



---

# **Nota van Inlichtingen 1 Enterprise Service Management**

**het Kadaster**

---

Directie IT

Kenmerk

Versie 1.0

Versiedatum 28-06-2021

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Beschrijvend document	In paragraaf 2.1 geeft u aan dat het doel van de aanbestedingsprocedure is om een ESM oplossing uit te vragen ter vervanging van de huidige ESM oplossing (Servicenow?). Waarom kiest het kadaster er dan voor om een fair level playfield te willen garanderen met stelposten voor de project- en de productiefase als de huidige oplossing toch vervangen wordt?	Het Kadaster kiest hiervoor om de mogelijke indruk weg te nemen dat de zittende leverancier een voordeel zou hebben. Door te werken met dergelijke stelposten dient iedereen op dezelfde wijze aan te bieden, waardoor een level playingfield ontstaat, ongeacht of de zittende partij hier anders voordeel bij gehad zou hebben. Het Kadaster is op zoek naar de, voor het Kadaster situatie, best passende oplossing. De functionele uitgangspunten zijn hier leidend. Het Kadaster wil het zwaartepunt van de kwalitatieve beoordeling leggen op de functionele onderdelen van de Inschrijving.
2	Proces	Beschrijvend document	U geeft aan een fair level playingfield te willen garanderen door voor de projectfase en productiefase een stelpost op te nemen waarbij opdrachtnemer slechts een uurtarief hoeft aan te geven voor die stelposten. Daarbij wordt volledig voorbij gegaan aan het feit dat moderne ESM systemen een veel kortere implementatietijd vergen en een veel lagere TCO hebben door slimme upgrades en de inrichting van het technisch beheer. Het is algemeen bekend dat de implementatie en het onderhoud van Servicenow een kostbare zaak is, waarbij onze ervaring is dat die kosten vaak 2 tot 3 keer hoger liggen dan bij soortgelijke trajecten met een state-of-the-art ESM oplossing. Hiermee wordt potentiële opdrachtnemers de mogelijkheid ontnomen om op deze gebieden een competitief voordeel neer te zetten ten opzichte van de huidige oplossing, hetgeen ook in het nadeel is voor het Kadaster. Is het mogelijk de aanpak met deze stelposten te herzien, of in ieder geval de potentiële opdrachtnemers een realistische inschatting te laten maken van beide fasen en deze inschatting mee te wegen in de evaluatie?	Als aanvulling op de beantwoording van vraag 1: Het Kadaster neemt het competitieve voordeel van Inschrijvers wel degelijk meeneemt in het sub-gunningscriterium 4: Projectfase. Hierin wordt het plan van aanpak voor de Implementatie beoordeeld, onder andere ook op de doorlooptijd.
3	Inhoud	Eis G139	... informatiebeveiligingsbeleid ... Geldt dit ook voor eventuele onderaannemers?	De eisen m.b.t. informatiebeveiliging gelden ook voor eventuele onderaannemers.

4	Inhoud	Eis G122	... om aanvraag geautomatiseerd goed te keuren... Kunt u specifieker aangeven wat u hiermee bedoelt en een voorbeeld geven van een dergelijk geautomatiseerd proces?	Als een aanvraag (voor middelen of diensten) voldoet aan vooraf gedefinieerde voorwaarden volgt een automatische goedkeuring namens de goedkeurende partij (bijvoorbeeld eigen manager). Een voorbeeld van een dergelijk geautomatiseerd proces: Aanvraag voor catering kan geautomatiseerd goedgekeurd worden wanneer de waarde van de bestelling onder een bepaald bedrag blijft.
5	Inhoud	Eis G119	... onweerlegbare vastlegging van root causes .... Kunt u specifieker aangeven wat u hiermee bedoelt en welke gegevens minimaal vastgelegd moeten worden?	Hiermee wordt bedoeld dat één of meerdere velden beschikbaar zijn waarin de oorzaak van een gemeld incident meegegeven kan worden. Dit is onder andere de technische oorzaak en de aanleiding van de technische oorzaak (bijvoorbeeld een change of foutief menselijk handelen).
6	Inhoud	Eis G38	De ESM oplossing moet de volgende koppelingen ondersteunen.... Verzorgt het Kadaster zelf de realisatie van de gevraagde koppelingen op basis van de beschikbare API's van de ESM oplossing of moet opdrachtnemer ook voorzien in eventuele middle ware (integration engine) om koppelingen te hosten?	Het Kadaster verzorgt de realisatie van deze koppelingen zelf.
7	Inhoud	Eis G19	De ESM oplossing biedt standaard de mogelijkheid om een koppeling te maken met videoschermen/wallboards... Mag deze koppeling ook tot stand worden gebracht middels een API koppeling?	Eis G19 komt te vervallen.

8	Inhoud	Vragen Plat4mation nota van inlichtingen ronde 1	<p>Beschrijvend document:</p> <p>2.7. In de opties tot opdracht wordt er per aanverwant programmatuur het geschat aantal gebruikers weergegeven. Kunt u deze aantallen verder specificeren obv eindgebruikers, goedkeurder en behandelaars? Dit ivm het prijzen van de oplossingen.</p>	<p>Het is voor ons momenteel niet in te schatten hoe deze verdeling zal zijn. In totaal voorzien wij voor het gebruik van de oplossing de volgende aantallen: Eindgebruikers: 3000 Behandelaars: 500 Goedkeurders: 250</p> <p>Voor wat betreft de verdeling van de aantallen van deze modules, kan het Kadaster hier heel moeilijk een inschatting van geven. Dit komt mede door het feit dat verschillende Inschrijvers mogelijk verschillende licentiemodellen hebben.</p> <p>Voorstel van het Kadaster: Biedt per Optie tot Opdracht de licentieprij van 1 licentie per soort licentie dat u aanbiedt. Gezien de aanbieding van de Opties tot Opdracht niet meegenomen worden in de beoordeling van de prijs, is het voor de Inschrijvers mogelijk om de prijs op te geven op basis van hun specifieke licentiemodel.</p>
9	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0	<p>In paragraaf 5.4.7, eis G 101 benoemt u click-call-face en integraties. Wat wordt hiermee precies bedoeld? Verwacht U bijvoorbeeld dat de ESM oplossing telefoongesprekken dient te kunnen beantwoorden?</p>	<p>Om meldingen te doen biedt het Kadaster haar medewerkers meerdere kanalen aan om contact te zoeken. Click (via de ESM oplossing, e-mail of koppeling met applicaties), Call (telefonisch), Face (fysiek via de servicedesk on site). We bedoelen dus hiermee dat click-call-face de benaderingen zijn die tot de contactmogelijkheden van de medewerker horen. Al deze kanalen moeten leiden tot eenzelfde proces. Een telefonische melding (call) leidt dan ook tot contact met een agent van de servicedesk die de ESM-oplossing gebruikt om dit proces te starten.</p>

10	Proces	Beschrijvend Document Enterprise Service Management v1.0	Tellen afbeeldingen mee in het maximale aantal A4 voor de beantwoording van de subgunningscriteria?	Ja
11	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0	Betreffende eis G 114 (paragraaf 5.4.7) : Aanbieders van ESM oplossingen bieden steeds meer een chatbot aan. Vaak zijn deze verre van optimaal en kosteneffectief. Er bestaan alternatieve AI oplossingen in de markt. Kan Inschrijver deze eis interpreteren dat de ESM oplossing samengesteld kan zijn uit meerdere oplossingscomponenten van verschillende leveranciers die door Inschrijver, conform vereisten bestek, geïmplementeerd kunnen worden? Of bent u op zoek naar één ESM platform van één leverancier geïmplementeerd door de Opdrachtnemer?	Inschrijver kan deze eis als volgt interpreteren: De ESM oplossing kan samengesteld zijn uit meerdere oplossingscomponenten van verschillende leveranciers die door Inschrijver, conform vereisten Beschrijvend Document, geïmplementeerd kunnen worden. Implementatie van één ESM platform van één leverancier is natuurlijk ook mogelijk. Kadaster heeft hierin geen voorkeur op dit moment. Als de Inschrijver kiest voor meerdere oplossingscomponenten is de Inschrijver wel verantwoordelijk voor de onderlinge integratie van deze componenten en verwachten wij ook dat de Inschrijver verantwoordelijk is voor het Technisch en Applicatief beheer van de ESM Oplossing .
12	Inhoud	Beschrijvend Document Enterprise Service Management v1.0	In paragraaf 2.7 (Pag. 10), betreffende de tabel gevraagde extra opties. Aangezien er geen duidelijke vereisten zijn wat elke optie minimaal zou moeten kunnen, is het voor Inschrijver onduidelijk wat er nu precies aangeboden dient te worden. Kunt U verder uw verwachtingen duiden?	Het gaat hier om out-of-the-box modules welke standaard bij uw oplossing geleverd kunnen worden, welke het beste aansluiten op de beschrijving zoals gegeven in paragraaf 2.7 van het Beschrijvend Document. Op het moment dat het Kadaster gebruik wenst te maken van één of meerdere van deze modules, zal hij hierover in overleg treden met de Opdrachtnemer en bepalen of de aangeboden module voldoet aan de wensen van dat moment van het Kadaster. Het Kadaster is op dit moment niet in staat uitgebreider te beschrijven waar deze modules aan moeten voldoen.

