

Nota van Inlichtingen II

Betreft	Nota van Inlichtingen II	Datum	24 maart 2022
Van	Waterschap Limburg	Ref.	2021-Z3732
Project	Oplossing t.b.v. e-tender, contractbeheer en contractmanagement		

Bijlagen

Bij deze nota van inlichtingen II zijn de volgende nieuwe bijlagen verstrekt:

- Bijlage 9 Urgentieclassificatie incidentbehandeling_v2 NVI2

Deze Nota van Inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad en de overeenkomst. De vragen van een voorgaande Nota van Inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onder aan de lijst toegevoegd.

Vragen nota van inlichtingen I: 1 t/m 41

Vragen nota van inlichtingen II: 42 t/m 47

Nota van inlichtingen I

Programma van eisen en wensen, techniek

Nr.	Betreft	Vraag
1.	DI.02	Opdrachtnemer acht 4-wekelijks rapporteren en het rapporteren in beschikbaarheid in minuten niet passend bij de aard van de af te nemen dienstverlening. De uptime van het platform lag de afgelopen 12 maanden boven de 99,5% met nauwelijks verschillen tussen de maanden. Is Opdrachtgever bereid deze eis aan te passen naar halfjaarlijks rapporteren van alleen het beschikbaarheidspercentage en indien er issues zijn t.a.v. de beschikbaarheid terug te vallen op de originele eis?
Antwoord	De Opdrachtgever acht regelmatige, maar vooral vergelijkbare, rapportages over de beschikbaarheid passend bij de vorm waarin de voorzieningen (SaaS) worden aangeboden. Het rapporteren van alleen het beschikbaarheidspercentage is akkoord, mits de rapportage over het percentage steeds over gelijke tijdvakken gaat met hetzelfde aantal dagen of weken. Halfjaarlijkse rapportagefrequentie in plaats van vierwekelijks is akkoord zolang het beschikbaarheidspercentage boven de gestelde norm blijft. De frequentie kan hierop alsnog worden aangepast door Opdrachtgever.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	DI.09	In plaats van de gevraagde rapportages geeft Opdrachtnemer de voorkeur aan Opdrachtgever toegang verstrekken tot een Portal waarin alle contacten met de servicedesk terug te vinden zijn. Dit geeft in onze ervaring een beter inzicht in het gebruik van de servicedesk en eventuele incidenten dan de benoemde rapportages. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord	De gestelde eis heeft betrekking op de inhoud en de kwaliteit van de rapportages. De wijze waarop de Opdrachtgever de rapportages gaat ontvangen (bijvoorbeeld via een Portal) kan door de inschrijver vormgegeven worden.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
3.	DI.13	Opdrachtnemer acht ISO20000 niet passend bij de af te nemen dienstverlening. Opdrachtgever beschikt over een ISO27001 certificering waarin ook de service desk is meegenomen in de audits en een ISAE3000 assurance rapportage waarin de belangrijkste aspecten van onze dienstverlening worden geaudit door KPMG. Voldoet Opdrachtnemer aan deze eis via het verstrekken van genoemde certificering en rapportage?
Antwoord	De ISO27001 en ISAE3000 hebben betrekking op de informatieveiligheid. De ISO20000 normen zijn bedoeld voor organisaties die IT-diensten verlenen op het gebied van infrastructuur- en/of applicatiesupport. De Opdrachtnemer maakt geen gebruik van de infrastructuur van de Opdrachtgever voor het beschikbaar stellen van de voorzieningen maar biedt de voorzieningen aan als dienst (SaaS) vanuit een 'vreemde' infrastructuur. De Opdrachtnemer biedt daarnaast ook applicatiesupport op de aangeboden voorzieningen. De ISO20000 normen zijn daarom passend bij de af te nemen dienstverlening. De gestelde eis laat voldoende ruimte voor het op alternatieve wijze aantonen van het dienstenniveau volgens vergelijkbare normen.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	DI.15	Is Opdrachtgever bereid deze wens te laten vervallen? Deze wens is niet relevant voor een Public Cloud oplossing. Nieuwe functionaliteiten worden aangeboden zonder dat opdrachtgever hier hinder van ondervindt in haar processen. Opdrachtgever kan nieuwe functionaliteiten zelf activeren indien gewenst. Het is in onze ogen niet mogelijk dat een aanbieder deze wens kan vervullen.
Antwoord	Niet-essentiële bug fixes, patches, updates en upgrades dienen planmatig geïmplementeerd te worden. Zodoende bestaat ruimte om de Opdrachtgever vooraf te informeren (eis DI.11). Vanaf dat moment bestaat ook de gelegenheid instemming van de Opdrachtgever te verkrijgen. De Opdrachtgever is ervan bewust dat dit veel gevraagd is voor SaaS en heeft er daarom voor gekozen dit niet als eis maar als wens op te nemen. De Opdrachtgever wil 'in control' zijn van de proces ondersteunende functionaliteiten. Indien de activatie van nieuwe functionaliteiten optioneel is, wordt in principe aan de wens voldaan. Deze wens blijft dan ook gehandhaafd.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	DI.16	Is Opdrachtgever bereid deze wens aan te passen zodat de acceptatie omgeving gericht is op het testen van koppelingen? Een acceptatie omgeving is ons inziens alleen relevant indien er sprake is van klant specifieke koppelingen tussen ons platform en de IT-omgeving van de klant. De huidige opzet van de wens is niet relevant voor een Public Cloud oplossing. Zie ook onze reactie op DI.15.
Antwoord	In vraag 4 geeft de Opdrachtnemer aan dat de activatie van nieuwe functionaliteiten optioneel is. Gewijzigde functionaliteit kan impact hebben op de	

