

Nr.	Document	Verwijzing (pag./par./art./vraag)	Vraag	Antwoord
1	UTI	2.5, pagina 15	"Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden: 1. Nota van Inlichtingen. 2. Klacht. 3. Commissie van Aanbestedingsexperts. 4. Rechtsgang." Een bezwaar/klacht bij de interne klachtencommissie en de Commissie van Aanbestedingsexperts heeft geen schorsende werking en is niet bindend. Dit kan in de praktijk betekenen dat de aanbestedende dienst gewoon de aanbestedingsprocedure voortzet terwijl dit strijdig is met het belang van de klagende partij. Dit betekent dat een inschrijver wel een rechtsgang (kort geding aanhangig) moet maken. Kortom, het is dan niet mogelijk om het stappenplan te volgen. Hoe ziet u dit t.a.v. het volgtijdig doorlopen van het door u aangegeven stappenplan?	Aanbestedende dienst begrijpt deze beredenering en past de volgorde als volgt aan: 1. Nota van Inlichtingen. 2. Klacht. 3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.
2	UTI	3.2, pagina 17	"• Het systeem is beschikbaar in zowel de Nederlandse en de Engelse taal;" Kunt u nader toelichten at u verwacht ten aanzien van de beschikbaarheid van de Engelse taal? Moet de Engelse taal direct na implementatie beschikbaar zijn?	Basisvoorwaarde is dat menu's en schermen ingesteld kunnen worden op Engelse taal. Communicatie naar externen (offertes en facturatie, etc.) moet eveneens in de Engelse taal kunnen.
3	UTI	3.2, pagina 17	"• Het systeem biedt koppelvlakken met de volgende systemen: ○ Medcore (leerlingzorgapplicatie/EPD);" Welke gegevens uit tussen Medcore en het ERP-systeem dienen volgens u uitgewisseld te worden aangezien het ERP/ons systeem geen studentgegevens bevat behoudens de financiële administratie?	In Medcore vindt het tijdschrijven en de facturatie plaats. De afhandeling van facturatie, verwerking van betaling en debiteurenbeheer op deze facturen vindt <u>niet</u> plaats in Medcore. Medewerkers die tijdschrijven in Medcore zijn ook verbonden aan andere onderdelen van Driestar educatief. Daarom dient het (nieuwe) systeem een projectadministratie te hebben waarin dit totaal gemonitord kan worden.
4	UTI	3.2, pagina 17	"Aanbestedende dienst biedt de volgende ondersteuning aan gedurende 1 jaar: • kerngebruikers per hoofdapplicatie: 2 dagen per week; • applicatiebeheer 3 dagen per week." Is dit de beschikbare capaciteit die Driestar per domein (4x) gemiddeld beschikbaar stelt, exclusief opleidingen en testen?	Tijd is inclusief opleiden en testen.

5	UTI	Blz. 16	“• Gebruikersondersteuning (Service- en helpdesk).” Gebruikelijk is het dat de leverancier telefonische ondersteuning aan heavy users en beheerders van Driestar levert via een servicedesk. Gaat u met deze wijze akkoord?	Akkoord.
6	UTI	3.2, pagina 17	“Alle data uit de bestaande systemen van Allsolutions (Financieel, projecten en CRM) en Visma/Raet dient met een historie van 10 jaar uit deze systemen te worden ingelezen.” Wij hebben hierover de volgende vragen: 1. Het systeem van Inschrijver werkt met een best practice scope voor de conversie van HR en payroll. Binnen deze best practice wordt gewerkt voor de conversie van de actuele medewerkergegevens voor de personeels- en salarisadministratie met een peildatum waarbij er niet verder terug wordt gegaan dan 1 jaar. Inschrijver stelt een peildatum voor van 1 december 2021. Alle medewerkers die op deze datum in dienst zijn worden meegenomen in de conversie, inclusief de stamgegevens die noodzakelijk zijn om een correcte loonstrook per januari 2022 te genereren. Deze manier van werken zorgt voor een schone start met zo min mogelijk “vervuiling”. De gegevens voor de peildatum kunnen veilig worden gesteld door de huidige applicatie door middel van een archieflicentie te blijven gebruiken. Een andere oplossing is om de data van voor de peildatum te “bevriezen” in het datawarehouse. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden? Zo nee, waarom niet? 2. Hoeveel medewerkers worden er per werkgever maandelijks verloond? 3. Heeft Opdrachtgever Personeel Niet In Loondienst (PNIL)? Indien van toepassing hoeveel medewerkers betreft dit? 4. Heeft Opdrachtgever een digitaal personeelsdossier en is dit dossier opgenomen binnen Raet of binnen een andere applicatie? Moet het personeelsdossier geconverteerd worden naar het systeem van Inschrijver? 5. Heeft Opdrachtgever een digitaal salarisdossier en is dit dossier opgenomen binnen Raet of binnen een andere applicatie? Moet het salarisdossier geconverteerd worden naar het systeem van Inschrijver? 6. Heeft Opdrachtgever een digitaal verzuimdossier en is dit dossier opgenomen binnen Raet of binnen een andere applicatie? Moet het verzuimdossier geconverteerd worden naar het systeem van Inschrijver? 7. Het systeem van Inschrijver werkt met een best practice scope voor de conversie van ERP financieel: - o actuele gegevens van debiteuren (verkooprelaties) en crediteuren (inkooprelaties) - o beginbalans per datum live-gang - o actuele materiële vaste activa	1. Aanbestedende dienst heeft een archiefverplichting vanuit de vereniging hogescholen; de historie minimaal 7 jaar lang overzetten. https://www.vereniginghogescholen.nl/system/knowledge_base/attachments/files/000/001/021/original/20190416_Selectielijst_Hogescholen_Actualisatie_2019_Versie_1_1.pdf?1555510415 ‘Nee’: Gelet op archief verplichting wenst Aanbestedende dienst de historie mee te nemen zoals gevraagd. Ter verduidelijking van dit antwoord. Wil men vergelijkbare cijfers houden in de managementinformatie, dan moet er minimaal één afgesloten jaar extra meegenomen worden. Bij deze minimale insteek is ook het klantdossier in CRM kwijt. Ook hiervoor is de wens: langjarig/langdurig vasthouden. 2. Dit wisselt per maand – er zijn 334 vaste medewerkers in dienst waarvan maandelijksse verloning. Flexibele schil wisselt. Daarnaast 34 medewerkers bij de CPS BV. 3. ja circa 100 4. ja in RAET. Ja. 5. ja en ja 6. ja – historie en melding in RAET – directe link met Zorg van de zaak 7. Nee. Zie hiervoor ook antwoord 1. Ter verduidelijking: Voorgestelde is minimaal, dus inzicht blijft noodzakelijk (zie boven)

			○ actuele openstaande posten ○ projectenstamkaart (stamgegevens) ○ contracten (indien van toepassing) Kan Opdrachtgever zich hierin vinden? Zo nee, waarom niet?	• Actuele MVA betekent ook ‘volledig afgeschreven, maar nog niet gedesinvesteerde’ activa • Projectenstamkaart (stamgegevens): stamgegevens van de debiteuren, maar ook projectgegevens zoals voorcalculatie, offerteteksten • Projectadministratie: projecten die halverwege zijn, moeten deelrealisatiegegevens mee • debiteuren/crediteren: betaalde posten van bijv. een jaar meenemen.
7	UTI	4.2, pagina 20	“Om in aanmerking te komen voor fase 3b dient Inschrijver minimaal 80% te scoren op kwaliteitswens 1.” Het hanteren van deze minimale grens van 80% is disproportioneel en is/likt tevens strijdig met de beoordelingssystematiek, waarbij een 6-puntenschaal wordt gehanteerd. In het geval van een 6 (=60%) verkrijgt een Inschrijver een “gemiddelde” score. Dit impliceert dat het systeem voldoende functionaliteit biedt. Een voldoende beoordeling zou per definitie niet moeten kunnen leiden tot een ongeldige inschrijving. Gelieve deze grens van 80% te verlagen naar 60%	Niet akkoord. Aanbestedende dienst wenst immers geen gemiddelde of slechts voldoende kwaliteit. Aanbestedende dienst gaat er hierbij vanuit dat er genoeg Inschrijvers zijn die dit gevraagde kwaliteitsniveau kunnen bieden. De door Inschrijver genoemde voldoende kwaliteit is dus onvoldoende om in aanmerking te komen voor een vervolg in de beoordelingsprocedure.
8	UTI	7, pagina 27, P.E. 21	“De service- en helpdesk is op werkdagen van 07.30 tot 17.00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.” Onze helpdesk is op maandag t/m donderdag bereikbaar van 8:00 tot 18:00 en op vrijdag van 8:00 tot 16:00. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, ofschoon ruimer openingstijden een hoger waardering krijgen.
9	UTI	8.3, pagina 30, Kwaliteitswens 2	Wat bedoelt u met “inzake ‘proof of concept’” in het kader van het implementatieplan?	De ‘proof of concept’ is onderdeel van dit project. Aanbestedende dienst beoordeelt de wijze van ondersteuning.
10	UTI	8.3, pagina 31, Kwaliteitswens 3	De bijlage “Annex XIII Minimale eisen SLA” is niet opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie. Kunt u deze alsnog toevoegen?	De minimale eisen zijn genoemd op pagina 31, Kwaliteitswens 3.
11	UTI	8.3, pagina 32, Kwaliteitswens 5	“Voorafgaand aan demonstratie wordt Inschrijver een casuïstiek aangeboden die gedurende de bijeenkomst dient te worden behandeld en wordt beoordeeld.” In het kader van de transparantie en vergelijkbaarheid is het gebruikelijk om de casuïstiek voor datum inschrijving en ook voor de datum sluiting laatste vragenronde ter beschikking te stellen, zodat inschrijvers zich hierop kunnen voorbereiden en hierover	Niet akkoord. Aanbestedende dienst stelt de casuïstiek samen na ontvangst en beoordeling van de offerte en stelt deze ter beschikking aan Inschrijvers die zich kwalificeren voor dit onderdeel van de aanbesteding.