13	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0	<p>Betreffende paragraaf 5.2.1, eis G15:          Inschrijver begrijpt dat U een beschikbaarheid van de ESM oplossing wenst van 98.5% binnen het support window. Dit inclusief geplande en ongeplande downtime.          Geplande downtime, voor bijv. onderhoud of security patching, wordt nimmer meegeteld bij het bepalen van onbeschikbaarheid. Dit is een marktconforme benadering van de berekening van beschikbaarheid.          Immers, geplande downtime is vooraf gekend en afgesproken met Kadaster.</p> <p>Inschrijver stelt voor deze eis aanpassen naar:          De totale (technische en functionele) beschikbaarheid, exclusief geplande onbeschikbaarheid, van de door u aangeboden ESM Oplossing bedraagt minimaal 98.5% binnen het support window (werkdagen 07:00-18:00 uur), gemeten per maand. Bent u hiermee akkoord?</p>	Deels akkoord. Geplande downtime telt niet mee in de beschikbaarheid, ook als deze plaatsvindt tijdens het support window, mits expliciet akkoord bevonden door het Kadaster. Behelst dit een standaard geplande downtime binnen support window, niet zijnde specifiek voor het Kadaster en zonder goedkeuring van het Kadaster, telt dit wel mee voor de beschikbaarheid.
14	Inhoud	Bijlage 19 - Prijnsinvulblad	Kunt u bevestigen dat de totaalprijs berekening juist is? Inschrijver ziet slechts het uurtarief verschijnen en niet de totalen van de respectievelijke prijsaspecten.	Er zitten fouten in de doorrekening van het prijsinvulblad. Er wordt een herzien prijsinvulblad bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten.
15	Inhoud	Bijlage 19 - Prijnsinvulblad	Kunt u bevestigen dat de formule in de cel cell J30/T30 juist is? Inschrijver verwachtte een andere waarde i.p.v. 450 (2500/1600 uur).	Zie beantwoording vraag 14
16	Inhoud	Beschrijvend Document Enterprise Service Management v1.0	In paragraaf 2.6.8 (pag. 8) stelt u dat Regulatory Service Provider compliance onderdeel van de basis ESM scope is. In het PvE wordt niet verder ingegaan wat de vereisten hier rondom zijn. Kunt u duiden wat de vereisten van het Kadaster zijn?	We vereisen dat de oplossing SIAM compliant is en maken voor dit onderdeel gebruik van de OOTB functionaliteit en geadviseerde best practices van de aangeboden ESM-oplossing.
17	Inhoud	Beschrijvend Document Enterprise Service Management v1.0	1. In Paragraaf 2.6.1. (pag. 8) stelt u dat Service Provider management onderdeel van de basis ESM scope is. In het PvE wordt niet verder ingegaan wat de vereisten hier rondom zijn. Kunt u duiden wat de vereisten van het Kadaster zijn?	We vereisen dat de oplossing SIAM compliant is en maken voor dit onderdeel gebruik van de OOTB functionaliteit en geadviseerde best practices van de aangeboden ESM-oplossing.



18	Inhoud	Bijlage A - G66	Graag zien wij in deze eis resultaatverplichting worden vervangen door inspanningsverplichting, de aard van onze dienstverlening past hier beter bij.	Zie beantwoording vraag 28
19	Inhoud	Bijlage 18, Referenties	Verwacht u dat inschrijvers referenties aanleveren die vergelijkbaar zijn met Kadaster en/of werkzaam binnen de Rijksoverheid?	Het gaat om de, door het Kadaster omschreven, Opdracht. De referentie hoeft niet bij perse bij een vergelijkbare organisatie als het Kadaster gedaan te zijn. Dit mag ook bij organisaties buiten de Rijksoverheid zijn.
20	Juridisch	Bijlage 7 Gedragscode	Algemene opmerking: deze gedragscode lijkt niet van toepassing te zijn op onze dienstverlening. Kadaster is in pricipie te allen tijde in staat om de gegevens zelf uit de SaaS-omgeving te downloaden. Ook kunnen wij u daarbij assisteren. Bij de migratie zelf kunnen wij echter niet assisteren, dit zult u of een nieuwe leverancier moeten doen.	Deze gedragscode geldt als kader welke gebruikt wordt als leidraad op het moment dat het Exit/retransitieplan wordt ingevuld op het moment dat dit speelt. De onderdelen welke niet van toepassing zijn, zullen dan ook niet meegenomen worden in het Exit/retransitieplan.
21	Juridisch	Bijlage 9, artikel 4.4	Graag vervangen wij het woord 'volledig' door 'redelijke'. Onder verwijzing naar ons commentaar bij 4.1 willen we de laatste zin van dit artikel schrappen. Uiteraard werken wij graag met u mee om zoveel mogelijk informatie te verschaffen, we kunnen echter niet op voorhand toezeggen dat we aan alles kunnen meewerken. Het zal immers moeten blijken of het in de gegeven omstandigheden mogelijk is en redelijkerwijs van ons kan worden gevraagd.	Akkoord, voor zover het de functionaliteit betreft zoals deze in het Beschrijvend Document is meegenomen. Dit artikel wordt aangepast in de verwerkersovereenkomst
22	Juridisch	Bijlage 9, artikel 4.3	Wij stellen voor om deze zinnen te schrappen: "Eventuele meerkosten die daaruit voortvloeien komen voor rekening van Opdrachtnemer. Het Kadaster kan van Opdrachtnemer eisen dat een voorschot wordt betaald in verband met de kosten van de onafhankelijke derde", en te vervangen door: 'De kosten van een audit worden gedragen door Kadaster, tenzij uit de audit blijkt dat de Algoritmische Toepassing in strijd met de wet-en regelgeving is. In dat geval zal Opdrachtnemer de kosten van de audit dragen'. Naar onze mening is het niet redelijk dat wij bij voorbaat de kosten van een dergelijke audit zouden moeten dragen. We kunnen over het algemeen niet toestaan dat onze klanten zelf een audit bij ons komen uitvoeren omdat dat onder andere in strijd zou zijn met de geheimhoudingsverplichtingen die we met onze klanten afspreken.	Akkoord. Dit artikel wordt aangepast in de verwerkersovereenkomst

			We willen daarentegen afspreken dat indien uit de audit blijkt dat de Algoritmische toepassing niet in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving, Opdrachtnemer de kosten van de audit zal dragen.	
23	Juridisch	Bijlage 9, artikel 4.2	Achter de eerste zin voegen we graag het volgende toe: 'Aan deze bepaling doen wij graag de volgende toevoeging: "Opdrachtnemer mag redelijke nadere voorwaarden aan een dergelijke audit verbinden". We gaan ermee akkoord dat Kadaster een audit wil uitvoeren. Wel willen we eerst met Kadaster in overleg treden hoe de audit er uit zal komen te zien. Ook willen we het recht voorbehouden om nadere eisen aan de audit te stellen om te voorkomen dat onze bedrijfsprocessen verstoord zullen worden.	Akkoord voor zover de "redelijke nadere voorwaarden" aan een dergelijke audit slechts bedoeld zijn om bedrijfsprocessen niet te verstoren. Nadere voorwaarden met een ander doel c.q. van een andere aard zullen dus niet door Opdrachtnemer gesteld worden. Dit artikel wordt aangepast in de verwerkersovereenkomst.
24	Juridisch	Bijlage 9, Al-voorwaarden, artikel 4.1	Wij stellen voor om de tweede zin als volgt te wijzigen: 'Indien Kadaster de in dat kader door Opdrachtnemer verstrekte informatie met derden wil delen en/of openbaar wil maken, legt zij dat eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtnemer. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd. Opdrachtnemer heeft het recht aan de verstrekking aan derden en/of openbaarmaking nadere eisen aan te stellen'. We gaan ermee akkoord om Kadaster inzicht te geven over algoritmische toepassingen. We gaan er echter niet op voorhand mee akkoord dat Kadaster deze informatie met derden mag delen en openbaar mag maken.	Niet akkoord. Als er sprake is van bedrijfs-gevoelige informatie, wordt dit ook niet zonder overleg met Opdrachtnemer openbaar gemaakt, zie ook de definitie "Procedurele transparantie". Overleg over stellen van eisen tav openbaarmaking is akkoord, maar het uiteindelijke oordeel daarover ligt bij het Kadaster.
25	Juridisch	Bijlage 9, Al-voorwaarden, artikel 2.2	Wij stellen voor om deze bepaling te schrappen. In het kader van onze dienstverlening verzamelen wij data over het gebruik van ons product zodat we in de toekomst onze SaaS-dienstverlening kunnen verbeteren. We kunnen er derhalve niet akkoord mee gaan dat de rechten op deze metadata bij Kadaster komt te liggen.	Artikel 2.2 geldt niet voor de meta-data die Opdrachtnemer verwerft dóór het gebruik van de chatbot door (medewerkers van) het Kadaster. Voor eventuele data die in de chatbot gedeeld wordt door (medewerkers van) het Kadaster geldt artikel 2.2 wel.

26	Juridisch	Bijlage 6, Exit/retransitieplan	<p>Graag stellen wij voor om de termijn van 6 maanden zoals genoemd in het tweede punt te wijzigen in één maand. Zoals we ook hebben toegelicht in onze opmerking betreffende bijlage 4 Verwerkerovereenkomst, art. 2.3 t/m 2.5, volgt er na beëindiging van de overeenkomst een geautomatiseerd proces. Omdat, onder andere, na het beëindigen van de overeenkomst de rechtsgrond om persoonsgegevens te verwerken komt te vervallen is het van belang dat deze gegevens binnen een redelijke termijn worden verwijderd dan wel geretourneerd. Omdat dit proces is geautomatiseerd kunnen we hier geen afwijkende afspraken over maken. In principe kan Kadaster te allen tijde zelf de gegevens uit haar omgeving halen. Opdrachtnemer zal uiteraard daarbij alle redelijke medewerking verlenen. Voor de migratie naar de nieuwe dienstverlener is Opdrachtgever echter verantwoordelijk.</p>	Niet akkoord. Het Kadaster acht de termijn van 6 maanden redelijk.
27	Juridisch	Bijlage 1, Begripsbepalingen, Dienstverlening	<p>Wij stellen voor om in plaats van 'resultaatsverplichting' op te nemen dat het hier om een inspanningsverplichting geldt gaat. Vanwege de aard van onze diensten, is het resultaat van ons werk vaak mede afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer vallen. Zo zijn wij altijd afhankelijk van de onderlinge afstemming en samenwerking met onze klanten. Omdat het eind resultaat niet volledig binnen onze controle ligt, werken wij niet op basis van een resultaatverplichting, maar op basis van een inspanningsverplichting.</p>	Deels akkoord. De resultaatsverplichting verwijst naar Implementatie, Migratie en Nazorg. Dit wordt gewijzigd. De resultaatsverplichting zal alleen gelden voor Implementatie en Migratie. De Nazorg is op basis Inspanningsverplichting. Het is voor het Kadaster van wezenlijk belang dat de Implementatie en Migratie is opgeleverd en geaccepteerd op uiterlijk 28 februari 2022. De benadering van een inspanningsverplichting voor de onderdelen Implementatie en Migratie geeft voor het Kadaster een te groot risico voor het niet tijdig opleveren van een werkende ESM Oplossing. Dit wordt gewijzigd in de (Concept)Overeenkomst artikel 2.4.
28	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 76.2	<p>Deze bepaling willen wij graag schrappen. Voor concrete afspraken over functiehersteltijden en reactietijden verwijzen wij graag naar onze Service Level Agreement. Voor concrete afspraken over functiehersteltijden en reactietijden verwijzen wij graag naar onze Service Level Agreement.</p>	Akkoord. Artikel wordt geschrapt. Deze wijziging wordt meegenomen in de (Concept)Overeenkomst.

