdrachten. Het aan te schaffen systeem moet hier compatibel mee zijn, specifiek voor het voeren van de verlofadministratie voor payrollers voor zover de opdrachtgever daarvoor een verlofadministratie moet bijhouden, vergelijkbaar met de verlofadministratie voor medewerkers. Uiteraard moet hier wel rekening worden gehouden met de wet- en regelgeving ten aanzien van het registreren en verwerken van persoonsgegevens.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	USE CASE: Medewerker gegevens	Toon welke mogelijkheden er zijn om externen vanuit het inkoopproces (geautomatiseerd) aan het HRM systeem toe te voegen. Wat wordt hier precies bedoeld? Welke gegevens worden automatisch verwacht door Nuffic?
Antwoord	In het PSA-systeem worden externen (consultants en detachering) "ingekocht". Daar worden dus de contractuele afspraken rondom de externe inhuur opgeslagen. De medewerkergegevens, die voor het uitvoeren van de use cases van het HRM-systeem, nodig zijn zullen aan het HRM-systeem moeten worden toegevoegd, zodat hier bijvoorbeeld overzichten/rapportages van kunnen worden uitgedraaid en inzichtelijk wordt welke externen op bepaalde peildatum binnen Nuffic worden ingezet. In dit demo onderdeel willen we graag zien welke opties uw systeem hiervoor heeft. Zie ook de informatie in de use case Koppelingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	USE CASE: Medewerker gegevens	Toon hoe het instromen van nieuwe medewerkers (inclusief externen en stagiairs) kan worden ondersteund inclusief het uitzetten van instroomactiviteiten (mogelijk middels koppelingen met externe systemen) Om welke externe systemen gaat het hier?
Antwoord	Het gaat om alle instroomactiviteiten die voorafgaand aan de formele indiensttreding plaatsvinden (bijvoorbeeld data vanuit het werving- en selectieproces, het verschaffen tags, aanmaken accounts, inwerken van medewerker, vastleggen coach, bepalen machtigingen, aanpassen mandaatmatrix, aansturen van de SSO) die zowel binnen als buiten het systeem al dan niet geautomatiseerd kunnen worden ondersteund. Voor geautomatiseerde externe systemen kan hierbij gedacht worden aan Topdesk, het huidige meldingen/aanvraag beheersysteem van ICT en Facilitair maar ook bijvoorbeeld de kantoorautomatisering zoals de agenda of andere Officeapplicaties zoals SharePoint en SSO.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	USE CASE Verlof:	Toon hoe het systeem verlofaanspraken van payrollers, inclusief buitenlandse payrollers kan ondersteunen. Kan Nuffic 'ondersteunen' nader specificeren?
Antwoord	Nuffic heeft zowel medewerkers in dienst als payrollers die in Nederland of het buitenland werken. Zie de besteisen voor welke landen het betreft. Daarnaast worden regelmatig payrollers uit het buitenland in Nederland ingezet voor opdrachten. Het aan te schaffen systeem moet compatibel zijn met payrollers in Nederland en in het buitenland, specifiek voor het voeren van de verlofadministratie voor payrollers voor zover de opdrachtgever daarvoor een verlofadministratie moet bijhouden, vergelijkbaar met de verlofadministratie voor medewerkers	

	<p>(tijdschrijven). Uiteraard moet hier wel rekening worden gehouden met de wet- en regelgeving ten aanzien van het registreren en verwerken van persoonsgegevens.</p> <p>NB. In het HRM-systeem staan alleen de verlofrechten van medewerkers inclusief payrollers, die via een interface aan het PSA worden doorgegeven. De "uitputting" hiervan, dus het verlof saldo, staat in het PSA omdat zij daar hun werktijd verantwoorden.</p>
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Use Case koppelingen	Bij de use case inzake koppelingen benoemt u o.a. werkpatronen. Kunt u toelichten wat u verstaat onder werkpatronen?
Antwoord	Werkpatronen geven per medewerker de afgesproken standaard verdeling van de arbeidsuren over de dagen van de week weer (bij voorkeur in een tweewekelijks patroon). Deze wordt in het PSA gebruikt bij het tijdschrijven.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	Use case Ontwikkeling	In de use case voor ontwikkeling vraagt NWO om tijdens de presentatie te tonen hoe bij de implementatie de ontwikkelings- en opleidingshistorie kunnen worden ingelezen in het kader van de conversie en migratie Kunt u toelichten waarom u dit tijdens een HR software presentatie wil zien?
Antwoord	<p>Wij gaan ervan uit dat voor "NWO" moet worden gelezen "Nuffic".</p> <p>De huidige informatie omtrent ontwikkeling en opleidingen is vastgelegd in de opleidingsportal en andere systemen. Wij willen graag zien hoe het medewerkerdossier volledig kan worden gemaakt.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	Bijlage 6 deel 1	Door snel in te spelen op veranderende wetgeving en wensen van onze klanten hanteren wij een roadmap van 2 kwartalen. Bent u hiermee akkoord?
Antwoord	Het gaat erom dat duidelijk aangegeven wordt hoe wordt ingespeeld op veranderende wetgeving en wensen, zodat deze tijdig verwerkt zijn in het aan te schaffen systeem en Nuffic te allen tijde de geldende wet- en regelgeving volgt. Wij ontvangen daarvoor graag de roadmap, voor zover die bij u beschikbaar is aangevuld met de visie op de ontwikkeling in de komende twee jaar.	

Nr.	Betreft	Vraag
49.	Bijlage 06 – Open Vragen	In het Beschrijvend Document is gesteld dat als vormvereiste voor bijlage 6 een lettertype van Arial 10 of vergelijkbaar geldt. Bijlage 6 is geheel opgesteld door de aanbestedende dienst in lettertype Calibri 11. In welk lettertype dient de invulbijlage nu ingevuld te worden? En ziet de aanbestedende dienst in dit geval

		lettertype Calibri 11 als gelijkwaardig/vergelijkbaar aan Arial 10?
Antwoord	Invulling kan plaatsvinden in lettertype Arial 10 of vergelijkbaar. Bijlage 6 wordt met de Nota opnieuw gepubliceerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Bijlage 7: no 5	U schrijft dat de leverancier zorg draagt dat de applicatie via het publieke internet beschikbaar is in de huidige NESO landen. Kunt u verduidelijken welke zorg u hiermee bedoelt?
Antwoord	De beschikbaarheid en kwaliteit van internetverbindingen in de diverse Neso-landen is zeer wisselend, zowel per land als in de tijd. De eis ziet erop dat u waar nodig en voor zover in uw macht voorzieningen treft om de applicatie ook in die landen bereikbaar te hebben en te houden. Wij bedoelen uitdrukkelijk "zorgdragen voor" en niet "zorg hebben over".	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Bijlage 7 eis 4	De gangbare beschikbaarheid van systeem van inschrijver is meer dan 99,5% met een SLA minimum van 99%. Bent u hiermee akkoord?
Antwoord	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en handhaaft haar eis van beschikbaarheid van 99,8%.	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Bijlage 7 eis 26	Ambitie van inschrijver is om voor 1 januari 2019 zero foodprint strategie te hanteren. Echter momenteel zijn er nog enkele plug-ins, zoals bijvoorbeeld een beveiligingscertificaat, noodzakelijk voor een juiste werking van het systeem. Dit geldt alleen voor de functioneel beheerder en de salaris professional en NIET voor de eindgebruikers van het systeem. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Niet akkoord. Eis 26 geeft aan dat geen plug-ins zijn toegestaan met uitzondering van die software die middel Ivanti patch kan worden beheerd.  Een beveiligingscertificaat is ons inziens geen plug-in. Kunt u aangeven welke plug-ins u concreet bedoelt?	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Bijlage 7 eis 13	Audits kunnen alleen uitgevoerd worden door een door Inschrijver geaccepteerde onafhankelijke derde partij. Deze partij is ten minste gekwalificeerd als (IT-)auditor en ten minste geaccrediteerd als Register Controller, Register Accountant of Register EDP-auditor. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord	Wij gaan akkoord met de genoemde kwalificaties van de auditerende partij. Wij gaan niet akkoord met de voorwaarde dat deze partij door Inschrijver moet worden geaccepteerd.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Bijlage 7 eis 22	Voor welke doelgroep(en) en met welke leerbehoefte moet er Engels materiaal beschikbaar zijn?  Volstaan bijvoorbeeld Engelstalige Quick Reference Cards?
Antwoord	Al het training/studie materiaal moet in het Engels beschikbaar zijn, zie besteisen. Quick Reference Cards volstaan niet als uitsluitende vorm van studiemateriaal.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Beschrijvend document pagina 12 en bijlage 7 eis 41	Eenzijds geeft Nuffic aan volledig ontzorgt te willen worden op technisch- en applicatiebeheer. Anderzijds refereert u in eis 41 aan een toekomstig functioneel beheerder. Inschrijver kan u een dienstverlening bieden waarbij het Functioneel applicatiebeheer volledig wordt overgenomen en wil daarom graag van u weten wat u precies voor ogen heeft. Kunt u een toelichting geven?
Antwoord	Technisch – en applicatiebeheer is er verantwoordelijk voor dat de applicatie conform specificaties beschikbaar is en functioneert. Deze werkzaamheden willen wij bij de Inschrijver beleggen. Functioneel beheer bepaalt met de gebruikersorganisatie de wijze waarop de applicatie wordt gebruikt, de vulling van de tabellen, beheer van autorisaties etc. Dit willen wij in eigen hand houden.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Bijlage 07 – Technische en inhoudelijk eisen HRM	Eis 45: "Als onderdeel van de implementatie, conversie/migratie en testproces dient de leverancier adequate documentatie aan te leveren voor Opdrachtgever en haar accountant. In dit kader dient de leverancier ook beschikbaar is voor vragen/interviews/audits in het kader van de quality Assurance van de accountant. Dit dient onderdeel te zijn van de aanbidding en verwerkt in de prijs."  Wat verstaat de aanbestedende dienst onder 'adequate documentatie'?
Antwoord	Documentatie die bruikbaar is voor de genoemde processen. Dit betreft met name een goed design- en inrichtingsdocument en duidelijke matrix met de rechten van de gebruikers.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Bijlage 07 – Technische en inhoudelijk eisen HRM	<p>Eis 51: “De helpdesk van de Aanbieder is tijdens Nederlandse kantoor tijden in ieder geval telefonisch en per mail bereikbaar met een reactietijd van maximaal 15 minuten voor storingen met een hoge prioriteit.”</p> <p>Storingen kunnen bij inschrijver enkel telefonisch of via klantportal worden gemeld. Inschrijver is telefonisch bereikbaar tijdens Nederlandse kantoor tijden waarin in 90% van de gevallen er geen wachttijd is. Incidenten via de portal worden standaard binnen maximaal 1 uur opgepakt. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?</p>
Antwoord	Hier gaan wij niet mee akkoord. De applicatie ondersteunt primaire bedrijfsprocessen, waaronder salarisverwerking. Een bereikbaarheid van 90% en een reactietijd van 1 uur bij storingen van hoge prioriteit zijn voor ons niet acceptabel.	