			nog vragen kunnen stellen. Dit voorkomt ook verlate problemen in de aanbestedingsprocedure. Kunt u daarom alsnog deze informatie op korte termijn ter beschikking stellen? <u>Verwachte informatie</u> 1. Inhoudelijke casuïstiek (use cases/scenario's) 2. Tijdsduur demonstratie (advies: max. 4 uur) 3. Aanwezige faciliteiten							
12	UTI	8.3, pagina 32, Kwaliteits wens 5	U geeft aan op maar liefst 10 verschillende en zeer uiteenlopende onderdelen te beoordelen? Graag ontvangen wij per onderdeel een nadere, concrete uitwerking wanneer er min dan wel minder punten gescoord worden per onderdeel.	Aanbestedende dienst stelt geen nadere informatie beschikbaar omtrent dit normenkader.						
13	UTI	8.3, pagina 32, Kwaliteits wens 6	Ter controle: het subgunningscriterium heet “interviews” en in de toelichtende tekst staat o.a. “tijdens de interviews”, terwijl u het heeft over één CV van een “projectleider/business consultant”. Kunt u bevestigen dat slechts één persoon geïnterviewd gaat worden?	2 Personen: “projectleider/business consultant: Deze beide functionarissen wensen aanbestedende dienst te spreken; svp de cv's aanleveren.						
14	UTI	Blz. 16, paragraaf 3.1 + blz. 30, paragraaf 8.3	“Maximale ontzorging” Kunt u in beide gevallen toelichten wat u hieronder verstaat? Welke dienstverlening verwacht u in het kader van “maximale ontzorging” in brede zin (paragraaf 3.1) en in het kader van kwaliteitswens 2 (paragraaf 8.3)?	Aanbestedende dienst verwacht van een deskundige Inschrijver dat hij zelf in staat is te bepalen welke diensten hij aan moet bieden als onderdeel van zijn dienstverlening.						
15	UTI	Blz. 17	“• Gebruikersgroepen;” Welke dienstverlening verwacht u hier?	Aanbestedende dienst verwacht van een deskundige Inschrijver dat hij zelf in staat is te bepalen welke diensten hij aan moet bieden als onderdeel van zijn dienstverlening.						
16	UTI	Blz. 17	“Gebruikershandleiding en procesbeschrijving.” Inschrijver levert standaard een een gebruikershandleiding voor de standaard processen. Maatwerk/specifieke processen voor Driestar dienen zelf door Driestar te worden beschreven ten tijde van de implementatie. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Overigens: Aanbestedende dienst verwacht van een deskundige Inschrijver dat hij zelf in staat is te bepalen welke diensten hij aan moet bieden als onderdeel van zijn dienstverlening.						
17			Uitgangspunt is dat het systeem van Inschrijver de volgende groepen opleidt, de overige gebruikers worden door Driestar middels train-de-trainer op te leiden: 1. Heavy users (ERP-professionals) 2. Beheerders Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. <table><tr><td>Finance</td><td>2 key users</td></tr><tr><td>CRM projecten</td><td>4 key users</td></tr><tr><td>P&O</td><td>2 key users</td></tr></table>	Finance	2 key users	CRM projecten	4 key users	P&O	2 key users
Finance	2 key users									
CRM projecten	4 key users									
P&O	2 key users									

			Zo ja, kunt u per groep het aantal door Inschrijver op te leiden gebruikers aangeven?	Beheerders 2
18	UTI		“• Helpdesk, wizards;” Inschrijver levert normaliter ondersteuning aan heavy users en beheerders van Driestar via een servicedesk. Gaat u met deze wijze akkoord?	Akkoord
19	Annex III Prijzenblad en UTI	Blz. 18, paragraaf 3.4, tabel 4	Hoe verhoudt tabel 4 in de UTI zich tegenover de 1.000 gebruikerslicenties in het Prijzenblad? Wat is uw doel van de gegevens in de tabel 4?	Annex IIIB is ingesloten en dient u te gebruiken bij uw Inschrijving.
20	UTI	Blz. 24	Er zijn nauwelijks tot geen onderwijsorganisaties die een ERP-systeem in brede zin gebruiken en deze omvang hebben in minimale opdrachtwaarde van € 100.000,- per jaar. Ons voorstel is derhalve om “• Soortgelijke dienstverlening;” te laten vervallen OF “• Minimale opdrachtwaarde van € 100.000,00 per jaar” verlagen naar € 50.000,- per jaar.	Bedrag aan te passen naar 50.000 per jaar is akkoord.
21	UTI	Blz. 24	Een kopie van het ISAE3402 certificaat voldoet. Bedoelt u een hiermee een ISAE3402 <i>type II</i> verklaring?	Akkoord.
22	UTI	Blz. 30, Kwaliteitswens 2.	Wat is de onderlinge weging van de 10 beoordelingsaspecten? Kunt u per beoordelingsaspect aangeven wanneer een Inschrijver hoger dan wel lager scoort?	Er is geen subweging m.b.t. deze aspecten.
23	UTI	Blz. 30, Kwaliteitswens 2.	Kunt u aangeven welke onderwerpen/hoofdstukken u behandeld wilt hebben? Graag een limitatieve lijst, gemaximeerd tot 6 aspecten i.v.m. de opgegeven paginalimitering van 4 pagina's.	Inschrijver bepaalt zelf de inhoud van haar Inschrijving. Daarbij opgemerkt: Aanbestedende dient wenst met name verwoord te zien: • Hoe gaat Inschrijver op basis van best practices deze implementatie uitvoeren. • Welke kennis en ervaringen worden daarbij ingezet om realisatie van het project binnen de gestelde kaders uit te voeren.
24	UTI	Algemeen	Mogen planningen en screenshots als bijlagen bij de beschrijvingen opgenomen worden, waarbij deze bijlagen niet meetellen in het kader van de paginalimiteringen?	Nee.
25	UTI	Algemeen	1. Bent u ermee bekend dat het toelaten van meerdere inschrijvingen vanuit één concern of door één inschrijver kan leiden tot samenspanning en manipulatie van de aanbesteding die andere inschrijvers kan benadelen? 2. Bent u bereid om passende maatregelen te nemen om het eerlijke speelveld te waarborgen, bijvoorbeeld door de volgende eis aan de aanbestedingsstukken toe te voegen? Iedere Inschrijver mag maximaal één Inschrijving indienen. Van een Concern mogen slechts meerdere (rechts)personen inschrijven (zelfstandig, in Combinatie, of als Onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen	Per concern mag 1 Inschrijver deelnemen aan deze aanbesteding.

