

Aangepaste versie van de concept overeenkomst bij deze Nota gepubliceerd, zie vraag 8, 48

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Sluitingstermijn stellen van vragen	De sluitingstermijn voor het stellen van vragen staat gepland op Koningsdag. Aangezien de documenten vandaag pas op TenderNed inzichtelijk waren voor Inschrijvers verzoeken wij u om de sluitingstermijn met een aantal dagen te verlengen. Kunt u hier op korte termijn een reactie op geven?	De sluitingstermijn voor Nota 1 is verlengd naar 28-04-2020 14.00 uur en reeds in TenderNed gecommuniceerd.
2	Inhoud	Prijzenblad	In het aanbestedingsdocument wordt in paragraaf 4.1 bij nummer 41 implementatiekosten benoemd. Implementatiekosten staan niet separaat in het prijzenblad. Wel wordt een implementatieconsultant vermeld. His is ons niet duidelijk of dit uurtarief als implementatiekosten beschouwd worden. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, dan ontvangen wij graag een nieuw prijzenblad.	Het uurtarief voor de implementatieconsultant wordt opgegeven in het prijzenblad, en bij open vraag 3 wordt de prijsopbouw van de totale implementatie kosten t.o.v. de uurtarieven verder uitgevraagd.
3	Inhoud	Pag 17/18, par 4.2: Beschrijving implementatie	Voor het beschrijven van de gevraagde en te beoordelen onderwerpen is 4 pagina's onvoldoende. Inschrijver wenst hiervoor maximaal 6 pagina's te gebruiken exclusief een gedetailleerde planning. Stemt de aanbestedende dienst hiermee in? Indien niet, waarom niet?	De maximaal enkelzijdige pagina's A4 wordt aangepast naar 6 A4, inclusief de planning.
4	Inhoud	Pag 16, par 4.1: Facturering implementatiekosten	Inschrijver neemt aan dat bedoeld wordt de implementatiekosten maandelijks tijdens de implementatie gefactureerd mogen worden en dat de laatste factuur in januari 2021 wordt verzonden (mits de conversie en implementatie volledige en correct is uitgevoerd). Is deze aanname correct? Indien niet, waarom niet?	Correct
5	Inhoud	Pag 13, par 3.3: Certificering	Als Inschrijver beschikken wij niet over de gevraagde ISO27001. De organisatie waarvan wij de HR Software gebruiken is volledig in de cloud en is ISO 27001 gecertificeerd, zodat de informatiebeveiliging voldoende is geborgd. Inschrijver neemt aan dat zij op deze wijze voldoet aan deze eis. Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Als u beroept doet op een onderaannemer, dan gelden de voorwaarden die in het aanbestedingsdocument zijn opgenomen (2.13)
6	Inhoud	Pag 12, par 3.2.1: Verzekerde bedragen	Wij kunnen de bedragen waaraan gerefereerd wordt niet in het Aanbestedingsdocument terug vinden. Kunt u aangeven waar de bedragen ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid vermeld staan?	Deze staan vermeldt in artikel 26 in de ARBIT voorwaarden
7	Contract	Model verwerkersovereenkomst – artikel 8.2 en 8.3	De genoemde termijnen van 'zonder onredelijke vertraing' en 'onverwijld' is niet juist conform de AVG. De verwerkingsverantwoordelijke dient de Autoriteit persoonsgegevens pas te informeren binnen 72 uur nadat zij bekend is geworden met een datalek. Inschrijver stelt voor om de termijn waarop inschrijver opdrachtgever moet informeren te stellen op 48 uur. Nadat inschrijver bekend is geworden met bijvoorbeeld een datalek moet er ook nog onderzoek worden uitgevoerd alvorens opdrachtgever geïnformeerd kan worden. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, we houden ons aan de concept verwerkersovereenkomst zoals het is opgesteld.
8	Contract	Conceptovereenkomst	Op pagina 1 wordt de datum van 16 april 2020 aangegeven als publicatiedatum van de aanbesteding. Dit moet 17 april 2020 zijn. Inschrijver verzoekt om dit nog aan te passen.	De aangepaste concept overeenkomst wordt meegepubliceerd bij deze Nota.
9	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 6. Vervolg	Wordt er ook een Proces Verbaal van Opening inclusief de namen van de inschrijvers beschikbaar gesteld?	Ja
10	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen	Uit hoeveel beoordelaars bestaat de beoordelingscommissie en wat zijn hun functies?	De beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van AT Scholen met de volgende rollen: manager HR, Controller / manager financiële administratie, HR proces coordinator, schoolleider VO en PO.

11	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen	“antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die in grote mate van belang is voor de aanbestedende dienst en/of antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die in grote mate positieve impact heeft voor de aanbestedende dienst.” Wanneer is er in de ogen van de aanbestedende dienst sprake van aanvulling(en)? Inschrijver vraagt hierbij niet om concrete voorbeelden, maar om een uitleg die voor zowel inschrijvers als beoordelaars duidelijk maakt wanneer er wel of niet sprake is van een aanvulling.	Dit kan de aanbestedende dienst pas beoordelen op basis van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam beoordeeld de inschrijvingen eerst individueel en vervolgens in consensus. Middels de gunningsbrief wordt de inschrijver op de hoogte gebracht van de score per vraag en bijbehorende motivatie en onderbouwing.
12	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Voor open vraag 4 is nu 2 pagina's A4 beschikbaar. Om alle gevraagde informatie goed te kunnen verwerken en het hele proces goed uit te kunnen leggen, is meer ruimte nodig. Inschrijver verzoekt om hier 3 pagina's A4 voor te mogen gebruiken. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord
13	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.3 Prijs	Bij eis 24 wordt aangegeven dat externen ook toegang moeten krijgen tot het HRM-systeem. Deze informatie kan inschrijver nu niet kwijt op het prijzenblad. Tevens is nog van belang om te weten om welke aantallen externen het gaat. Kan de aanbestedende dienst het prijzenblad hier nog op aanpassen?	In eerste instantie betreft het slechts 1 persoon (mogelijk wel een groei naar een groep van maximaal 10 personen). Dit wordt niet apart uitgevraagd op het prijzenblad en is onderdeel van de inschrijving.
14	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Voor het implementatieplan zijn nu maximaal 4 pagina's A4 beschikbaar. Er worden in totaal 5 grote onderwerpen uitgevraagd. In de ruime ervaring van inschrijver met implementatieplannen voor aanbestedingen conform deze uitvraag, is 4 pagina's niet voldoende. Zeker niet om een goede beoordeling te halen conform de gegeven beoordelingsmatrix en meerwaarde aan te tonen. Inschrijver stelt daarom voor om het aantal pagina's op te hogen naar maximaal 10. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De maximaal enkelzijdige pagina's A4 wordt aangepast naar 6 A4, inclusief de planning.
15	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Voor open vraag 1 is nu 8 pagina's A4 beschikbaar. Om alle gevraagde informatie goed te kunnen verwerken en in te kunnen gaan op alle functionaliteiten en eisen, is meer ruimte ook. Inschrijver verzoekt om hier 10 pagina's A4 voor te mogen gebruiken. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst is van mening dat 8 A4 voldoende moet zijn om antwoord te kunnen geven op deze vraag, en hanteert de 8 A4.
16	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Begrijpt inschrijver het juist dat onder 'organisatie van de implementatie' wordt bedoeld dat de algemene implementatie aanpak beschreven moet worden? Zo niet, wat verwacht de aanbestedende dienst hier dan wel terug te lezen?	Daarmee wordt inderdaad een beschrijving gevraagd van de wijze waarop de inschrijver de implementatie gaan organiseren (de aanpak).
17	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“Gebruiksrechten voor de software worden gefactureerd vanaf het moment dat de salarisadministratie wordt gevoerd in het systeem (01-01-2021). Kosten voor gebruiksrechten worden per kwartaal achteraf gefactureerd.” Het is in de branche bij een SaaS-dienst voor HRM gebruikelijk dat de licentiekosten maandelijks vooraf worden betaald. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 48