	uitvoering van het proces en de gegevens die daarbij verwerkt worden. De Opdrachtgever wil daarom bekend zijn met de wijzigingen en deze uitproberen alvorens deze in de productieomgeving door te voeren. De Opdrachtgever is ervan bewust dat dit veel gevraagd is voor SaaS en heeft er daarom voor gekozen dit niet als eis maar als wens op te nemen. Deze wens blijft dan ook gehandhaafd.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
6.	FU.08	Mogen wij aannemen dat deze eis vervalt wanneer aanbieder invulling kan geven aan FU.09?
Antwoord	Het is niet mogelijk aan wens FU.09 te voldoen zonder aan eis FU.08 te voldoen. Er is daarom geen aanleiding de eis te laten vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	IV.03	Gaat Opdrachtgever akkoord met het aanleveren van ISO27001 certificaten (waarbij alle controls in scope zijn) als bewijs voor het voldoen aan de BIO? Onze auditors (o.a. BSI) geven aan dat dit in de praktijk op hetzelfde neerkomt omdat de controls van de BIO ook terugkomen in ISO27001.
Antwoord	De Opdrachtgever deelt grotendeels de interpretatie van de inschrijver maar dient er tegelijkertijd op toe te zien dat alle gebruikte voorzieningen aan de BIO normen voldoen. Deze normen kennen een bredere scope dan ISO27001. Indien de inschrijver bij de tweede nota van inlichtingen ronde specifiek aangeeft aan welke BIO normen niet binnen 12 maanden kan worden voldaan, kan de Opdrachtgever beoordelen of verdergaande coulance uitlegbaar is.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	IV.06	Op het moment van verificatie zal de 2FA mogelijk niet gereed zijn. Is opdrachtgever akkoord wanneer de 2FA later in 2022 wordt opgeleverd door inschrijver? Ook kan er d.m.v. Single Sign On worden gekeken naar alternatieve manieren om toch 2FA toe te passen. Er zijn meer klanten die dat op deze manier doen.
Antwoord	De 2FA is nodig omdat interne en externe gebruikers toegang hebben tot de voorzieningen buiten de "WL omgeving" (Citrix desktop) om. In eerste instantie (voor de Proof of Concept) ligt de prioriteit bij het inrichten van de functionaliteiten voor interne medewerkers. Deze interne medewerkers hebben via de WL omgeving Single-Sign-On toegang tot de voorzieningen. De toegang tot de voorzieningen buitenom de WL omgeving kan dan tijdens de Proof of Concept geblokkeerd worden (bijv. op basis van IP) totdat de 2FA beschikbaar is. Bij aanvang van de implementatie door start pilotfase is niet direct 2FA nodig, maar dit moet wel gereed zijn bij ingebruikname van de oplossing door de deelnemers aan de pilotfase omdat dan de voorzieningen in gebruik genomen zijn en met externe partners wordt samengewerkt. M.a.w.: gedurende de pilotfase moet dit ingericht zijn en dit is onderdeel succesvolle afronding van 1 ^e livegang als geformuleerd in PVE.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