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Bijlage 07 – Technische en inhoudelijk eisen HRM	<p>Eis 72: “Het Projectmanager tarief wordt gehanteerd voor alle activiteiten van coördinerende aard. De medewerker moet minimaal 2 jaar ervaring hebben op het gebied van de werkzaamheden waarvoor hij wordt ingezet.”</p> <p>Eis 73: “Het Technisch consultant / engineer tarief wordt gehanteerd voor alle technische adviezen en activiteiten waarvoor geprogrammeerd moet worden (waaronder de inrichting van webservices/API's of het programmeren van maatwerk), een database direct benaderd of bewerkt moet worden, of anderszins programmatuur of infrastructuur opgeleverd moet worden. De medewerker moet minimaal 2 jaar ervaring hebben op het gebied van de werkzaamheden waarvoor hij wordt ingezet.”</p> <p>Eis 74: “Het (business) consultant tarief wordt gehanteerd voor alle overige werkzaamheden die de leverancier verricht voor stichting Nuffic. De medewerker moet minimaal 2 jaar ervaring hebben op het gebied van de werkzaamheden waarvoor hij wordt ingezet.”</p> <p>Waarom wordt deze eis omtrent de ervaring van de medewerkers gevraagd?</p>

Antwoord	De aanbesteding betreft primaire bedrijfsprocessen. Wij willen daarom dat voor de uitvoering ervaren medewerkers worden ingezet om een gedegen en succesvolle implementatie te faciliteren.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Bijlage 09 – Beveiligingsnormen	"Interfacen met de dienst - versleuteling data - Vertrouwelijke gegevens mogen enkel verzonden worden door ze tijdens de gehele transportketen over het internet te beveiligen met een actueel versleuteling algoritme."  Welke gegevens worden hier bedoeld?
Antwoord	In feite geldt dit voor vrijwel alle gegevens in het HRM-informatiesysteem. Met name worden persoonsgegevens bedoeld en gegevens over het functioneren, verzuim en opleidingen. Persoonsgegevens zijn o.a. namen, adressen, bankgegevens en salarisgegevens van medewerkers, maar ook functioneringsinformatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Bijlage 9 Beveiligingsnormen Nuffic CC-OUTS-16	Begrijpen wij goed dat Nuffic van dienstverlener verwacht dat deze tot in detail informatie van rechtbanken en toezichthouders doorgeeft indien deze informatie betrekking heeft op HR- en payroll dienstverlening? Klopt deze informatie in het kader van deze aanbesteding, welke wetgeving wordt hiermee bedoeld en tot welk detailniveau?
Antwoord	Indien de rechtbank en toezichthouder uitspraken doen die betrekking hebben op dienstverlening zoals overeengekomen in deze opdracht, dient opdrachtnemer de aanbestedende dienst daar actief over te informeren. Opdrachtnemer wenst daarbij alleen een overzicht van de impact op uw dienstverlening te ontvangen en niet de uitspraken tot in detail.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Bijlage 9 Beveiligingsnormen Nuffic Niet genummerd na CC-OUTS-20 Wachtwoorden	Heeft deze vraag betrekking op de interne beveiligingsmaatregelen van Nuffic of wil Nuffic hiermee aangeven dat er een specifieke inrichting van single sign on of SAML van toepassing is?
Antwoord	Wij vragen authenticatie tegen onze Azure Active Directory (als SSO).	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Bijlage 9 Beveiligingsnormen Nuffic CC-OUTS-26	Dienstverlener zorgt voor een adequaat en up-to-date informatiebeveiligingsbeleid. Het is niet gebruikelijk en werkbaar om iedere wijziging in individuele beveiligingsmaatregelen te delen met

		klanten. Bedoeld Nuffic bij deze vraag aan te geven dat zij geïnformeerd wil worden over wijzigingen die naar verwachting van de dienstverlener impact hebben op een juiste en veilige uitvoering van de overeenkomst? Zo nee, wat bedoeld u dan?
Antwoord	Ja dat bedoelt de aanbestedende dienst	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Bijlage 9 Beveiligings- normen Nuffic CC-OUTS-27	Dienstverlener is bekend met de essentie en aspecten van functiescheiding. Niet duidelijk is wat u bedoeld met het uitvoeren van een audit op conflicterende rollen van Nuffic en dienstverlener. Kunt u dit nader toelichten?
Antwoord	In een audit wordt beoordeeld of functiescheiding is toegepast in systemen voor eigen processen en processen voor Nuffic.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Bijlage 9 Beveiligings- normen Nuffic CC-OUTS-29	Dienstverlener laat periodiek interne en externe kwetsbaarheden scan uitvoeren. Welke aanvullende eisen heeft Nuffic m.b.t. het uitvoeren van deze scans?
Antwoord	Wij verwachten onder meer het uitvoeren van een penetratietest en een sourcecode review. Ook verwachten wij een kwetsbaarhedenscan gebaseerd op de OWASP zoals opgenomen in de beveiligingsnormen.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Bijlage 9 Beveiligings- normen Nuffic Operationeel proces Configuratie webserver	Het resultaat van een scan via sslabs.com is een samengestelde waarde gebaseerd op meerdere specifieke eisen die wellicht wat minder relevant zijn voor de betreffende omgeving. Heeft Nuffic specifieke eisen op dat gebied?
Antwoord	Zoals in het overzicht in bijlage 9 is vermeld, eisen wij ten minste een A-beoordeling op sslabs.com. Wij vernemen graag via uw aanbieding welke eisen minder relevant zouden zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Bijlage 10 – Prijzenblad	Er worden diverse kosten uitgevraagd, waarvan sommige onderdelen in 1 prijs zitten verwerkt bij inschrijver. Is het daarom toegestaan om 0-prijzen in te vullen?
Antwoord	Het is toegestaan om 0-prijzen in te vullen, behalve voor de uurtarieven. Het gebruiken van 0-prijzen mag niet leiden tot een strategische inschrijving. Aanbestedende Dienst verwacht realistische en marktconforme aanbiedingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Bijlage 10 – Prijzenblad	De velden voor het invullen van de ondertekening op het prijzenblad zijn geblokkeerd. Het betreft de velden 'inschrijver', 'naam', 'functie', 'onderneming' en 'plaats en datum'. Kan de aanbestedende dienst deze velden vrijgeven en een nieuwe versie van het prijzenblad beschikbaar stellen?
Antwoord	Nuffic ging ervanuit dat de inschrijver deze velden met de hand zou invullen want hij moet immers ook worden ondertekend. Bij deze Nvl is dezelfde prijzensheet toegevoegd, alleen is hier wel de mogelijkheid om deze velden (exclusief handtekening) in Excel te vullen. Beide versies mogen gebruikt worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Overeenkomst art. 1.3.2 & 11.1.4	(Delen van) de algemene voorwaarden van Inschrijver zijn van groot belang voor de dienstverlening, deze bevatten zeer belangrijke (en specifiek hierop) toegesneden bepalingen en voorwaarden waaronder Inschrijver deze levert. Inschrijver zou – na eventuele gunning en uiteraard op voorwaarde van inhoudelijke bespreking hiervan- graag ook haar algemene voorwaarden opnemen in de rangorde in de overeenkomst en deze bepaling niet van toepassing verklaren.  Is dit akkoord? Zo, nee waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. In art. 1.3.2 van de (concept) overeenkomst zijn de voorwaarden van de inschrijver nadrukkelijk uitgesloten om 'battle of forms' te voorkomen (de situatie waarin onduidelijk is welke voorwaarden van toepassing zijn, omdat er meerdere voorwaarden van toepassing zijn verklaard). In art. 11.1.4 is de mogelijkheid geboden aan inschrijver om te bedingen dat diens licentievoorwaarden, onder voorbehoud van de opgenoemde uitzonderingsgevallen, tevens van toepassing worden verklaard. Indien Inschrijver een voorstel heeft tot het wijzigen van de inhoud van sommige bepalingen, dan kan dit middels de Nvl	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Overeenkomst art. 1.4.1	Inschrijver levert een SaaS-dienst, waarbij de Service Level Agreement ("SLA") leidend is. De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst, maar staat helemaal onderaan in de rangorde. Inschrijver stelt dan ook voor om de SLA in de rangorde tussen de "Nota van Inlichtingen" en "Het Programma van Eisen (bijlage 3)" in te voegen vanwege het belang van de SLA .  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, omdat de rangorde weloverwogen is bepaald en de SLA in lijn moet zijn met het programma van eisen. Bij de wijziging van de rangorde zou er van de overige documenten afgeweken kunnen worden, dit wenst Aanbestedende Dienst te voorkomen.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Overeenkomst art. 3.2.3	In dit artikel staat “...Dit artikel laat onverlet de mogelijkheid die de <u>wet</u> en....” Om onduidelijkheden te voorkomen ziet Inschrijver graag toegevoegd dat de werking art. 7:408 BW is uitgesloten. Dit is namelijk de mogelijkheid van tussentijdse opzegging, terwijl uit voorgaande artikelen in de overeenkomst juist blijkt dat dit niet wenselijk is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is akkoord, art. 7:408 BW is uitgesloten.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Overeenkomst art. 4.1.3	Op grond van dit artikel hebben termijnen te gelden als fatale termijnen. Het artikel houdt onvoldoende rekening met omstandigheden van het geval (redelijkheid en billijkheid) en de aard van de SaaS-dienst en is hier daarom niet op toegeschreven. Een dergelijk artikel werkt ontzettend in het nadeel van de continuering van de (implementatie van de) dienstverlening. Beide partijen hebben hierin hun eigen verantwoordelijkheden en verplichtingen, en zijn daarin ook afhankelijk van elkaar. Inschrijver stelt volgende bepaling voor:  <i><u>“Alle genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij Opdrachtnemer bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Voor zover in enige Overeenkomst, bijlage, plan van aanpak of offerte, leverdata of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is Opdrachtnemer pas in verzuim nadat zij door Opdrachtgever op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Opdrachtnemer na verstrijken van de in de ingebrekestelling gegeven redelijke termijn, alsnog niet deugdelijk nakomt.”</u></i>  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord	Dit is niet akkoord. In het Beschrijvend Document par 1.5 (pag. 12) is toegelicht waarom wij fatale termijnen eisen voor oplevering. Overigens ontgaat ons het verband met SaaS in deze vraag.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Overeenkomst art. 4.2	De kortingen in deze artikelen zijn disproportioneel en houden onvoldoende rekening met de omstandigheden van het geval (redelijkheid en billijkheid) en de aard van een SaaS-dienst. Dergelijke artikelen werken ontzettend in het nadeel voor de dienstverlening en de samenwerking hierin. Beide partijen hebben hun eigen verantwoordelijkheden en verplichtingen, en zijn daarin ook afhankelijk van elkaar. Inschrijver stelt daarom voor om niet met de omschreven penalty's te werken. Is dit akkoord? zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Wij verwijzen naar ons antwoord op vraag 71. De gevolgen voor Aanbestedende Dienst zijn zodanig groot bij overschrijding van de termijnen, dat wij het redelijk achten hier een boetebeding tegenover te stellen. Daarnaast is er slechts sprake van het opleggen van een boete als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van de Inschrijver en is er een maximum vastgesteld.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Overeenkomst art. 4.2.2	Inschrijver gaat ervan uit dat dit artikel niet van toepassing is. Art. 59.7 ARBIT gaat namelijk over maatwerkprogrammatuur en dat levert Inschrijver niet onder deze Overeenkomst.  Is deze aannname juist? Zo nee, waarom niet?

