

Nr	Categorie	Betreft	Gestelde vraag	Antwoord
1	Inhoud	Dynamics omgeving	Betreft de omgeving een online omgeving (gehost door Microsoft) of gaat het om een Dynamics omgeving die door jullie zelf of een derde partij gehost wordt?	Microsoft Dynamics 365 CRM draait op onze Azure-tenant welke wordt beheerd door onze werkplek/infrastructuurleverancier Pink Elephant.
2	Juridisch	Concept Overeenkomst 5.1	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding direct sprake is van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van fatale termijnen achten wij niet in verhouding tot de daaruit eventueel voortvloeiende gevolgen. Wij stellen voor om in onderling overleg en in redelijkheid vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van Aflevering van de Diensten en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, daar kunnen wij mee instemmen. De bedoeling van (het thans nog niet ingevulde) artikel 5.1 van de conceptovereenkomst is immers, dat slechts uitdrukkelijk tussen Partijen (Opdrachtgever en Leverancier/Opdrachtnemer gezamenlijk) overeengekomen termijnen een 'fataal karakter' hebben. Niet alle termijnen hebben dus (per se) een 'fataal karakter' en bij niet-fatale termijnen zal alsdan in beginsel, onverminderd het bepaalde in artikel 6: 83 Burgerlijk Wetboek, een ingebrekestelling worden gebruikt voorafgaande aan (het intreden van) verzuim.

3	Juridisch	ARBIT 26	<p>Zoals bekend is in voorschrift 3.9D lid 1 Gids Proportionaliteit (GP) bepaald dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid mag verlangen die op geen enkele manier is gelimiteerd. Door een aansprakelijkheid te beperken per gebeurtenis maar het aantal gebeurtenissen niet, is er in feite sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Daarnaast is een onderscheid tussen persoon-en zaakschade en alle andere schade ook niet proportioneel en daarmee niet acceptabel. Inschrijver wenst dan ook, zoals tevens in de ICT-markt te doen gebruikelijk (1) aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en (2) haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de waarde van de opdracht per jaar. Bent u bereid de hierboven onder (1) en (2) voorgestelde wijzigingen door te voeren? Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel compliant is met de Gids Proportionaliteit en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?</p>	<p>Nee daartoe zijn wij niet bereid.</p> <p>Er is immers geen sprake van een 'onbeperkte of ongelimiteerde aansprakelijkheid', noch van disproportionaliteit. Het Burgerlijk Wetboek (BW) is immers (ook) van toepassing op de Overeenkomst. Zie daartoe bijvoorbeeld prof. mr. C.E.C. Jansen in het Tijdschrift voor Bouwrecht (TBR 2016, 4, pag. 335 en 337). En, al dan niet naar analogie, Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530.</p> <p>Verder maakt het BW (ook) geen onderscheid tussen 'directe' en 'indirecte' schade.</p> <p>En voor het, met de in de vraag genoemde 'indirecte schade' verband houdende, 'causaal verband' verwijzen wij naar het bepaalde in artikel 6: 98 BW, dat (zeker) niet ten nadele is van Leverancier/Opdrachtnemer.</p> <p>Gelet op het bepaalde in het BW en de in de markt beschikbare verzekeringen en verzekeringsmogelijkheden is artikel 26 ARBIT-2018 aldus in onze ogen een redelijk, proportioneel en werkbaar artikel.</p>
4	Juridisch	ARBIT 22.1	<p>Aangezien wij een dienst gaan leveren en niet specifiek personeel, verzoeken wij u dit artikel niet van toepassing te verklaren.</p>	<p>Akkoord, dit artikel is niet van toepassing.</p>
5	Juridisch	ARBIT 8.1 sub a	<p>Wij kunnen niet akkoord gaan met uw wens dat de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de voor Opdrachtgever ontworpen of vervaardigde Prestatie (maatwerk), bij Opdrachtgever berust. Dit zou het namelijk voor ons bijzonder onvoordelig maken om akkoord te gaan met een maatwerkopdracht, nu later (delen van) de broncode ook bij andere klanten zouden kunnen worden hergebruikt. Voorts heeft Opdrachtgever geen reëel belang bij eigendom op dergelijke IE-rechten, wanneer zij een uitgebreid gebruiksrecht krijgt op de software. Bent u derhalve bereid artikel 8.1 sub a te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan bevestigen dat voor de huidige opdracht geen maatwerk wordt ontwikkeld zoals omschreven in 8.1 sub a en dat wanneer in een toekomstig geval mogelijk wel maatwerk wordt ontwikkeld, partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan voor wat betreft het intellectuele eigendom?</p>	<p>Wij zijn bereid artikel 8.1 sub a te laten vervallen.</p>