9.	IV.07	SOAP is een relatief oude techniek voor API's en wordt steeds minder gebruikt. Inschrijver maakt daarom gebruik van REST en niet van SOAP. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen of er een wens van te maken? In IV.12 wordt immers aangegeven dat REST ook een optie is. Het lijkt ons niet logisch om dit dan als eis te laten staan.
Antwoord	Vanwege de informatieveiligheid bestaat een harde eis voor het gebruik van API's voor alle gegevensuitwisselingen. Bij voorkeur gebeurt dit op basis van REST, maar SOAP is voldoende. Indien alleen REST wordt geboden, en dus geen SOAP, is dat ook voldoende om aan de wens en de eis te voldoen.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	IV.09	Voldoet Opdrachtgever ook aan deze eis indien een ISAE3000 assurance rapportage overlegd kan worden? In onze ervaring is deze minimaal net zo relevant als een 3402 rapportage voor de aard van de af te nemen dienstverlening.
Antwoord	De Opdrachtnemer dient aan deze eis te voldoen. De getelde eis laat bewust speelruimte voor het op alternatieve wijze aantonen van het dienstenniveau volgens vergelijkbare normen. Het toepassen van ISAE3000 in plaats van ISAE3402 valt binnen die speelruimte.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	IN.002	Inschrijver vindt 'alle data' wel wat sterk geformuleerd in deze eis. Op basis van onze ervaring is het voldoende als slechts bepaalde metadata beschikbaar is via de API en niet alle data. Is opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen?
Antwoord	Met deze eis beogen we te voorkomen dat bij de implementatie van de gegevensuitwisselingen blijkt dat de benodigde gegevens hiervoor niet beschikbaar zijn. De Opdrachtgever deelt de opvatting dat 'alle data' ruim genomen is en dat uiteindelijk mogelijk slechts een deel daarvan in aanmerking komt voor daadwerkelijke gegevensuitwisseling. Het is echter niet mogelijk om, vooruitlopend op de implementatie, nu al concreet aan te geven welke gegevens wel of niet noodzakelijk zijn voor de uitwisselingen. In ieder geval betreft het gegevens die tijdens de uitvoering van processen verwerkt worden. Daaronder vallen geen systeemgegevens die ook anderszins niet voor de gebruikers inzichtelijk is.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	IN.003	Wat bedoelt opdrachtgever met configureren van de API? Een API en de definitie van de API is standaard en zal niet verschillen per opdrachtgever. Enkel het gebruik/de toepassing van de API zal per opdrachtgever verschillen.
Antwoord	Indien de API standaard aan de eisen voldoet, bestaat inderdaad geen directe aanleiding tot configuratie. Het beoogde resultaat van de eis is een optimale gegevensuitwisseling (denk ook aan performance), niet het configureren als doel op zichzelf.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	IN.006 & IN.012	Deze twee zijn exact hetzelfde, maar IN.006 is een eis en IN.012 is een wens. Klopt onze aanname dat dit per abuis is zo opgeschreven? Zo ja, mogen we dan aannemen dat dit een wens is?
Antwoord	Eis IN.006 en wens IN.012 zijn fundamenteel verschillend. Het aanbieden van een standaardopslaglocatie is niet hetzelfde als het automatisch opslaan. De voorkeur van de Opdrachtgever gaat uit naar volledig automatische opslag in SharePoint (IN.012). Maar de Opdrachtgever kan genoeg nemen met beperkt menselijk handelen bij het opslaan van documenten in SharePoint, zolang de gebruiker niet zelf de vooraf bepaalde opslaglocatie hoeft te zoeken.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 9 Incidentafhandeling - Oplostijd	Het is gezien de aard van de dienstverlening (Public Cloud oplossing) voor Opdrachtnemer niet mogelijk om per klant een specifieke categorisering en bijbehorende rapportage aan te houden van incidenten. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom om akkoord te gaan met de categorisering en bijbehorende response- en oplostijden zoals aangegeven in de SLA van inschrijver. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
Antwoord	Indien de inschrijver in de tweede nota van inlichtingen specifiek aangeeft welke afwijkingen van de eisen en wensen (in het bijzonder DI.1 t/m DI.17) worden voorgesteld, kan de Opdrachtgever beoordelen of de voorgestelde afwijkingen acceptabel zijn. De Opdrachtgever maakt daarbij onderscheid tussen afwijkingen in de dienstverlening en afwijkingen in de rapportagevorm.	

Programma van eisen en wensen, modules algemeen

Nr.	Betreft	Vraag
15.	AL.08	Kan opdrachtgever deze eis toelichten met een voorbeeld. Wat voor vragen moeten er worden gesteld en waarom moeten er vragen worden gesteld aan de gebruiker?
Antwoord	Deze eis is ontstaan vanuit de verwachting dat indien documenten vanuit de oplossing worden gecreëerd, het document via een documentengenerator wordt samengesteld door middel van het doorlopen een vraag- en antwoordmodule waardoor wordt bepaald welke bouwstenen in het document worden toegepast. Voorbeeld: indien vanuit de oplossing een offerteaanvraag als document wordt gegenereerd, dient in het document te worden aangegeven welke inkoopvoorwaarden van toepassing zijn (werken, diensten leveringen of IT). Via een toelichting (bijvoorbeeld door middel van een hover-tekstveld) bij de vraag “welke inkoopvoorwaarden zijn van toepassing?” kan de gebruiker begeleidt worden bij het selecteren van de juiste inkoopvoorwaarden.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	AL.15	Wat wordt hier bedoeld met ‘ieder proces’?
Antwoord	De processen als weergegeven in bijlage 8 welke worden geïmplementeerd als digitale workflow.	

Programma van eisen en wensen, implementatie en rapportage

Nr.	Betreft	Vraag
17.	IM.06	Naar onze ervaring vindt een dergelijk proces omtrent het realiseren van koppelingen enkel succesvol plaats wanneer de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de coördinatie. Inschrijver is leverancier en levert het koppelvlak en ondersteuning in de vorm van kennis en documentatie. Onze ervaring is ook dat wij als leverancier niet of nauwelijks invloed hebben op de andere leveranciers en dus de coördinatie alsnog bij opdrachtgever komt te liggen. Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen of er een wens van te maken?
Antwoord	De Opdrachtgever heeft ervaring met het realiseren van koppelingen tussen informatiesystemen via de ESB. Uit onze ervaring blijkt dat we onze capaciteit beter op de inhoud kunnen inzetten dan op de coördinatie. Het organiseren en coördineren kan eenvoudig worden toebedeeld aan een (ingehuurde) projectleider. Deze kan uiteraard rekenen op de medewerking van de interne kennisdragers en de contractmanagers voor het betrekken van andere leveranciers. Deze eis blijft gehandhaafd.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	RA.04	In de applicatie van inschrijver is een deel van de logging zichtbaar, maar niet alles. Dit is ook logisch aangezien er 'miljoenen' log regels zijn en gebruikers niet zitten te wachten op al die gegevens. Voldoet inschrijver hiermee aan deze eis?
Antwoord	Er dient te worden voldaan aan eis AL.12, het is akkoord dat voor de rapportage (eis RA.04) een selectie gemaakt wordt. Zolang de overige gegevens wel opvraagbaar zijn door Opdrachtgever (conform eis AL.12).	