29	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 73.3	<p>Deze bepaling willen wij graag schrappen. Dit kunnen wij helaas niet garanderen. Indien een fout in de software een grote groep klanten tegelijk raakt, zullen wij zelf een afweging maken wat de beste oplossing is. Zo kunnen wij er bijvoorbeeld voor kiezen om een tijdelijke work-around aan te brengen. Het is helaas niet werkbaar om hier vooraf aan al onze klanten toestemming voor te vragen. Dit zou het daadwerkelijke oplossen van de fout te veel vertragen.</p>	Niet akkoord. Het artikel 73.3 wordt als volgt gewijzigd: "Indien Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing aanbrengt, vervangt Opdrachtnemer deze tijdelijke oplossing zo snel mogelijk voor een definitieve oplossing". Deze wijziging wordt opgenomen in de (Concept)Overeenkomst.
30	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 73.2	<p>Dit artikellid willen wij graag schrappen, omdat het niet aansluit bij ons abonnementsmodel</p> <p>In geval van SaaS is het binnen ons abonnementsmodel niet standaard mogelijk om nieuwe versies te weigeren. De SaaS omgevingen van onze klanten worden namelijk automatisch meegenomen in onze update/upgrade cyclus, zodat u steeds toegang heeft tot de meest recente versie. In geval van On Premises heeft u eveneens kosteloos recht op de nieuwe versies die uitkomen, maar kunt u zelf kiezen of u een nieuwe versie in gebruik neemt of niet.</p> <p>Wij kunnen echter niet garanderen dat het op een oude versie blijven geen gevolgen heeft op het gebied van veiligheid en de mate waarin wij onderhoud en ondersteuning kunnen bieden. Bovendien is het mogelijk dat een gebrek in een juist in een nieuwe versie wordt opgelost. In dat geval bestaat het correctief onderhoud zelf uit het uitbrengen van een nieuwe versie.</p>	Niet akkoord. De laatste zinsnede van artikel 73.2 "...ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product" komt te vervallen". Deze wijziging wordt opgenomen in de (Concept)Overeenkomst.
31	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 53.5	<p>Dit is voor ons akkoord indien art. 53.4 kan worden geschrapt. Wij kunnen de verplichting uit artikel 53.4 niet doorleggen aan onze onderaannemers (denk daarbij bijvoorbeeld aan de datacenters die voor een heel groot deel van onze klanten werk voor ons doen).</p>	Niet akkoord. Artikel 53 lid 2 tot en met 5 zijn opgenomen in verband met de in de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) opgenomen bepalingen, zoals een in het Burgerlijk Wetboek geïntroduceerd ketenaansprakelijkheidsysteem. De voornoemde artikelliden beogen te voorkomen dat Opdrachtgever op grond van de WAS aansprakelijk wordt gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers van een onderaannemer, die het door hem ingeschakelde personeel niet heeft behandeld conform de hiervoor genoemde toepasselijke

				regelgeving, waaronder het betalen van het juiste verschuldigde loon.
32	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 53.4	<p>Gaat het hier om de arbeidsafspraken die wij maken met ons personeel? In dat geval schrappen wij dit artikellid graag, omdat zo'n inzagerecht ons, met oog op de privacy van ons personeel, niet wenselijk lijkt.</p> <p>Wij detacheren onze medewerkers normaal gesproken niet, dus de arbeidsafspraken die wij met hen maken zien niet specifiek op de opdracht van Opdrachtgever, maar op de arbeidsrelatie in het algemeen.</p> <p>Het lijkt ons niet passend om al onze klanten daar een inzage recht in te geven. Het zou volgens ons voldoende moeten zijn als bevoegde instanties toegang hebben tot deze afspraken.</p> <p>Indien uw organisatie informatie van ons nodig zou hebben om te kunnen aantonen dat uw organisatie aan de wet voldoet, is het altijd mogelijk om contact met ons op te nemen. Wij zullen onze redelijke medewerking verlenen bij zo'n verzoek om informatie.</p>	Niet akkoord. Zie beantwoording vraag 31. Indien toegang tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken noodzakelijk is, gebeurt dit met in achtname van de AVG.
33	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 47	<p>Graag stellen wij de volgende tekst voor ter vervanging van dit artikel: Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt en zijn kosten aan verbonden voor de Opdrachtgever.</p> <p>Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow</p>	Niet akkoord. De kaders betreffende Escrow die artikel 47 zijn beschreven blijven in stand.
34	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 46.1 en 46.2	<p>Voor de volledigheid merken wij bij deze bepalingen graag op dat wij onze SaaS software onderhouden middels continuous deployment. Dit betekent dat onze diensten voortdurend in ontwikkeling zijn en functionaliteiten aan verandering onderhevig kunnen zijn. Wij kondigen ingrijpende wijzigingen in functionaliteiten ten minste 6 maanden van tevoren aan in release notes. Het is doorgaans niet mogelijk om bepaalde wijzigingen niet door te voeren voor individuele klanten. Het onverkort blijven gebruiken van de software in ongewijzigde vorm is daarom niet altijd mogelijk. Indien de verandering voor Opdrachtgever een probleem oplevert, zoeken wij graag in onderling overleg naar een goede oplossing.</p>	In de eerste alinea ziet Opdrachtgever geen vraag. De tweede alinea betreft een ander onderwerp dan opgenomen in artikel 46 ARBIT2018. Opdrachtgever gaat niet akkoord met deze toevoeging. Artikel 46 ARBIT2018 blijft dan ook in stand.

			<p>Hiernaast doen wij graag de volgende toevoeging aan artikel 46.1: Indien het werkelijke gebruikersaantal niet langer past binnen de overeengekomen licentie grootte, zal Leverancier Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en Opdrachtgever een redelijke termijn bieden om óf het gebruikersaantal terug te brengen, óf de licentie te verhogen. Indien een reactie van Opdrachtgever uitblijft, zal Leverancier heeft Leverancier het recht om de licentie eenzijdig aan te passen, zodat deze weer aansluit bij het daadwerkelijke gebruik door Opdrachtgever. Indien de licentie moet worden uitgebreid, zullen hier redelijke kosten voor in rekening worden gebracht.</p> <p>Aansluiting bij ons licentiemodel</p>	
35	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 43.2	<p>Wij zouden dit artikellid graag schrappen. Het gebruiksrecht omvat niet standaard al deze bevoegdheden. Deze bevoegdheden kunnen in het geval van SaaS bijvoorbeeld niet worden uitgeoefend. Indien nodig, maken wij graag nadere afspraken.</p>	Opdrachtgever gaat niet akkoord. Daarnaast is het voor Opdrachtgever niet duidelijk welke specifieke bevoegdheden door gegadigde hier bedoeld worden.
36	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 43.1	<p>Dit artikellid willen wij graag schrappen. Zie onze omschrijving van het gebruiksrecht in artikel 8. Dit gebruiksrecht is niet eeuwigdurend en niet onherroepelijk.</p>	Niet akkoord. Het artikel 43.1 wordt als volgt gewijzigd: "Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur". Deze wijziging wordt opgenomen in de (Concept)Overeenkomst.

37	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 32	<p>Deze bepaling passen wij graag als volgt aan: "In geval van SaaS kan de Opdrachtgever tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten aan Opdrachtgever (ongeacht de grond van deze beëindiging) een Wederpartij verzoeken de gegevens uit de SaaS omgeving aan Wederpartij te retourneren. Hierna, maar uiterlijk binnen 90 dagen na het beëindigen van de diensten, zullen de gegevens worden vernietigd. Wederpartij zal de gegevens altijd in een algemeen gangbaar, digitaal bestandsformaat aanleveren. Er rust geen verdere verplichting tot dataconversie op Wederpartij. Hiernaast zal Wederpartij op verzoek van Opdrachtgever alle overige documenten, boeken, bescheiden en goederen die door Opdrachtgever aan haar ter beschikking zijn gesteld op eerste verzoek van Opdrachtgever retourneren of verwijderen."</p> <p>Wij vragen deze aanpassing zodat de exit clause aansluit bij de manier waarop wij praktisch omgaan met het retourneren en verwijderen van gegevens en andere informatie aan het einde van de overeenkomst. Deze werkwijze is namelijk voor al onze klanten gestandaardiseerd.</p>	<p>Niet akkoord. Het Kadaster verwijst voor de invulling van het exitplan naar artikel 11 van de (Concept)Overeenkomst. Artikel 11 van de (Concept)Overeenkomst en artikel 32 ARBIT2018 geldt als kaders voor het op te stellen exitplan. Het exitplan wordt gezamenlijk met Opdrachtnemer ingevuld.</p>
38	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 26.4	<p>Dit aansprakelijkheidsartikel is grotendeels akkoord. Alleen de uitsluitingsgronden van de aansprakelijkheidsbeperking in art. 26.4 zijn voor ons te ruim. Wij stellen daarom graag de volgende aanpassingen voor:</p> <p>a) Ten aanzien van schade door dood of letsel, komen wij graag een aansprakelijkheidsbeperking van € 1.250.000 overeen.</p> <p>b) Akkoord met de strekking van de bepaling, maar wij sluiten in de formulering graag aan bij die van de Hoge Raad: een onbeperkte aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid door Leverancier.</p> <p>c) Wij schrappen graag dit onderdeel van artikel 26 en verwijzen graag naar de vrijwaring die is opgenomen in artikel 8. (Bij artikel 8 zijn in het voorstel een aantal waarborgen bij opgenomen die ons helpen om ons tegen een claim van een derde te kunnen verweren)</p> <p>d) Wij kunnen niet akkoord gaan met een onbeperkte</p>	<p>Niet akkoord. Het uitgangspunt is dat voor de aansprakelijkheid en vrijwaring wordt aangesloten bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Opdrachtgever acht de bepalingen in de ARBIT2018 met betrekking tot de aansprakelijkheid proportioneel.</p>

			aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. Wij stellen graag voor dat u ons voor eventuele schade aansprakelijk kunt stellen tot een maximum van € 500.000. (Zie ook onze toelichting bij art. 9.4 van de Verwerkersovereenkomst. Een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes is voor ons niet acceptabel )	
39	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 19.3	Graag voegen wij hieraan toe dat een dergelijk veiligheidsonderzoek in overleg met Opdrachtnemer zal worden uitgevoerd. Het is begrijpelijk dat Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek wenst uit te kunnen voeren en daar werken wij graag aan mee. Wij onderwerpen ons personeel echter niet aan onderzoek zonder dat wij ervan op de hoogte zijn wat dit onderzoek inhoudt.	Akkoord. Deze wijziging wordt opgenomen in de (Concept)Overeenkomst.
40	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 17.5	Zouden we aan dit artikellid kunnen toevoegen dat het totaal aantal boetes dat kan worden opgelegd voor schending van de geheimhoudingsplicht is beperkt tot 5? Doorgaans verbinden wij ons niet aan boetes, omdat deze niet verzekeraar zijn en door het punitieve karakter niet goed passen bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Wij begrijpen in dit geval dat het volledig schrappen van de boete voor Opdrachtgever niet wenselijk zou zijn, daarom stellen wij graag deze maximering voor. Op die manier blijft de boete als middel voor de naleving van de geheimhouding in stand, maar is het voor ons ook duidelijk welk risico wij hier accepteren.	Niet akkoord. De boete is vooral bedoeld als extra incentive op nakoming. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de geheimhoudingsplicht door Opdrachtnemer niet geschonden wordt en de Opdrachtnemer dus ook geen boete hoeft te betalen.
41	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 16	Werken met een kredietinstellingsgarantie op afroep is voor ons niet gebruikelijk. Mogelijk is dit vooral relevant in het kader van ander soort IT projecten, waarbij het testen voor acceptatie ingewikkelder is en langer duurt? Wij schrappen deze bepaling graag.	Niet akkoord. Artikel 16 ARBIT2018 blijft in stand. Indien hier geen sprake van is zal artikel 16.3 ARBIT2018 ook niet gelicht worden.
42	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 12.7	Graag schrappen wij deze bepaling. Dergelijke garanties passen niet bij onze dienstverlening, omdat onderhoud bij ons deel uit maakt van de overeenkomst. Wij	Akkoord. Deze wijziging wordt opgenomen in de (Concept)Overeenkomst.

			onderhouden onze software dus voor de duur van de overeenkomst, onafhankelijk van de acceptatiedatum.	
43	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 12.2	Bij deze bepaling merken wij graag op dat onze consultants doorgaans gespecialiseerd zijn in diensten aan klanten binnen een bepaalde sector. Het is dus goed mogelijk dat onze consultants ook diensten leveren aan een concurrerende organisatie. Door de aard van onze diensten, leidt dit volgens ons niet tot een belangenconflict. Bovendien zijn onze consultants t.a.v. vertrouwelijke informatie aan een geheimhoudingsplicht gebonden. Indien u in het licht van art. 12.2 wél een belangenconflict voorziet, overleggen wij graag met u.	Niet akkoord. Opdrachtgever kan op voorhand hier geen oordeel over geven. Artikel 12.2 ARBIT2018 blijft in stand.
44	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 11.1	Is het voor u akkoord om deze bepaling te schrappen, dan wel om op te nemen dat de betalingsverplichting onafhankelijk van acceptatie ontstaat, maar dat betaling opzichzelf geen afstand van recht of acceptatie impliceert? Het past niet goed bij onze dienstverlening om de betalingsverplichting pas ná acceptatie te laten ontstaan. Achterliggende reden is dat wij al kosten hebben aan onze omgeving, ook als deze nog niet is geaccepteerd voor gebruik. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kosten voor ruimte in het datacenter waar de omgeving wordt gehost. Omdat wij voor de doorlooptijd van de acceptatietest ook afhankelijk zijn van onze klanten, spreken wij graag af dat de betaling los staat van acceptatie, maar dat betaling op geen enkele wijze acceptatie of afstand van recht impliceert. (Dit passen wij ook graag aan in artikel 15.1).	Niet akkoord. Bepaling wordt gewijzigd. Facturering vindt als volgt plaats: 25% van de vergoeding van de Projectfase bij aanvang, 25% van de vergoeding van de Projectfase na Oplevering en 50% van de vergoeding van de Projectfase na Acceptatie. Deze wijziging wordt opgenomen in artikel 8 van de (Concept)Overeenkomst.

45	Juridisch	Bijlage 8, ARBIT 2018, artikel 8	<p>Uit artikel 8 ARBIT blijkt voor ons onvoldoende duidelijk op welke manier er in praktijk zal worden omgegaan met IE rechten en het gebruiksrecht dat uw organisatie ontvangt. Ter verduidelijking en om ons te helpen onze IE rechten beter te kunnen beschermen, stellen wij graag onderstaande bepalingen voor ter vervanging van artikel 8:</p> <p>8.1 Deze algemene voorwaarden en onderliggende overeenkomst vormen geen grond voor overdracht van rechten van intellectueel eigendom. Indien de overeenkomst ziet op door Leverancier ontwikkelde standaardprogrammatuur, blijven de rechten van Intellectueel Eigendom bij Leverancier berusten en ontvangt Opdrachtgever een gebruiksrecht voor de duur, het aantal gebruikers en de functionaliteiten die zijn overeengekomen in de overeenkomst. Een gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. In geval van maatwerk zullen Partijen specifieke afspraken maken over de eigendomsrechten en het gebruiksrecht, afgestemd op de omstandigheden van het geval.</p> <p>8.2 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtgever Leverancier zonder onredelijke vertraging schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak;</li> <li>2. Opdrachtgever de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Opdrachtgever zal Leverancier daartoe alle redelijke medewerking verlenen, zodat Leverancier zich tegen de aanspraak kan verweren.</li> </ol> <p>8.3 Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom</p>	<p>Artikel 8 ARBIT 2018 wordt niet aangepast. Voor alle duidelijkheid wordt er op gewezen dat bedoelde standaard <b>overdracht van IE-rechten alleen geldt voor Prestaties die bestaan uit “maatwerk” en welke specifiek voor de Opdrachtgever zijn ontworpen of vervaardigd</b> en niet voor andere Prestaties.</p>
----	-----------	----------------------------------	---	--

			<p>of indien naar het oordeel van leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.</p> <p>8.4 De intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van bestanden, ontwerpen en ander soort data die de Opdrachtgever aan Leverancier ter beschikking stelt voor de uitvoer van de overeenkomst, blijven bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever staat er voor in dat rechten van derden zich niet verzetten tegen het ter beschikking stellen van deze bestanden, ontwerpen en ander soort data aan Leverancier. Opdrachtgever zal Leverancier vrijwaren en schadeloosstellen voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de bewering dat het gebruik van Leverancier van deze bestanden, ontwerpen en ander soort data een inbreuk vormt op haar rechten van intellectueel eigendom. Voorwaarde voor deze vrijwaring is dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leverancier de bestanden, ontwerpen en andere data uitsluitend gebruikt binnen de kaders van de uitvoer van de overeenkomst;</li> <li>2. Leverancier Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging op de hoogte stelt van het bestaan en de inhoud van de aanspraak;</li> <li>3. Leverancier Opdrachtgever alle redelijke medewerking verleent in het verweer tegen de aanspraak en de afhandeling van de zaak aan Opdrachtgever zal overlaten.</li> </ol>	
46	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, bijlage 2	<p>Deze bijlage lijkt vooraf ingevuld. Graag zouden wij op deze bijlage echter volstaan met een verwijzing naar onze ISAE3000 (SOC II) certificering. Is dit voor u akkoord?</p> <p>De huidige bijlage gaat uit van de BIO. Dit is een specifieke overheidsstandaard. Omdat wij actief zijn in een groot aantal verschillende branches (met elk hun eigen standaarden), toetsen wij onze dienstverlening niet op dit soort branche specifieke normen. In plaats hiervan maken wij overkoepelend gebruik van de</p>	Het is een fout dat bijlage 2 is ingevuld. Bijlage 2 wordt ingevuld op het moment van voorlopige gunning. U kunt de invulling van bijlage 2 negeren.

			ISAE3000 SOC II certificering. Dit is een internationaal erkende en zeer gangbare norm op het gebied van de beveiliging van SaaS dienstverlening. Het template van de bijlage lijkt ook ruimte te bieden voor het aanhouden van een dergelijke normering. Graag maken wij van die mogelijkheid gebruik.	
47	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 9.5	<p>Wij vragen u deze bepaling te schrappen.</p> <p>Een dergelijk boetebeding is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Het punitieve karakter hiervan past niet bij het soort partnerschap dat wij graag met onze klanten aangaan. Daarnaast zijn contractuele boetes niet verzekeraar. Tot slot lijkt handhaving van de AVG geen zaak voor de Partijen onderling, maar een verantwoordelijkheid van de toezichthouder.</p>	Akkoord. Artikel 9.5 van de verwerkersovereenkomst komt te vervallen. Deze wijziging wordt opgenomen in de verwerkersovereenkomst.
48	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 9.4	<p>9.4 Indien één van de Partijen een boete krijgt opgelegd door de Gegevensbeschermingsautoriteit in verband met het niet-naleven van de AVG, zal de andere Partij alle redelijke hulp bieden bij het voeren van verweer of bezwaar tegen deze boete of een verzoek om de boete te minderen. Hieronder wordt onder meer verstaan: het aanleveren van gegevens of informatie die nodig is voor dat verweer of bezwaar. Indien een boete die is opgelegd aan de ene Partij geheel of ten dele toerekenbaar is aan de andere Partij, kan de eerste Partij die andere Partij voor het toerekenbare gedeelte aansprakelijk stellen, met een maximum van € 500.000 (vijfhonderd duizend euro).</p> <p>Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het volledig "doorleggen" van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid op neerkomt) is voor ons niet acceptabel, omdat dit tot erg onredelijke gevolgen kan leiden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De partij die de boete krijgt doorgelegd, kan namelijk geen bezwaar aantekenen bij de toezichthouder. Dit kan alleen de partij die de boete initieel kreeg. Dit kan leiden tot een partij die een boete krijgt maar geen rechtsmiddelen om zich hier tegen te kunnen verweren.</li> <li>- Een boete wordt begroot met oog op de (omzet van de) partij die de boete ontvangt. Een boete die voor de ene partij proportioneel is, kan voor de andere partij tot faillissement leiden. Het</li> </ul>	<p>Niet akkoord. Het klopt dat het aan de toezichthouder is om een boete op te leggen aan de verwerkersverantwoordelijke of de verwerker. Met deze bepaling wil het Kadaster mogelijk maken dat wanneer de toezichthouder naar het oordeel van het Kadaster ten onrechte aan verwerkingsverantwoordelijke (het Kadaster) een boete oplegt (omdat bijvoorbeeld de verwerker de verwerkersovereenkomst aantoonbaar niet na leeft), het Kadaster die boete kan doorleggen aan verwerker. De verwerker kan aan de rechter voorleggen in hoeverre gebruikmaking van het boetebeding gerechtvaardigd is geweest.</p> <p>Overigens sluiten wij voor de aansprakelijkheid aan bij het Burgerlijk Wetboek, dus is er dan ook geen sprake van onbeperkte, ongelimiteerde en disproportionele aansprakelijkheid aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen (zie voor nadere toelichting beantwoording vraag 51).</p>