18	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“41. Implementatiekosten worden per maand achteraf gefactureerd.” Ingezette implementatiekosten worden wekelijks achteraf in rekening gebracht bij inschrijver. Dit is een geautomatiseerd proces bij inschrijver en hier kan alleen van worden afgeweken door vaste facturatiemomenten af te spreken op basis van fixed price, bijvoorbeeld vier termijnen. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze? Zo niet, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord, Opdrachtnemer wenst niet wekelijks een factuur te ontvangen. De eis blijft gehanteert.
19	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 38 wordt gesproken over Internet Explorer. Uit veiligheidsoverwegingen en voor een goede werking van het systeem stopt inschrijver later dit jaar met het ondersteunen van de browser Internet Explorer. Alle andere gangbare browsers zoals Microsoft Edge, Google Chrome, Safari en Mozilla Firefox worden en blijven wel ondersteund. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord
20	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 37: Wordt in MKB (RPSA) ook het digitale dossier gebruikt?	Op dit moment niet (geen bestaand dossier ter conversie). Het is wel de intentie dit ook voor deze medewerkers te gaan gebruiken
21	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 37: Wat is de verdeling tussen aantal medewerkers die via Youforce en MBK (RPSA) worden verloond? Deze informatie is relevant i.v.m. de conversie.	95% is Youforce en 5% is MKB (RPSA)
22	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Er wordt aangegeven dat inschrijver medewerkers van de aanbestedende dienst dient op te leiden. Om tot een goed aanbod te komen en hiervoor een juist prijs neer te leggen, ontvangt inschrijver graag meer informatie over het aantal op te leiden medewerkers voor beheer/ICT, HRM, Salarisverwerking, etc. Kan de aanbestedende dienst deze informatie nog verstrekken?	Dit staat nog niet vast, zeer waarschijnlijk zullen het in totaal maximaal 9 personen zijn (waarvan twee voor beheer/ICT en 7 voor HRM, SA en rapportages)
23	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 31e wordt gesproken over de conversie. Heeft de aanbestedende dienst ook Personeel Niet In Loondienst (PNIL)? Zo ja, om hoeveel medewerkers gaat dit dan?	Nee, daar is geen sprake van
24	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 31e wordt gesproken over de conversie. Maakt de aanbestedende dienst reeds gebruik van een digitaal verzuimdossier en moet dit ook geconverteerd worden? Zo ja, uit welke applicatie dienen deze gegevens geconverteerd te worden?	We maken gebruik van Raet verzuim manager. Documenten van de lopende verzuimgevallen en verzuimgevallen die per 31-12-2020 nog geen 4 weken zijn afgesloten willen we geconverteerd hebben. Dit zijn waarschijnlijk ongeveer 30 tot 50 lopende dossiers, per dossier gemiddeld 10 documenten te converteren.
25	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 31e wordt gesproken over de conversie. Maakt de aanbestedende dienst reeds gebruik van een digitaal salarisdossier en moet dit ook geconverteerd worden? Zo ja, uit welke applicatie dienen deze gegevens geconverteerd te worden?	We hebben nu salarisdossier van Raet in gebruik waarin alle salarisdocumenten als PDF beschikbaar zijn (van daaruit moet de conversie komen). We willen alle salarisstroken van 2020 converteren (ongeveer 11000 stroken) en van overige jaren een loonstaat per medewerker vanaf 2014, totaal 4500 documenten)
26	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 31e wordt gesproken over de conversie. Is het digitale personeelsdossier opgenomen binnen Raet of is dit binnen een andere applicatie?	We gebruiken het online personeelsdossier van en binnen Raet (PDOL).

27	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Bij eis 31e wordt gesproken over de conversie. 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 één jaar. Inschrijver stelt een peildatum voor van 1 december 2020. Alle medewerkers die op deze datum in dienst zijn worden meegenomen in de conversie, inclusief de loopbaanhistorie en andere stamgegevens die noodzakelijk zijn om een correcte loonstrook per januari 2021 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 oplossingsrichting is om de data voor de peildatum te bevriezen in het datawarehouse. Kan de aanbestedende dienst zich hierin vinden? Zo nee, waarom niet?	De behoefte om documenten te converteren is afhankelijk van de mogelijkheden voor een archieflicentie. Mogelijk dan alleen de stroken en loonstaat van december 2020 (een kleine 2000 documenten)
28	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	Eis 31a: Deze eis is niet mogelijk binnen een eHRM-systeem. Inschrijver kan alleen informatie inzichtelijk maken op basis van aanstellingen, maar kan niet de financiële consequenties inzichtelijk maken van een vacature stelling. Inschrijver kan wel inzichtelijk maken wat de formatie ten opzichte van het budget is inclusief toekomstige in- en uitstroom. Dit geeft aanbestedende dienst inzicht of er actueel of toekomstig formatie is om een vacature aan te maken. Kan de aanbestedende dienst zich vinden in deze werkwijze? Zo niet, dan verzoekt inschrijver om deze eis te laten vervallen. En om een gemotiveerde uitleg van de aanbestedende dienst.	Akkoord op werkwijze
29	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“20. Opdrachtnemer heeft standaard AVG overeenkomsten, ook ten behoeve van de subverwerking door AT Scholen.” Inschrijver neemt aan dat hiermee de verwerkersovereenkomst wordt bedoeld. Is deze aannname juist? Zo nee, wat bedoelt de aanbestedende dienst hier dan wel mee?	Correct
30	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“8. De helpdesk voorziet in inhoudelijke salarisadministratie advies bij vragen vanuit AT Scholen.” Inschrijver heeft een helpdesk om klanten te ondersteunen bij inhoudelijke systeem vragen die dus ook betrekking kunnen hebben op de salarisadministratie en de inrichting daarvan. Bedoelt de aanbestedende dienst dit hier ook mee? Zo nee, kan de aanbestedende dienst dit nader uitleggen?	Correct
31	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“7. De helpdesk voorziet in een oplossing binnen 24 uur voor software problematiek.” Indien de aanbestedende dienst hier onder problematiek de productie versturende problemen bedoelt zoals die bij de eerste KPI van hoofdstuk 1.2.8 zijn benoemd, dan is dit geen probleem. Is deze interpretatie van inschrijver juist? Zo niet, kan de aanbestedende dienst aangeven hoe zij deze eis ziet in het kader van de aansluiting op de KPI?	Correct

32	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“6. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die zowel telefonisch als via internet of mail beschikbaar is voor aangewezen contactpersonen.” Inschrijver werkt met een eigen klantportal waarop vragen en issues gemeld kunnen worden. Deze portal wordt ook aan de aanbestedende dienst beschikbaar gesteld. Bij inschrijver heeft deze portal de functie van mail overgenomen. Er kunnen dus geen mails naar de helpdesk gestuurd worden. Telefonisch contact is wel gewoon mogelijk. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet?	Akkoord
33	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“1. Het te leveren systeem wordt geleverd als webbased SaaS (Software as a Service) oplossing.” Voor ca. 99% van de medewerkers/gebruikers is onze applicatie toegankelijk zonder plug-in en via enkel een browser, namelijk het ESS/MSS deel van de applicatie. Deze webportal is voor medewerkers en managers toegankelijk via elke platform/gangbare browser en device. Echter, voor een zeer beperkt deel van de gebruikers (<1%), namelijk de medewerkers van de salarisadministratie c.q. functioneel beheer, is een optimale en volledige functionaliteit via een Citrix verbinding beschikbaar. Hier is alleen een internetverbinding voor vereist. De benodigde plug-in wordt door inschrijver meegeleverd. Als alternatief kan er ook zonder plug-in gewerkt worden. De applicatie wordt dan in Citrix via de browser gepresenteerd, er is geen verlies in functionaliteit. De beste gebruikerservaring is er via de Citrix plug-in, bijvoorbeeld bij het gebruik van sneltoetsen - die werken via de Citrix plug-in beter, omdat de browser dezelfde sneltoetsen kan hebben kan dit conflicteren. Citrix geldt dus voor minder dan 1% van de organisatie. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het gebruik van de Citrix Plug-in? Zo niet, kunt u dit dan toelichten?	Akkoord
34	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	“1. Het te leveren systeem wordt geleverd als webbased SaaS (Software as a Service) oplossing.” Voor de optimale werking voor het ontwerpen en bewerken van bijvoorbeeld documenten (zoals gegenereerde arbeidscontracten) en het aanpassen en onderhouden van rapportages in Excel biedt inschrijver een integratie met MS Office 365 middels een plug-in. Deze plug-in is enkel nodig voor een beperkt aantal HR professionals. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met deze uitzondering? Zo nee, waarom niet?	Akkoord
35	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 3.2.1 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht	“Inschrijver is afdoende verzekerd voor de opgenomen bedragen ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.” Inschrijver heeft nergens deze bedragen aangetroffen. Kan de aanbestedende dienst deze nog bekend stellen?	Deze staan vermeldt in artikel 26 in de ARBIT voorwaarden