Programma van eisen en wensen, e-tendermodule

Nr.	Betreft	Vraag
19.	ET.10	Kan opdrachtgever deze eis toelichten, indien mogelijk met een voorbeeld? Wat verstaat opdrachtgever onder publicatiedocumenten?
Antwoord	Met publicatiedocumenten wordt bedoeld alle documenten die gepubliceerd worden, zoals bijvoorbeeld marktconsultatiedocumenten, aanbestedingsdocumenten, nota van inlichtingen documenten. Een publicatie van een aanbesteding kan uit tientallen documenten bestaan. Om dit geordend te houden, moet het mogelijk zijn documenten naar wens in mappen te verdelen.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	ET.13	Applicatie van inschrijver geeft geen melding wanneer wordt afgeweken van de wettelijke termijnen. Dit is immers in sommige gevallen toegestaan. Wel is het mogelijk om sjablonen voor de planning te gebruiken die de standaard termijnen

		bevatten voor de procedure. Is opdrachtgever bereid deze eis aan te passen of er een wens van te maken?
Antwoord	Het is met deze eis niet de bedoeling om niet te kunnen afwijken van de wettelijke termijnen. Met deze eis willen we bereiken dat we bij het invullen en opslaan van de planning een melding krijgen als we onbedoeld te weinig dagen tussen bijvoorbeeld aankondiging en sluiting inschrijvingstermijn hebben gehanteerd. We zouden dan graag een melding krijgen dat het niet voldoet aan de wettelijke minimum termijnen, maar evengoed wel de optie hebben om die melding te negeren als het nodig is om wel af te wijken van de wettelijke minimum termijnen. Het is akkoord om van deze eis een wens te maken, bijlage 3 is hierop aangepast.	

Programma van eisen en wensen, contractbeheermodule

Nr.	Betreft	Vraag
21.	CB.01	Dient de applicatie van inschrijver in staat te zijn vanuit de E-tendermodule een contract aan te kunnen maken in de Contractbeheermodule?
Antwoord	Na gunning binnen de aanbestedingsprocedures in de E-tendermodule, wordt bekende contractdata automatisch gekopieerd naar een nieuwe contractkaart in de contractbeheermodule. Overige data wordt vervolgens aangevuld door de contractadministrateur en de contractmanager van het contract. Dit zoals weergegeven in het proces “invoer nieuwe overeenkomst” van bijlage 8c. Dit wordt gezien als onderdeel van een integrale oplossing zoals beschreven in eis FU.04.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	CM.08	Kan opdrachtgever deze eis toelichten, indien mogelijk met een voorbeeld?
Antwoord	Het kan voorkomen dat een Nadere Overeenkomst (NOK) conform scope binnen de raamovereenkomst aan een van de partijen gegund moet worden, maar om legitieme redenen kan hier incidenteel van afgeweken worden waardoor er wordt gegund aan een partij die buiten de raamovereenkomst valt. Binnen de contractkaart van de raamovereenkomst worden deze “afwijkingsopdrachten” geordend en separaat weergegeven incl. de onderbouwing van de afwijking. Dit is een separaat overzicht naast het gestelde in eis CM.05.	

Bijlage conceptovereenkomst

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Bijlage 4a – 4.2	De in dit artikel beschreven Escrow bepaling is ons inziens niet passend bij een SAAS oplossing (het deponeren van alleen de broncode is niet afdoende). Is Opdrachtgever bereid tijdens de contractvorming hier nadere afspraken over te maken?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

24.	Bijlage 4a – 4.2	Opdrachtnemer is bereid een Escrow overeen te komen wanneer de kosten van de Escrow voor rekening komen van Opdrachtgever. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Bijlage 4a – 9.1	Opdrachtnemer stelt voor de opbouw van de vergoeding als volgt aan te passen: De kostenelementen B1, B2 en B3 worden als 1 totaal som aangeboden samen met kostenelement A1 De achtergrond van het verzoek is dat Opdrachtnemer de licentiekosten voor het gebruik van ons platform niet kan specificeren op de aangegeven wijze. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
Antwoord	A1 en B1 dient apart te worden opgegeven. De kosten onder A1 hebben enkel betrekking op de eenmalige configuratiekosten tijdens de implementatiefase. Het is wel toegestaan om B2 en B3 als één totaal som in te dienen. Indien opdrachtnemer deze elementen wel kan splitsen, zien we dit graag terug in de Open Begroting. Bij deze nota is een nieuw prijzenblad toegevoegd.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Bijlage 4a – 9.4	De voorgestelde wijze van facturatie sluit naar onze mening niet aan bij de aangeboden dienstverlening. Opdrachtnemer stelt voor de jaarlijks terugkerende (licentie) kosten jaarlijks vooraf te factureren. Dit betreft in ieder geval de elementen A1, B1, B2 en B3. Mogelijk bevat A3 ook een jaarlijkse kostencomponent. Dit is afhankelijk van de wijze waarop de integratie tot stand komt. Gaat Opdrachtgever akkoord met bovenstaand voorstel?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Bijlage 4a – 9.5	Dit artikel dient aangepast te worden overeenkomstig hetgeen partijen overeenkomen t.a.v. artikel 9.4. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
Antwoord	Zie antwoord op vorige vraag.	