			<p>doorleggen van boetes leidt dus tot verlies van proportionaliteit.</p> <p>- AP kijkt bij het opleggen van de boete naar mate van verwijtbaarheid en kan er ook voor kiezen om zowel Opdrachtgever als Leverancier een boete op te leggen voor de zelfde gebeurtenis. Het doorleggen van de boete kan in dat geval leiden tot “dubbele boetes” voor één partij, waar beide partijen verantwoordelijkheid dragen.</p> <p>Al met al vormt een dergelijke afspraak voor ons een onduidelijk, onvoldoende afgebakend financieel risico waar wij ons bovendien niet tegen kunnen verzekeren. Het lijkt ons niet redelijk en niet proportioneel om van inschrijvers te vragen zich aan dit risico te verbinden.</p> <p>Wij kunnen ons wel verplaatsen in het belang van realistische verhaalsmogelijkheden voor Opdrachtgever in het geval van een boete van AP die aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Om daar aan tegemoet te komen, stellen wij voor om voor dergelijke boetes een afzonderlijke aansprakelijkheidsbeperking van 500.000 euro op te nemen. Voor hogere boetes lijkt de meest aangewezen weg het maken van bezwaar bij de toezichthouder (een boete is immers primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid) en niet het maken van civiel rechtelijke afspraken om de boete door te kunnen leggen aan een andere partij.</p>	
49	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 9.3	<p>9.3 Ten aanzien van overige aansprakelijkheid in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, is Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor de directe, toerekenbare schade. Aansprakelijkheid voor gevolgsschade is uitgesloten. De beperkingen van de aansprakelijkheid die van toepassing zijn op de onderliggende Overeenkomst, zijn ook van toepassing op deze overige aansprakelijkheid die voortvloeit uit deze Verwerkersovereenkomst. Dit voorstel voorziet in een aansprakelijkheidsbeperking voor schade anders dan uit aanspraken van Betrokkenen. De oorspronkelijke aansprakelijkheid zoals deze volgt uit artikel 9 is namelijk onvoldoende afgebakend en begrensd. Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor Opdrachtnemer niet acceptabel, vanwege</p>	Niet akkoord. Zie beantwoording vraag 51.

			het onafgebakende financiële risico. De vrijwaring die wij hebben voorgesteld in art. 9.2 valt niet onder deze aansprakelijkheidsbeperking.	
50	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 9.2	9.2 Ten aanzien van schade geleden door Betrokkenen (in de zin van de AVG), is de Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk op grond van het bepaalde in artikel 82, lid 2 AVG. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren en schadeloosstellen voor aanspraken van Betrokkenen die direct voortkomen uit het niet-naleven van de AVG of de Verwerkersovereenkomst door Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer alle redelijke bijstand verlenen bij het verweer tegen een dergelijke aanspraak. Artikel 82 AVG refereert naar ons idee uitsluitend naar aanspraken van Betrokkenen en niet naar overige aanspraken tussen de Partijen over en weer. Ter verduidelijking hebben wij daarom de formulering aangepast. Ten aanzien van aanspraken van Betrokkenen zijn wij bereid om een vrijwaring op te nemen. Wij kunnen echter niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor overige schade.	Niet akkoord. Zie beantwoording vraag 51.
51	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 9.2 t/m 9.4	Algemeen, vragen volgen hierna: graag doen wij hieronder een aantal vervangende tekstvoorstellen voor art. 9.2 t/m art. 9.4 Deze bepalingen impliceren een artikel onbeperkte aansprakelijkheid voor schade als gevolg van het niet-naleven van de Verwerkersovereenkomst of de AVG. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons niet acceptabel, omdat dit risico niet proportioneel is met de opdracht. Het is naar ons idee niet redelijk en niet in lijn met de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht om dit van inschrijvers te vragen. Wij vragen u daarom om in een - voor beide partijen redelijke - aansprakelijkheidsbeperking te voorzien. Wij doen hiertoe graag alvast het voorstel zoals opgenomen in de kolom hier naast.	Niet akkoord. Het uitgangspunt is dat voor de aansprakelijkheid en vrijwaring wordt aangesloten bij het Burgerlijk Wetboek (BW). Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een onbeperkte of ongelimiteerde aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld: Artikel 6:101 BW. Matiging schadevergoedingsverplichting op grond van artikel 6:109 BW en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan op grond van artikel 6:110 BW. Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW zal meewegen bij het vergoeden van schade. Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking. Het aansluiten bij de

				aansprakelijkheidsbepalingen van het Burgerlijk Wetboek is derhalve niet disproportioneel aangezien geen sprake is van onbeperkte of ongelimiteerde schadeplichtigheid (conform de Gids Proportionaliteit).
52	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 6.11	toevoeging: op verzoek Wij doen dit graag, maar hebben op dit moment geen vaste procedure om dit op eigen initiatief te doen. Op uw verzoek sturen wij u echter graag ons SaaS Assurance Report op, dat elk jaar wordt opgesteld.	Akkoord. Deze wijziging wordt opgenomen in de verwerkersovereenkomst.
53	Juridisch	Bijlage 4, verwerkersovereenkomst, art. 6.8	Deze bepaling vervangen wij graag door de volgende tekst: "Indien uit een audit op initiatief van Opdrachtgever aanbevelingen volgen ter verbetering, zullen Partijen met elkaar overleggen om te bespreken welke aanbevelingen kunnen worden doorgevoerd en hier in onderling overleg een termijn voor stellen. " Een goede beveiliging is vanzelfsprekend ook voor ons van het grootste belang. Indien u na een audit mogelijke zorgen heeft, is het daarom erg belangrijk voor ons om die zorgen te bespreken en staan wij zeker ook open voor eventuele aanbevelingen. De manier waarop wij onze systemen en processen hebben ingericht, heeft echter niet alleen invloed op Opdrachtgever, maar ook op al onze andere klanten. Het is daarom voor ons niet werkbaar als onze klanten ons eenzijdig kunnen verplichten bepaalde wijzigingen door te voeren. Vanwege het belang van een coherent geheel dient de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid bij Opdrachtnemer te liggen.	Niet akkoord, artikel blijft in stand. Uiteraard zal in praktijk overleg plaatsvinden betreffende de termijn.
54	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 6.6	Aan deze bepaling doen wij graag de volgende toevoeging: "Opdrachtnemer mag redelijke nadere voorwaarden aan een dergelijke audit verbinden". Wij werken graag mee bij een audit, dit komt onze beveiliging alleen maar ten goede. Wel is het voor ons belangrijk dat het testen (met name bij technische tests) verantwoord gebeurt, zodat wij onze diensten aan andere klanten kunnen waarborgen.	Niet akkoord.

55	Juridisch	Bijlage 4, Verwerkersovereenkomst, art. 4.2	<p>Graag voegen wij aan deze bepaling toe dat het gaat om de verplichtingen inzake gegevensbescherming (in lijn met artikel 28, lid 4 AVG).</p> <p>Op het gebied van gegevensbescherming stellen wij aan onze subverwerkers de zelfde of hogere eisen als die op grond van de verwerkersovereenkomst voor ons gelden. Op detailniveau kunnen de overeenkomsten met onze Subverwerkers echter verschillen met deze Verwerkersovereenkomst. Dat komt omdat wij algemene subverwerkersovereenkomsten met hen hebben afgesloten die zien op de verwerkingen ten behoeve van al onze klanten.</p>	Niet akkoord. Artikel blijft in stand
56	Juridisch	Bijlage 4 Verwerkersovereenkomst, art. 4.1	<p>Graag doen wij aan deze bepaling de volgende toevoeging, ter verduidelijking van de wijze waarop toestemming zal worden gevraagd: Opdrachtnemer verkrijgt van Opdrachtgever een algemene toestemming voor de inschakeling van nieuwe subverwerkers, in de zin van artikel 28, lid 2 AVG. Dit betekent dat Opdrachtnemer het voornemen om een nieuwe Subverwerker in te schakelen ten minste 30 dagen voorafgaand aan de inschakeling kenbaar zal maken. Aan Opdrachtgever wordt een redelijke termijn geboden om bezwaar te maken tegen de inschakeling van deze Subverwerker. Indien bezwaar binnen deze termijn uit blijft, mag toestemming van Opdrachtgever worden aangenomen.</p> <p>Opdrachtnemer zal de kennisgeving dat een nieuwe Subverwerker zal worden ingeschakeld publiceren op een hiervoor bestemde webpagina, maar Opdrachtgever kan zich ook met emailadressen naar keuze aanmelden om per email op de hoogte te worden gehouden van updates.</p> <p>Wij vragen deze aanpassing om aansluiting te zoeken bij onze eigen interne processen. Wij werken met al onze klanten met een algemene schriftelijke toestemming voor de inschakeling van nieuwe subverwerkers. Dat doen wij zo, omdat wij zelden een subverwerker voor een individuele klant inschakelen. Doorgaans is een subverwerker bij alle of een groot deel van onze klanten betrokken, omdat zij een rol hebben in het aanbieden van de SaaS diensten in zijn algemeenheid. Op deze manier kunnen wij voor u en onze andere klanten voortdurend zorgen voor een optimale</p>	Niet akkoord. Wij achten het geen onredelijk artikel.

			dienstverlening, maar houdt u ook zeggenschap over welke partijen betrokken zijn bij de verwerking van uw persoonsgegevens.	
57	Juridisch	Bijlage 4 Verwerkerovereenkomst, art. 2.3 t/m 2.5	<p>Graag vervangen wij deze drie bepalingen door onderstaande tekst: Indien de onderliggende Overeenkomst wordt beëindigd (op welke grond dan ook) zal Opdrachtnemer de Persoonsgegevens op eerste verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever retourneren. Dit is mogelijk tot 30 dagen na beëindiging van de Overeenkomst. Hierna, maar uiterlijk binnen 90 dagen nadat de diensten aan Opdrachtgever zijn beëindigd, worden de resterende Persoonsgegevens verwijderd. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens in een algemeen gangbaar, digitaal bestandsformat aanleveren. Op Opdrachtnemer rust geen overige plicht tot dataconversie.</p> <p>Wij doen dit voorstel omdat wij een gestandaardiseerd en deels geautomatiseerd proces hebben voor het retourneren en verwijderen van de gegevens na beëindiging van de overeenkomst. Graag sluiten wij ook in de overeenkomst met uw organisatie aan bij dit proces. Op deze manier kunnen wij het beste garanderen dat wij gegevens niet langer onder ons houden dan waar wij volgens de AVG toe gerechtigd zijn. Bovendien is zo altijd duidelijk voor onze klanten wat zij op dit gebied van ons kunnen verwachten.</p>	Niet akkoord. Artikel blijft in stand
58	Juridisch	Bijlage 2 (Concept) Overeenkomst, art. 8.3	<p>Aan de laatste zin van deze bepaling voegen wij graag toe dat het aanhouden van een andere facturatie frequentie alleen mogelijk is na instemming van Leverancier. (In plaats van na overleg met Leverancier).</p> <p>Dit vragen wij om te voorkomen dat wij gebonden zijn aan eenzijdige wijzigingen. In praktijk zullen wij onze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden, maar het is voor ons wel belangrijk dat de afgesproken frequentie ook werkbaar is voor onze finance afdeling.</p>	Akkoord. Deze wijziging wordt opgenomen in de (Concept)Overeenkomst.