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Concept overeenkomst 4.2.3	Opdrachtnemer acht artikel 4.2.3 disproportioneel. Bent u bereid op te nemen dat enige verbeurde boete in mindering dient gebracht te worden op de maximaal uit te keren schade bij aansprakelijkheid van opdrachtnemer?  Bovendien acht Opdrachtnemer ontbinding een te zwaar middel. Hier is sprake van "dubbel straffen" (een korting en schade en ontbinding). Daarom verzoekt Inschrijver u artikel 4.3.2 te vangen door: Opdrachtgever zal uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Het in art. 4.2 opgenomen boetebeding heeft een daaraan verbonden maximum en betreft alleen het overschrijden van de overeengekomen termijnen. De Aanbestedende Dienst ziet dan ook geen reden om art. 4.3.2 te vervangen.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
75.	Overeenkomst art. 6.2.2	Inschrijver merkt graag op dat onderhoud etc. wordt gepleegd overeenkomst de SLA en dat een garantie van een aantal jaar niet overeengekomen hoeft te worden.
Antwoord	De looptijd van het contract is ten minste 4 jaar (zie pag. 13, 3 <sup>e</sup> alinea van het Beschrijvend Document). In verband met overdracht na afloop van het contract en de fiscale en juridische afwikkeling van verstreken boekjaren is een termijn van zes jaar noodzakelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Concept overeenkomst 6.2.2	Een onderhoudsgarantie van zes jaar vinden wij niet reëel. Wij verzoeken u dit aan te passen naar "tot de duur van het contract". Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Wij verwijzen naar antwoord op vraag 75. Wij gaan daarom niet akkoord met het voorstel	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Concept overeenkomst 6.2.3 Onderhoud	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 6.2.3 te vervangen door: "Opdrachtnemer spant zich maximaal in om te garanderen dat." Bent u hiertoe bereid?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Er wordt slechts gevraagd om een garantie m.b.t. het normale gebruik van de programmatuur.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Concept overeenkomst	Ontbinding is een zwaar middel . Ook is hier sprake van "dubbel straffen" (een korting en schade en ontbinding). Daarom verzoekt Inschrijver u artikel 6.3.2 te vangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is, zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op

		enige andere juridische remedie" . Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Het in art. 6.3.1 opgenomen boetebeding heeft een daaraan verbonden maximum en heeft alleen betrekking op toerekenbare tekortkomingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	Concept overeenkomst 6.2.4 Onderhoud	Opdrachtnemer zal de laatste en voorlaatste versie onderhouden. Indien Opdrachtgever eerdere versies in gebruik wenst te houden, dan zal dit inhouden dat de onderhoudsplicht op deze eerdere versies komt te vervallen. Wij verzoeken u het artikel aan te passen. Het in de lucht houden van meerdere versies dan de laatste en voorlaatste, zal kostenverhogend werken. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
80.	Overeenkomst art. 6.2.4.	Deze bepaling is niet toegeschreven op het aanbieden van een SaaS-dienst. Inschrijver biedt de oplossingen aan op basis van Software as a Service (SaaS). Dit houdt in dat we al onze klanten binnen dezelfde IT-architectuur ondersteunen (het multi-tenant-principe). Deze cloud-propositie maakt grote efficiëntie en schaalbaarheid mogelijk. De standaardisatie biedt u als groot voordeel dat u altijd en overal over een breed aanbod van actuele en innovatieve HR-software beschikt, tegen aantrekkelijke voorwaarden. Deze standaardisatie is, om bovenstaande redenen ook doorgevoerd in de voorwaarden van onze dienstverlening. Het is daarom niet mogelijk om niet mee te gaan met "Nieuwe Versies". Om onduidelijkheden te voorkomen stelt Inschrijver voor het artikel niet van toepassing te verklaren.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	Overeenkomst Art. 6.3	Aanbestedende Dienst geeft aan dat de beschikbaarheid 99,8% dient te zijn. Echter, Inschrijver meet de gerealiseerde beschikbaarheid van het systeem exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. Ook calamiteitenonderhoud valt buiten de meting en wordt niet vooraf aangekondigd. Onder calamiteitenonderhoud valt bijvoorbeeld een geconstateerd beveiligingsprobleem dat vraagt om direct ingrijpen. De gangbare beschikbaarheid van het

		<p>systeem ligt boven de 99.5%, met een SLA-minimum van 99%.</p> <p>Zoals eerder aangegeven zullen wij op basis van vertrouwen en een goed te houden imago altijd er alles aan doen om afgesproken zaken na te komen en niet met penalty 's te werken. Inschrijver komt geen boetes/kortingen overeen op haar SLA. Inschrijver biedt haar diensten aan meer dan 10.000 klanten aan. Indien Inschrijver haar verplichtingen niet haalt, dan zou dat zeer slecht zijn voor haar klanttevredenheid. Het is voor Inschrijver dus van zeer groot belang dat zij haar verplichting behaalt. Is het akkoord om deze bepaling niet van toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Niet akkoord. De applicatie ondersteunt primaire bedrijfsfuncties, waaronder salarisverwerking. Beschikbaarheid is daarmee een elementaire vereiste.	

Nr.	Betreft	Vraag						
82.	Bijlage 11 - Concept Overeenkomst, artikel 6.3.1	<p>"Indien de prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer niet voldoet aan het hieronder genoemde Service level, vindt korting plaats op de Vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Service levels</th> <th>Norm</th> <th>Korting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beschikbaarheid van 99,8% gedurende een periode van 12 maanden gerekend over een kalenderjaar (365 dagen 24x7)</td> <td>99,8%</td> <td>Maximaal 25% op de Jaarlijkse Vergoeding</td> </tr> </tbody> </table> <p>Inschrijver is van mening dat deze eis geheel buiten proportioneel is. Ten eerste aangezien er staat 'maximaal 25%' en er verder niet wordt uitgelegd hoe de 'korting' tot stand gaat komen en hoe dit wordt opgebouwd. Ten tweede is een bedrag van 25% op de jaarlijkse vergoeding totaal niet proportioneel. Inschrijver verzoekt derhalve om deze eis te laten vervallen. Gaat de aanbestedende dienst hier mee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Service levels	Norm	Korting	Beschikbaarheid van 99,8% gedurende een periode van 12 maanden gerekend over een kalenderjaar (365 dagen 24x7)	99,8%	Maximaal 25% op de Jaarlijkse Vergoeding
Service levels	Norm	Korting						
Beschikbaarheid van 99,8% gedurende een periode van 12 maanden gerekend over een kalenderjaar (365 dagen 24x7)	99,8%	Maximaal 25% op de Jaarlijkse Vergoeding						
Antwoord	Wij verwijzen naar het antwoord op vraag 81.							

Nr.	Betreft	Vraag
83.	Overeenkomst art. 8.1.4	<p>Inschrijver stelt voor om bij de door het CBS vastgestelde voor de zakelijke dienstverlening (CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers) aan te sluiten. Ieder jaar wijzigt het</p>

		<p>prijspeil in Nederland. Dit heeft ook impact op onze bedrijfsvoering, nu dat indexcijfer immers het kostenniveau van Inschrijver bepaalt. Om de kwaliteit van onze service aan klanten te waarborgen, wil Inschrijver graag de mogelijkheid om de tarieven van onze diensten jaarlijks aan te passen hieraan en niet pas in 20123.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p> <p>(NB: deze vraag geldt in het algemeen m.b.t indexatie van de prijzen, niet alleen m.b.t. meerwerk)</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord. Wij adviseren u hiermee in de prijsstelling rekening te houden. Zij neemt aan dat u met "20123" bedoelt: "2023".	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	Overeenkomst art. 9	Is het mogelijk om na eventuele gunning een alternatief facturatieschema overeen te komen? Dit vanwege de aard van de dienstverlening en uiteraard in overleg met Aanbestedende Dienst.
Antwoord	Wij verzoeken u hiervoor bij uw aanbieding een voorstel te doen zodat wij dit kunnen overwegen. Na gunning is dit niet meer mogelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
85.	Concept overeenkomst 9.3.2	Inschrijver hanteert een standaard facturatie schema. Volgens dit schema wordt 45% gefactureerd na verlenen van de opdracht, 45% bij oplevering van de productie omgeving en 10% bij finale acceptatie van het project. Gaat u akkoord met dit facturatie schema?
Antwoord	Dit is niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 84.	

Nr.	Betreft	Vraag
86.	Overeenkomst art. 11.1.5	<p>Dit artikel is niet van toepassing bij een SaaS-dienst. Om onduidelijkheden te voorkomen stelt Inschrijver voor dit artikel niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Het woord "shrink-wrap" vervalt. Overigens niet akkoord. Ook bij SaaS-diensten kunnen "click-wrap"-licenties voorkomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
87.	Concept overeenkomst 12.1.2 Aansprakelijkheid	"Opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de looptijd van de Overeenkomst deugdelijk verzekerd te zijn. Dat wil zeggen dat minimaal voldaan moet zijn aan de eisen van artikel 29 van de ARBIT-2016, uitgezonderd de in bijlage 5 overeengekomen afwijkingen op dit artikel.