Bijlage AWBIT 2018

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Artikel 7.2	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever dit artikel niet van toepassing te verklaren. Het artikel is niet passend bij de aard van de af te nemen dienstverlening (Public Cloud oplossing).

		Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Originele tekst: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.
Antwoord	Artikel 7 vervalt in het geheel.	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Artikel 12.7	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever dit artikel niet van toepassing te verklaren. Het artikel is niet passend bij de aard van de af te nemen dienstverlening (Public Cloud oplossing). Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Originele tekst: Wederpartij verplicht zich ertoe dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie zal onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Artikel 15.5	Afstand doen van het recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen in geval van niet tijdige betaling op basis van een eenzijdig besluit door Opdrachtgever dat de Prestatie ondeugdelijk is achten wij niet proportioneel. Wij verzoeken Opdrachtgever dit artikel te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Originele tekst: In geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet-betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, doet Wederpartij afstand van enig recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
Antwoord	Niet akkoord. Wij wijzen er op dat dit alleen maar aan de orde is wanneer Opdrachtgever meent dat de factuur onjuist is, of wanneer Opdrachtgever meent dat de Prestatie ondeugdelijk is. In beide gevallen staat er een procedure beschreven in de voorwaarden hoe er dan moet worden gehandeld (art. 15.2 t/m 15.4 resp. art. 26 Awbit). In beide gevallen wordt, wanneer achteraf blijkt dat Opdrachtgever ten onrechte de betaling heeft opgeschort, Opdrachtnemer volledig gecompenseerd incl. wettelijke rente (zie art. 15.2 resp. art. 26.1. Awbit). Vanwege het beperkte toepassingsbereik en de met waarborgen omklede procedure, achten wij deze bepaling niet disproportioneel.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Artikel 17.5	Opdrachtnemer acht de hoogte van de boete niet passend bij de aard van de dienstverlening. Het verzoek is om de boete aan te passen naar EUR 5.000,00. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

		Originele tekst: De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,– per overtreding.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Artikel 24.1	Het is voor Opdrachtnemer niet mogelijk om te voldoen aan dit artikel. In geval van overname door een derde partij is geheimhouding doorgaans afgedwongen hetgeen het vragen van toestemming niet mogelijk maakt. Opdrachtnemer stelt onderstaande alternatieve tekst voor. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? <i>Indien Partijen de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen overdragen aan een derde wordt de andere partij zo spoedig mogelijk hierover geïnformeerd. Indien blijkt dat de overdracht aantoonbaar significante risico's met zich meebrengt voor Opdrachtgever heeft deze het recht de overeenkomst te ontbinden.</i> Originele tekst: Partijen dragen uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen, niet zonder toestemming van de andere partij aan een derde over. Deze toestemming, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden, wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.
Antwoord	Wij kunnen uw redeneerwijze en oplossing niet volgen. U stelt enerzijds dat vanwege een afgedwongen geheimhouding het vragen van toestemming niet mogelijk is, maar anderzijds geeft u als oplossing dat de wederpartij zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd. Dat laatste is onlogisch als er daadwerkelijk een geheimhoudingsverplichting zou zijn. Maar wij wijzen er op dat het in geheim overdragen van rechten en verplichtingen geen zin heeft als de wederpartij er niet van op de hoogte wordt gesteld (want dat is degene jegens wie je de rechten en verplichtingen hebt). Wij houden dus vast aan de originele tekst, waarbij we wel willen opmerken dat uiteraard ook voor het eventueel verbinden van voorwaarden aan de toestemming, geldt dat dit alleen wordt gedaan voor zover daar een redelijke grond voor is (bijvoorbeeld wanneer de overdracht aantoonbaar significante risico's met zich meebrengt).	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Artikel 26.3	Naar onze mening wordt, gezien de aard van de dienstverlening, de aansprakelijkheid disproportioneel bij Opdrachtnemer neergelegd. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom in dit artikel 'vier maal' te vervangen door 'twee maal'. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

		Originele tekst: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
Antwoord		Bij nader inzien is de term "Vergoeding", voor deze opdracht niet goed bruikbaar. Op grond van artikel 1.32 Awvodi wordt onder "Vergoeding" namelijk verstaan: "de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs", waarbij de "Prestatie" gaat over alle diensten en producten (zie art. 1.27 Awvodi). Omdat het hier gaat om een overeenkomst voor onbepaalde tijd (wanneer alle opties steeds weer worden ingeroepen) met deels eenmalige kosten en deels jaarlijkse vergoedingen, is er op deze manier geen duidelijk maximum vast te stellen. Wij passen artikel 26.3 daarom als volgt aan: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van € 150.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis".