			aantonen dat zij ieder de Inschrijving c.q. de Onderaanneming onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde Concern) hebben opgesteld, en de daarbij vereiste vertrouwelijkheid in acht hebben genomen. Kan dit niet door een Inschrijver worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van diens Inschrijving en van de andere inschrijvingen waarbij het betreffende concern betrokken is.” Definities: “Inschrijver”: de (rechts)persoon, die als zelfstandige inschrijver, als Combinant of als Onderaannemer deelneemt aan de Aanbesteding “Combinant”: de (rechts)persoon die in combinatie met andere (rechts)personen inschrijft op en deelneemt aan de Aanbesteding “Onderaannemer”: de (rechts) die als onderaannemer aan de Aanbesteding deelneemt. “Concern”: al de (rechts)personen die samen een economische eenheid vormen en onder een gezamenlijke leiding opereren als bedoeld in art. 2:24b van Boek 2 BW	
26	Annex XII	Eisen en wensen	Hoe gaat u aanbestedingsrechtelijk om met het verschil tussen Eisen en Wensen? 1. Bij de wensen is niet aan te geven of het systeem van Inschrijver dit kan bieden of niet. 2. In sommige tabbladen zijn zowel eisen als wensen genoemd, terwijl het tabblad het enkel over één categorie heeft. 3. Voor wensen zijn geen punten te verdienen in het kader van kwaliteit. Ons voorstel is om de wensen te laten vervallen, dan wel de belangrijkste wensen om te zetten in eisen en de overige wensen te laten vervallen.	Eisen zijn minimale eisen; geen invulling van en of meerder eisen leidt tot uitsluiting. Wensen worden beoordeeld conform hoofdstuk 8 van de Uitnodiging tot Inschrijving. Uw voorstel is niet akkoord.
27	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 4	Is er binnen Driestar Educatief sprake van één cao en één werkgever? Zo nee, kunt u aangeven hoeveel werkgevers en/of cao's er zijn en welke cao's binnen welke werkgevers van toepassing zijn en hoeveel werknemers er per werkgever in dienst zijn?	Aanbestedende dienst werkt met 2 cao's: - o <u>cao onderwijsadviesdiensten</u> (nu 5 mensen wordt in de toekomst uitgebreid) - o <u>cao HBO</u> (alle overige medewerkers, circa 330 en flexibele schil) Daarnaast heeft CPS BV (34 personen) momenteel een eigen arbeidsvoorwaardenreglement.

28	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 5	Kunt u een voorbeeld geven van uitleen binnen verschillende BV's?	Stichting Driestar educatief is een onderwijsorganisatie met Driestar Hogeschool en Driestar onderwijsadvies, CPS BV, Parnasys Academie en Gynzy Academie (prof. Services en opleidingen) De organisatie is opgedeeld in verschillende juridische entiteiten en heeft een multi-label-strategie als marktbenadering. Dat betekent dat er collega's worden uitgewisseld tussen de verschillende entiteiten en dit administratief zo eenvoudig mogelijk moet kunnen. Daarnaast is er de wens om per klant (basisschool, VO school e.d.) in te zien wie namens de organisatie daar actief is en met welke label (juridische entiteit). Kenmerk van de dienstverlening is dat er veel kleinschalige offertes en opdrachten worden verzonden, die een minimale (zo min mogelijke inspanning) administratieve handeling moeten vragen.
29	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 5	Er staat in verschillende bijlagen beschreven hoe de structuur van Driestar Educatief in elkaar zit. Inschrijver wil graag bevestigd krijgen hoeveel hoeveel BV's er zijn. Zijn deze BV's allemaal werkgevers waar medewerker in worden verloond? Zo ja, graag een overzicht met daarin het aantal medewerkers per BV.	Stichting Driestar educatief, daarnaast stichting voorzieningen en nu CPS BV. Per 1-1-2021 BV Gouwe Academie. Voor getallen zie vraag 27.
30	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 6	Het systeem van inschrijver is geen planningsysteem. Voor de inzet van de normjaartaak zijn specifieke systemen beschikbaar waarin dit geregeld wordt. Kunt u aangeven wat u met deze eis wilt bereiken?	Er zijn twee onderdelen rond de normjaartaak en de concrete inzet van collega's bij scholen/klanten.
31	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 8	Maakt Driestar Educatief nu gebruik van een partneroplossing (zoals bijvoorbeeld Tools4Ever) voor de uitwisseling met Active Directory?	Nee.
32	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 11	Wat bedoelt u met flexibele schil?	ZZP'ers – detachering en oproepkrachten.
33	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad	Het systeem van Inschrijver werkt met een best practice scope voor de conversie van HR en payroll. Binnen deze best practice wordt gewerkt voor de conversie van de actuele medewerkergegevens voor de personeels- en salarisadministratie met een peildatum	Zie vraag 6, mits zeker is dat archief van vertrekkende personeelsleden volgens wetgeving benaderd kan worden op een simpele manier.

		P&O, eis 15	waarbij er niet verder terug wordt gegaan dan 1 jaar. Inschrijver stelt een peildatum voor van 1 december 2021. Alle medewerkers die op deze datum in dienst zijn worden meegenomen in de conversie, inclusief de stamgegevens die noodzakelijk zijn om een correcte loonstrook per januari 2022 te genereren. Deze manier van werken zorgt voor een schone start met zo min mogelijk "vervuiling". De gegevens voor de peildatum kunnen veilig worden gesteld door de huidige applicatie door middel van een archieflicentie te blijven gebruiken. Een andere oplossing is om de data van voor de peildatum te "bevriezen" in het datawarehouse. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden? Zo nee, waarom niet?	
34	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, eis 16	Het omzetten van het personeelsdossier van oud-medewerkers maakt de conversie onnodig groot en duur. Dat betekent bijvoorbeeld dat de stamgegevens van deze oud medewerkers meegenomen moeten worden in de conversie en we daarmee ver in de tijd teruggaan. Daarmee komt ook de historische inrichting mee, terwijl er bij een nieuwe implementatie andere inrichtingskeuzes worden gemaakt en de inrichting van het nieuwe systeem veelal niet meer aansluit op de oude inrichting. Het is daarom belangrijk om met een schone lei te beginnen. Inschrijver stelt voor om alleen het personeelsdossier van de actieve medewerkers om te zetten. Driestar Educatief kan zelf via bijvoorbeeld een archieflicentie de gegevens van de oud-medewerkers blijven benaderen. Kan Driestar Educatief zich vinden in deze werkwijze?	Ja, echter onder voorwaarden dat het eenvoudig te benaderen moet zijn.
35	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad P&O, wens 23	Hoeveel uren/dagen neemt het in dienst melden van een nieuwe medewerker nu in beslag binnen Driestar Educatief inclusief de ondertekening van het arbeidscontract?	Het invoeren van een nieuwe medewerker kost gemiddeld een ½ (half) uur als alle relevante info ontvangen is en het salaris is vastgesteld. Ondertekening contract gebeurt (nog) op papier. Bedoeling is dat dit ook digitaal gaat verlopen.
36	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad finance-eis, eis 5	Kunt u een voorbeeld geven hoe de afrekening nu gebeurt?	Stichting Driestar educatief is een onderwijsorganisatie met Driestar Hogeschool en Driestar onderwijsadvies, CPS bv, Parnasys Academie en Gynzy Academie (prof. Services en opleidingen) De organisatie is opgedeeld in verschillende juridische entiteiten en heeft een multi label strategie als marktbenadering. Dat betekent dat we collega's uitwisselen tussen de verschillende entiteiten we dit zo administratief eenvoudig mogelijk willen doen. Daarnaast willen we per klant (basisschool, VO school e.d.) zien wie namens organisatie daar actief is en met welke label (juridische entiteit). Kenmerk van de dienstverlening is dat er veel kleinschalige offertes en opdrachten worden verzonden, die een zo'n min mogelijk administratieve handelingen moeten vragen
37	Annex XII	Eisen en wensen,	Inschrijver neemt aan dat Driestar Educatief zelf zorgdraagt voor een OCR-applicatie om facturen gescand digitaal aan te bieden aan het systeem van inschrijver?	Aanbestedende dienst verneemt graag met welke applicatie Inschrijver goede ervaringen heeft in de praktijk.

		tabblad finance- eis, eis 19		
38	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad CRM projecten- eis, eis 4	Deze eis rondom meerdere relaties met één bestuur, gelaagdheid en rollen/functies lijkt meer op een eis die thuishoort onder P&O. Inschrijver denkt hierbij bijvoorbeeld aan een organigram. Deze eis staat nu onder CRM Projecten. Kunt u een voorbeeld geven van wat u bedoelt? Wij verzoeken u tevens om deze eisen te verplaatsen naar P&O.	Het betreft hier wel CRM functie. Aanbestedende dienst werkt voor scholen die in verschillende organisatie en samenwerkingsverbanden klant kunnen zijn.
39	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad CRM projecten- eis, eis 6	Wat bedoelt u met dat de concurrentie zichtbaar moet zijn? Welke functionaliteit verwacht u in dezen?	Wat is de huidige leverancier bij deze klant/school Deze informatie is bij de relatie zichtbaar.
40	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad CRM projecten- eis, eis 8	Kunt u deze eis toelichten? Wat bedoelt u hiermee?	Hier wordt bedoeld: Omzet per klant per product(groep).
41	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad CRM projecten- eis, eis 28	Inschrijver begrijpt niet wat u met deze eis bedoelt? Graag een toelichting.	Wat is het probleem wat de klant/school wil oplossen. Op welke strategische of onderwijsvraag moet de dienst een oplossing/bijdrage leveren.
42	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad CRM projecten- wens, wens 5	Met welk telefoonsysteem zou inschrijver een koppeling moeten realiseren om aan deze wens invulling te geven?	Anywhere365 i.c.m. Microsoft Teams.
43	Annex XII	Eisen en wensen, tabblad	Spraakherkenning voor bezoekverslagen is functionaliteit die op de device aanwezig moet zijn om dit te kunnen ondersteunen. De gebruiker kan bijvoorbeeld gebruik maken van de dicteerfunctie op een device. Hiervoor zijn specialistische applicaties/devices	Achtergrond van de vraag: de wens van Aanbestedende dienst dat de opname snel en gebruikersvriendelijk kan worden opgenomen in de oplossing van de leverancier.