		<p>Artikel 29.2: De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste EURO 1.250.000 per aanspraak, met een minimale jaarlijkse uitkering van 200% van dit bedrag."</p> <p>Bent u bereid de wettelijke aansprakelijkheid aan te passen naar het (gebruikelijke)bedrag van EUR 1.250.000 per aanspraak en per jaar?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
88.	Concept overeenkomst 12.1.3 Aansprakelijkheid	Bent u bereid aanspraken van derden onder de beperking van aansprakelijkheid te laten vallen? Een onbeperkte aansprakelijkheid is in strijd met de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Er is geen sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid, art. 12.1.3 vermeldt dat er slechts sprake is van vrijwaring in geval van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en er is aansluiting gezocht bij hetgeen bepaald is in art. 26 van de ARBIT 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
89.	Overeenkomst art. 12.1.3	<p>Dit artikel bevat een vrijwaringsbepaling, die een onbeperkte aansprakelijkheid voor Inschrijver oplevert. Dit acht Inschrijver disproportioneel. Daarbij is het eisen van een onbeperkte aansprakelijkheid voor Inschrijver in strijd met het voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit. Inschrijver kan Aanbestedende Dienst enkel vrijwaren indien de vrijwaring onder de voorgestelde aansprakelijkheidsbepaling van art. 26 ARBIT valt, het volledig is toe te rekenen aan Inschrijver en in geval van een aanspraak van een derde zal Aanbestedende Dienst: (i) Inschrijver direct schriftelijk op de hoogte stellen van deze aanspraak; (ii) Inschrijver de volledige controle over de verdediging en afwikkeling daarvan geven; en (iii) op verzoek en op kosten van Inschrijver samenwerken met Inschrijver bij het onderzoek, het proces en/of de verdediging van een aanspraak (al dan niet in hoger beroep)."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Zie antwoord op vraag 88.	

Nr.	Betreft	Vraag
90.	Overeenkomst art. 18.2	Dit artikel bevat een vrijwaringsbepaling, die een onbeperkte aansprakelijkheid voor Inschrijver oplevert.

		<p>Dit acht Inschrijver disproportioneel. Uiteraard staat Inschrijver in voor haar onderaannemers, echter is het eisen van een onbeperkte aansprakelijkheid voor Inschrijver in strijd met het voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit. Inschrijver kan Aanbestedende Dienst enkel vrijwaren indien de vrijwaring onder de voorgestelde aansprakelijkheidsbepaling van art. 26 ARBIT valt en in geval van een aanspraak van een derde zal Aanbestedende Dienst: (i) Inschrijver direct schriftelijk op de hoogte stellen van deze aanspraak; (ii) Inschrijver de volledige controle over de verdediging en afwikkeling daarvan geven; en (iii) op verzoek en op kosten van Inschrijver samenwerken met Inschrijver bij het onderzoek, het proces en/of de verdediging van een aanspraak (al dan niet in hoger beroep)."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst gaat akkoord met de aansluiting bij art. 26 ARBIT. Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met de overige aanvullende eisen die voorgesteld zijn door Inschrijver.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
91.	ARBIT art. 1.7	<p>Onder documentatie zou ook de broncode gerekend kunnen worden. De broncode alsmede technisch en functioneel ontwerp materiaal van (standaard) programmatuur raakt de kern van de bedrijfsactiviteiten van Inschrijver. Om onduidelijkheden te voorkomen wil Inschrijver voorstellen om het volgende toe te voegen:</p> <p><u>"Broncodes alsmede het technische en functioneel ontwerp materiaal wordt uitdrukkelijk uitgesloten van de definitie "documentatie".</u></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is niet akkoord, het begrip 'Broncode' is reeds uitgebreid toegelicht in art. 1.6 van de ARBIT 2016, waarin tevens is opgenomen dat onder 'Broncode' tevens wordt verstaan de daarbij behorende 'Documentatie'. En die bijbehorende 'Documentatie' valt onder de betekenis van art. 1.7 van de ARBIT 2016.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
92.	ARBIT art. 1.9	<p>Inschrijver levert een SaaS-dienst. Bij een SaaS dienst zou het onredelijk zijn als elke storing die beoogd gebruik in de weg staat, wordt aangemerkt als een gebrek. In de nog overeen te komen service level agreement (SLA) worden regelingen met betrekking tot dit soort onderwerpen overeengekomen. Inschrijver</p>

		<p>stelt voor om het volgende in de plaats te laten treden van deze definitie:</p> <p><u>"Een aan Wederpartij toe te rekenen gebrek in de programmatuur dat het normale gebruik van de Prestatie belemmert, of het anderszins niet-conform specificaties als beschreven in de documentatie functioneren van de Prestatie."</u></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Akkoord met toevoeging na "programmatuur" van "en infrastructuur van Wederpartij".	

Nr.	Betreft	Vraag
93.	ARBIT 1.9 Definitie Gebrek	<p>Aangezien in deze overeenkomst het uitgangspunt de overeengekomen productspecificaties zijn, verzoekt Leverancier Opdrachtgever voor de volledigheid in de overeenkomst het volgende begrip aan de lijst definities toe te voegen:</p> <p>Gebrek(en): het niet functioneren van een product conform de Productspecificaties.</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord, omdat er in de aanbestedingsstukken geen gebruik is gemaakt van het begrip 'productspecificaties'. Wij zullen het begrip 'Overeengekomen gebruik' in art. 1.9 ARBIT 2016 dan ook niet wijzigen.	

Nr.	Betreft	Vraag
94.	ARBIT 1.9 Definitie Product-specificaties	<p>"Wilt u voor alle duidelijkheid in de overeenkomst het volgende begrip toevoegen aan de lijst definities? Productspecificaties: technische en functionele specificaties zoals vastgelegd in de Documentatie en overeengekomen conform een offerteaanvraag door de Opdrachtgever en de schriftelijke beantwoording daarvan door de Leverancier, dan wel anderszins schriftelijk overeengekomen."</p>
Antwoord	Niet akkoord. Aanbestedende Dienst hanteert de definities uit de ARBIT 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
95.	ARBIT 1.23 Definitie Overeengekomen gebruik	<p>De definitie van overeengekomen gebruik met daarbij de verwijzing naar artikel 4: onderzoeks- en informatieplicht impliceert dat op de Wederpartij een verregaand onderzoeksplicht rust als het gaat om de bedoelingen van de aanbestedende dienst / Opdrachtgever en het doel van de Prestatie. Leverancier is van mening dat dergelijke zaken in principe juist door de aanbestedende dienst dienen worden afgebakend en aan de Wederpartij kenbaar</p>

		<p>gemaakt worden. De Wederpartij heeft immers geen, dan wel beperkte inzage in de inrichting van de organisatie van de Opdrachtgever en kan alleen op basis van de door haar verstrekte informatie invulling geven aan de prestatie. Wij stellen derhalve dan ook voor om ook op basis van dit artikel het begrip "productspecificaties" toe te voegen (zie ook vraag 2 voor de definitie).</p> <p>Leverancier stelt voor de definitie van Overeengekomen gebruik als volgt aan te passen: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie zoals het op grond van het Bestek en/of op basis van de Productspecificaties voor Wederpartij kenbaar is.</p> <p>Wij verzoeken u dan in artikel 4.1 te verwijzen naar de productspecificaties. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
96.	ARBIT 4.1 Onderzoek- en informatie- verplichting	<p>"Leverancier heeft het volgende tekstvoorstel ter vervanging van 4.1</p> <p>Het Overeengekomen gebruik wordt vastgelegd in de Productspecificaties die de basis vormen voor de door de Wederpartij te leveren Prestatie. Ter bepaling van in de Productspecificaties neergelegde beoogde gebruik hebben partijen uitvoerig overleg gevoerd, waarbij de Opdrachtgever alle benodigde informatie heeft verstrekt over en de Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van</p> <p>a b "</p> <p>Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>
Antwoord	Niet akkoord, de use cases zijn leidend. Aanbestedende dienst schaft functionaliteit aan. Het is aan de inschrijver deze te leveren in welke vorm of combinatie van modules, producten, interfaces etc dan ook.	

Nr.	Betreft	Vraag
97.	ARBIT 4.1 Onderzoek- en informatie- verplichting	<p>Het onderzoek- en informatieplicht wat vermeld staat in dit artikel zou Opdrachtnemer graag willen specificeren zodat duidelijk is waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is. Wilt u toevoegen aan dit artikel: "Het eigen onderzoek blijft beperkt tot de gegevens die zijn verstrekt tijdens de aanbestedingsprocedure, hierbij uitgaande van de professionele kennis zoals bij een ICT ondernemer naar redelijkheid en billijkheid kan worden verwacht." Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>

Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Door het toevoegen van de door u voorgestelde zinsnede zou de onderzoekplicht van de Inschrijver zodanig beperkt worden, dat dit niet acceptabel is.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
98.	ARBIT 4.3 Onderzoek- en informatie- verplichting	Wij verzoeken u de laatste zin Bij eventuele.. bij Opdrachtgever te vervangen door: Bij eventuele onduidelijkheden bij de bepaling van de Productspecificaties zullen partijen tijdig in overleg treden.  Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Deze bepaling is niet zo beperkt dat hiermee slechts bedoeld is "onduidelijkheid bij de productspecificaties".	

Nr.	Betreft	Vraag
99.	ARBIT art. 6 & 7 (+ aanpassing 7.2 in Bijlage 5 Overeenkomst)	Inschrijver levert een SaaS-dienst, deze artikelen zijn niet toegeschreven op het leveren van een SaaS-dienst. Er worden immers geen 'voorwerpen' afgeleverd. Om onduidelijkheden te voorkomen stelt Inschrijver voor om deze artikelen niet van toepassing te verklaren.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
100.	ARBIT art. 8.1 t/m 8.4 (+ aanpassing 8.1 sub a in Bijlage 5 overeenkomst)	Gezien de aard van de door Inschrijver aangeboden SaaS-dienst, worden op geen enkele wijze intellectuele eigendomsrechten overgedragen. Dit artikel bevat onder andere een te ruime definitie van maatwerkprestaties waarbij een overdracht van IE-rechten en afstand persoonlijkheidsrechten dient plaats te vinden.  Om onduidelijkheden tussen partijen na eventuele gunning te voorkomen stelt Inschrijver voor om het volgende tekstvoorstel in de plaats te laten treden voor 8.1 a:  <i>"<u>Alle intellectuele eigendomsrechten van Wederpartij waaronder, maar niet beperkt tot het auteursrecht, merkenrecht, octrooirecht, handelsnaamrecht, met betrekking tot enig werk, waaronder mede begrepen documenten, ontwerpen, computerprogrammatuur, maatwerkprogrammatuur en/of andere al dan niet elektronisch vastgelegde informatie, blijven berusten bij Wederpartij of de derde van wie Wederpartij het recht heeft verkregen het werk aan Opdrachtgever ter</u></i>