36	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren	“Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7. Het cijfer mag niet meer dan 1,0 zakken ten opzichte van de vorige periode.” Indien inschrijver over een periode een 9 of hoger behaalt, bestaat het risico dat er met meer dan 1,0 gezakt wordt in een volgende periode. Een 8,0 is echter nog steeds een uitstekende score die ruim boven de 7,0 ligt. Deze eis in de KPI is daarom erg streng en overbodig. Inschrijver verzoekt om dit gedeelte uit de KPI weg te laten. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, en opgenomen / gewijzigd in concept overeenkomst.
37	Inhoud	Aanbestedingsdocument – 1.2.6 Te sluiten overeenkomst	In de rangvolgorde ontbreekt de SLA nog. Dit geldt ook voor artikel 1.3 van de concept overeenkomst. In de ogen van inschrijver is op deze overeenkomst wel een SLA van toepassing, aangezien het HRM-systeem op basis van SaaS wordt geleverd. De SLA kan na gunning met de winnende inschrijver worden afgesloten, maar aangezien dit een belangrijk document is over de dienstverlening, acht inschrijver het van groot belang dit ook in de rangvolgorde op te nemen. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De SLA is onderdeel van de overeenkomst en hoeft dus niet separaat benoemd te worden in de rangvolgorde.
38	Inhoud	Scope	Kunt u aangeven welke functionaliteit AT op dit moment gebruikt binnen Youforce van Raet? Zowel voor Youforce Onderwijs als voor RPSA (welke modules in gebruik). Dit ivm de implementatie en conversie. Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 1.2.2 blz 5	Raet RPSA: Salarisverwerking (waaronder ook loonaangifte en aangifte pensioengegevens) , salarisdocumenten inzien (salarisdossier), rapportages op looncomponenten. AT Scholen Youforce kent naast het voorgenoemde ook nog: rapportages op overige personeelsgegevens, verzuim management, digitaal personeelsdossier, plaatsen en bewerken van vacatures via Raet (werving en selectie) en self service (ESS en MSS) voor invoer mutaties.
39	Inhoud	KPI's	"Bij KPI 1 staat Oplossingstijd vragen aan helpdesk, norm: 95% conform onderstaande eisen: • Informatieve vragen: Binnen twee werkdagen • Niet productie verstorende problemen: Hersteltijd binnen 1 werkweek; • Productie verstorende problemen: Hersteltijd/workaround binnen 1 werkdag; Tegelijkertijd staat op pagina 14 (paragraaf ""Communicatie"", bullet 7): De helpdesk voorziet in een oplossing binnen 24 uur voor software problematiek. Leverancier stelt voor om ""in geval van productie verstorende problemen"" toe te voegen aan punt 7 danwel hier te refereren aan de oplostijden conform de gestelde normen in 1.2.8. Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 1.2.8 blz 7"	Zie antwoord op vraag 31.
40	Inhoud	contactpersoon	"Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon inclusief vaste vervanger voor AT Scholen aan die kennis heeft van het systeem en de processen binnen AT Scholen voor een snelle en AT Scholen specifieke reactie bij vragen en overleggen. Vraag: Inschrijver neemt aan dat u hiermee doelt op een vaste contactpersoon buiten de reguliere servicedesk om, en dit niet bedoelt als vervanging van de reguliere servicedesk. Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 9 blz 14"	Correct
41	Proces	Toegang externen	In het systeem moeten externen ook toegang krijgen tot het systeem. In het prijzenblad zijn externen niet als aparte gebruiker opgenomen. Wij verzoeken u deze gebruikersgroep toe te voegen aan het prijzenblad. Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 4.1 (24) blz 15	In eerste instantie betreft het slechts 1 persoon (mogelijk wel een groei naar een groep van maximaal 10 personen). Dit wordt niet apart uitgevraagd op het prijzenblad en is onderdeel van de inschrijving.

42	Inhoud	Conversie	Kunt u tbv de conversie aangeven om hoeveel dossiers en records het gaat en van welke modules er gebruik wordt gemaakt bij Raet? Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 4.1 (37) blz 16	Een conversie van ongeveer 900 actieve medewerkers. Daarnaast ongeveer 2000 PDF documenten (laatste salarisstroken / loonstaten). Antwoord modules in vraag 38. Conversie verzuimdossiers zie antwoord bij vraag 24
43	Inhoud	RPSA	Wat bedoelt de aanbestedende dienst met RPSA? Wellicht Rosa? Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf Punt 37 blz 16	Daarmee bedoelen we het product van Raet voor salarisverwerking voor MKB klanten (ons schoonmaakbedrijf wordt vanuit daar verloond ivm 4 wekelijkse verloning). RPSA staat eigenlijk voor Raet Personeels en Salarisadministratie
44	Proces	implementatie	Aantal pagina's bij vraag 3. Is het mogelijk om het aantal paginas te verhogen naar 10 A4? Dit om een goede projectaanpak te kunnen beschrijven. Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 4.2 blz 17	De maximaal enkelzijdige pagina's A4 wordt aangepast naar 6 A4, inclusief de planning.
45	Inhoud	Meesterbaan	"Aanbestedende dienst geeft aan dat een koppeling met Meesterbaan onderdeel is van de scope. Inschrijver neemt derhalve aan dat het werving en selectie proces in Meesterbaan plaatsvindt. Dat gaat specifiek over de eerste gedachtenstreep: het plaatsen van vacatures, het uitnodigen van sollicitanten en de aanvraag VOG. Inschrijver neemt aan dat u van het systeem van Inschrijver verwacht dat ze invulling geeft aan de punten die onder de 2e en 3e gedachtenstreep worden beschreven. Klopt deze aanname Deze vraag heeft betrekking op het "Beschrijvend Document" paragraaf 4.2.4 blz 18"	Meesterbaan is een kanaal waarop AT scholen vacatures plaatst, maar niet de werving en selectie op doet. Dat gebeurt momenteel binnen Raet werving en selectie module. Het ideaal voor AT scholen is om zoveel mogelijk stappen binnen werving en selectie te centreren binnen de nieuwe HR software. Daarom willen we graag weten op welke vlakken een inschrijver ons kan ondersteunen in deze wens of op welke manier de processen eruit zouden kunnen zien (best practice) gebruikmakend van de nieuwe HR software.
46	Proces	Prijzenblad- vergelijkingsuren	"In het prijzenblad wordt gewerkt met 'vergelijkingsuren' voor de implementatie. Kunt u toelichten hoe leverancier hiermee om moet gaan? Bijv. als leverancier in werkelijkheid meer of minder uren nodig heeft, dien je dan je uurtarief hierop aan te passen? Dan kun je in feite afwijkende uurtarieven krijgen. Stel (denkbeeldig voorbeeld) standaard uurtarief van leverancier is 125 euro en de leverancier heeft 500 uur nodig voor de implementatieconsultant, dan wordt het uurtarief dus (125x500 / 400 vergelijkingsuren) 156,25 euro. En stel dat de leverancier 300 uur nodig heeft wordt het uurtarief (125x300 / 400 vergelijkingsuren) 93,75 euro. Klopt deze redenatie en wenst AT dat leveranciers de prijs op deze manier invullen? Deze vraag heeft betrekking op het "Prijzenblad" paragraaf n.v.t. blz n.v.t."	De vergelijkingsaantallen uit het prijzenblad kunnen niet als uren worden gezien en zijn fictieve aantallen enkel als factor om tot een vergelijkingsprijs te komen en te kunnen beoordelen. Het uurtarief voor de implementatieconsultant wordt opgegeven in het prijzenblad, en bij open vraag 3 wordt de prijsopbouw van de totale implementatie kosten t.o.v. de uurtarieven verder uitgevraagd.
47	Proces	Prijzenblad	Graag zien wij nog een aparte regel voor de gebruikersgroep "externen". Alleen als zij ook toegang krijgen tot het systeem (ESS). Deze vraag heeft betrekking op het "Prijzenblad" paragraaf n.v.t. blz n.v.t.	In eerste instantie betreft het slechts 1 persoon (mogelijk wel een groei naar een groep van maximaal 10 personen). Dit wordt niet apart uitgevraagd op het prijzenblad en is onderdeel van de inschrijving.
48	Contract	Facturatie	"Specifieke eisen ten aanzien van de facturatie zijn: • Implementatiekosten worden per maand achteraf, op basis van de stand van de uitvoering van de planning, gefactureerd. • Gebruiksrechten voor de software worden gefactureerd vanaf het moment dat de salarisadministratie wordt gevoerd in het systeem(01-01-2021). Kosten voor gebruiksrechten worden per kwartaal achteraf gefactureerd. Vraag: In de markt is het gebruikelijk om de facturatie voor het gebruiksrecht van software vooraf te doen. Leverancier stelt voor om de zin ""Kosten voor gebruiksrechten worden per kwartaal achteraf gefactureerd"" te vervangen door Kosten voor gebruiksrechten worden per maand vooraf gefactureerd o.b.v.. het werkelijke aantal gebruikte licenties in de vorige maand. Aan het eind van iedere maand stuurt de leverancier een correctie factuur met de werkelijk gebruikte licenties in die maand. Deze vraag heeft betrekking op de "AT Scholen HR software concept overeenkomst" paragraaf 5.2 blz 2"	Akkoord, en gewijzigd in concept overeenkomst.