59	Juridisch	Bijlage 2 (Concept)Overeenkomst, art. 6.3	aan onderdeel i) voegen wij graag toe dat het hier uitsluitend gaat om de directe schade die aan Leverancier toe te rekenen is. Aansprakelijkheid voor gevolgsschade sluiten wij graag uit. Dit vragen wij om te voorkomen dat wij gebonden zijn aan eenzijdige wijzigingen. In praktijk zullen wij onze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden, maar het is voor ons wel belangrijk dat de afgesproken frequentie ook werkbaar is voor onze finance afdeling.	Niet akkoord. Met betrekking tot aansprakelijkheid in het kader van de opdracht is artikel 26 ARBIT 2018 van toepassing.
60	Juridisch	Bijlage 2 (Concept) Overeenkomst, art. 6.2	In deze bepaling schrappen wij graag: "en mogen niet tot vertraging leiden". In plaats daarvan stellen wij voor om de volgende tekst op te nemen: Indien in een acceptatietest een gebrek is geconstateerd en Leverancier verwacht dat het herstel hiervan zal leiden tot vertraging, zal Leverancier onverwijld contact opnemen met Opdrachtgever om de gevolgen voor de planning te bespreken. Wij zullen natuurlijk altijd proberen om gebreken die uit een acceptatietest blijken binnen de overeengekomen planning te herstellen. Of dit mogelijk is, hangt echter erg af van de omstandigheden van het geval. Wij kunnen daarom niet garanderen dat er nooit sprake zal zijn van enige vertraging.	Deels akkoord. Het artikel 6.2 van de (Concept)Overeenkomst wordt gewijzigd in: Indien in een acceptatietest een gebrek is geconstateerd en Leverancier verwacht dat het herstel hiervan zal leiden tot vertraging, zal Leverancier onverwijld contact opnemen met Opdrachtgever om de gevolgen voor de planning te bespreken. Een vertraging zal nimmer leiden tot het overschrijden van de fatale termijn.
61	Juridisch	Bijlage 2 (Concept) Overeenkomst, art. 2.4	Graag vervangen wij in deze bepaling "resultaatverplichting" door "inspanningsverplichting". Vanwege de aard van onze diensten, is het resultaat van ons werk vaak mede afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer vallen. Zo zijn wij altijd afhankelijk van de onderlinge afstemming en samenwerking met onze klanten. Omdat het eind resultaat niet volledig binnen onze controle ligt, werken wij niet op basis van een resultaatverplichting, maar op basis van een inspanningsverplichting.	Zie beantwoording vraag 27
62	Juridisch	Bijlage 2 (Concept) Overeenkomst, art. 2.2	Volgens deze bepaling prevaleert de Overeenkomst boven de NvI. Hoe worden eventuele overeengekomen aanpassingen op de Overeenkomst doorgevoerd? (Direct in de tekst, of in de NvI?). Dit vragen wij u om te voorkomen dat de Overeenkomst zelf prevaleert boven in de NvI overeengekomen afwijkingen op de Overeenkomst.	De (Concept) Overeenkomst wordt aangepast indien dit uit de NvI volgt.

63	Inhoud	Prijsinvulblad	Bij Prijsaspect 2&3 moet een uurtarief worden ingevuld welke wordt vermenigvuldigd met een stelpost. Echter het uurtarief wordt bij beide Prijsaspecten vermenigvuldigd met hetzelfde getal: 450. Is dit correct?	Zie beantwoording vraag 14
64	Inhoud	Prijsinvulblad	Onderaan het prijzenblad staat een tabel waarin de kosten per 4 jaar berekend moeten worden. Echter hierin wordt alleen het uurtarief overgenomen en niet de totaal bedragen. Klopt dit?	Zie beantwoording vraag 14
65	Inhoud	Beschrijvend document	Op pagina 7 van het document wordt aangegeven dat er onder andere 350 behandelaren zijn, Op pagina 9 staat dat er 3000 medewerkers die Meldingen aan kunnen maken of oplossen. Daaronder staat 500 Medewerkers die Meldingen oplossen. Wij hebben de volgende vragen; 1. Van welk aantal moet worden uitgegaan ten aanzien van de licentie prijzen voor de intiele opdracht? 2. De 500 medewerkers die meldingen oplossen zijn die onderdeel van de 3000 die in de regel erboven staat? Of is dit een aparte groep?	1. Voor de licentie prijzen uitgaan van de tabel op pagina 9 (Omvang van de Opdracht). 2. De 500 zijn onderdeel van de 3000.
66	Inhoud	Algemene eisen =	Req #G18  De ESM Oplossing moet geïntegreerd kunnen worden met Outlook teneinde tenminste de volgende workflows te ondersteunen: - Als medewerker kan ik een meeting plannen zowel in Outlook als in de ESM Oplossing waarbij minimaal de aanvullende diensten vergaderruimten, beamers, catering door de ESM Oplossing geïntegreerd worden aangeboden. - Een reservering te maken vanuit de Outlook agenda van de gebruiker en de ESM Oplossing - Bij het aanpassen van reserveringen (en bijbehorende diensten) in Outlook of de ESM Oplossing dient de wijziging gesynchroniseerd te worden binnen zowel Outlook als de ESM Oplossing.	De ESM Oplossing dient als bron voor deze informatie. De ESM oplossing houdt dan ook de beschikbaarheid en onbeschikbaarheid van de vergaderruimtes bij. Beschikbaarheid wordt dus gecontroleerd in de ESM Oplossing.

			<p>Welk systeem houdt feitelijk de beschikbaarheid van vergaderruimtes bij? Is di Outlook of het ESM systeem? Oftewel wanneer er een vergaderruimte vanuit het ESM systeem wordt geboekt wordt de beschikbaarheid dan gecontroleerd in Outlook? Of wanneer er een vergaderruimte wordt geboekt in Outlook wordt de beschikbaarheid dan gecontroleerd in het ESM systeem?</p>	
67	Inhoud	Algemene eisen	<p>Req# G18</p> <p>De ESM Oplossing moet geïntegreerd kunnen worden met Outlook teneinde tenminste de volgende workflows te ondersteunen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Als medewerker kan ik een meeting plannen zowel in Outlook als in de ESM Oplossing waarbij minimaal de aanvullende diensten vergaderruimten, beamers, catering door de ESM Oplossing geïntegreerd worden aangeboden.</li> <li>- Een reservering te maken vanuit de Outlook agenda van de gebruiker en de ESM Oplossing</li> <li>- Bij het aanpassen van reserveringen (en bijbehorende diensten) in Outlook of de ESM Oplossing dient de wijziging gesynchroniseerd te worden binnen zowel Outlook als de ESM Oplossing.</li> </ul> <p>Moet ik als gebruiker ook in Outlook als aanvulling op mijn</p>	Ja

			resevering ook een beamer kunnen reserveren en een lunch kunnen bestellen?	
68	Inhoud	Algemene eisen	<p>Req# G34</p> <p>Notificaties dienen door een behandelaar aangemaakt te kunnen worden vanuit een procesregistratie (wijziging, Melding), met een vrij te definiëren inhoud via outlook</p> <p>Er dat er vrij te definiëren inhoud via outlook moet kunnen worden toegevoegd. Hoe ziet de Opdrachtgever dit in de praktijk? Een behandelaar werkt in het ITSM systeem en registreert een request wat leidt tot een notificatie. Wanneer gaat de behandelaar naar Outlook om de inhoud van de notificatie aan te passen? Als dit gewoon via het ITSM systeem kan is dit ook akkoord?</p>	<p>Ja, dit is akkoord. Eis is aangepast:</p> <p>Notificaties dienen door een behandelaar aangemaakt te kunnen worden vanuit een procesregistratie (wijziging, melding), met een vrij te definiëren inhoud.</p>
69	Proces	Facilitair	G52 Kan u dit proces aanleveren?	Wij maken voor dit onderdeel gebruik van de OOTB functionaliteit en geadviseerde best practices van de aangeboden ESM Oplossing.
70	Inhoud	Architectuur	Om ons voorstel zo gericht mogelijk te maken helpt het ons indien wij een overzicht ontvangen van het huidige landschap (architectuurplaat). Is die beschikbaar en te delen?	Het Kadaster heeft een plaat gemaakt van het huidige landschap. Zie hiervoor de bijlage "Bijlage bij Nvl - Huidige landschap" welke is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.
71	Inhoud	Architectuur	Wat zijn de bestaande bronsystemen van de in-scope procesonderdelen?	Zie beantwoording vraag 70
72	Contract	Bijlage 2 Conceptovereenkomst par. 7.2	De link naar tabel 62 geeft geen prijsindex cijfers tabel 6202 wel is dit de juiste tabel?	Ja, dat is correct. Deze wijziging wordt aangepast in de (Concept)Overeenkomst artikel 7.2
73	Contract	Bijlage 2 Conceptovereenkomst par. 8.1	In deze tabel onder punt A1 wordt gesteld dat de vergoeding voor de Projectfase pas gefactureerd mag worden na volledige acceptatie van de oplossing. Normaliter wordt er bij implementaties met Mijlpalen gewerkt zodat delen gefactureerd kunnen worden zodra deze gereed is. Is dat binnen het gestelde acceptabel?	Zie beantwoording vraag 44