6	Contract	PvE E1	Zijn er met de huidige beheer partij vergelijkbare afspraken gemaakt? Zoja, kunnen wij hier inzage in krijgen? Zonee, hoe garandeerd VfPf een solide overdracht?	VfPf maakt met de latende partij vooraf projectafspraken om een solide overdracht te waarborgen.
7	Contract	PvE IT32	Kunt u ons inzicht geven in de verdeling in verantwoordelijkheden tussen de in de omgeving betrokken partijen, infrastructuur en applicatiebeheer? En wie voert hierin regie?	Partijen: eigenaar, gebruikers (key-users), IT (functioneel en technisch). Het functionele deel bevat de volgende onderdelen: Services, Operationeel en Wijzigingen. Het technische deel (hosting, security, monitoring en licenties) is belegd bij Pink Elephant. Het geheel wordt door het regieteam gecoördineerd.
8	Contract	PvE P8	Graag ontvangen wij hierop een nadere toelichting aangezien wij van mening zijn dat je als beherende partij in theorie toegang hebt tot de hier bedoelde gegevens. Hiervoor kunnen wij een verwerkersovereenkomst sluiten.	Het uitgangspunt is dat in de basis geen persoonsgegevens worden verwerkt binnen de opdracht. Mocht dit onverwijd toch plaats vinden na afstemming, kan met format van VfPf hier alsnog een verwerkersovereenkomst van VfPf worden afgesloten.
9	Uitvoering	PvE IT29	Hier wordt gesproken over een testomgeving terwijl eerder in het PvE alleen werd gesproken over een acceptatie en productie omgeving. Welke omgevingen zijn er allemaal en welke andere leveranciers zijn verantwoordelijk hiervoor? Daarnaast, is het de bedoeling dat wij ook uitrollen op de productieomgeving? (dit is zeer ongebruikelijk als deze omgeving door derden wordt beheerd)	De opdrachtnemer beheert de applicaties op alle omgevingen. Pink Elephant verzorgt de hosting. Het gaat om de volgende (Dynamics) omgevingen waarvoor in deze aanbesteding het beheer wordt gegund: O: Ontwikkel T: Test A: Acceptatie P: Productie
10	Contract	PvE IT23	Wat verstaat VfPf onder "het systeem"?	Binnen VfPf wordt gewerkt onder architectuur. Met 'het systeem' wordt de samenwerking/samenhang tussen de applicaties binnen de architectuur bedoeld. De beschikbaarheid van het geheel dient 99,5% te zijn op kantoordagen tussen 7.00 uur en 19.00 uur. De overige tijd dient een beschikbaarheid van 99% te worden gewaarborgd.
11	Inhoud	PvE IT16	Wij vinden geen informatie terug over de huidige stand van zaken van de documentie zoals beschrijven in IT 16. Graag ontvangen wij van VfPf de status en inzage van de huidige documentie van de binnen de scope van de opdracht te beheren onderdelen.	De documentatie wordt vanaf de implementatie van Dynamics 365 CRM per 01-01-2021 beheerd op een SharePoint omgeving. Dit is documentatie welke betrekking heeft op de analyse, inrichting (functioneel), koppelingen, infrastructuur. De status van deze documentatie is up-to-date en wordt door de huidige leverancier n.a.v. wijzigingen aangevuld.
12	Uitvoering	PvE A2	Wij gaan ervan uit dat na gunning eerst een transitieperiode (conform transitieplan voor nieuwe beheerpartij) wordt uitgevoerd van de latende partij naar de nieuwe beheerpartij. Is deze aanname correct?	Deze aanname is correct.
13	Proces	PvE I1	Wat is het verschil tussen het implementatieplan en het transitieplan genoemd in I1 en I2?	Bij Eis I1 is de eis dat er een implementatieplan moet zijn. Bij Eis I2 wordt geëist dat er een verantwoordelijke wordt aangewezen namens opdrachtnemer.
14	Contract	PvE P5	Bij deze eis wordt verwezen naar bijlage X. Deze bijlage is niet bijgevoegd bij het bestek. Kunnen jullie dat alsnog aanleveren?	De bijlage wordt meegeleverd met de beantwoording van de NVI 1.
15	Contract	PvE P2	Bij deze eis wordt verwezen naar bijlage L. Deze bijlage is niet bijgevoegd bij het bestek. Kunnen jullie dat alsnog aanleveren?	Bij deze eis had verwezen moeten worden naar bijlage J.

16	Inhoud	Beschrijvend document 1.1.3	Uit de architectuur kunnen wij niet achterhalen om welke versie het gaat van Microsoft Dynamics CRM. Is dit een online versie of on-premise? Indien deze on-premise draait krijgen wij graag inzicht in de termijn waarop de migratie naar de cloud staat gepland. Kan hier eveneens inzicht in worden gegeven?	Onze Microsoft Dynamics omgeving draait in de Cloud op een Azure omgeving welke wordt beheerd door onze werkplek/infrastructuurleverancier Pink Elephant.
17	Inhoud	Beschrijvend document 1.1.3	In het bijschrijvend document staat op blz 8 "In het programma van eisen zijn de diverse te maken koppelingen beschreven en welke eisen hieraan zijn verbonden. In het PvE vinden wij hier geen uitgebreide beschrijving terug van de koppelingen en de daarbij behorende verantwoordelijkverdeling tussen VfPf en de applicatieleveranciers. Kan VfPf dit alsnog aanleveren?	De beschreven koppeling betreffen reeds aanwezige koppelingen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de standaard WebAPI die door Dynamics wordt aangeboden.