		<p><u>beschikking te stellen. Op geen enkele wijze worden de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot enig werk overgedragen aan Opdrachtgever. Indien Wederpartij een gebruiksrecht aan Opdrachtgever verleent, is dat een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht. Alle intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever waaronder, maar niet beperkt tot het auteursrecht, merkenrecht, octrooirecht, handelsnaamrecht, met betrekking tot enig werk, waaronder mede begrepen documenten, ontwerpen, computerprogrammatuur, maatwerkprogrammatuur en/of andere al dan niet elektronisch vastgelegde informatie, blijven berusten bij Opdrachtgever of de derde van wie Opdrachtgever het recht heeft verkregen het werk te gebruiken. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur en documentatie alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Wederpartij. Opdrachtgever is niet gerechtigd de programmatuur en documentatie te vervaemden, te bezwaren dan wel, in (sub)licentie te verstrekken. Opdrachtgever zal de Programmatuur of de in de onderhavige bepaling genoemde zaken niet verveelvoudigen, openbaar maken of daarvan kopieën vervaardigen. Het is Opdrachtgever toegestaan om kopieën te maken van de gebruikshandleiding voor intern gebruik."</u></p> <p>Artikel 8.1 sub b zou een onbeperkt gebruiksrecht kunnen impliceren. Dit is onmogelijk bij een SaaS-dienst. Inschrijver stelt voor om onduidelijkheden te voorkomen tussen partijen dat het volgende tekstvoorstel in de plaats treedt:</p> <p><u>"Opdrachtgever mag de Prestaties uitsluitend binnen zijn eigen organisatie door geautoriseerde gebruikers laten gebruiken en uitsluitend voor gebruik ten behoeve van de eigen organisatie van Opdrachtgever voor de interne doeleinden van zijn organisatie. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om derden de Prestaties te laten gebruiken of de Prestaties ten behoeve van derden aan te wenden. Het gebruiksrecht omvat het gebruik van de standaard in de Prestaties aanwezige functionaliteiten zoals beschreven in de gebruikershandleiding van de betreffende Prestatie en</u></p>
--	--	---

		<p><u>eventuele overeengekomen organisatie specifieke, door de Prestaties ondersteunde, aanpassingen."</u></p> <p>Daarbij stelt Inschrijver voor om de bepalingen 8.2 t/m 8.4 niet van toepassing te verklaren om onduidelijkheden tussen partijen te voorkomen, omdat deze bepalingen niet toegeschreven zijn op een SaaS dienst zoals hierboven reeds toegelicht.</p> <p>Zijn bovenstaande aanpassingen akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Artikel 8.1a ARBIT 2016 ziet enkel op maatwerk, niet op de standaard software. Wij willen maatwerk in de toekomst niet volledig uitsluiten.	

Nr.	Betreft	Vraag
101.	ARBIT 8.1. sub b Intellectuele eigendomsrechten verlenen van het niet exclusief gebruiksrecht door wederpartij	Bent u bereid t.a.v. het gebruiksrecht op de SaaS dienstverlening op te nemen dat het gebruiksrecht op de software dat via de dienst ter beschikking wordt gesteld, eindigt na afloop van de overeenkomst (Dienst eindigt gebruiksrecht eindigt)?
Antwoord	Niet akkoord. In verband met overdracht na afloop van het contract en de fiscale en juridische afwikkeling van verstreken boekjaren is voorzetting van het gebruiksrecht na afloop van het contract gedurende maximaal 24 maanden noodzakelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
102.	ARBIT art. 8.5 (+ aanpassing 8.5 in Bijlage 5 Overeenkomst)	Als gevolg hiervan is Inschrijver onbeperkt aansprakelijk voor mogelijke claims van derden (mogelijk gebaseerd op een <u>beweerdelijke</u> auteursrecht inbreuk). Inschrijver stelt voor deze vrijwaring te beperken tot aanspraken die zijn gebaseerd op <u>in rechte vastgestelde</u> inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten van die derde.
		Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is niet akkoord, omdat dit te beperkend werkt.	

Nr.	Betreft	Vraag
103	ARBIT art. 8.6	De te treffen maatregelen in dit deze bepaling zijn niet geconcretiseerd. Inschrijver stelt daarom de toevoeging van het volgende voor als zijnde de te treffen maatregelen:  <u>"Indien de Programmatuur zoals bij Opdrachtgever in gebruik, voorwerp is van een vordering ten gevolge van</u>

		<p><u>vermeende inbreuk op de rechten van een derde, of het voorwerp van een dergelijke vordering zou kunnen worden naar de mening van Wederpartij, kan Wederpartij naar eigen goeddunken en voor eigen rekening:</u></p> <p><u>i) voor Opdrachtgever het recht verwerven om de Programmatuur, te blijven gebruiken; of</u></p> <p><u>ii) de Programmatuur zo wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op de rechten van derden; of</u></p> <p><u>iii) de Programmatuur vervangen door een resultaat of software die functioneel gezien gelijkwaardig of beter is.</u></p> <p><u>Indien geen van de bovenstaande mogelijkheden commercieel gezien – naar de mening van Wederpartij – een redelijke oplossing zou bieden, kan Wederpartij alle licenties voor (de betreffende component van) de Programmatuur beëindigen, in welk geval alle (licentie)vergoedingen die voor (de betreffende component van) de Programmatuur zijn betaald, gerestitueerd worden, onder aftrek van een bedrag dat redelijkerwijze verschuldigd is voor het gebruik dat Opdrachtgever heeft kunnen maken van de Programmatuur in de voorliggende periode.”</u></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, omdat dit te beperkend is en art. 8.6 ARBIT 2016 een veel ruimere strekking heeft.	

Nr.	Betreft	Vraag
104.	ARBIT art. 8.7	<p>Dit artikel houdt (bovenop artikel 8.5 en 8.6) een eenzijdig ontbindingsrecht in voor Aanbestedende Dienst. Ontbinding is dan ook mogelijk indien inbreuk niet aan Inschrijver is toe te rekenen. Inschrijver stelt voor om dit recht te beperken tot aan Inschrijver toerekenbare in rechte vastgestelde inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten van derden, zoals voorgesteld bij art. 8.5 ARBIT.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord, omdat Aanbestedende Dienst deze ontbindingsmogelijkheid wil behouden.	

Nr.	Betreft	Vraag
105.	ARBIT art. 9	<p>Deze bepalingen zijn niet toegeschreven op een SaaS-dienst, Aanbestedende Dienst is nooit in staat om de afgenomen SaaS dienst zelf te kunnen beheren en/of onderhouden. Daarnaast is het Aanbestedende Dienst niet toegestaan genoemde zaken te verveelvoudigen, openbaar maken of daarvan kopieën vervaardigen. Het</p>

		<p>is Aanbestedende Dienst uiteraard wel toegestaan om kopieën te maken van de gebruikshandleiding voor intern gebruik. Inschrijver stelt voor deze artikelen dan ook niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Niet akkoord. Documentatie is noodzakelijk voor het uitvoeren van het functioneel beheer door Opdrachtgever. Daaronder hoort ook, onder de genoemde bepalingen, het vereenvoudigen etc.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
106.	ARBIT 9.2 Documentatie	<p>Bent u bereid om vast te leggen dat de wijzigingen in de documentatie alleen kunnen plaatsvinden na overleg en met toestemming van de Opdrachtnemer? En zo nee: waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Niet akkoord. Documentatie wordt uitsluitend binnen de eigen organisatie gebruikt. Deze moet op de interne werksituatie kunnen worden aangevuld.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
107.	ARBIT art. 11.1	<p>Op grond van dit artikel ontstaat de betalingsverplichting voor Aanbestedende Dienst pas na acceptatie van de programmatuur. Dat betekent dat Inschrijver het hele traject voor acceptatie moet voorfinancieren, dit is onmogelijk voor Inschrijver en dit is ook zeer ongebruikelijk voor een IT-project. Daarom stelt Inschrijver voor deze bepaling te laten vervallen en na eventuele gunning in overleg een alternatief betaalschema op te stellen.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Art 11.1. kan vervallen. Het facturatieschema in de aanbestedingsstukken geldt.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
108.	ARBIT art. 11.4	<p>Opdrachtgever kan op grond van dit artikel eenzijdig het acceptatietermijn (oneindig) oprekken. Inschrijver stelt de volgende wijziging voor:</p> <p><i>"Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dit voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen, en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert <u>waarna een verlengde termijn voor acceptatie ingaat van maximaal 14 dagen.</u>"</i></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>

Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Het is van tevoren onduidelijk wat de reden van verlate acceptatie is en om die reden is het onmogelijk om bij voorbaat een termijn te stellen waarbinnen alsnog acceptatie plaats zal vinden.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
109.	ARBIT art. 12.3	Deze bepaling houdt voor Inschrijver in dat zij gedurende 12 maanden na acceptatie gebreken kosteloos herstelt, hoewel partijen hiertoe een SLA overeenkomen waarin dit soort onderwerpen geregeld worden. Bovendien wordt geen uitzondering gemaakt voor gebreken die oorzaak vinden in handelen/nalaten van Aanbestedende Dienst en/of haar medewerkers. Inschrijver stelt het volgende tekstvoorstel voor dat in de plaats kan treden:  <u>"Herstel van gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA van Wederpartij en de aan Opdrachtgever toerekenbare gebreken zal Wederpartij herstellen tegen de in de Overeenkomst overeengekomen onderhoudsvergoeding."</u>  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord, omdat deze uitsluiting reeds is opgenomen in art. 12.6 ARBIT 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
110.	ARBIT 12.3	Wij verzoeken u de garantieperiode te verkorten naar de meer gebruikelijke garantieperiode van 3 maanden. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
111.	ARBIT 12.4	"Deze bepaling bevat een uitbreiding van de aansprakelijkheid voor eventuele schade. Het lijkt onder deze omstandigheden niet redelijk om eventuele schade door te berekenen indien de Wederpartij op eigen kosten gedurende 1 jaar garantie verleent. De schade komt voor vergoeding in aanmerking uitsluitend voor zover deze toe te rekenen is aan een tekortkoming in de nakoming, welke tekortkoming aan de Wederpartij is toe te rekenen. In geval van de Gebreken zoals bedoeld in deze bepaling hoeft niet altijd sprake te zijn van een toerekenbare tekortkoming. Wederpartij meent dat om voor de vergoeding van de schade in aanmerking te komen, de Opdrachtgever de "gewone" regels van aansprakelijkheid dient te volgen. Bovendien houdt bepaling 12.4 geen rekening met situatie zoals omschreven in art. 12.3 laatste zin: gebreken

		<p>die bij acceptatie opgemerkt hadden kunnen worden. Bij dergelijke gebreken is vergoeding van schade door de Wederpartij zeker niet aan de orde.</p> <p>Wederpartij stelt dan ook voor om toe te voegen in 12.4: "...lijdt, mits deze schade te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door de Wederpartij en niet te wijten is aan een gebrek zoals omschreven in de laatste zin van artikel 12.3."</p> <p>Deze wijziging kan ook worden aangebracht door artikel 12.6 als volgt aan te passen: "De in artikel 12.3 bedoelde garantie en de in artikel 12.4 bedoelde schade ....."</p> <p>Bent u bereid om deze suggestie over te nemen en zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, omdat dit al uitgesloten is in art. 12.6 jo. 12.3 jo. 12.4 ARBIT 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
112.	ARBIT art. 12.6	<p>Indien een gebrek toerekenbaar is aan Aanbestedende Dienst en/of haar medewerkers, dient Inschrijver daarvoor niet verantwoordelijk te zijn.</p> <p>Daarnaast is het bij een SaaS-dienst niet mogelijk voor Aanbestedende Dienst om derden in te schakelen om wijzigingen aan te brengen in de Prestatie. Inschrijver stelt daarom voor het artikel als volgt aan te passen:</p> <p><i>"De in artikel 12.3 bedoelde garantie geldt niet voor zover Wederpartij aantoont dat een Gebrek is ontstaan als gevolg van een, zonder zijn toestemming, door Opdrachtgever of een door deze ingeschakelde derde in de Prestatie aangebrachte wijziging. De garantie geldt evenmin indien een Gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever."</i></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, zie bijv. art. 7.1.1 ARBIT 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
113.	ARBIT 12.7	Een onderhoudsgarantie van vijf jaar is naar onze mening niet reëel. Wij verzoeken u dit aan te passen naar "tot de duur van het contract". Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 75.	