74	Inhoud	Architectuur	Hoeveel IT dienstverleners heeft het Kadaster en zijn er integraties met deze leverancier-systemen in de huidige oplossing?	Kadaster kent één datacenter leverancier (Capgemini) waarmee we geïntegreerd zijn (ServiceNow Capgemini <-> ServiceNow Kadaster), daarnaast kennen we meerdere (SaaS) leveranciers. Doel om hier in de toekomst wel koppelingen mee te maken door het Kadaster. Zie ook de toegevoegde architectuurplaat "Bijlage bij Nvl - Huidige landschap".
75	Proces	Bijlage 10 Gunningstest par. 1	Er wordt gesteld dat alles werkzaam moet zijn voor de gunningstest. Hoe zit dat met de integratie punten die voorzien zijn, Deze kunnen pas na realisatie getest worden normaliter.	De gunningstest vindt plaats op locatie van het Kadaster door middel van een demo omgeving van de Inschrijver. Dat houdt in dat er binnen de omgeving van het Kadaster niets wordt geïmplementeerd voor het uitvoeren van de gunningstest. Tijdens deze gunningstest worden alleen de eisen zoals beschreven in bijlage 10 van het Beschrijvend Document getest of ze voldoen. Dit wordt getest aan de hand van een demo omgeving van de Inschrijver.
76	Inhoud	Bijlage 19 prijzenblad Prijsaspect 2 / 3	Er wordt gesteld dat prijzen gebaseerd worden op stelpost van 2500 uur echter bij invulling van bijv 100 euro als tarief verschijnt een bedrag van 45000, klopt dit en zo ja wat is de berekening hierachter	Zie beantwoording vraag 14
77	Inhoud	Bijlage 19 prijzenblad Totaalprijs	In de totaal tabel wordt het uurtarief als bedrag meegenomen ten opzichte van de jaarkosten. Moet dat niet dan het bedrag van de stelpost zijn, klopt dit?	Zie beantwoording vraag 14
78	Inhoud	ESM Platform	Moet het huidige (ServiceNow) platform vervangen worden?	Zie ook beantwoording vraag 1. Het Kadaster vraagt de ESM Oplossing functioneel uit. Het is aan de Inschrijver en diens aangeboden ESM Oplossing of dit door middel van een volledige vervanging plaatsvindt of niet.
79	Inhoud	ESM Platform	Is de huidige implementatie Out of the Box voor de ITSM processen?	Dit is grotendeels het geval. Er zit een deel maatwerk configuratie in, we zijn bezig om onze processen zoveel als mogelijk terug te brengen naar de OOTB functionaliteit cq best practices van de ESM-oplossing.

80	Inhoud	ESM Platform	Is de huidige implementatie Out of the Box voor FM processen?	Dit is grotendeels het geval. Er zit een deel maatwerk configuratie in, we zijn bezig om onze processen zoveel als mogelijk terug te brengen naar de OOTB functionaliteit cq best practices van de ESM-oplossing.
81	Inhoud	ESM Platform	Heeft de huidige oplossing 1 van de ServiceNow HR modules in gebruik?	Nee.
82	Inhoud	ESM Platform	Zijn de eindgebruikers tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het bestaande systeem?	Ja gebruikers zijn tevreden. Echter, een belangrijke doelstelling is om de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing continu te verbeteren.
83	Proces	Architectuur	Wat is het totale aantal interfaces in scope en welke (techniek) behelzen ze?	"Bijlage bij Nvl - Huidige landschap" is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen. Op dit moment 8 leveranciers/partners via REST. We verwachten dat dit aantal zal groeien.
84	Inhoud	Architectuur	Is ook een enterprise bus betrokken? Bestaan daar plannen voor?	Er is nu geen Enterprise Bus, maar hier hebben wij wel plannen voor.
85	Inhoud	ESM Platform	Hoe lang wordt reeds gebruik gemaakt van de facilitaire onderdelen in ServiceNow?	3 jaar
86	Proces	IT4IT	Is het IT4IT framework en voortbrenging over de hele breedte van IT geïmplementeerd bij het Kadaster?	Deels.
87		Bijlage 19 - Prijsinvalblad Prijsaspect 1a: Levering ESM Oplossing	Onze interpretatie is dat het prijselement de volgende zaken omvat: 1) de prijs van de softwarelicentie voor de ESM-oplossing (dit zijn de productkosten) 2) Jaarlijkse onderhoudskosten van de ESM-oplossing voor 4 jaar (dit zijn de jaarlijkse onderhoudskosten van het product) 3) Technisch en applicatieonderhoud van de geïmplementeerde oplossing gedurende 4 jaar (dit zijn de kosten van de diensten van de inschrijver die de oplossing gedurende 4 jaar zal implementeren en ondersteunen)  Is onze interpretatie correct? Zo nee, kunt u aangeven wat dan niet?	Voor deze vraag verwijst het Kadaster u naar Bijlage 1 - Begripsbepalingen - Applicatie Beheer, Functioneel Beheer en Technisch Beheer.  In dit prijselement zit de prijs van de softwarelicentie (het gebruiksrecht) en het Applicatie Beheer en Technisch Beheer.

88		<p>Bijlage 19 - Prijsinvulblad Prijsaspect 1b: Levering Opties tot Opdracht</p>	<p>Onze interpretatie is dat het prijselement de volgende zaken omvat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) de prijs van de softwarelicentie voor de ESM-oplossing (dit zijn de productkosten)</li> <li>2) Jaarlijkse onderhoudskosten van de ESM-oplossing voor 4 jaar (dit zijn de jaarlijkse onderhoudskosten van het product)</li> </ol> <p>Is onze interpretatie correct (en dat in dit Prijsaspect geen servicekosten van technisch en applicatie-onderhoud worden verwacht?). Zo nee, kunt u aangeven wat dan niet?</p>	<p>zie beantwoording vraag 87</p>
----	--	---	---	-----------------------------------

89		<p>Beschrijvend Document 2.5 Doelstelling Opdracht/gewenste situatie</p>	<p>In dit deel heeft het Kadaster de kandidaat-inschrijvers geïnformeerd over de doelstellingen. We hebben kennis genomen van de zeven (7) doelstellingen. Om een optimale oplossing en antwoord te kunnen geven op deze aanbesteding, vragen wij het Kadaster om meer details te geven over elk van de doelstellingen, bv. wat bedoelt het Kadaster precies met "het primaire proces te ontzorgen vanuit de "één-loket-gedachte" ?</p> <p>Details (uitleg van enkele regels is voldoende) over elk van de doelstellingen zal ons helpen de huidige situatie en de toekomstige doelstellingen van het Kadaster beter te begrijpen.</p>	<p><b>1. Continuïteit van de huidige primaire processen</b> Door beter inzicht in de kwaliteit van de (IT) keten, effect van changes, kwaliteit leverancier beogen we een stabiele omgeving waarmee de dienstverlening van het kadaster aan onze eindklanten (primaire processen) optimaal wordt ondersteund.</p> <p><b>2. Verdere professionalisering van de interne dienstverlening mogelijk te maken</b> Een van de doelstellingen is een meer "klantgerichte" benadering als het gaat om de interne dienstverlening. Dit gaat oa om het vergaand ontzorgen van onze medewerkers en teams (van Facilitaire diensten tot levering IT services). Dit doen wij oa door automatisering van interne processen, beschikbaar stellen van gebruikersvriendelijke tooling en de toegang tot deze dienstverlening zo gemakkelijk als mogelijk te maken. Wij willen toe naar een organisatie brede integrale dienstverlening richting medewerkers en teams die waarde toevoegd.</p> <p><b>3. Het primaire proces ontzorgen vanuit de één-loket-gedachte.</b> Wij streven hierbij naar een organisatie brede integrale dienstverlening die voor het oog van de afnemer (medewerker, team) voelt als een one stop shop. Om dat succesvol uit te voeren moet interne dienstverlening op een eenvoudige en eenduidige manier beschikbaar worden gesteld.</p> <p><b>4. over te gaan naar een SIAM-conforme service delivery, ondersteunt met een ESM oplossing.</b> Kadaster kent idem als andere organisaties een steeds groter scala aan interne en externe leveranciers die in de keten samenwerken. Dit betekent dat wij deze services moeten integreren en orchestreren teneinde het "eindproduct" op te kunnen leveren. Wij willen de ESM-oplossing inzetten om het</p>
----	--	--	--	--

				<p>benodigde overzicht en inzicht te krijgen om deze taak uit te kunnen voeren op mn Tactisch en Operationeel nivo.</p> <p><b>5. efficiënt(er) te werken door eenduidige en eenvoudige gegevensuitwisseling</b> Data willen wij houden bij de bron, geen dubbele administraties en data gebruiken welke aanwezig is. Hiermee ook voorkomen dat informatie die al bekend is in meerdere systemen wordt geregistreerd (al dan niet handmatig).</p> <p><b>6. efficiënt(er) te werken door logisch ingerichte (best practice) processen</b> We beogen onze processen lean in te richten en gebruik te maken van de laatste inzichten. Hiermee willen we onnodige handelingen voorkomen.</p> <p><b>7. de vaststelling van normen en de vaststelling van de geleverde kwaliteit tov deze normen te ondersteunen</b> Om de kwaliteit van onze dienstverlening te managen willen wij de geleverde service en hun leveranciers managen obv vastgestelde normen (oa KPI's) en de afwijkingen daarop. We beogen hiermee een continuous improvement cyclus op gang te houden.</p>
--	--	--	--	---