		CRM projecten-wens, wens 7	beschikbaar in de markt. Spraakherkenning is niet iets wat het systeem van Inschrijver bevat. Daarmee is deze wens niet relevant. Inschrijver verzoekt om deze wens te laten vervallen.	
44	Annex III	Prijzenblad	Kolom C4 tot C6 zijn de kosten per maand. B5 en B5 zijn jaarvolumes terwijl dit in kolom D5 en D6 nogmaals met 12 wordt vermenigvuldigd. Voorstel is om uit D5 en D6 de vermenigvuldiging met 12 te verwijderen.	Correct: Annex IIIB Prijzenblad wordt beschikbaar gesteld en dient Inschrijver te gebruiken bij zijn inschrijving.
45	UTI	H6, pagina 23	Wij overwegen in te schrijven met een gewone onderaannemer. Klopt onze veronderstelling dat er naast de KvK gegevens van de onderaannemer geen UEA hoeft te worden bijgevoegd en geen verklaring beschikbaarstelling (ook wel genoemd: Uitvoeringsverklaring onderaannemer) hoeft te worden toegevoegd bij Inschrijving? Onder een gewone onderaannemer verstaan wij een onderaannemer die niet nodig is om aan een of meerder geschiktheidscriteria te kunnen voldoen. Doorgaans wordt dit aangeduid met de term genomineerde onderaannemer.	Inschrijver kan in het UEA aangeven op welke wijze hij deelneemt aan de aanbesteding en vermeldt de identiteit van de andere ondernemers die ook deelnemen of de naam van de combinatie. Ook wordt beschreven welke deel van de opdracht aan derden wordt gegeven en of er beroep worden gedaan op draagkracht van derden.
46	UTI	H6, pagina 23	Dient indien gebruik gemaakt wordt van een zgn. genomineerde onderaannemer deze onderaannemer separaat een eigen UEA op te stellen en in te dienen waarbij eveneens een verklaring beschikbaarstelling (ook wel genoemd: Uitvoeringsverklaring onderaannemer) dient te worden toegevoegd?	Iedere onderaannemer dient een UEA in te dienen.
47	UTI	H6, pagina 24	U rept over een tevreden referentie. Klopt onze veronderstelling dat er geen door de referent getekende tevredenheidsverklaring bij Inschrijving hoeft te worden bijgevoegd? Uiteraard kan Driestar Educatief bij twijfel contact opnemen met de vermelde contactpersoon van betreffende referent om de tevredenheid te verifiëren.	Akkoord. Zie ook pagina 24.
48	Annex III	Prijzenblad	Kunt u aangeven hoeveel medewerkers er totaal in dienst zijn over alle entiteiten heen en waar mogelijk een overzicht van aantal medewerkers per entiteit.	Zie antwoord op vraag 27.
49.	It's Us B.V.	Pag. 4/ definities/tabel 1/service en helpdesk	Onder dit kopje staat: "2de lijn: Specialist (hardware/software leverancier)" Vraag: waarom staat hier hardware leverancier, wat zijn hierin de verwachtingen ten aanzien van de aanbieder gezien het feit dat Driestar om een SaaS oplossing vraagt?	Aanbestedende dienst vraagt inderdaad om een SaaS oplossing. Met hardware wordt bedoeld: Alle hardware die nodig is binnen/met de oplossing. Denk hierbij aan device van gebruiker, scanapparatuur e.d.
50.	It's Us B.V.	Pag. 4/ definities/tabel 1/werkdagen	Onder dit kopje staat: - Maandag t/m vrijdag van 07:30-22:00 - Zaterdag op speciaal verzoek Vraag: hoe wil de aanbestedende dienst de ondersteuning na kantoortijd en op zaterdag ingevuld zien?	Ondersteuning tijdens kantoortijden is belangrijk. Daarna voor prio 1 storingen, maar dat zal integraal opgepakt worden voor alle klanten. Gebruikersondersteuning behoeft niet in de avonden en weekenden.
51.	It's Us B.V.	Pag. 16/3.1. Algemeen/	Vraag: beschikt Driestar over een eigen IT partner?	Ja.

		Kopje “de levering bestaat uit”		
52.	It’s Us B.V.	Pag. 18/3.4. Gebruikers overzicht	Vraag: wat valt nu qua gebruikers precies onder de domeinen: Basis en Extern in relatie tot de wensen en eisen in Annex II ? Op pagina 18 wordt tevens domein ook anders gedefinieerd, namelijk als • Algemeen • Finance • CRM en projecten • Salarisverwerking en P&O	Basis zijn de collega’s (eindgebruikers) die de applicaties incidenteel gebruiken. Extern zijn de klanten/scholen die gebruik maken van de portaal functie.
53.	It’s Us B.V.	Pag. 35/9 Overzicht Annexen	Vraag: Annex XV: koppelvlakken. Deze ontbreekt in de set. Kan deze nog aangeleverd worden?	Dit betreft de genoemde koppelvlakken uit de eisen en wensen overzichten. Dit is deden waarom ze niet apart meer in een bijlage zijn opgenomen en deze onterecht in het overzicht staat opgenomen.
54.	It’s Us B.V.	Annex XII Minimale kernfuncti onaliteiten en wensen /tab Finance-eis/5. Afrekening inzet medewerkers entiteiten en afdelingen (ook tussen publiek en privaat). Nu dmv	Vraag: dit wordt als eis gesteld. Echter de eis is niet helder. Kan deze gedetailleerd/verhelderd worden?	Zie het antwoord op vraag 36.

		van uren, maar dat is omslachtig . Kan het anders?		
55.		Annex XII Minimale kernfunctionaliteiten en wensen/tab Finance-wens	Vraag: onder deze tab staan ook een aantal eisen vermeld? Is dit juist?	Ja.
56.		Annex XII Minimale kernfunctionaliteiten en wensen/tab CRM Projecten wens/5. Koppeling met CRM en telefoonsysteem	Vraag: met welk telefoonsysteem dient te worden gekoppeld?	Zie antwoord op vraag 42.
57.	AllSolutions	Annex XII Minimale kernfunctionaliteiten en wensen	In het tabblad "Finance" wens staat bij sommige regels in de tweede kolom bij sommige regel toch "eis". Kunnen wij ervan uitgaan dat dit niet juist is en alle regels wensen beschrijven?	Nee, de eis is wel correct.
58.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijven	Aanbestedende dienst geeft aan dat de data uit het huidige systeem geconverteerd dient te worden met een historie van 10 jaar.	Archivering Ja zie ook hierboven de reactie vraag 6

		g/Pag 17/Datamigratie VISMA RAET	Het is gebruikelijk dat bij een conversie van actuele medewerkersgegevens voor de personeels- en salarisadministratie met een peildatum wordt gewerkt waarbij er niet verder terug wordt gegaan dan maximaal één jaar. Ook omdat het converteren vanuit een ver verleden mogelijk eisen stelt aan de structuur die mogelijkheden voor de toekomst in de weg staan. Gegadigde stelt voor dat alle medewerkers die op 1 december 2020 in dienst zijn worden meegenomen in de conversie. En vooral die gegevens die noodzakelijk zijn om een correcte loonstrook per januari 2021 te genereren. Deze manier van werken zorgt voor een schone start zonder vervuiling. Historie van 2020 en eerdere jaren kan bij Raet via een inkijk of archieflicentie inzichtelijk blijven. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Vanwege MI en CRM doelen wil je meer informatie vasthouden dan alleen de historie van 1 jaar.
59.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving g/Pag 1/Subtitel	De aanbestedende dienst geeft aan dat het gaat om Finance, CRM, Projecten, Salarisverwerking en P&O en aanverwante diensten. Kan de aanbestedende dienst m.b.t. salarisverwerking en P&O kunnen toelichten welke functionaliteit op dit moment in gebruik zijn, en hoe de toekomstige scope eruit ziet?	Aanbestedende dienst gebruikt binnen RAET diverse functionaliteiten. Bijbehorende wensen zijn aangegeven in deze uitvraag.
60.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving g/Pag 6/1.2	Het hoofddoel is het selecteren en contracteren van één Inschrijver. Kan inschrijver hier ook lezen 'of een combinatie van rechtspersonen'?	Ja.
61.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving g/Pag 6/1.1	Ter bevestiging: Het Driestar College (VO) maakt geen onderdeel uit van de Driestar Educatief organisatie? Beide onderwijsinstellingen zijn gevestigd in Gouda.	Correct, het betreft alleen Driestar educatief.
62.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving g/Pag 12/Percele	"Het voor Aanbestedende dienst efficiencyvoordelen heeft als tijdens de contractperiode relevante zaken met één (1) leverancier afgestemd worden". Hoe kijkt u aan tegen een combinatie van 2 leveranciers (Finance/inkoop/CRM en P&O/SA)? Dit in relatie tot contract, aanspreekpunt, etc.	Meerdere leveranciers die gezamenlijk voor de totaal oplossing zorgen is akkoord. En helder is wie hoofdaannemer is.