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Artikel 30.3	Opdrachtnemer verzoekt de doorgestreepte tekst uit dit artikel te verwijderen. Wij achten deze tekst niet proportioneel. Alleen als er aantoonbaar significante risico's zijn verbonden aan de wijziging in zeggenschap is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.
Antwoord		We gaan niet akkoord met het verwijderen van de doorgestreepte tekst, maar wij gaan wel akkoord met de toevoeging dat Opdrachtgever alleen gerechtigd is de Overeenkomst te ontbinden als er aantoonbaar significante risico's zijn verbonden aan de wijziging in zeggenschap.

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Artikel 30.6	Wij verzoeken Opdrachtgever dit artikel te laten vervallen. We achten het niet proportioneel om een lopende overeenkomst

		te kunnen ontbinden om andere redenen dan uiteengezet in de overeenkomst en bijbehorende stukken. Originele tekst: Indien sprake is van een Opdracht kan Opdrachtgever deze door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt in dat geval afrekening plaats op basis van de door Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de opzegging reeds verrichte werkzaamheden, in redelijkheid gemaakte kosten en in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Bijzondere bepalingen	Opdrachtnemer acht veel van de bijzondere bepalingen niet van toepassing op de af te nemen dienstverlening door Opdrachtgever. Bij diverse artikelen is dit volledig helder (bijv. bij 38 t/m 41). Bij de overige artikelen is dit niet altijd helder. Kan Opdrachtgever aangeven welke van de artikelen 42 t/m 83.5 Opdrachtgever relevant acht voor de opdracht? Dit voorkomt vragen over niet relevante artikelen door Opdrachtnemer.
Antwoord	37 t/m 41 Koop van IT producten (hardware): Niet relevant 42 t/m 47 Gebruiksrecht (standaardsoftware) Installatiekopie (alleen als mogelijk/niet van toepassing bij SaaS-oplossing), Escrow: Wel relevant 48 t/m 52 Opdrachten algemeen (diensten): Niet relevant 53 t/m 55 Adviesdiensten: Niet relevant 56 t/m 59 maatwerkprogrammatuur: Niet relevant 60 t/m 66 Detachering: Niet relevant 67 t/m 78 Onderhoud algemeen: Wel relevant 79 t/m 80 Onderhoud producten (hardware): Niet relevant 81 t/m 83 Onderhoud Programmatuur (software): Wel relevant	

Bijlage Verwerkersovereenkomst

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Bijlage 4b – 4.2	<u>Verzoek tot aanpassing</u>: Gezien de relatie van Opdrachtnemer met haar subverwerkers (Microsoft en Amazon) is het niet mogelijk om specifieke voorwaarden uit de overeenkomst met Opdrachtgever op te leggen. Opdrachtnemer is genooddaakt gebruik te maken van de standaardovereenkomsten die subverwerkers aanbieden. Dit artikel dient daarom aangepast te worden. Zie onderstaand een voorstel voor een aangepaste tekst:

		<i>Verwerker spant zich maximaal in om de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen verplichtingen aan de door Verwerker ingeschakelde subverwerkers op te leggen.</i> Originele tekst: Verwerker legt bij overeenkomst dezelfde verplichtingen op aan subverwerker als die welke in de Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.
Antwoord	We denken niet dat de voorbeelden van subverwerkers die u aanhaalt, voor deze opdracht gezien kunnen worden als “Verwerker” in de zin van artikel 4 sub 8 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een subverwerker verwerkt namelijk net als de Verwerker, <u>uitsluitend</u> persoonsgegevens <u>namens de Verwerkingsverantwoordelijke</u>. Desalniettemin gaan we akkoord met uw aangepaste tekst, maar wel met de toevoeging: “Wanneer het Verwerker niet lukt om de genoemde verplichtingen aan een subverwerker op te leggen, dan stelt hij de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk op de hoogte”.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	Bijlage 4b – 4.2	<u>Verzoek tot aanpassing:</u> Het is niet mogelijk om toestemming te vragen voor de wijziging van een subverwerker. Dit is niet realistisch gezien de aard van de af te nemen dienstverlening (Public Cloud). We kunnen daarom niet akkoord gaan met de originele tekst. Ons voorstel is om de onderstaande tekst als alternatief op te nemen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? <i>Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan een wijziging ten aanzien van subverwerkers. Indien Verwerker niet akkoord is met de voorgestelde wijziging treden partijen in overleg.</i> Originele tekst: Verwerker schakelt ten behoeve van de Overeenkomst uitsluitend een andere verwerker (subverwerker) in nadat Verwerkingsverantwoordelijke hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
Antwoord	Niet akkoord. Ten eerste wijzen wij u er op dat u mogelijk een onjuist beeld heeft bij wat wij bedoelen onder “subverwerker”. Dit is ook gewoon een “Verwerker” in de zin van artikel 4 sub 8 AVG (zie ook het antwoord op de vorige vraag). De schriftelijke toestemming is een eis die de AVG stelt (zie artikel 28 lid 2 AVG). Wij kunnen daar niet van afwijken. Als aanvulling willen we wel benadrukken dat wij uiteraard die toestemming alleen zullen weigeren als daar goede gronden voor zijn en uiteraard zijn we altijd bereid om bij onenigheid in overleg te treden.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Bijlage 4b - 6	<u>Verzoek tot aanpassing:</u> Naar onze mening wordt gezien de aard van de dienstverlening de aansprakelijkheid disproportioneel bij Opdrachtnemer neergelegd. Wij