49	Proces	Aanbestedingsdocument - 4.4 Presentatie ter verificatie	Kunt u aangeven wanneer u de uitnodigingen verstuurt voor de mogelijke presentatie op 4 juni? Dit met het oog op voorbereidingstijd voor inschrijver.	Het is een strakke planning, mede door veel vakantie- en feestdagen. De consensusvergadering vindt op 2 juni plaats, daarna kunnen de inschrijvers die in aanmerking komen voor de presentatie pas een uitnodiging ontvangen, en degene die niet in aanmerking komen ook op de hoogte worden gesteld. Dit vindt uiterlijk 2 juni om 17.00 uur plaats.
50	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.3 Prijs	Opdrachtnemer baseert de gebruikerskosten op basis van het gemiddeld aantal medewerkers over de 12 maanden voorafgaand aan het nieuwe jaar. Ter illustratie: De gebruikskosten voor 2021 worden bepaald op basis van het gemiddeld aantal medewerkers in de periode december 2019 t/m november 2020. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	De kosten voor gebruiksrechten van de software worden jaarlijks, steeds in oktober van het voorgaande jaar vastgesteld. Het aantal medewerkers dat in oktober van enig jaar verloond is geldt als basis voor de verrekening van kosten voor het daarop volgende jaar.
51	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht. Eis 22	Kunt u aangeven hoeveel medewerkers er onder de verschillende cao's vallen?	schoonmaak: 40, Kinderopvang: 15, PO: 365, VO: 480
52	Inhoud	Prijzenblad	Welke rechten kunnen er worden ontleend aan de genoemde aantallen ter vergelijking in het prijzenblad?	Daar kunnen geen rechten aan worden ontleend, de genoemde aantallen ter vergelijking zijn fictief om tot een vergelijkingsprijs te komen.
53	Inhoud	Prijzenblad	Kunt u aangeven hoe u tot het aantal uren voor het vergelijk van de kosten bent gekomen. U neemt in de vergelijking 600 uur op voor trainer / opleider terwijl u voor implementatie consultant en ontwikkelaar totaal 500 uur als vergelijking opneemt. Dit lijkt ons een onevenredige verhouding tussen implementatie/ inrichting t.o.v. training en opleiding.	Zie antwoord op vraag 46
54	Inhoud	Prijzenblad	Bij trainingen is het gebruikelijk om te factureren op basis van het aantal gevolgde trainingen en niet op basis van een uurtarief van een trainer. Een e-learning is bijvoorbeeld ook niet terug te rekenen naar een uurtarief voor een trainer, maar maakt wel deel uit van het instructie en trainingsaanbod van inschrijver. Hoe ziet u dit in relatie tot het opgeven van een uurtarief voor training?	De aanbestedende dienst wil inschrijver vragen om dit te verdisconteren en het wel onderdeel uit te laten maken van het uurtarief indien dit nodig wordt geacht.
55	Inhoud	Prijzenblad	Zijn de uurtarieven in het prijzenblad bindend voor de implementatie?	De prijzen die zijn opgegeven in het prijzenblad bij het indienen van de offerte zijn bindend voor de gehele contractlooptijd.
56	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht - Vraag 4	Kunt u aangeven wat uw huidige doorlooptijd is van het indiensttredingsproces in dagen?	Tussen intake door HR en een volledig administratieve afhandeling (= opvoer personele- en salarisgegevens + export HR gegevens tbv aanmaak digitale AT Scholen ID voor medewerker + door het bestuur getekende contractaanbieding verstuurd naar de nieuwe medewerker) ligt naar schatting nu gemiddeld 10 werkdagen
57	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht. Eis 41	Opdrachtnemer factureert normaal gesproken gebruikskosten maandelijks achteraf. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 48
58	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht. Eis 1	Kunt u aangeven wat u verstaat onder webbased SaaS? Verstaat u hier ook onder dat de applicatie vrij van plug-ins, citrix receivers, tokens, etc. werkt?	Zie antwoord op vraag 33
59	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 1.2.8 Kritische prestatie indicatoren	Inschrijver hanteert voor al haar >10.000 klanten de volgende standaard oplostijden: Prio 1: oplossing door middel van een workaround. 90% binnen 24 uur en 100% binnen 48 uur. Prio 2: Structurele oplossing tussen de 30-90 kalenderdagen. Prio 3: Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen. Bent u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, de KPI's die de aanbestedende dienst heeft opgesteld blijven van kracht, dit is met zorg opgesteld.