		n/inschrijven op een gedeelte van de opdracht	Wij zijn van mening dat het belangrijk is dat de leverancier ervaring heeft in het HBO en de CAO ondersteunt en blijft ondersteunen. Er is echter in het HBO maar een heel beperkt aantal leveranciers actief. Helemaal als u op zoek bent naar 1 integrale oplossing via 1 leverancier. Dat geeft u weinig keuze en biedt de markt een ongelijk level playing field.	
63.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving/Pag 18/Kernfunctionaliteiten	Aanbestedende dienst maakt gebruik van Raet voor de personeels- en salarisadministratie. Kan aanbestedende dienst (ihkv de conversie) meer inzicht geven in de gebruikte modules en functionaliteiten?	Your force portaal Gemal salarisverwerking HR core education Salaris dossier Medewerker dossier Selfservice Export service Payrol prognose
64.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving/Pag 18/Kernfunctionaliteiten Annex XII	Maakt de aanbestedende dienst gebruik van een digitaal personeelsdossier in Raet (zoals contracten, akten, correspondentie etc.) en moet dit ook geconverteerd worden naar een nieuw systeem? Zo ja, kan aanbestedende dienst dan inzicht geven in het aantal documenten?	Ja, het aantal documenten is niet te geven. Er zijn collega's met een omvangrijk personeelsdossier en anderen met weinig. Dit hangt onder andere af van jaarlijkse wisseling in fte, brieven, overuren en of een medewerker langdurig ziek is geweest.
65.	AllSolutions	Uitnodiging tot inschrijving/Pag 24/3) Geschiktheid ter attentie van de technische bekwaamheid	Opdrachtnemer biedt aan in combinatie en elke combinant levert voor haar stuk een afzonderlijke referentie aan. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit akkoord is? En dat het minimumbedrag daartoe redelijkerwijs aangepast wordt?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Het is toegestaan een beroep te doen op een derde om te voldoen aan één (1) meerdere kerncompetenties; - De minimale opdrachtwaarde wordt niet aangepast. Inschrijver of een derde dient minimaal één referentie in te dienen die voldoet aan de minimale opdrachtwaarde van € 100.000,00 per jaar.

66.	AllSolutio ns	Annex XII, P&O Eisen & wensen	Ondersteuning van meerdere cao's. Welke CAO's moeten er naast hbo ondersteund worden?	Zie het antwoord op vraag 27.
67.	AllSolutio ns	Annex XII, P&O Eisen & wensen	Welke Self Service processen wenst aanbestedende dienst ingericht te hebben?	• Inzicht eigen personeelsdossier – digitaal incl. Salaristroom • Doorgeven van mutaties zoals verhuizen e.d. • Aanleveren van documenten zoals diploma's • Diverse formulieren bijvoorbeeld uitrail kilometers/ dienstreizen/ declaraties / aanvraag fietsregeling • Digitaal ondertekenen van documenten door zowel leidinggevende als medewerker
68.	AllSolutio ns	Annex XII, P&O Eisen & wensen	Mbt sollicitatieportal: hoeveel vacatures heeft aanbestedende dienst ongeveer op jaarbasis en wat precies beoogt aanbestedende dienst te kunnen doen/bereiken met een sollicitatieportal?	1. Voldoen aan AVG 2. Efficiëntie in ontvangen en delen van documenten 3. Overzichten genereren van sollicitanten voor selectiecommissie
69.	AllSolutio ns	Annex XII, P&O Eisen & wensen	Welke ARBO-dienst heeft aanbestedende dienst?	"Zorg van de Zaak"
70.	AllSolutio ns	Annex III	In het prijzenblad staan 1000 gebruikers. Dit correspondeert niet met de opbouw zoals aangegeven in de uitvraag (document "Uitnodiging tot inschrijving") in 3.4 Gebruikersoverzicht. Kunt u dit verhelderen? Klopt het dat er in totaal 300 medewerkers bij Driestar werken die verlood worden?	Gebruikersoverzicht 3.4 is leidend! 314 vaste medewerkers 5 medewerkers st. Voorzieningen 34 medewerkers BV CPS Zie ook antwoord op vraag 27.
71.	AllSolutio ns	Uitnodigin g tot inschrijvin g/Pag 17/Systee m	Gegadigde vraag een systeem uit dat wordt aangeboden als Webbased applicatie. Wordt daarmee bedoeld dat letterlijk alle gebruikers zonder dat daarvoor software op het apparaat waarop gewerkt wordt kunnen inloggen op de applicatie? En is daarmee webenabled software niet toegestaan voor welke rol dan ook?	Er wordt een SaaS oplossing uitgevraagd.
72.	AllSolutio ns	Uitnodigin g tot inschrijvin g/Pag 7/Omvang	Wat is de reden dat bij 'Service' wel een bedrag is opgenomen bij PSA/HRM en niet bij Finance/CRM? En kunt u beschrijven welke diensten onder de noemer 'Service' wordt vallen?	Services bij PSA/HRM heeft betrekking op de kosten voor verloning.

73.	AllSolutio ns	Annex XII, Finance Eisen & wensen	Afrekening inzet medewerkers entiteiten en afdelingen etc. Wat is de grondslag (welke verrekenarieven ed.) voor de verrekening tussen entiteiten en afdelingen?	Een berekende integrale kostprijs, eventueel verhoogd met een vastgestelde toeslag.
74.	AllSolutio ns	Annex XII, Finance Eisen & wensen	Kunnen rapporteren o.a. op SLA Welke SLA betreft dit precies en welke eisen worden hier aan gesteld?	Het betreft hier de interne SLA die o.a. de afdeling Support maakt met de andere afdelingen/BV's.
75.	AllSolutio ns	Annex XII, Finance Eisen & wensen	Data ontsluiting naar gezamenlijk BI-tool met SIS, EPD, HR op basis van onze gedefinieerde IM KAders Gezien het EPD en de gevoeligheid van de data: op welk niveau moeten in de ontsluiting naar de BI tool datastromen geautoriseerd kunnen worden? Wat zijn de richtlijnen van de gegadigde in deze?	Zodanig dat data niet kan terugleiden naar personen. In implementatie fase verder te bespreken.
76.	AllSolutio ns	Annex XII, CRM Eisen & wensen	Onder de relatie hangt een projectstructuur waar je uren, documentatie/bibliotheek, offerte etc. Is het mogelijk om specifieker aan te geven waar dit betrekking op heeft (welke processen)?	Het betreft hier het zicht hebben op projecten en documentatie per klant/school project
77.	Docume nt: Uitnodigi ng tot inschrijvi ng	pagina 31 van 37	U verwijst naar Annex XIII Minimale Eisen SLA. In de bijgevoegde Annex XIII zien wij echter het document Surf-Model verwerkersovereenkomst 3.0. Kunt u aangeven waar we het document Minimale Eisen SLA kunnen vinden?	Annex XIII heeft betrekking op: Surf-Model verwerkersovereenkomst 3.0 (zie UTI pagina 35) Zie ook het antwoord op vraag 10.
78.	Docume nt: Uitnodigi ng tot inschrijvi ng	Algemeen	Waar ligt voor Driestar op CRM vlak het zwaartepunt? (Salesfunnel, Contractmanagement/ klantbediening, Customer Service, Projecten)?	Alle aspecten wegen voor Aanbestedende dienst even zwaar.
79.	Docume nt: Uitnodigi ng tot	Algemeen	Wie zijn de stakeholders / wat is doelgroep in het salesproces?	De collega's van de commerciële afdelingen werken met deze functies voor het realiseren van de opdrachten bij scholen en klanten.