Nr.	Betreft	Vraag
114.	ARBIT 15.3 Betaling en controle	"Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat Opdrachtnemer de kosten voor het accountantsonderzoek dient te betalen bij opzettelijk en verkeerd factureren. Echter indien er sprake is van een marginale fout van de Opdrachtnemer dan verzoeken wij u de Opdrachtnemer niet op te laten draaien voor de kosten van dit onderzoek. Wij verzoeken u dan ook de volgende tekst toe te voegen aan dit artikel: "Als na onderzoek van de accountant is gebleken dat de facturatie met meer dan 2,5% afwijkt, dan dient Opdrachtnemer het gehele accountantsonderzoek te betalen." Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Als blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
115.	ARBIT 16.1 Voorschot	Aangezien een krediet instellinggarantie onnodige kosten met zich mee brengt verzoeken wij u de kredietinstellinggarantie te vervangen door "kredietinstellingverklaring". Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord met dien verstande dat Aanbestedende Dienst zich bewust is dat het afgeven van een kredietinstellingsgarantie aanzienlijke kosten voor Wederpartij met zich kan brengen. Aanbestedende Dienst zal met het vragen daarvan terughoudend te zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
116.	ARBIT art. 17.3	Deze bepaling behelst een eenzijdig auditrecht voor Aanbestedende Dienst. De in deze bepaling beschreven audit mag daarnaast ook door derden worden uitgevoerd. Het is gezien de aard van de dienstverlening onredelijk dat Inschrijver een ieder toe zou moeten laten tot vertrouwelijke informatie. De Toezichthouder heeft een zelfstandige bevoegdheid. Aanbestedende Dienst dient zorg te dragen dat Inschrijver voldoende waarborgen biedt ten aanzien van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. In dit kader biedt de certificering van Inschrijver voldoende waarborgen en inzicht in naleving hiervan. Inschrijver is ISAE 3402 type II en ISO27001 gecertificeerd. Inschrijver stelt voor om het volgende tekstvoorstel in de plaats te laten treden:

		<p><u>“Wederpartij is ISAE 3402 type II en ISO27001 gecertificeerd. Op verzoek van Opdrachtgever zal Wederpartij hiervan (of van een equivalente of meer uitgebreide beveiligingstandaard) bewijs leveren.”</u></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, omdat Aanbestedende Dienst het belangrijk vindt toezicht te kunnen uitoefenen op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
117.	ARBIT art. 17.5 (+ aanpassing art. 17.5 Bijlage 5 Overeenkomst)	<p>Boetes op geheimhouding zijn disproportioneel (ook is niet elke overtreding even zwaar). De nakomingsverplichting in combinatie met de aansprakelijkheidsregeling zouden ruimschoots voldoende moeten zijn om in een voorkomend geval voldoende genoegdoening te krijgen. Inschrijver stelt voor om de boete die in deze bepaling staat vastgesteld niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Met deze boete wenst Aanbestedende Dienst nakoming van de geheimhoudingsverplichting te verzekeren.	

Nr.	Betreft	Vraag
118.	ARBIT art. 18.3	Is er een gedragscode van toepassing? Zo ja, welke is dit en is het mogelijk voor Inschrijver deze in te zien?
Antwoord	Er is geen gedragscode van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
119.	ARBIT art. 23	<p>Zoals eerder toegelicht bij de bewerkersovereenkomst maakt Inschrijver gebruik van vaste onderaannemers, waaronder KPN als haar hostingprovider, deze staat opgenomen in de ISAE 3402 type II mededeling, die is op te vragen door Aanbestedende Dienst. Inschrijver bedient meer dan 11.000 klanten. Het is niet werkbaar voor Inschrijver om telkens al haar opdrachtgevers dit voor te leggen dan wel om toestemming te vragen in deze. Daarom worden haar onderaannemers meegenomen in de eerder beschreven ISAE 3402 type II mededeling. Inschrijver stelt voor dat Aanbestedende Dienst -na eventuele gunning- voorafgaand akkoord geeft op het gebruik van de onderaannemers die opgenomen staan in de ISAE 3402 type II mededeling en dat dit artikel als volgt zal worden aangepast:</p>

		<p>"23.1 Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij <del>alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever</del> gebruik maken van de diensten van derden <u>die staan opgenomen in de ISAE 3402 type II mededeling. Deze toestemming, waaraan door Opdrachtgever nadere voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.</u>"</p> <p>23.2 <u>Toestemming van Opdrachtgever Het bepaalde in artikel 23.1</u> laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Wederpartij voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen, onverlet."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, Aanbestedende Dienst acht voorafgaande toestemming noodzakelijk, alsmede de mogelijkheid nadere voorwaarden te kunnen verbinden aan de toestemming.	

Nr.	Betreft	Vraag
120.	ARBIT art. 26.1 t/m 26.3	<p>Aansprakelijkheidsbepaling zoals opgenomen in art. 26.1 t/m 26.3 is niet aanvaardbaar voor Inschrijver. Inschrijver acht de hoogte in 26.3 disproportioneel en niet marktconform. De (aangeboden) tarieven niet zijn daar niet op gebaseerd en het zorgt er voor dat de balans tussen de kosten voor Aanbestedende Dienst en het te lopen risico voor Inschrijver disproportioneel is. Daarnaast wordt in de ICT-branche over het algemeen een onderscheid gemaakt naar soorten schade die wel en niet voor vergoeding in aanmerking komen. Dit artikel is daarom in strijd met voorschrift 3.9D Gids Proportionaliteit die voorschrijft dat er rekening moet worden gehouden met wat gebruikelijk is in de branche en dat de aansprakelijkheidsbeperking afgestemd dient te zijn op de daadwerkelijk te lopen risico's. Inschrijver stelt voor het volgende tekstvoorstel in de plaats te laten treden:</p> <p><u>"Wederpartij aanvaardt een verplichting tot schadevergoeding voor zover en tot zover dat uit dit artikel blijkt. De totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Wederpartij jegens Opdrachtgever voor directe schade is beperkt tot een bedrag gelijk aan het door Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaande aan het schade toebrenkend feit aan Wederpartij, uit hoofde van deze Overeenkomst, betaalde bedrag of € 250.000,-- indien dit laatste bedrag lager is. Hierbij geldt dat een reeks van met elkaar samenhangende schade</u></p>

		<p><u>toebrenge</u>nde gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis en één schade toebrenge</p> <p><u>nd</u> feit. Wederpartij is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte schade, daaronder begrepen winstderving, verlies van gegevens, (schade-) vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met niet nakomen van enige verplichting van Wederpartij, dan wel enig onrechtmatig handelen. Het vorige in dit artikel is niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Wederpartij."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord. Van strijd met de Gids proportionaliteit is geen sprake. Er is naar oordeel van Aanbestedende Dienst rekening gehouden met wat gebruikelijk is in de branche.	

Nr.	Betreft	Vraag
121.	ARBIT 26.1 Aansprakelijkheid	<p>"Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor inschrijver. Bent u bereid om indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te formuleren:</p> <p>Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <p>a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden</p> <p>b) schade aan andere eigendommen;</p> <p>c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;</p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden</p> <p>e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen;</p> <p>f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</p> <p>g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.</p> <p>"?</p>
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
122.	ARBIT 26.3 Aansprakelijkheid	In artikel 26.3 beperkt u de aansprakelijkheid slechts per gebeurtenis. In theorie kunnen er echter meerdere gebeurtenissen plaatsvinden waardoor de aansprakelijkheid in feite onbeperkt is. Een onbeperkte aansprakelijkheid is in strijd met de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9. D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is. Wij verzoeken u dan ook de aansprakelijkheid te beperken tot eenmaal de hoogte van de Vergoeding gedurende de looptijd van de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord. Conform artikel 26.3 ARBIT 2016, tweede volzin, worden samenhangende gebeurtenissen aangemerkt als één gebeurtenis. Voor niet samenhangende gebeurtenissen geldt de beperking van de aansprakelijkheid conform artikel 26.3 ARBIT 2016, eerste volzin.	

Nr.	Betreft	Vraag
123.	ARBIT 27.2 Overmacht	Opdrachtnemer verzoekt de zin als volgt aan te passen: Onder overmacht aan de zijde van Wederpartij wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van Personeel m.u.v. pandemie, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
124.	ARBIT art. 27.2	Inschrijver maakt gebruik van vaste onderaannemers, waaronder KPN als haar hostingprovider, deze staat opgenomen in de ISAE 3402 type II mededeling, die is op te vragen door Aanbestedende Dienst. Om deze reden stelt Inschrijver voor om de overmacht van de opgenomen onderaannemers in de ISAE 3402 type II mededeling ook onder overmacht van Inschrijver te scharen.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, omdat dit al opgenomen is in art. 23 ARBIT 2016.	

Nr.	Betreft	Vraag
125.	ARBIT 30.1 Ontbinding en opzegging	Artikel 30.1 maakt ontbinding mogelijk bij elke tekortkoming, hoe futiel ook, waarbij sprake is van verzuim. Dit is een verruiming ten opzicht van artikel 6: 265 BW, waarin staat dat als sprake is van een tekortkoming waarbij gezien haar bijzondere aard of gering betekenis, de gevolgen van de ontbinding niet gerechtvaardigd zijn. De huidige formulering lijkt daarmee disproportioneel. Wij verzoeken u dit artikel te laten vervallen. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
126.	ARBIT 30.2 Ontbinding en opzegging	Wij verzoeken u de termijn aan te passen naar het meer gebruikelijke van 30 Werkdagen. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, Aanbestedende dienst hanteert de 15 werkdagen termijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
127.	ARBIT art. 30.2	Op basis van dit artikel ontstaat er voor beide partijen een recht tot ontbinding van de overeenkomst in geval van overmacht na een termijn van 15 werkdagen. Dit is een ongebruikelijk kort termijn, Inschrijver stelt voor om dit termijn te wijzigen in zestig dagen.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord, zie antwoord op vraag 26.	