60	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 1.2.8 Kritische prestatie indicatoren	Wij begrijpen de behoefte van aanbestedende dienst om grip te hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en hechten ook veel waarde aan het werken aan een duurzame relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het voorgestelde model waarbij cijfers worden gegeven over een aantal kpi's, is naar onze mening echter arbitrair. Immers bij een kleine populatie kan 1 slecht cijfer het gemiddelde cijfer sterk beïnvloeden. Wij stellen daarom een ander model voor waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt gemonitord. Wij stellen voor om op kwartaal basis een serviceoverleg te houden waarin het servicelevel (SLA) wordt gemonitord en tevens de ervaren dienstverlening (ondersteuning, beschikbaarheid, communicatie en bereidheid mee te denken) over het afgelopen kwartaal wordt geëvalueerd. Op basis van deze gesprekken kan tijdig en frequenter worden bijgestuurd om mogelijke ontevredenheid weg te nemen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Niet akkoord, zie ook antwoord op vraag 59.
61	Contract	Aanbestedingsdocument - 1.2.6 Te sluiten overeenkomst	Inschrijver interpreteert het af te sluiten contract als een jaarlijks opzegbaar contract. Dit is vrij ongebruikelijk, wij zien vaker een initiële contracttermijn van 3-4 jaar, met meerdere verlengingsopties. Kunt u toelichten waarom u voor deze vorm kiest? En bent u bereid dit aan te passen naar 5 periodes van 3 jaar?	Dit past het best bij de type opdracht. Bij de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging wordt het recht m.b.t. redelijkheid en billijkheid in acht genomen.
62	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Communicatie - Eis 11	Het is op dit moment nog niet mogelijk om gegevenslevering aan RAS te doen. Is het voor u akkoord om dit handmatig te doen?	We zijn onbekend met deze optie en kunnen hier niet zonder verdere toelichting op de impact hiervan (werkzaamheden en mogelijke kosten) een akkoord op geven.
63	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht - Vraag 3	Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 4 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 gebruiken (inclusief planning). Gaat u akkoord met een verhoging naar 6 enkelzijdige A4 pagina's?	De maximaal enkelzijdige pagina's A4 wordt aangepast naar 6 A4, inclusief de planning.
64	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Functionaliteiten - eis 37	Voor ons is een implementatie altijd een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarin we als partners optrekken. U geeft aan dat de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer zou moeten liggen. Hoe ziet u uw eigen verantwoordelijkheid hierin?	Dit is af te leiden aan de doelstelling van open vraag 3. De implementatie wordt gepland in overleg met en na akkoord van opdrachtgever.
65	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Functionaliteiten - eis 31j	U vraagt in deze eis dat het systeem voorzien is van deugdelijke encryptie. De integraties die vanuit ons systeem worden gelegd zijn encrypties. Daarnaast hebben wij een partnership met Amazon, waardoor gewaarborgd is dat alleen medewerkers toegang hebben tot de gegevens die daar ook daadwerkelijk rechten toe hebben. Mocht u hier meer over willen lezen willen wij u graag verwijzen naar: https://aws.amazon.com/security/ . Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	akkoord
66	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Functionaliteiten - eis 31e	Kunt u aangeven hoeveel documenten u wilt converteren?	Dit is afhankelijk van mogelijkheden tot archieflicentie. Zie vraag 24, vraag 25 en vraag 26 voor indicaties
67	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Communicatie - Eis 12	Ons HRM systeem voorziet in standaard integraties door middel van XML webservice, waarmee met andere partijen eenvoudig gegevens is te delen, mits de ontvangende partij dit toestaat. Daarnaast bieden we op sommige vlakken ook een open API aan. We gaan graag na eventuele gunning met u in gesprek welke vorm van koppelen wenselijk is per integratie. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	We moeten minimaal de huidige structuur kunnen handhaven zodat de aanmaak van medewerker accounts (Active Directory) gewoon doorgang kan vinden.
68	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.4. Presentatie ter verificatie	U geeft in het aanbestedingsdocument geen richtlijnen aan voor de verificatie. Betekent dit dat Opdrachtnemer vrij is om de demo/verificatie zelf vorm te geven?	Inschrijver geeft tijdens de presentatie inzicht in het HR systeem uit de offerte en wordt de gebruiksvriendelijkheid getoetst.
69	Inhoud	Aanbestedingsdocument - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Is het toegestaan om screenshots aan de beantwoording van de vragen toe te voegen als bijlage?	Het is aan de inschrijver om te bepalen op welke wijze de open vragen worden beantwoord mits het aan de vormvereisten voldoet. Let wel een bijlage is enkel toegestaan waarnaar dit expliciet beschreven wordt.

70	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Gebruikers - eis 35	Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er geïnstrueerd dienen te worden en welke functies dit betreffen?	We hebben 7 kern HR gebruikers en 2 financieel medewerkers die rapportages en de declaratieomgeving willen gebruiken. Van de kern HR gebruikers moet iedereen wegwijs worden van alle opties. Een verdieping per functionaliteit zal later pas uitgesplitst kunnen worden (in overleg met HR manager zullen huidige functies anders ingericht moeten worden). In ieder geval zullen aan alle verdiepingen minimaal 2 gebruikers willen deelnemen (salarisverwerking, applicatiebeheer, rapportage omgeving, werving en selectie, personeelsdossier, digitale correspondentie opstellen en verwerken, talent management en verzuim management. Nadere invulling in zal in zie antwoord vraag 70
71	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Gebruikers - eis 34	Kunt u aangeven hoeveel gebruikers er geïnstrueerd dienen te worden en welke functies dit betreffen?	
72	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Functionaliteiten - eis 30	Kunt u aangeven wat u verstaat onder Talent Management?	Een omgeving waarin een manager minimaal functionerings- en beoordelingsgesprekken kan registreren (datum en uitkomsten van gesprekken). Op dit moment ligt dit proces nog vrijwel volledig buiten de HR administratie (behalve het bewaren van een afschrift van gespreksverslag in PDOL), hierin willen we graag zien wat nog meer kan binnen de HR oplossing.
73	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Functionaliteiten - eis 24	Kunt u aangeven hoeveel externe mensen u zou willen opnemen in het systeem?	In eerste instantie betreft het slechts 1 persoon (mogelijk wel een groei naar een groep van maximaal 10 personen). Dit wordt niet apart uitgevraagd op het prijzenblad en is onderdeel van de inschrijving.
74	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Rapportages - eis 16	Kunt u bij deze eis een toelichting geven waarom u graag een export zou willen van "alle velden" naar Word, Excel en PDF?	Om de rapportages intern te kunnen bespreken/ op te volgen waar nodig.
75	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Rapportages - eis 15	In ons systeem staan een groot aantal standaard rapportages en dashboards. Tevens is het mogelijk om eigen rapportages samen te stellen en te publiceren voor gebruikers in het systeem. Er kan gebruik worden gemaakt van velden in database. Bent u akkoord met deze werkwijze?	Eis 15 staat ons inziens helder beschreven, en hier dient inschrijver aan te voldoen bij inschrijving.
76	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Rapportages - eis 14	U vraagt dat rapportages door AT Scholen zelf gebouwd kunnen worden of door Opdrachtnemer. Kunt u toelichten wanneer Opdrachtnemer de rapportages voor Opdrachtgever zou moeten genereren? Kunt u hierbij een voorbeeld noemen?	Uw vraag wordt niet helemaal begrepen. Het systeem dient de rapportages te kunnen generen indien een gebruiker behoefte heeft aan de betreffende rapportage.
77	Inhoud	Aanbestedingsdocument - Communicatie - Eis 6	U vraagt of de opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die zowel telefonisch als via internet of mail beschikbaar is. Om u zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen is het mogelijk om onze helpdesk telefonisch te benaderen en calls via internet in te dienen waarbij de voortgang van ingediende call zichtbaar is. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Eis 6 staat ons inziens helder beschreven, beschikbaarheid via internet maakt onderdeel uit van de eis.
78	Contract	Arbit 2018 - art 38 t/m 41	Inschrijver merkt graag voor de volledigheid op dat deze artikelen niet van toepassing zijn op de dienstverlening die zij levert.	Algemene voorwaarden zijn algemeen van aard zijn. Er kunnen dus artikelen in de algemene voorwaarden staan die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening.
79	Contract	Arbit 2018 - art 80 t/m 84	Inschrijver merkt graag voor de volledigheid op dat deze artikelen niet van toepassing zijn op de dienstverlening die zij levert.	Algemene voorwaarden zijn algemeen van aard zijn. Er kunnen dus artikelen in de algemene voorwaarden staan die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening.