	inschrijving			
80.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 6, paragraaf 1.2 Doel, looptijd en omvang Het hoofddoel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van één Inschrijver voor de levering van een geautomatiseerd Informatie systeem voor de domeinen: Finance, CRM, Projecten Salarisverwerking en P&O en aanverwan	In dit document verwijst aanbestedende dienst er meerdere keren naar dat zij één inschrijver wil contracteren voor de levering van een geautomatiseerd informatiesysteem voor de domeinen: finance, CRM, projecten, salarisverwerking, P&O en aanverwante diensten. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan. Het lijkt dat u op deze wijze minder inschrijvingen kunt ontvangen. Gezien de omvang van de opdracht (>2,5 mio) lijkt dit onwenselijk. Welk standpunt neemt aanbestedende dienst in op dit punt aangezien bij contracteren van slechts één leverancier voor genoemde domeinen, bepaalde partijen in de markt uitgesloten worden?	Aanbestedende dient wenst 1 ondernemer te selecteren voor de levering van de gevraagde diensten. Uitsplitsingen van deze diensten is niet wenselijk.

		te diensten		
81.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 18, paragraaf 3.4 Gebruikers overzicht Tabel 4: overzicht soorten en aantal gebruikers per domein i.c.m. prijzenblad .	We zien in het prijzenblad staan geen externe gebruikers opgenomen. Hoe wilt u dat we hiermee omgaan?	Zie vraag 19.
82.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 20, paragraaf 4.2 Beoordelingsprocedure Proof of Concept	Klopt het dat wij u voor de proof of concept voor een periode van 5 weken toegang moeten verlenen tot een testomgeving? Zo ja, kunt u dan specifiek aangeven welke werkzaamheden u in deze periode verwacht uit te voeren in deze omgeving?	Tijdens de 'proof of concept' wenst Aanbestedende dienst met de beoogde leverancier een check uit te voeren op de cruciale processen uit onze casus. Vooraf wordt met de beoogd leverancier een plan opgesteld inclusief scope.
83.	Uitnodiging tot inschrijving	Pagina 20, paragraaf 4.2 Beoordelingsprocedure Proof of Concept	Aanbestedende dienst geeft aan dat de proof of concept in samenwerking met de opdrachtgever drie dagen duurt. Kunt u aangeven welke werkzaamheden u in deze drie dagen verwacht uit te voeren?	Het gaat hier om een 'Presentatie in workshop-vorm' aan een grote(re) groep van betrokken collega's. Zie ook antwoord op vraag 82.

84.	Overeenkomst	art. 5	Inschrijver acht deze aansprakelijkheidsbepaling disproportioneel en niet in verhouding staan tot de waarde van de overeenkomst. In aanbestedingstrajecten wordt deze bepaling daarom vaak aangepast naar een beperking die daadwerkelijk in verhouding staat tot de omvang van de overeenkomst. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd. Dit maakt de huidige aansprakelijkheidsbepaling onevenredig hoog. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar een meer gebruikelijke beperking? Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet	De aansprakelijkheidsbepaling in Annex IV (Concept)overeenkomst is niet van toepassing. Hieromtrent gelden de bepalingen in Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 26. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een aangepaste Annex IV (Concept)overeenkomst.
85.	ARBIT	1.9	Aanbestedende Dienst vraagt een SaaS-dienst uit. Bij een SaaS-dienst zou het niet logisch zijn als elke storing wordt aangemerkt als een gebrek, omdat niet alle gebreken in de risicosfeer van Inschrijver hoeven te liggen. Inschrijver stelt daarom voor de definitie iets aan te passen: "Een aan Leverancier 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." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
86.	ARBIT	6, 7	Aanbestedende Dienst zal na eventuele gunning een gebruiksrecht van een SaaS-dienst verkrijgen van Inschrijver. Deze bepalingen zijn hier niet op geschreven. Ziet Aanbestedende Dienst dit ook zo? Zo nee, kunt u aangeven hoe deze bepalingen wel van toepassing zouden kunnen zijn?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannname. Hiervoor in Annex V Inkoopvoorwaarden hoofdstuk 'Bijzondere bepalingen gebruiksrechten' (artikel 42 tot en met 47) van toepassing. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin artikel 6 en 7 zijn doorgehaald.
87.	ARBIT	8.1 t/m 8.4	Gezien de aard van de door Inschrijver aangeboden SaaS-dienst worden op geen enkele wijze intellectuele eigendomsrechten overgedragen. En ondanks dat er geen sprake zal zijn van maatwerk, wil Inschrijver benadrukken dat artikel 8.1a een te ruime definitie van maatwerkprestaties bevat. Om onduidelijkheden op voorhand te voorkomen wil Inschrijver aangeven dat onze klanten een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst krijgen. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Het is voor Inschrijver van zeer groot belang dat dit wordt omschreven in de Overeenkomst, aangezien een andere afspraak hierover uiteraard onwerkbaar is. Is het akkoord om hier – na eventuele gunning – een bepaling voor op te stellen? Zo nee, kunt u toelichten waarom dat niet nodig zou zijn?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
88.	ARBIT	8.5	Dit artikel is te ruim geformuleerd. Inschrijver zou nu ook aansprakelijk zijn voor claims gebaseerd op slechts een beweerdelijke inbreuk. Het is redelijk om de vrijwaring te	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

			beperken tot aanspraken die zijn gebaseerd op in rechte vastgestelde inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten van die derde. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
89.	ARBIT	8.6	Het is te ruim geformuleerd als Inschrijver alle maatregelen mogelijk dient te treffen. Is Aanbestedende Dienst ermee akkoord dat we hier de redelijkheidstoets aan toevoegen, met andere woorden: dat Inschrijver alle maatregelen zal treffen die in de gegeven omstandigheden in redelijkheid van Inschrijver mogen worden verwacht. Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
90.	ARBIT	8.7	Dit artikel is te ruim geformuleerd. Inschrijver zou nu ook aansprakelijk zijn voor claims gebaseerd op een beweerdelijke inbreuk. Het kan voorkomen dat Inschrijver onterecht in rechte wordt betrokken bij dergelijke procedures. Het zou onredelijk zijn als Aanbestedende Dienst de overeenkomst dan eenzijdig zou kunnen ontbinden. Inschrijver stelt voor om dit recht te beperken tot aan Inschrijver toerekenbare in rechte vastgestelde inbreuk(en) op intellectuele eigendomsrechten van derden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
91.	ARBIT	9	Het is bij een SaaS-dienst onmogelijk voor opdrachtgevers om de afgenomen SaaS-dienst zelf te kunnen beheren, te onderhouden en/of te vervelvoudigen. Inschrijver begrijpt ook niet goed waarom Aanbestedende Dienst zich het recht geeft om de ter beschikking gestelde documenten te mogen wijzigen. De bepaling is niet geschreven op de dienstverlening die u uitvraagt. Inschrijver stelt voor deze bepaling dan niet van toepassing te verklaren of te herschrijven na eventuele gunning. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Hiervoor in Annex V Inkoopvoorwaarden hoofdstuk 'Bijzondere bepalingen gebruiksrechten' (artikel 42 tot en met 47) van toepassing. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin artikel 9 is doorgehaald.
92.	ARBIT	11.1	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 daarnaast ook zeer ongebruikelijk voor een IT-project. In de toelichting op de ARBIT staat omschreven dat Aanbestedende Dienst hier wel proportioneel mee om dient te gaan. Bij een implementatie van uw uitvraag is het niet proportioneel als Inschrijver alles moet voorfinancieren tot aan acceptatie. Inschrijver stelt voor deze bepaling te herformuleren en - na eventuele gunning - in overleg een redelijk betaalschema op te stellen, zodat dit meer de belangen van beide partijen in acht neemt. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel en stelt het volgende voor: Alle eenmalige kosten worden voldaan conform het volgende betalingsschema: • 30 % bij gunning • 30 % bij oplevering • 40 procent bij acceptatie. Jaarlijkse kosten licenties, beheer en onderhoud worden per maand in rekening gebracht.