		verzoeken daarom aanpassing van dit artikel naar de volgende tekst: <i>De totale aansprakelijkheid van Verwerker wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige verplichting in verband met het verwerkerschap, de nakoming van de verwerkersovereenkomst of daarmee samenhangende verplichtingen, of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting in het kader van het verwerkerschap, is beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor de gerelateerde overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de gerelateerde overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Verwerker echter meer dan € 50.000,- (vijftigduizend) bedragen. Door een toezichthouder opgelegde boete wordt nimmer als schade gekwalificeerd en kan niet worden doorgelegd naar Verwerker.</i>
Antwoord		Zoals uiteengezet in het antwoord op vraag 33 is voor deze opdracht de “waarde van de overeenkomst” lastig te bepalen. Daarom passen we deze passage uit artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst als volgt aan: Originele tekst: “Deze aansprakelijkheid is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van: - € 150.000,- voor overeenkomsten waarvan de waarde kleiner is dan of gelijk is aan € 50.000,-; - Driemaal de waarde van de opdracht voor overeenkomsten waarvan de waarde groter is dan € 50.000,- met een maximum van € 1.500.000,-.” Nieuwe tekst: “Deze aansprakelijkheid is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 150.000,-”.

Bijlagen overige

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Bijlage 6 Huidige formulieren	Klopt onze aanname dat de documenten in bijlage 6 dienen te worden vervangen door de applicatie, zoals beschreven in ET.01 van het programma van eisen en wensen?
Antwoord	Correct, dit zijn de documenten zoals op dit moment bekend. Zie tevens de eisen ET.01/CM.03, de toelichting bij gewenste situatie in paragraaf 1.3.4 én de uitgewerkte processen ‘interne processen’ en ‘contractmanagement, 4. NOK’s’.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	Integraties	Kan opdrachtgever toelichten wat er geëist wordt van inschrijver omtrent integraties? Inschrijver kan onvoldoende

		beoordelen of ze kan voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever. In bijlage 7 worden verschillende integraties benoemd, maar niet beschreven wat er precies geëist wordt van de inschrijver. Deze integraties komen niet of zeer beperkt terug in bijlage 8b en 8c. Zo wordt er gesproken over een relatie tussen de beoogde oplossing en SharePoint Online (GoverMaxx i.c.m. met SmartDocuments) tijdens het inkoopproces, maar deze is niet terug te vinden in bijlage 8b. Onze indruk is, op basis van bijlage 8b, dat er geen integratie nodig is tijdens het inkoopproces.
Antwoord		Ook bij de inkoopprocessen is integratie nodig. De relatie tussen de beoogde oplossing en SharePoint Online is in de inkoopprocessen niet terug te vinden, omdat het aan de oplossing die uit de aanbesteding gaat komen ligt bij welke processtappen er met SharePoint Online gekoppeld moet worden. Bij het definitief maken van de processen zal de koppeling met SharePoint Online aan het proces worden toegevoegd.

Nota van inlichtingen II

Programma van eisen en wensen, techniek

Nr.	Betreft	Vraag
42.	IV.07	SOAP is een relatief oude techniek voor API's en wordt steeds minder gebruikt. Inschrijver maakt daarom gebruik van REST en niet van SOAP. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen of er een wens van te maken? In IV.12 wordt immers aangegeven dat REST ook een optie is. Het lijkt ons niet logisch om dit dan als eis te laten staan.
Antwoord	Zie antwoord op vraag 9.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	DI.13 (vervolg)	Onze hosting partner (Microsoft Azure) beschikt over een ISO20000 certificering. In onze ervaring is ISO20000 met name relevant voor de hosting partij en niet zozeer voor een partij als inschrijver. Voldoet inschrijver daarmee aan deze eis?
Antwoord	Nee, ISO20000 certificering gaat verder dan alleen hosting. Het IT-servicemanagement dient niet beperkt te zijn tot het technisch beschikbaar stellen van de aangeboden oplossing. Ook voor de functionaliteit van de oplossing is de wijze waarop met incidenten en wijzigingen wordt omgegaan van belang. Daar komt bij dat de inschrijver integraal verantwoordelijk is voor het dienstverleningsniveau, ook wanneer delen daarvan zijn uitbesteed aan een hosting partner.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	FU.08 (vervolg)	Kan opdrachtgever nader toelichten wat er anders of extra is aan FU.09 ten opzichte van FU.08 (indien mogelijk met een voorbeeld)?