80	Contract	Arbit 2018 - 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 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." Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord om indien Opdrachtgever de test door een derde wil laten uitvoeren, er eerst overeenstemming wordt bereikt over deze derde. Niet akkoord betreft de definitie waarop een storing is verholpen. Als de situatie zich voordoet wordt ook per situatie de wijze van opvolging gedefinieerd.
81	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Niet akkoord
82	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Akkoord
83	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Opdrachtnemer dient zijn SLA toe te voegen als verificatie bij open vraag 1
84	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Artikel 73.2 beslaat slechts 1 zin. Opdrachtgever gaat ermee akkoord deze te laten vervallen. Als een nieuwe versie tot gevolg heeft dat een of meer van de overeengekomen functionaliteiten niet meer beschikbaar zijn kan Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden en de opdracht opnieuw aanbesteden. Opdrachtnemer is in dat geval aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever leidt.
85	Contract	Arbit 2018 - art 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 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?	De bepaling wordt niet geschrapt, er kunnen artikelen in de algemene voorwaarden staan die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening. Indien het zich voordoet worden voorwaarden in alle redelijkheid per situatie tussen de partijen overlegd.

86	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Opdrachtnemer houdt zich aan de aanvullende begripsbepalingen zoals door ARBIT is gedefinieerd.
87	Contract	Arbit 2018 - art 57 t/m 60	Inschrijver wil graag op voorhand aangeven dat er geen sprake zal zijn van maatwerkprogrammatuur.	Algemene voorwaarden zijn algemeen van aard zijn. Er kunnen dus artikelen in de algemene voorwaarden staan die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening. Maatwerkprogrammatuur is niet gevraagd.
88	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Niet akkoord, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de diensten, maar dit zal in samenwerking zijn met Opdrachtgever.
89	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Het gaat in deze bepaling niet om de aanbestedende dienst maar om bevoegde instanties. Daaraan zal Opdrachtnemer bij wet medewerking moeten verlenen.
90	Contract	Arbit 2018 - art 47	Inschrijver heeft een software escrow overeenkomst afgesloten met een externe partij. Contactgegevens en informatie kan Inschrijver u – na eventuele gunning – verstrekken. 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.	Bedankt voor uw toelichting.
91	Contract	Arbit 2018 - art 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.	Algemene voorwaarden zijn algemeen van aard zijn. Er kunnen dus artikelen in de algemene voorwaarden staan die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening.
92	Contract	Arbit 2018 - art 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 dan wel 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 zal nieuwe functionaliteit moeten kunnen testen en mogelijk inrichting moeten aanpassen. Uiteraard gebeurt dat alleen binnen de mogelijkheden die Leverancier biedt.

93	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst behoudt dit recht, maar zal dit in alle redelijkheid en billijkheid toepassen.
94	Contract	Arbit 2018 - art 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 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?	Zie antwoord op vraag 93.
95	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Opdrachtgever kan bevestigen dat hier niet lichtzinnig mee om wordt gegaan, alvorens wordt overgegaan op ontbinding, zal eerst een in gebreke stelling gehanteerd worden met een redelijke termijn om als nog na te komen.
96	Contract	Arbit 2018 - art 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.	De bepaling 27.2 blijft van kracht, echter indien er sprake is van een overmachtssituatie die aantoonbaar gemaakt kan worden aan Opdrachtgever geldt dit als uitzondering.
97	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Op het moment dat Opdrachtnemer aansprakelijk is gesteld, dus er is vastgesteld dat Opdrachtnemer een fout heeft gemaakt, moet zij kunnen instaan voor de schade. Dit artikel wordt niet aangepast.

98	Contract	Arbit 2018 - art 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?	In dit artikel gaat het niet over de termijn van de Prestatie, maar alle bepalingen gelden voor de gehele looptijd dus ook voor verlengingen. Het standpunt van Inschrijver dat de overeenkomst tussentijds kan worden opgezegd volgens artikel 30,3 deelt Opdrachtgever niet. Artikel 30,3 ziet op bepaalde specifieke gevallen waarvoor Opdrachtgever de mogelijkheid heeft voor opzegging. In het antwoord op vraag 104 is aangegeven dat na gunning artikel 6 en 7 uit de model ARBIT overeenkomst worden gevuld. Hierdoor wordt ook de Vergoeding gedefinieerd. De aansprakelijkheid is conform artikel 26.3 beperkt tot vier maal de hoogte van de vergoeding. Er wordt geen onderscheid gemaakt in schade. De schade is in artikel 26,4 voldoende beperkt.
99	Contract	Arbit 2018 - art 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 deze partijen. Inschrijver stelt voor 'waaraan door Opdrachtgever nadere voorwaarden kunnen worden verbonden' te verwijderen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dit is akkoord.
100	Contract	Arbit 2018 - art 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?	De bepaling wordt niet aangepast.
101	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Dit is akkoord.

102	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Dit is akkoord. Opdrachtnemer dient bij Inschrijving de SLA in te dienen, ter verificatie door Opdrachtgever voor het antwoord op open vraag 1. (hoe het systeem de eisen realiseert).
103	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Nee dit is niet akkoord. Mocht dit relevant zijn, dan stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte en wordt per situatie gekeken naar een passende termijn.
104	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Dit is akkoord, Opdrachtnemer en Opdrachtgever vullen na gunning artikel 6 en 7 van de ARBIT modelovereenkomst in en voegen die toe aan het contract na akkoord van Opdrachtgever.
105	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Het idee van Algemene voorwaarden is dat ze algemeen van aard zijn. Er staan dus artikelen in de algemene voorwaarden die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening. Het artikel wordt niet aangepast, mocht Opdrachtgever hiervan gebruik maken zal hij dit met Opdrachtnemer bespreken.
106	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Zie het antwoord op vraag 108
107	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Dit is akkoord. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te maken dat hij alle mogelijke maatregelen heeft getroffen.
108	Contract	Arbit 2018 - art 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 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?	Uiteraard zal pas een claim volgen als is vastgesteld dat er sprake is van inbreuk op IE rechten.

109	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Zoals u aangeeft zullen de intellectueel eigendomsrechten alleen in de specifieke gevallen toekomen aan Opdrachtgever, als er specifiek voor Opdrachtgever is ontworpen of vervaardigd. Dit is voldoende afgekaderd en artikel 8,1 lid a wordt gehandhaafd.
110	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Er bestaat in de algemene voorwaarden geen artikel 6.7.
111	Contract	Arbit 2018 - art 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?	Dit is niet akkoord. Een gebrek is gedefinieerd als storing of mankement waardoor het systeem niet goed gebruikt kan worden. Juist omdat het een SAAS-dienst betreft is het aan Leverancier om dit te herstellen (in een verbeterde versie). Dat niet alle gebreken in de risicosfeer van Inschrijver liggen is voldoende geregeld in artikel 12.6 van de ARBIT.
112	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - Bijlagen	De bijlagen lijken inhoudelijk niet aan te sluiten bij de door Aanbestedende Dienst gevraagde diensten. Inschrijver stelt voor om de bijlagen na eventuele gunning gezamenlijk af te stemmen op de af te nemen diensten. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Opdrachtgever betreft de interne deskundigen bij de toetsing van de inhoud van de bijlagen van deze overeenkomst. Na gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve bijlagen bij de overeenkomst in overleg vast.
113	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 12.1	Gedurende de Overeenkomst kan Aanbestedende Dienst zelf gegevens behouden of verwijderen. Na einde van de Overeenkomst zullen Partijen afspraken maken over het terug overdragen, dan wel behouden, dan wel verwijderen van de persoonsgegevens. Deze plicht tot het naleven van bewaartermijnen rust dan ook niet op Inschrijver. Inschrijver stelt voor deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De uitgangspunten van deze Model Verwerkersovereenkomst 3.0 blijven gehanteerd en wordt niet van afgeweken. Op alle bepalingen in de overeenkomst wordt het recht van de redelijkheid en billijkheid toegepast.
114	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 11.3	Inschrijver meent dat deze bepaling niet hoeft te worden opgenomen. Inschrijver is verplicht om met haar sub-verwerkers een overeenkomst overeen te komen. Inschrijver staat ook in voor haar sub-verwerkers. Het bepaalde in dit artikel is te specifiek omschreven en kan niet per klant worden nageleefd omdat Inschrijver over het algemeen dezelfde subverwerkers inzet voor al haar klanten en hier al overeenkomsten mee zijn gesloten. Inschrijver stelt voor dit artikel niet van toepassing te verklaren omdat het voldoende waarborg biedt in overeenstemming met de AVG. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113
115	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 10	In principe worden er geen gegevens opgeslagen buiten de Europese Economische Ruimte. Inschrijver maakt gebruik van Microsoft als subverwerker. Bij het inrichten van de omgeving selecteert Inschrijver 'West-Europa' als regio voor dataopslag. Microsoft garandeert dat de data nergens anders wordt opgeslagen dan in die geselecteerde regio. Alleen in zeer incidentele gevallen zou er sprake kunnen zijn dat – vanwege supportredenen – verwerking buiten de EER plaatsvindt, vanwege de beschikbaarheid van de juiste, gespecialiseerde kennis. Ook in die situaties blijft data opgeslagen in Europa, maar wordt toegang verleend aan de support engineer die zich mogelijk buiten de EER bevindt. Daarbij is ook nog zeker niet gezegd dat toegang wordt verkregen tot persoonsgegevens, laat staan die van uw organisatie. Omdat het echter niet uitgesloten kan worden, wijst Inschrijver u hier graag op voorhand op. Kunt u zich vinden in bovenstaande toelichting? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113