93.	ARBIT	11.4	Gezien de ruime ervaring die Inschrijver heeft is een redelijke termijn in dit geval 14 dagen. Is Aanbestedende Dienst het ermee eens dat in dit geval een redelijke termijn 14 dagen betreft? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
94.	ARBIT	12.3	Afspraken over de wijze van het herstel van gebreken staan beschreven in de SLA (service level agreement) van Inschrijver. Aanbestedende Dienst vraagt een SaaS-dienst uit, waardoor klant-specifieke afspraken over het herstel van gebreken onmogelijk is, omdat Inschrijver geen afzonderlijke afspraken kan maken bij het gebruik van standaardprogrammatuur. Inschrijver stelt daarom voor het volgende tekstvoorstel in de plaats te laten treden van de eerste 4 volzinnen: "Herstel van Gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA van Wederpartij." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Artikel 12.3 behelst een deel van de garantiebepaling uitgewerkt in artikel 12 en geen bepaling omtrent het de wijze van het herstel van gebreken.
95.	ARBIT	17.3	Kunt u toelichten hoe u dit toetst? Inschrijver heeft ruim 10.000 klanten. Het is niet werkbaar om zonder concrete afspraken hiermee akkoord te gaan. Ter verduidelijking: Inschrijver laat zich op al haar bedrijfsprocessen en (veiligheids)maatregelen jaarlijks auditen door een onafhankelijke en professionele derde middels een ISAE 3402 type II verklaring. Daarnaast is Inschrijver voor het overgrote deel van haar dienstverlening ISO27001 gecertificeerd. De resultaten hiervan maakt Inschrijver beschikbaar voor al haar klanten. Gezien de waarborgen die Inschrijver neemt is de bevoegdheid zoals omschreven in deze bepaling om Inschrijver te laten controleren te ruim. Kan Inschrijver ervan uitgaan dat Aanbestedende Dienst uitsluitend gebruikmaakt van dit recht als de hierboven genoemde beschikbare informatie niet toereikend is?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
96.	ARBIT	17.5	Deze boete acht Inschrijver disproportioneel, omdat niet elke overtreding even zwaar is en ten tweede omdat boetes in hun aard onbeperkt zijn omdat het per overtreding geldt. Inschrijver begrijpt wel waarom Aanbestedende Dienst een boetebepaling wenst op te nemen in de voorwaarden maar stelt voor de boete meer redelijk te maken door of: (1) deze te verlagen tot een bedrag van maximaal EUR 10.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt of (2) dat de boete pas opeisbaar is, indien deze schending door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kunt u aangeven welke optie uw voorkeur heeft?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
97.	ARBIT	23.1	Inschrijver levert een SaaS-dienst en is daarbij afhankelijk van meerdere onderaannemers, waaronder KPN haar hostingprovider. Inschrijver zet over het algemeen dezelfde subverwerkers in voor al haar klanten en is verplicht om hiermee een overeenkomst te sluiten op voorhand. Afspraken met deze partijen zijn hierin dus al gemaakt. Inschrijver kan dan ook niet per klant nadere voorwaarden overeenkomen met	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

			deze partijen. Inschrijver stelt voor 'waaraan door Opdrachtgever nadere voorwaarden kunnen worden verbonden' te verwijderen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	
98.	ARBIT	26.3	Het is niet duidelijk welke termijn er nu precies bedoeld wordt met Prestatie. Is dat de initiële looptijd of wordt bijvoorbeeld verlenging meegerekend? Daarnaast is het vreemd dat er een extreem ruime beperking wordt opgenomen die aansluit bij de bepaalde looptijd in de overeenkomst, terwijl deze overeenkomst conform art. 30.3 altijd tussentijds mag worden opgezegd waardoor de volle looptijd van de overeenkomst niet eens zeker is terwijl er wel rekening mee wordt gehouden in de hoogte van aansprakelijkheid. Kortom; deze aansprakelijkheidsbepaling van de ARBIT is bij elke aanbesteding een punt van discussie. Naast de onduidelijkheden is de aansprakelijkheidsbepaling disproportioneel hoog en staat deze niet in verhouding staan tot de waarde van de overeenkomst, zoals dat wel verplicht is conform de Gids Proportionaliteit (zie 3.9.1.1 Gids Proportionaliteit). Een aansprakelijkheidsbeperking komen partijen overeen als zijnde een risicoverdeling tussen Partijen. Aanbestedende Dienst is voornemens een samenwerking aan te gaan met een lange looptijd. Dit maakt de huidige aansprakelijkheidsbepaling onevenredig hoog, waardoor dit eveneens op grond van de bepaling in de Gids Proportionaliteit niet aanvaardbaar kan zijn, ondanks dat de aansprakelijk wel beperkt is. In veel voorgaande aanbestedingstrajecten wordt deze bepaling daarom vaak aangepast naar een beperking die daadwerkelijk in verhouding staat tot de omvang van de overeenkomst en zodat deze geen onduidelijkheden meer bevat. Bent u bereid de maximale aansprakelijk te beperken naar een meer gebruikelijke beperking? De toelichting van de ARBIT geeft hiertoe de mogelijkheid. Zo nee, kunt u aangeven waarom u dit anders ziet? Daarnaast wordt er geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dat is ongebruikelijk en niet redelijk. Bent u bereid toe te voegen dat Inschrijver in geen geval aansprakelijk is voor 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 Inschrijver, dan wel enig onrechtmatig handelen? Zo nee, kunt u aangegeven waarom niet?	Aanbestedende dienst herformuleert de volgende bepalingen: 26.1. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade. Dit betreft schade als gevolg van het niet of niet naar behoren uitvoeren van de leveringen/dienstverlening, waaronder in ieder geval wordt verstaan: • Schade aan (intellectuele) en/of derden; • Schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • Schade ten gevolge van levering/dienstverlening later dan de overeengekomen levertermijn; • Kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen en/of documentatie, dan wel herstel van schade; • Redelijke kosten van noodvoorzieningen; • Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht van de Partij. Partijen zijn over en weer niet is voor gevolgschade en indirecte schade daaronder begrepen winstderving, verlies van gegevens,

				(schade-) vorderingen van derden, boetes (waarvan uitgesloten boetes in het kader van de Algemene Wet Gegevensbescherming) 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 partij, dan wel enig onrechtmatig handelen. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
99.	ARBIT	26.4 sub d	Inschrijver is het er niet mee eens dat dit niet onder de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 26.3 valt. Uiteraard is er geen beperking van toepassing op schade die geleden is door een betrokkende overeenkomstig artikel 82 AVG. Maar voor het overige is het niet redelijk in het kader van de eerder genoemde Gids Proportionaliteit een dergelijke onbeperkte schadebepaling op te nemen. Het is gebruikelijk en redelijk om hierin aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbeperking van art. 23.6 ARBIT. Kan Aanbestedende Dienst dit dienovereenkomstig aanpassen? Zo nee, kunt u per punt aangeven om welke reden u het er niet mee eens bent?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 26.4 sub d regelt aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst. Op grond artikel 82 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is een beperking van aansprakelijkheid wel degelijk van toepassing.
100.	ARBIT	27.2	Kunt u aan de bepaling toevoegen dat ziekte van personeel inderdaad onder overmacht valt, maar dat een pandemie hierop een uitzondering is? Dit is gebruikelijk, maar ook zeker redelijk. Indien u het er niet mee eens bent, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
101.		30.1	Dit zal ook uiteraard niet de bedoeling zijn van Aanbestedende Dienst, maar Inschrijver wil graag benadrukken dat een ontbinding van de overeenkomst heel vergaand is en dat hier niet lichtzinnig mee om moet worden gegaan. Daarom wenst Inschrijver graag aan te sluiten bij wat er in de wet over beschreven staat dat ontbinden niet is toegestaan wanneer de ontbinding de gevolgen ervan niet rechtvaardigt. Is Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom zou het in dit geval redelijk zijn om het contractueel strenger dan de wet vast te leggen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
102.	ARBIT	30.3	Inschrijver begrijpt goed dat er een mogelijkheid tot ontbinding moet zijn als Inschrijver door een wijziging in de zeggenschap drastische veranderingen doorvoert. Maar niet elke wijziging rechtvaardigt een ontbinding. Inschrijver ziet daarom graag toegevoegd aan het zinsdeel over de wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Inschrijver: '...die het maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

			worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt' Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom er bij elke zeggenschapswijziging een grond voor ontbinding nodig is?	
103.	ARBIT	30.6 t/m 30.9	Aanbestedende Dienst vraagt een bepaalde looptijd uit waarop Inschrijver bepaalde tarieven baseert. Het is niet redelijk als Aanbestedende Dienst de overeenkomst met eenzijdige aanleiding weer kan opzeggen. Een belangrijk onderdeel van de Prestatie na eventuele gunning is het tijdsgebonden gebruiksrecht wat Inschrijver zal verlenen aan Aanbestedende Dienst. Uiteraard kan er worden ontbonden als Inschrijver in verzuim is geraakt, echter is een tussentijds opzegbeding bij een omvangrijke overeenkomst als dit niet redelijk. Opdrachtnemer stelt voor dat artikelen 30.6 t/m 30.9 komen te vervallen en dat de werking van artikel 7:408 BW (tussentijdse opzegging) wordt uitgesloten. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin de betreffende leden in artikel 30 zijn doorgehaald.
104.	ARBIT	38 t/m 41	Inschrijver merkt graag voor de volledigheid op dat deze artikelen niet van toepassing zijn op de dienstverlening die zij levert.	Aanbestedende dienst volgt deze beredenering Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin artikelen 38 tot en met 41 zijn doorgehaald.
105.	ARBIT	43	Zoals Inschrijver ook bij art 8.1 t/m 8.4 heeft toegelicht krijgen onze klanten een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst. Dit gebruiksrecht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief en niet sub-licentieerbaar. Het in dit artikel beschreven gebruiksrecht is eeuwigdurend, onherroepelijk en onbeperkt. Het tegenovergestelde dus. Daarnaast is het in dit artikel toegestaan voor Aanbestedende Dienst om onbeperkt kopieën te maken, deze op te slaan en te testen, en heeft Aanbestedende Dienst het recht om standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken etc. Dit is niet mogelijk bij de SaaS-dienst van Inschrijver. Inschrijver stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren danwel te herschrijven, mede vanwege de toelichting bij artikel 8.1 t/m 8.4. Het is van belang voor Inschrijver dat er geen onduidelijkheden ontstaan over het type gebruiksrecht dat wordt verleend. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst heeft delen van dit artikel buiten toepassing verklaard. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met de betreffende doorhalingen.
106.	ARBIT	45	Inschrijver wil graag op voorhand aangeven dat de aard van deze dienst met zich meebrengt dat hiervoor geen installatiekopie aan Aanbestedende Dienst wordt verschaft.	Aanbestedende dienst volgt deze beredenering Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin artikel 45 is doorgehaald.
107.	ARBIT	47	Inschrijver heeft een software escrow overeenkomst afgesloten met een externe partij. Contactgegevens en informatie kan Inschrijver u – na eventuele gunning – verstrekken.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