Nr.	Betreft	Vraag
128.	ARBIT art. 30.3	Inschrijver stelt voor om de bepaling van de ingrijpende zeggenschap aan te passen naar: <i>"... sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt..."</i>  Is dit akkoord? zo nee, waarom niet?
Antwoord	Het is onduidelijk waarom Inschrijver deze aanpassing wenst. Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
129.	ARBIT 30.5 Ontbinding en opzegging	Wij verzoeken u om de verwijzing naar artikel 30.1 te schrappen aangezien de enige reden voor ontbinding verzuim kan zijn. Dit is reeds geborgd voor de Opdrachtgever. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord	Nee, Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Hoewel dit geborgd is voor de Overeenkomst in deze aanbesteding, staat de toepasselijkheid van de ARBIT niet vast voor andere Overeenkomsten.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
130.	ARBIT art. 30.6 t/m 30.9	Inschrijver gaat ervan uit dat ook hier art. 7:408 BW is uitgesloten (zie ook art. 3.2 overeenkomst) Is deze aannahme juist? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is akkoord, zie ook antwoord op vraag 70.	

Nr.	Betreft	Vraag
131.	ARBIT art. 38 t/m 41	Inschrijver stelt voor om deze artikelen niet van toepassing te verklaren, omdat deze artikelen niet zijn toegeschreven op het leveren van een SaaS-dienst. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier mee akkoord, omdat er geen sprake zal zijn van de koop van IT-Producten, zoals computers, laptops en servers. Om die reden worden de artt. 38 t/m 41 van de ARBIT 2016 uitgesloten.	

Nr.	Betreft	Vraag
132.	ARBIT 42.1	Voor zover Opdrachtnemer zelf niet rechthebbende is van de Programmatuur (bijvoorbeeld Microsoft of Oracle licenties) kan zij de broncode niet deponeren een onafhankelijke derde. Daarom verzoeken wij Opdrachtgever aan dit artikel 42.1 te voegen: "Het deponeren van de Broncode wordt beperkt tot de Programmatuur waarvan Opdrachtnemer ook daadwerkelijk eigenaar is." Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
133.	ARBIT 43.2 Aard en inhoud van het gebruiksrecht	Wij verzoeken u het aantal kopieën te beperken tot 3 om zo het risico te beperken van ongelimiteerde aantallen kopieën. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
134.	ARBIT art. 43	Het in dit artikel beschreven gebruiksrecht is onherroepelijk en onbeperkt en het is toegestaan voor Aanbestedende Dienst om onbeperkt kopieën te maken, deze op te slaan en te testen. Ook heeft Aanbestedende Dienst het recht om standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoelinden te gebruiken etc.  Deze bepaling is niet toegeschreven op een SaaS-dienst. Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren.

	Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag
135.	ARBIT art. 45	Deze bepaling is niet toegeschreven op het leveren van een SaaS dienst. Er wordt immers aan Opdrachtgever geen installatiekopie verschaft. Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
136.	ARBIT art. 47	<p>Inschrijver is van mening dat er voor SaaS oplossing geen escrow regeling beschikbaar hoeft te zijn, omdat de enorme omvang van haar programmatuur het vrijwel onmogelijk maakt de software op een informatiedrager te deponeren. Daarnaast vereist de programmatuur een dermate zware hard- en software omgeving, dat het zelfstandig draaien door Aanbestedende Dienst van een salarisverwerking zowel qua tijdigheid als uit economisch oogpunt niet haalbaar is.</p> <p>Inschrijver is met het oog op bovenstaande met haar hosting-provider (KPN) een continuïteitsgarantie overeengekomen waarin zij onvoorwaardelijk en onherroepelijk garandert ingeval van discontinuïteit van Inschrijver, de klanten van Inschrijver gedurende een periode van drie maanden gebruik kunnen blijven maken van haar dienstverlening. Inschrijver stelt voor om na eventuele gunning in een bijlage te vermelden hoe Inschrijver omgaat met de continuïteit en veiligheid. En deze bepaling vervolgens niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Niet akkoord. Ook voor SAAS-omgevingen is Escrow mogelijk. Er zijn zelfs specifieke SAAS Escrows in de markt.	

Nr.	Betreft	Vraag
137.	ARBIT art. 53.3 t/m 53.5	Deze bepalingen behelzen een ruim auditrecht voor Aanbestedende Dienst. Inschrijver begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter ruim 11.000 klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk deze rechten kan toekennen. Om aan beide belangen tegemoet te komen, laat Inschrijver zich jaarlijks door een onafhankelijke auditor auditen. Inschrijver beheerst de aangeboden dienstverlening door middel van een stelsel van

		<p>beheersmaatregelen op de invoer, het verwerkingsproces, de uitvoer en de inzet van derden. Daarnaast worden ook de IT processen voor salaris-, pensioen- en HR systemen met een stelsel van beheersmaatregelen beheerst. Deze maatregelen zijn vastgesteld in een beheers-raamwerk. Deze beheersmaatregelen worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijke gecertificeerde partij en vastgelegd in een ISAE 3402 mededeling. De conclusies van dit audit rapport kunnen worden ingezien op verzoek van Aanbestedende Dienst.</p> <p>Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren en dat de ISAE 3402 type II -verklaring en de ISO 27001 certificering volstaan en hiervoor in de plaats treden.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
--	--	--

Antwoord	<p>Nee, Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Art. 53.3 ARBIT 2016 heeft slechts betrekking op het toegang verschaffen aan bevoegde instanties, zoals bijvoorbeeld de Belastingdienst. In art. 53.4 ARBIT 2016 wordt er toegang verschaft aan de Opdrachtgever tot de arbeidsvoorwaardelijke afspraken als bedoeld in art. 53.2 ARBIT 2016, ter voorkoming of behandeling van een loonvordering. Dit artikel heeft betrekking op de ketenaansprakelijkheid. In geen van de gevallen zal de Opdrachtgever optreden als zijnde auditor. Of de sociale en/of fiscale lasten zijn voldaan, is niet te achterhalen in de door u genoemde certificeringen.</p>	
----------	---	--

Nr.	Betreft	Vraag
138.	ARBIT art.54	<p>Inschrijver stelt voor dat de dagelijkse leiding en toezicht op de uitvoering van de opdracht berusten bij Aanbestedende Dienst en Inschrijver gezamenlijk.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>De Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord, onder meer omdat werknemers van Inschrijver niet in dienst zijn bij Aanbestedende Dienst.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
139.	ARBIT art. 57 t/m 60	<p>Inschrijver stelt voor om deze bepalingen niet van toepassing te verklaren omdat deze bepalingen toezien op maatwerkprogrammatuur en dit levert Inschrijver immers niet.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, omdat wij niet nu al kunnen uitsluiten dat er in de toekomst sprake zal zijn van maatwerk. Om die reden willen wij deze artikelen behouden.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
140.	ARBIT 59.3 Acceptatie- procedure Maatwerk- programmatuur	<p>Artikel 58.3. De formulering : "zo spoedig mogelijk" in deze context is ons niet geheel duidelijk. Opdrachtnemer dient binnen redelijke tijd in de gelegenheid te worden gesteld eventuele aanpassingen door te voeren. Beter is om een tijdvak aan te geven.</p> <p>Kunt u akkoord gaan met de volgende tekstsuggestie: "... zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na de uitvoering van de test..."?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, "zo snel mogelijk" biedt juist de ruimte om in elk specifiek geval zo snel mogelijk, en dus binnen een redelijke termijn, een testverslag op te stellen en aan de Inschrijver op te sturen. Niet elk geval is hetzelfde en daarmee dus ook niet de termijn die hieraan verbonden is, met name in het geval van maatwerk.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
141.	ARBIT 59.6 Acceptatie- procedure Maatwerk- program- matuur	<p>"Eerste zin. De hersteltermijn moet ingaan nadat de Opdrachtnemer op de hoogte is gesteld van de afkeuring. Dat moment valt niet per definitie gelijk samen met het moment van de ondertekening van het testverslag. tekstsuggestie: "...die ingaat op het moment waarop de Opdrachtnemer schriftelijk door de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van het Geconstateerde Gebrek".</p> <p>Tweede zin: Opdrachtnemer doet uiteraard zijn best om het gebrek te herstellen binnen de gestelde termijn. Het is evenwel denkbaar dat het herstel niet kan plaatsvinden wegens een niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak. Opdrachtnemer is van mening dat de kosten van het herstel door derden in dat geval niet voor dienst rekening behoren te komen.</p> <p>Tekstsuggestie tweede zin toevoegen: "...niet voldoet, wegens een in alle redelijk aan hem toe te rekenen oorzaak..."</p> <p>Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor aanpassingen die door derden worden gedaan. Wij verzoeken u de laatste zin uit artikel 59.6 te schrappen. Opdrachtnemer kan immers niet instaan voor de wijzigingen en aanpassingen in de programmatuur door derden.</p> <p>Opdrachtnemer kan immers niet instaan voor de wijzigingen, aanpassingen aan programmatuur gedaan door derden. "</p> <p>Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>

Antwoord	Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, dit is een risico dat voor rekening van Inschrijver is. Dit artikel behelst de situatie waarin het maatwerk gebreken vertoont, welke niet binnen een redelijke termijn worden verholpen door Inschrijver en pas in dat geval kan er een derde ingeschakeld worden. Daarnaast wordt Inschrijver voorafgaand medegedeeld of en dat er een derde zal worden ingeschakeld.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
142.	ARBIT art. 68 t/m 75	Tussen Partijen zal een Service level Agreement ("SLA") overeengekomen worden die toeziet op onderhoud. Een SLA is leidend bij een SaaS-dienst en zal integraal onderdeel worden van de Overeenkomst. Inschrijver stelt voor om deze onderhoud-bepalingen niet van toepassing te verklaren, omdat de overeen te komen SLA hierop toeziet.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord. De bepalingen onder "Bijzondere Bepalingen onderhoud" vormen het kader van de SLA. Wij willen deze artikelen handhaven omdat hier de juiste definities van onderhoud zijn vastgelegd. Daarnaast willen wij geen bepalingen uit de ARBIT bij voorbaat uitsluiten, zonder al op de hoogte te zijn van de inhoud van de aanstaande SLA.	