116	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 7.5	Inschrijver zal als Verwerker nooit een datalek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, nu dit gedaan dient te worden door de Verwerkingsverantwoordelijke. Natuurlijk zal inschrijver Verwerkingsverantwoordelijke hier altijd naar haar kunnen ondersteunen. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst de bepaling overeenkomst aan te passen.	Zie antwoord op vraag 113
117	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 7.6	Leverancier begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om te kunnen auditen/toetsen, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter ruim 10.000 klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte controle/auditrechten kan toekennen. Om aan beide belangen tegemoet te komen, ondervangt Inschrijver dit voor het overgrote deel van haar dienstverlening door middel van een onafhankelijke audit, welke tot op heden op eigen kosten jaarlijks wordt geactualiseerd. Bovendien is Inschrijver voor het overgrote deel van haar dienstverlening ISO 27001 gecertificeerd. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen zijn, waardoor Aanbestedende Dienst ervan uit mag gaan dat er afdoende wordt gecontroleerd. Op deze manier kan Aanbestedende Dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen, en kan Inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Inschrijver stelt voor bovenstaande toelichting – na eventuele gunning - toe te voegen aan de bepaling. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113
118	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 7.2c	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst op de woorden ‘Onderwijsinstelling wordt in de gelegenheid gesteld om de logbestanden periodiek te controleren’ buiten toepassing te laten. Inschrijver kan gelet op de omvangrijke informatie in logbestanden deze controle immers niet toestaan. Indien noodzakelijk zal Inschrijver zich tot het uiterste inspannen om de Aanbestedende Dienst op andere wijze inzage te verschaffen. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113
119	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 5.6	Deze bepaling is niet van toepassing op de uitgevraagde diensten. Inschrijver verzoekt dan ook om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113
120	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 5.5	Deze bepaling is niet van toepassing op de uitgevraagde diensten. Inschrijver verzoekt dan ook om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113
121	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 5.4	Aanbestedende Dienst blijft verwerkingsverantwoordelijke voor haar persoonsgegevens. Inschrijver verzoekt dan ook om deze bepaling door te halen. Kan Aanbestedende Dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 113
122	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 5.3	De privacybijsluiter zal niet zien op een Leermiddel en Toets en/of een School- en Leerlinginformatiemiddel, maar op HR. Inschrijver stelt voor dat Aanbestedende Dienst en Inschrijver de bijlagen gezamenlijk invullen. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Klopt, zie antwoord op vraag 112
123	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - art 4.1	Hoewel Inschrijver het convenant respecteert/erkent, is dit opgesteld voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van het gebruik van digitale onderwijsmiddelen voor het volgen van onderwijs bij onderwijsinstellingen. De uitgevraagde dienst ziet toe op HR Software, wat iets wezenlijks anders is. In hoeverre verwacht de Aanbestedende Dienst een onderschrijving van Inschrijver?	Zie antwoord op vraag 112

124	Contract	Concept verwerkersovereenkomst - Algemeen	Inschrijver biedt de uitgevraagde oplossing aan op basis van Software as a Service (SaaS). Dit houdt kort gezegd in dat we al onze klanten binnen dezelfde IT-architectuur ondersteunen in de cloud (het multi-tenant-principe). De standaardisatie biedt Inschrijver als groot voordeel dat de Aanbestedende Dienst altijd en overal over een breed aanbod van actuele en innovatieve HR-software beschikt. Ook betekent het dat die standaardisatie is doorgevoerd in de standaard verwerkersovereenkomst waaronder Inschrijver deze levert. Inschrijver verzoekt dan ook om voor de uitgevraagde diensten de verwerkersovereenkomst van Inschrijver te hanteren. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet? Voor zover de Aanbestedende Dienst hiermee niet kan instemmen, verzoekt Inschrijver om de bijlagen bij de verwerkersovereenkomst -na gunning- samen nader te concretiseren. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Klopt, zie antwoord op vraag 112. De bijlagen worden na gunning verder gespecificeerd.
125	Contract	Concept overeenkomst - artikel 9.1	Het verwerken van persoonsgegevens is de core business van Inschrijver. Inschrijver stelt dan ook voor om de aansprakelijkheid uit de Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst gelijk te houden en daarbij aan te sluiten bij de opmerkingen en verzoeken zoals Inschrijver die bij de betreffende bepalingen van de ARBIT heeft gesteld. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, een opdrachtnemer is aansprakelijk als gevolg van verwijtbaar doen of (na-) laten. Als de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt wordt is de schade niet verdwenen maar komt die voor rekening van opdrachtgever. De schade die voortvloeit uit de regels waarvoor de Verwerkersovereenkomst is opgesteld is niet goed in te schatten. Dat is de reden dat de aansprakelijkheid in de Verwerkersovereenkomst niet wordt aangepast.
126	Contract	Concept overeenkomst - artikel 8.2	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling toe te voegen dat zij haar toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden en aan de door haar eventueel te verbinden voorwaarden aan een belangenafweging vooraf zal laten gaan. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Op alle bepalingen in de overeenkomst wordt het (<i>ongeschreven</i>) recht van de redelijkheid en billijkheid toegepast.
127	Contract	Concept overeenkomst - artikel 8.1	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om bij deze bepaling op te nemen dat zij haar voorafgaande toestemming verleent voor overdracht van rechten en verplichtingen aan derden die zijn opgenomen in de ISAE 3402 verklaring, aan een eventuele opvolger onder algemene titel en aan door middel van deze overeenkomst en daarbij behorende bijlagen goedgekeurde derden. Kan Aanbestedende Dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Op alle bepalingen in de overeenkomst wordt het (ongeschreven) recht van de redelijkheid en billijkheid toegepast.
128	Contract	Concept overeenkomst - artikel 6.1	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om hier (in plaats van één werkdag) een 'redelijke termijn' te hanteren. Niet elke klacht of situatie leent zich immers voor een (inhoudelijke) reactie binnen één dag. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, een schriftelijk reactie op de klacht binnen één werkdag blijft van toepassing. De wijze waarop de klacht wordt opgelost en dus de inhoudelijke reactie dan wel oplossing wordt in overleg en goedkeuring van Opdrachtgever opgevolgd.
129	Contract	Concept overeenkomst - artikel 5.4	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om aan deze bepaling toe te voegen dat Opdrachtgever haar akkoord niet op onredelijke gronden zal onthouden.	Op alle bepalingen in de overeenkomst wordt het (<i>ongeschreven</i>) recht van de redelijkheid en billijkheid toegepast.
130	Contract	Concept overeenkomst - artikel 5.3 en 5.4	Het kan voorkomen dat Inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van Aanbestedende dienst zelf. Daarom zou Inschrijver graag willen toevoegen dat het Inschrijver is toegestaan om in redelijkheid tussentijds haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door Inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal Inschrijver uiteraard vooraf aan Aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet? Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening, hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom u hier niet van af wil wijken?	Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2022 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Aanpassingen van prijzen dienen schriftelijk twee maanden voor ingang van de indexering kenbaar gemaakt te worden aan opdrachtgever.
131	Contract	Concept overeenkomst - artikel 5.2	Inschrijver stelt voor om deze bepaling (in het licht van artikel 11 ARBIT) te herformuleren en - na eventuele gunning - in overleg een voor beide partijen aanvaardbaar betaalschema op te stellen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De overeenkomst prevaleert boven alle ander documenten, artikel 5.2 blijft van kracht.