			Een overeenkomst kan worden aangegaan via de contactpersoon van de externe partij. Daarnaast wil Inschrijver graag aangeven dat Inschrijver met haar hosting-provider (KPN) een continuïteitsgarantie overeen is gekomen waarin zij onvoorwaardelijk en onherroepelijk garandeert dat ingeval van discontinuïteit van Inschrijver, haar klanten gedurende een periode van drie maanden gebruik kunnen blijven maken van haar dienstverlening. Inschrijver gaat graag – na eventuele gunning – hierover in gesprek met Aanbestedende Dienst om dit beter toe te lichten indien gewenst.	
108.	ARBIT	53.4	Het is Inschrijver niet toegestaan de arbeidsvoorwaardelijke afspraken te delen met Aanbestedende Dienst. Uiteraard is dat mogelijk aan bevoegde instanties conform art. 53.3. Maar het is in strijd met de overeengekomen geheimhoudingsbepalingen die Inschrijver met haar werknemers heeft inzage te geven of toegang te verlenen tot deze afspraken met anderen dan bevoegde instanties. Inschrijver kan geen gehoor geven aan deze verplichting en stelt voor deze te schrappen uit de ARBIT. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin de betreffende lid in artikel 54 is doorgehaald.
109.	ARBIT	54	Bij het leveren van een SaaS-dienst zal de dagelijkse leiding zowel bij Aanbestedende Dienst en Inschrijver moeten liggen. Er is – met name bij de implementatie - sprake van een gezamenlijke inspanning, omdat partijen afhankelijk zijn van elkaars medewerking. In dat kader verzoekt Inschrijver de volgende tekstaanpassing. “De dagelijkse leiding van en het toezicht op de uitvoering van de Opdracht berusten bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever tezamen”. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
110.	ARBIT	57 t/m 60	Inschrijver wil graag op voorhand aangeven dat er geen sprake zal zijn van maatwerkprogrammatuur.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel, maar laat deze artikelen intact.
111.	ARBIT	68.8	Zoals deels toegelicht bij art. 1.9: onder storing wordt ook verstaan technische problemen die niet zijn toe te schrijven aan Inschrijver maar bijvoorbeeld aan Aanbestedende Dienst en/of diens medewerkers. Inschrijver stelt voor om aan de definitie het volgende toe te voegen: “een aan Wederpartij toerekenbaar technisch probleem....”. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
112.	ARBIT	71.3	Uitgangspunt is dat het arbeidsproces niet verstoord moet worden. Het zal alleen niet altijd mogelijk kunnen zijn om Aanbestedende Dienst van tevoren op de hoogte te stellen. Dit is bijvoorbeeld zo als er sprake is van storing voor meerdere klanten van Inschrijver tegelijk. Bij een SaaS-dienst kan dat het geval zijn, omdat alle klanten gebruikmaken van dezelfde standaardprogrammatuur. Inschrijver zal dit uiteraard melden op een bepaalde manier, maar kan gezien bovenstaande toelichting niet altijd garanderen dat Aanbestedende Dienst op de hoogte is voor de aanvang. Dit werkt ook in het nadeel van Aanbestedende Dienst zelf als Inschrijver deze bepaling in de ARBIT met	Aanbestedende dienst stelt voor in het betreffende lid ‘tijdig’ te vervangen door ‘zo snel mogelijk’ doch uiterlijk binnen vier (4) uur na aanvang onderhoud. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

			andere opdrachtgevers overeen is gekomen. Dat kan namelijk betekenen dat zij de storing ook niet voor Aanbestedende Dienst kan oplossen als Inschrijver een andere klant niet tijdig kan bereiken. Kortom; dit is niet na te leven bij een SaaS-dienst. Kan Aanbestedende Dienst de bepaling schrappen? Zo nee, kunt u toelichten waar u het niet mee eens bent?	
113.	ARBIT	73.2	Klant-specifieke afspraken zijn niet mogelijk bij de levering van een SaaS-dienst. Afzonderlijke instemmingen van onze klanten afwachten werkt niet bij de levering van een SaaS-dienst. Zoals toegelicht bij 71.3 werkt het ook het nadeel van Aanbestedende Dienst zelf als Inschrijver de eerste volzin van deze bepaling overeenkomt met haar klanten. Inschrijver stelt voor de eerste volzin van de bepaling te laten schrappen. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat Inschrijver met de eerste volzin doelt op 'geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.' Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin het deel van het lid is doorgehaald.
114.	ARBIT	73.3 + 75.3	Ter verduidelijking: Gezien de aard van de SaaS-dienst die Inschrijver aanbiedt kan niet altijd overleg plaatsvinden en kunnen we ook niet altijd een toestemming afwachten. Aanpassingen in een SaaS-dienst hebben invloed op alle klanten van Inschrijver. Een toestemming van elke klant die de ARBIT als voorwaarden heeft, is onmogelijk en werkt daarnaast ook nadelig voor Aanbestedende Dienst zelf. Dit soort zaken worden daarom in de SLA overeengekomen. Afhankelijk van de situatie waarin een tijdelijke oplossing nodig is zal er overleg plaatsvinden en kan Aanbestedende Dienst haar toestemming geven. Inschrijver stelt daarom voor deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel ten aanzien van artikel 73.3, maar in artikel 75.3 wordt slechts de verwijzing naar artikel 73.3 verwijderd. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin de betreffende leden en delen zijn doorgehaald.
115.	ARBIT	76.1 & 76.2	Kan Inschrijver ervan uitgaan dat als Aanbestedende Dienst van mening is dat service levels herhaaldelijk overschreden worden, dat Aanbestedende Dienst Inschrijver in gebreke stelt, zoals het Burgerlijk Wetboek dit voorschrijft? Overgaan tot ontbinding en het direct intreden van verzuim is in dit geval een te ver strekkende maatregel. Immers, Inschrijver dient altijd de mogelijkheid te hebben om tekortkomingen te herstellen. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit anders ziet?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannname. Een en ander conform Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 26.1.
116.	ARBIT	77	Het is niet toegestaan om zaken te laten verhelpen door derden; dit step-in recht is niet mogelijk bij een SaaS-dienst, want het heeft invloed op alle gebruikers van de SaaS-dienst, niet alleen Aanbestedende Dienst. Inschrijver acht het van groot belang dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin de betreffende lid in artikel 77 is doorgehaald.

117.	ARBIT	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 Aanbestedende Dienst 'niet naar behoren' is verholpen, dit is te eenzijdig. Inschrijver stelt voor om het volgende artikel in de plaats te laten treden: "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 Opdrachtnemer verhalen waarbij terdege rekening wordt gehouden met de belangen van Wederpartij."	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet verwerkt in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
118.	ARBIT	80 t/m 84	Inschrijver merkt graag voor de volledigheid op dat deze artikelen niet van toepassing zijn op de dienstverlening die zij levert.	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver slechts doelt op artikel 80 en 81. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden waarin artikel 80 en 81 zijn doorgehaald.
119.	Facturering		Voor wat de betreft de facturering van de variabele jaarkosten worden deze afgerekend op basis van de werkelijke afname.	
120.	Facturering		Voor wat de betreft de facturering van de eenmalige projectkosten vindt de facturering plaats in 3 delen: Deel 1 bij aanvang van de implementatie Deel 2 bij oplevering van 75% van de gerealiseerde implementatie Deel 3 bij ondertekening van het dechargedocument	

Let Op:

Voor een de tweede Nota van Inlichtingenronde mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen in de eerste Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient hiertoe in de kolom 'verwijzing' van Annex VII Vraag en antwoord te verwijzen naar de betreffende vraag en het antwoord. De deadline voor het indienen van vragen is **2 juli 2020, uiterlijk 12:00 uur** en dient te geschieden via de [berichtenmodule in TenderNed](#).

De resterende planning blijft gehandhaafd.