Nr.	Betreft	Vraag
143.	ARBIT art. 77	Derden waarover in deze bepaling wordt gesproken kunnen concurrent van Inschrijver zijn en daarbij komt dat derden ook geen toestemming (gebruiksrecht) hebben om wijzigingen in de (SaaS-)programmatuur van Inschrijver aan te brengen dit laatste wordt ook wel een 'step-in right' genoemd. Het afgeven van 'step-in right' bij een SaaS-dienst is onmogelijk. Inschrijver stelt dan ook voor om dit artikel niet van toepassing te verklaren.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Art. 77 ARBIT 2016 gaat over 'onderhoud' en niet over het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur van Inschrijver.	

Nr.	Betreft	Vraag
144.	ARBIT art. 78	Derden waarover in deze bepaling wordt gesproken, kunnen concurrent van Inschrijver zijn. Bovendien zijn de herstelkosten volledig voor rekening van Inschrijver als storing naar het oordeel van Opdrachtgever 'niet naar behoren' is verholpen, dit is te eenzijdig. Inschrijver stelt voor om het volgende artikel in de plaats te laten treden:

		<p><u>“Opdrachtgever mag in alle redelijkheid (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Indien Opdrachtgever de test door een derde wil laten uitvoeren, dienen partijen overeenstemming te hebben bereikt over deze derde en de test. Een Storing is naar behoren verholpen indien de programmatuur conform de standaard gebruikershandleiding functioneert. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de redelijke kosten van de test op Inschrijver verhalen waarbij terdege rekening wordt gehouden met de belangen van Wederpartij.”</u></p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord, In het geval van een storing is het voor Aanbestedende Dienst van belang dat deze zo spoedig mogelijk verholpen zal worden. De kosten voor de test worden op grond van artikel 78 ARBIT 2016 enkel op Opdrachtnemer verhaald als een Storing niet naar behoren is verholpen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
145.	ARBIT art. 80 t/m 81	<p>Deze artikelen zijn specifiek van toepassing op de fysieke levering van zaken en zijn niet toegeschreven op het leveren van een SaaS-dienst. Inschrijver stelt voor om deze artikelen niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
146.	ARBIT art. 82 t/m 84	<p>Tussen Partijen zal een Service level Agreement (“SLA”) overeengekomen worden die toeziet op onderhoud, ondersteuning en de uitrol van ‘new releases’. Een SLA is leidend bij een SaaS-dienst en zal integraal onderdeel worden van de Overeenkomst. Inschrijver stelt voor om deze onderhoud-bepaling niet van toepassing te verklaren, omdat de overeen te komen SLA hierop toeziet.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. Zie ook antwoord op vraag 142. De SLA en haar inhoud staat nog niet vast en de Aanbestedende Dienst wilt niet bij voorbaat bepalingen uitsluiten, zonder de inhoud van de SLA te kennen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
147.	Bewerkers-overeenkomst art. 3.5	<p>Inschrijver neemt aan dat de zij een dergelijke goedkeuring niet behoeft voor de processen die Inschrijver bij sluiten overeenkomst al door derden laat uitvoeren. Een dergelijke bepaling zou immers niet</p>

		<p>werkbaar zijn, nu inschrijver meer dan 10.000 klanten heeft en een dergelijk recht niet aan haar klanten kan geven. Inschrijver beschikt over een ISAE3402 type II verklaring; een door een onafhankelijke accountant opgemaakt rapport (control statement) voor bedrijfsprocessen en IT-processen voor de verwerking van HR, salaris- en excassosystemen en BPO dienstverlening. Haar onderaannemers worden meegenomen in de ISAE 3402 type II mededeling. Inschrijver stelt voor dat deze de voorafgaande goedkeuring niet vereist is voor de onderaannemers van Inschrijver die worden meegenomen in de ISAE 3402 type II mededeling en dat het artikel dienovereenkomstig wordt aangepast.</p> <p>Is dit akkoord? zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is hiermee akkoord. Dit artikel wordt als volgt aangepast: "Deze voorafgaande goedkeuring is niet vereist voor onderaannemers van Leverancier die worden meegenomen in de ISAE 3402 type II mededeling."</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
148.	Bewerkers-overeenkomst art. 3.9 en 3.12	<p>Een ongelimiteerde aansprakelijkheid voor Inschrijver in strijd met het voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit. Inschrijver stelt voor de aansprakelijkheid zoals omschreven in dit artikel onder de reikwijdte van de voorgestelde beperking van de aansprakelijkheid van Inschrijver te laten vallen. (Zie voorstel Inschrijver bij artikel 26 van de ARBIT)</p> <p>Is dit akkoord? zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst is hier niet mee akkoord. De limitering bestaat uit de begrenzing van de aansprakelijkheid tot die gevallen waarin sprake is van een toerekenbare tekortkoming.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
149.	Bewerkers-overeenkomst Aansprakelijkheid	<p>Kunt u bevestigen dat de (beperking) van aansprakelijkheid uit de ARBIT (artikel 26) van toepassing is op de bewerkersovereenkomst?</p>
Antwoord	<p>Aanbestedende Dienst neemt aan dat u doelt op art. 3.12 van de Bewerkersovereenkomst. De beperking uit art. 26 ARBIT 2016 is in dit artikel uitgesloten en dus niet van toepassing op de bewerkersovereenkomst.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
150.	Bewerkers-overeenkomst art. 3.10	<p>Inschrijver hanteert met haar onderaannemers een meldingstermijn van 24 uur. Het is om die reden niet mogelijk een vroeger termijn met Aanbestedende Dienst overeen te komen. Uiteraard benut Inschrijver de tijd die</p>

		<p>er is om Aanbestedende Dienst zo compleet mogelijk in te lichten over een voorgevallen datalek. Daarnaast zal Inschrijver zich altijd inspannen eerder te melden indien er sprake is van een datalek. Inschrijver stelt daarom voor het termijn aan te passen naar 36 uur.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
151.	Bewerkers-overeenkomst art. 8.2	De beheersmaatregelen worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijke auditor en vastgelegd in een ISAE3402 type II mededeling. Is het akkoord dat deze conclusies jaarlijks op verzoek van Aanbestedende Dienst zullen worden verstrekt door Inschrijver?
Antwoord	Niet akkoord. Wij willen dat deze jaarlijks actief door opdrachtnemer aan Aanbestedende dienst worden aangeboden.	

Nr.	Betreft	Vraag
152.	Bewerkers-overeenkomst art. 9.1	Boetes op geheimhouding zijn disproportioneel (ook is niet elke overtreding even zwaar) en zijn in hun aard onbeperkt omdat het per overtreding geldt. De nakomingsverplichting in combinatie met de aansprakelijkheidsregeling zouden ruimschoots voldoende moeten zijn om in een voorkomend geval voldoende genoegdoening te krijgen. Inschrijver stelt voor om de boete die in deze bepaling staat vastgesteld niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord, omdat schending van de geheimhouding risico op boetes voor datalekken en andere financiële schade geeft welke voor de aanbestedende dienst kunnen oplopen tot honderdduizenden euro's. Daarmee zijn de boetes op geheimhouding in onze ogen niet disproportioneel.	

Nr.	Betreft	Vraag
153.	Bewerkers-overeenkomst art. 10.1, 10.2, 10.4	Inschrijver begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen, zodat zij aan haar verplichtingen als Verantwoordelijke kan voldoen. Inschrijver kent echter ruim 10.000 klanten, die zij (uit praktische en financiële overwegingen) onmogelijk deze rechten kan toekennen. Zoals bij art. 8.2 bewerkersovereenkomst toegelicht laat Inschrijver zich jaarlijks door een onafhankelijke auditor auditen om zo aan beide belangen tegemoet te komen. Inschrijver stelt voor de artikeel niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? zo nee, waarom niet?

Antwoord	Akkoord, indien Opdrachtnemer de auditrapportage jaarlijks op eigen initiatief aan Nuffic verstrekt.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
154.	Bewerkers-overeenkomst art. 10.5	Inschrijver kan het beveiligingsbeleid helaas niet enkel laten afhangen van het oordeel van 1 individuele klant. Inschrijver stelt voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Art. 10.5 wordt als volgt aangepast: Wederpartij voert de door Nuffic aangegeven aanbevelingen, waar redelijk, ter verbetering uit binnen de daartoe door Nuffic te bepalen termijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
155.	Bijlage 17 – Doelarchitectuur bedrijfsvoering Figuur 9, pag. 42	Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een "realtime" koppeling?
Antwoord	Een real-time koppeling wisselt gegevens tussen systemen direct uit in tegenstelling tot groepsgewijze of batchmatige koppelingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
156.	Bijlage 17 – Doelarchitectuur bedrijfsvoering, par. 4.1, pag. 16	<p>"Onkostendeclaraties van medewerkers worden direct via de financiële administratie verrekend; het afhandelen van declaraties valt onder bedrijfsfunctie Financieel management."</p> <p>Inschrijver biedt uitgebreide functionaliteit middels salarisbetaling. Begrijpt Inschrijver het correct dat declaraties geen onderdeel van de uitvraag van de E-HRM oplossing vormen?</p>
Antwoord	Correct. Wij beogen daarmee de betalingen van declaraties niet afhankelijk te maken van het betaalmoment van salarissen.	

Nr.	Betreft	Vraag
157.	Bijlage 17 – Doelarchitectuur bedrijfsvoering, IT02, pag. 13	<p>"Consequenties: Aansluiten op inkoopportaal opleidingen."</p> <p>Het is inschrijver niet duidelijk wat er hier van haar wordt verwacht. Kan de aanbestedende hier een nadere toelichting over geven?</p>
Antwoord	Wij verwijzen u naar de use case Medewerker Ontwikkelen.	

Nr.	Betreft	Vraag
158.	Werving & Selectie	Toon hoe het systeem kan ondersteunen bij het initiëren van de inkoop van externe medewerkers binnen het

		<p>inkoop proces in het PSA systeem? Wat wordt hiermee bedoeld?</p> <p>Kunt u daarnaast toelichten welke gegevens uitgewisseld moeten worden tussen het PSA systeem en het nieuwe HRM-informatiesysteem?</p>
Antwoord	<p>De inkoop van externe medewerkers vindt plaats binnen het PSA-systeem, maar is het resultaat van de use case Formatieplanning. Wij zien graag beschreven hoe u dit proces vanuit het HRM-systeem zou kunnen ondersteunen al dan niet met een geautomatiseerde koppeling/export. Voor de inhoud van de gegevensuitwisseling verwijzen wij u naar de use case Koppelingen.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
159.	Werving & Selectie	<p>Toon of het systeem internationale standaarden ondersteunt voor indienen van sollicitaties en/of cv's. Om welke internationale standaarden gaat het hier?</p>
Antwoord	<p>Het gaat om standaarden voor indienen van sollicitaties en/of cv's (denk hierbij bijvoorbeeld aan Europass). Ook sluit Nuffic zich aan bij de NVP-sollicitatiecode (zie <a href="https://www.nuffic.nl/over-ons/vacatures">https://www.nuffic.nl/over-ons/vacatures</a>).</p>	