132	Contract	Concept overeenkomst - artikel 4.3 en 4.4	Inschrijver stelt voor om de afzonderlijke KPI's in een SLA op te nemen en deze SLA als bijlage bij de overeenkomst te voegen. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	De KPI's zijn gelijk aan de KPI's gesteld in 1.2.8 van het aanbestedingsdocument, dit is dus onderdeel van de uitvraag.
133	Contract	Concept overeenkomst - artikel 3.3	Mede gelet op de tijd en kosten die met de aanbesteding zijn gemoeid, acht Inschrijver het wenselijk om een duurzaam partnerschap aan te gaan voor een initiële vast staande periode van meerdere jaren. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst dan ook om tussentijdse beëindiging rekening houdend met de genoemde opzegtermijn pas na verloop van een periode van drie jaar mogelijk te maken. Is de Aanbestedende Dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Bij de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging wordt het (ongeschreven) recht m.b.t. redelijkheid en billijkheid in acht genomen.
134	Contract	Concept overeenkomst - artikel 1.3	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om de SLA ook als separate bijlage op te nemen en in dat kader onderdeel uit te laten maken van de Overeenkomst. Daarnaast verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst de SLA in te voegen op plek drie in de rangorde. Kan de Aanbestedende Dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Bij inschrijving dient Opdrachtnemer zijn SLA bij te voegen als verificatie bij open vraag 1
135	Contract	Concept overeenkomst - artikel 1.1	Inschrijver begrijpt waarom deze bepaling erin staat. Echter, acht Inschrijver het wel erg van belang dat delen van de voorwaarden, zoals de gebruiksvoorwaarden van een SaaS-dienst onderdeel worden van de overeenkomst. De dienstverlening van Inschrijver is heel specifiek en deze gebruiksvoorwaarden bevatten specifiek toegesneden bepalingen/voorwaarden waaronder Inschrijver haar dienst kan leveren. Om onduidelijkheden te voorkomen; dit zijn geen algemene voorwaarden met commerciële bepalingen. Inschrijver verzoekt dit omdat een SaaS-dienst afhankelijk is van veel verschillende factoren. Hoe uitgebreid de GIBIT ook is, dekt deze het volledige gebruiksrecht dat Inschrijver verleent aan een klant onvoldoende. Dit kan op den duur voor veel onnodige vragen en opmerkingen zorgen. Inschrijver zou daarom – na eventuele gunning en uiteraard op voorwaarde van inhoudelijke bespreking hiervan - graag ook haar gebruiksvoorwaarden onderdeel laten uitmaken van de overeenkomst. Staat Aanbestedende Dienst hier voor open? Zo nee, waarom niet?	Bij inschrijving dient Opdrachtnemer zijn SLA bij te voegen als verificatie bij open vraag 1
136	Contract	Aanbestedingsdocument p.7 – 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren: consequenties bij niet realiseren KPI's.	Indien de KPI's niet worden behaald, staat het Aanbestedende Dienst vrij om een schadevergoeding te vorderen. Inschrijver acht een daar bovenop komende boete niet rechtvaardig. Mede omdat niet elke overtreding even zwaar is, omdat boetes in hun aard onbeperkt zijn omdat zij per overtreding gelden. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om hiervan af te zien. Kan Aanbestedende Dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet? Indien Aanbestedende Dienst niet met voornoemd verzoek kan instemmen, verzoekt Inschrijver om de boetebepaling meer redelijk te maken door erbij op te nemen dat (1) een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt en (2) dat de boete pas opeisbaar is indien de schending die tot oplegging daarvan leidt door een bevoegde rechter is vastgesteld. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken, na niet realiseren van de KPI's, een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Als het resultaat dan nog niet behaald is mag Opdrachtgever de boete toepassen zoals opgenomen in de clausule, ook zonder vaststelling van bevoegd rechter. Gezien de waarde van de boete lijkt dit een realistischer scenario.
137	Contract	Aanbestedingsdocument p.7 – 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren: consequenties bij niet realiseren KPI's	Inschrijver vertrouwt erop dat bedoeld wordt wanneer KPI's toerekenbaar niet worden behaald. Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen? Zo nee, waarom niet?	Correct, mits Opdrachtnemer dat kan aantonen met valide en betrouwbare informatie.
138	Contract	Aanbestedingsdocument p.7 – 1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden	Inschrijver begrijpt waarom deze bepaling erin staat. Echter, acht Inschrijver het wel erg van belang dat delen van de voorwaarden, zoals de gebruiksvoorwaarden van een SaaS-dienst onderdeel worden van de overeenkomst. De dienstverlening van Inschrijver is heel specifiek en deze gebruiksvoorwaarden bevatten specifiek toegesneden bepalingen/voorwaarden waaronder Inschrijver haar dienst kan leveren. Om onduidelijkheden te voorkomen; dit zijn geen algemene voorwaarden met commerciële bepalingen. Inschrijver verzoekt dit omdat een SaaS-dienst afhankelijk is van veel verschillende factoren. Hoe uitgebreid de GIBIT ook is, dekt deze het volledige gebruiksrecht dat Inschrijver verleent aan een klant onvoldoende. Dit kan op den duur voor veel onnodige vragen en opmerkingen zorgen. Inschrijver zou daarom – na eventuele gunning en uiteraard op voorwaarde van inhoudelijke bespreking hiervan - graag ook haar gebruiksvoorwaarden onderdeel laten uitmaken van de overeenkomst. Staat Aanbestedende Dienst hier voor open? Zo nee, waarom niet?	Hier staat Opdrachtgever open voor, de gebruiksvoorwaarden van de Opdrachtnemer kunnen in dit geval onderaan in de rangvolgorde geplaatst worden van de documenten die er toe doen. Graag horen we in de Nota2 of dit voorstel akkoord is.

139	Contract	Aanbestedingsdocument p.6 – 1.2.6 Te sluiten overeenkomst	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om de SLA ook als separate bijlage op te nemen en in dat kader onderdeel uit te laten maken van de Overeenkomst. Daarnaast verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst de SLA in te voegen op plek drie in de rangorde. Kan de Aanbestedende Dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Bij inschrijving dient Opdrachtnemer zijn SLA bij te voegen als verificatie bij open vraag 1
140	Contract	Aanbestedingsdocument p.6 – 1.2.6 Te sluiten overeenkomst	In het aanbestedingsdocument is een mogelijkheid van tussentijdse beëindiging opgenomen met een opzegtermijn van 6 maanden. Mede gelet op de tijd en kosten die met de aanbesteding zijn gemoeid, acht Inschrijver het wenselijk om een duurzaam partnerschap aan te gaan voor een initiële vast staande periode van meerdere jaren. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst dan ook om tussentijdse beëindiging rekening houdend met de genoemde opzegtermijn pas na verloop van een periode van drie jaar mogelijk te maken. Is de Aanbestedende Dienst daartoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Bij de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging wordt het (ongeschreven) recht m.b.t. redelijkheid en billijkheid in acht genomen.