90		<p>Beschrijvend Document 2.6.1 Scope van de Opdracht</p>	<p>b. inclusief het uitvoeren van Technisch Beheer en Applicatie Beheer op de out-of-the-box ESM Oplossing volgens de supportovereenkomst c. alle Kadaster-specifieke configuraties worden door het Kadaster zelf beheerd (zowel Technisch-, Functioneel- als Applicatie Beheer).</p> <p>----- -----</p> <p>Kandidaat -Inschrijver verzoekt meer duidelijkheid om de bovenstaande scope verklaringen te begrijpen:</p> <p>1) Betekenen bovenstaande uitspraken dat het Kadaster verwacht dat de ESM Product leverancier (bijv. ServiceNow, BMC etc.) het software product levert en verantwoordelijk is voor het technisch en applicatie onderhoud EN dat alle Kadaster specifieke implementatie aspecten (technisch en functioneel onderhoud) door het Kadaster onderhouden zullen worden? Met andere woorden, betekenen deze uitspraken dat er geen scope of work is voor een Service Integrator voor technisch en applicatie onderhoud gedurende 4 jaar?</p> <p>2) Is deze aanbesteding bedoeld voor ESM product vendors (b.v. ServiceNow, BMC etc.) waarmee het Kadaster Licenties en support overeenkomsten wil afsluiten OF is het bedoeld voor Service Integrators die het juiste product dienen aan te schaffen dat past bij de eisen zoals gesteld in de aanbesteding?</p> <p>3) Betekenen de aanbestedingseisen dat de implementatie van de ESM oplossing (d.w.z. implementatie, migratie en nazorg) door de ESM product vendor moet worden gedaan ?</p>	<p>1) Zie hiervoor bijlage 1 - Begripsbepalingen. De Kadaster specifieke implementatie aspecten (oa koppelingen, configuratie, maatwerk aanpassingen) worden door het Kadaster in eerste instantie zelf technisch en applicatief onderhouden. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een ESM Product Vendor, niet zijnde de eigen organisatie, gaan wij er vanuit dat deze het technisch en applicatief beheer uitvoert over de geboden SAAS oplossing (het off the shelf product) tenslotte neemt het kadaster dit product af "As-a-Service"</p> <p>Van de kennispartner verwachten we: Een partner die meedenkt op basis van ervaring en kan beantwoorden aan de behoeften van Opdrachtgever, tijdig adviseert over processen en werkwijzen die passen bij de aangeboden ESM Oplossing en een proactieve partij is die met voorstellen komt. Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Technische ondersteuning</li> <li>b. Opzetten en begeleiden van trainingen en workshops</li> <li>c. Gevraagd en ongevraagd advies</li> <li>d. Periodieke sessie over roadmap</li> <li>e. Eventueel tijdelijk uitbesteden stuk werk (inclusief mogelijke technische en applicatieve onderhoudswerkzaamheden)</li> </ul> <p>2) Deze uitvraag is voor partners die de volledige scope van de opdracht leveren (evt door middel van een hoofdaannemer/onderaannemer constructie). Dit betekent dus het Leveren van de ESM Oplossing, Projectfase en Productiefase.</p> <p>3) Nee, dat betekent dit niet. Wij verwachten van de</p>
----	--	--	--	--

				<p>Opdrachtnemer dat zij deze opdracht uitvoeren al dan niet samen met de ESM product vendor. Als hoofdaannemer is Inschrijver wel verantwoordelijk voor de gehele scope van de Opdracht.</p>
--	--	--	--	---



91		Beschrijvend Document Algemeen	Wat is het huidige systeem voor Enterprise Service Management bij het Kadaster? Is het gebaseerd op SaaS of op On-Premise? Als het on-premise is, waar wordt het gehost (Kadaster Datacenter of Private Cloud of Public Cloud?) Wat is de software versie? Wat zijn de verschillende modules/functioniteiten die momenteel gebruikt worden?	Het huidige systeem is ServiceNow. Dit is een SaaS-oplossing Versie: Paris Gebruikte modules: I: IT Service Management: - Incident management - Problem management - Change and Release management - Request management - Now mobile - Virtual Agent - Knowledge management - Performance analytics - Reports and Dashboard - Service Level Management - Configuration management - Surveys and Assessments
----	--	-----------------------------------	--	---

				<p>II: IT Operations management:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service mapping</li> <li>- ITOM Health</li> <li>- Event management</li> </ul> <p>III: Now Platform App Engine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobile Studio</li> <li>- IntegrationHub</li> <li>- Flow designer</li> <li>- Virtual Agent</li> <li>- Predictive Intelligence</li> <li>- Performance Analytics</li> <li>- Studio IDE</li> <li>- Agent Workspace</li> <li>- Service Portal</li> <li>- Automated Test framework</li> <li>- Now Mobile</li> <li>- Certified apps</li> </ul>
92		Beschrijvend Document Algemeen	Is het toegestaan de aanbestedingsdocumenten te ondertekenen middels een elektronische handtekening?	Het moet een bij Inschrijving verifieerbare rechtsgeldige handtekening zijn. In het geval van een elektronische handtekening moet het een gekwalificeerde elektronische handtekening zijn welke door het Kadaster te ontvangen is zonder tussenkomst van een bepaalde tool en door middel van een audit rapport de rechtsgeldigheid, datum van ondertekening en ondertekenaar te achterhalen is. In andere gevallen volstaat een natte handtekening.

93		<p>Beschrijvend document Algemeen</p>	<p>Kandidaat Inschrijver heeft de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Maakt het algemene dienstverleningsontwerp van SIAM (d.w.z. proces re-engineering en ontwerp) deel uit van de scope van deze aanbesteding? Of zal dit door het Kadaster worden uitgevoerd?</li> <li>2) Gegevensmigratie: Welke data (bijv. (Ex: Knowledge Articles, Foundation data) etc. wordt verwacht te worden gemigreerd van huidige ESM naar nieuwe ESM?</li> <li>3) Hoeveel ITIL-processen zijn geïmplementeerd in de huidige ESM-oplossing?</li> <li>4) Worden er momenteel monitoring tools gebruikt in de omgeving van het Kadaster? Is integratie van monitoring tools met de nieuwe ESM in scope?</li> <li>5) Kan het Kadaster details verstrekken over de huidige CMDB:             <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Wat is de kwaliteit van de huidige CMDB?</li> <li>(b) Hoe wordt de CMDB onderhouden?</li> <li>(c) Welke tools worden momenteel gebruikt voor Discovery?</li> <li>(d) Als Discovery wordt geïmplementeerd, wil het Kadaster dan ook Service Mapping?</li> <li>(e) Geef bij benadering het aantal Configuratie Items per categorie (bijv.: Servers, Routers, Switch etc...)</li> <li>(f) Geef a.u.b. het geschatte aantal eindgebruikers apparaten die onder asset management vallen (Laptops, Desktops etc)</li> <li>(g) Wat is de reikwijdte van het huidige Asset management proces? (Hardware assets, software assets, contact management, etc...)</li> <li>(h) Hoeveel service catalogus items zijn geconfigureerd in het huidige systeem? Moeten deze worden gemigreerd naar een nieuw ESM?</li> <li>(i) Hoeveel aanvraagformulieren en workflows zullen er naar verwachting in ESM worden aangemaakt?</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nee</li> <li>2) Onder andere Knowledge artikelen, CMDB data, procesinformatie, Meldingen.</li> <li>3) Alle operationele ITIL-processen</li> <li>4) Ja, deze worden gebruikt. Er dient een integratie plaats te vinden, maar deze wordt door het Kadaster zelf uitgevoerd.</li> <li>5)             <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) Redelijk/Goed</li> <li>(b) Handmatig/Semi-geautomatiseerd</li> <li>(c) + (d) Nee, het complete datacenter is uitbesteed</li> <li>(e) t/m (i): Wat is de relevantie van deze vragen? In de aanbestedingsdocumenten staat informatie over de huidige omgeving en de gewenste situatie. De gevraagde waarden zijn dynamisch en dienen ongelimiteerd en met zelf te bepalen categorieën opgenomen te kunnen worden in de ESM-oplossing.</li> </ol> </li> </ol>
94		<p>Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.2</p>	<p>Zijn deze diensten in het onderdeel "Dienstencategorieën" al in de ESM-oplossing ingesteld of maakt dat deel uit van de reikwijdte van de implementatie van deze aanbesteding?</p>	<p>Dit maakt deel uit van de reikwijdte van de implementatie.</p>

		Service Categorieën		
95		Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.2 Uitgangspunten	Wij nemen aan dat de integraties naar IDM, HR, SIAM worden geïmplementeerd als onderdeel van deze opdracht. Kunt u dit bevestigen?	Deze integraties worden door het Kadaster zelf uitgevoerd.
96		Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.2 Uitgangspunten	Met betrekking tot I3, hoeveel instrumenten van derden moeten worden geïntegreerd voor automatisering? Welke zijn dat?	"Bijlage bij Nvl - Huidige landschap" is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen. Dit is een dynamische omgeving.
97		Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.2 Uitgangspunten	Wat is de partner SIAM-oplossing? Hoeveel tools omvat deze integratie?	Er is op dit moment geen partner SIAM-oplossing.
98		Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.2.1 Algemene eisen met betrekking tot de ESM Oplossing (G27)	Welk instrument wordt door het DevOps-team gebruikt dat met het ESM-instrument moet worden geïntegreerd?	Het DevOps team gebruikt geen separaat instrument.



99		Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.2.1 Algemene eisen met betrekking tot de ESM Oplossing	Worden er nog andere 3rd party integraties verwacht als onderdeel van dit project?	"Bijlage bij Nvl - Huidige landschap" is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen. Deze integraties worden door het Kadaster zelf uitgevoerd.
100		Bijlage A - Programma van Eisen ESM v1.0 5.4.6 Financial Management Support	Is de oplossing voor financieel beheer geïmplementeerd bij het Kadaster? Wat zijn de 3e partij systemen (zoals ERP) die interfacen met deze applicatie?	"Bijlage bij Nvl - Huidige landschap" is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.
101		Beschrijvend Document paragraaf 2.4	In paragraaf 2.4 (huidige situatie) noemt u aantallen. Kunt u aangeven hoeveel verdiepingen in totaal het Kadaster in gebruik heeft, verspreid over de vestigingen?	Kunt u aangeven wat de relevantie is van deze vraag? Het Kadaster verwacht een ESM Oplossing waarin geen beperking zit op bijvoorbeeld het aantal verdiepingen.
102		Beschrijvend Document paragraaf 2.4	In paragraaf 2.4 (huidige situatie) geeft u aan dat u 2.858 (Eind)Gebruikers van de ESM Oplossing hebt. Is dit het absolute aantal unieke gebruikers dat inlogt op ESM oplossing?	Ja, op het moment van schrijven van het Beschrijvend Document
103		Beschrijvend Document paragraaf 2.7	1. In paragraaf 2.7 (Wijzigingen en opties) geeft u aan dat de afschaling van de aantallen nooit groter is dan 20% van de omvang van de opdracht. Is dat 20% per jaar, of over de gehele looptijd?	Over de gehele looptijd.