Antwoord	Eis FU.08 stelt dat de opdrachtnemer actuele authentieke gegevens uit de basisregistratie Handelsregister kan ophalen, verwerken en beschikbaar stellen in de oplossing. De opdrachtnemer kan daarvoor gebruik maken van de Enterprise Service Bus van de opdrachtgever, die is aangesloten op deze basisregistratie. Maar de opdrachtgever heeft als wens (FU.09) dat de opdrachtnemer zelf over een aansluiting (Digikoppeling) op de basisregistratie beschikt omdat dit de opdrachtgever minder inspanning kost bij de implementatie en het beheer.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
45.	IV.03 (vervolg)	Inschrijver verwacht aan de onderstaande BIO normen niet te kunnen voldoen. Is opdrachtgever akkoord dat dit mede gezien de beknopte toelichting de coulanche uitlegbaar is? 11.1.5 – Werken in beveiligde gebieden (toelichting: niet van toepassing voor inschrijver) 11.1.6 – Laad- en loslocatie (toelichting: niet van toepassing voor inschrijver) 14.2.7 – Uitbestede softwareontwikkeling (toelichting: niet van toepassing aangezien inschrijver softwareontwikkeling niet uitbesteedt)
Antwoord	Het voldoen aan de BIO is een verplichting waaraan de opdrachtgever en opdrachtnemer moeten voldoen. Het is daarom niet uitlegbaar wanneer niet, direct of binnen overeengekomen korte termijn van 12 maanden, aan een eis kan worden voldaan. Het niet van toepassing zijn van een eis valt daarbuiten indien de opdrachtgever en de opdrachtnemer in overeenstemming zijn dat dit inderdaad het geval is. Als deze drie BIO normen niet van toepassing zijn voor inschrijver, voldoet u hiermee evengoed aan deze eis.	

Bijlage AWBIT 2018

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Bijzondere bepalingen (vervolg)	Op basis van het eerdere antwoord van opdrachtgever omtrent dit thema hebben we de volgende vervolgvragen: - Artikel 42/47: Klopt onze veronderstelling dat alleen artikel 47 als relevant wordt gezien? - Artikel 47: Klopt onze veronderstelling dat een escrow initieel geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst? - Artikel 72.2: Bij een Public Cloud/Saas oplossing is het niet mogelijk om bepaalde 'versies' niet af te nemen. Wij achten dit artikel daarom niet relevant. Is het waterschap bereidt dit artikel te laten vervallen? - Artikel 72.3: Het is voor ons niet mogelijk om toestemming te vragen voor de implementatie van een tijdelijke oplossing. Dit is gezien de aard van de oplossing (Public Cloud/Saas) niet mogelijk aangezien meer dan 500 klanten gebruik maken van dezelfde oplossing. Wij achten dit artikel daarom niet relevant. Is het waterschap bereidt dit artikel te laten vervallen?

		▪ Artikel 76: Gezien de aard van de oplossing (Public Cloud/Saas) is het niet mogelijk dat andere dan Opdrachtnemer onderhoud uitvoeren. Wij achten dit artikel daarom niet relevant. Is het waterschap bereidt dit artikel te laten vervallen?
Antwoord	• Van de bijzondere bepalingen over gebruiksrechten zijn relevant: artikel 42.1, 43.1, 44, 46 en 47. • De Awbit eist inderdaad op zichzelf geen Escrow. Aanvankelijk hadden wij er wel een geëist in de conceptovereenkomst (bijlage 4a), maar deze eis is in de eerste Nvi losgelaten (zie antwoord op vraag 23 en 24). • Akkoord. • Akkoord. • Akkoord.	

Bijlage 9 – Rapportages en risicoclassificatiemodel

Nr.	Betreft	Vraag
47.	Incidentafhandeling – Oplostijd (vervolg)	Inschrijver stelt de volgende afwijkingen voor ten opzichte van de categorisering en bijbehorende response- en oplostijden. Het is gezien de aard van de dienstverlening (Public Cloud oplossing) voor Opdrachtnemer niet mogelijk om per klant een specifieke categorisering en bijbehorende rapportage aan te houden van incidenten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? ▪ Definities van incidentclassificatie/incidentafhandeling: • Melding Categorie 1: de Webdienst is in het geheel onbereikbaar door een Gebrek waarbij geen van de functies van de Webdienst benaderbaar is. • Melding Categorie 2: een Gebrek dat een ernstige toepassingsfout oplevert, wat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen maar niet de gehele Webdienst tot stilstand brengt. Al dan niet via enige aanpassing of omleiding kan met een groot deel van de Webdienst nog wel worden gewerkt. • Melding Categorie 3: een niet wezenlijk probleem in de Webdienst dat een niet-onmiddellijke response van opdrachtnemer vereist. • Melding Categorie 4: alle vragen of verzoeken om informatie over het gebruik van de Webdienst. ▪ Reactietijden: • Categorie 1: 4 uur; • Categorie 2: 8 uur; • Categorie 3: 24 uur; • Categorie 4: 2 werkdagen.

		▪ Oplostijden: • Opdrachtnemer spant zich maximaal in om binnen deze responsetijden de Webdienst volledig te herstellen dan wel een aanvaardbare work-around aan te bieden. In dit laatste geval spant Opdrachtnemer zich binnen de Service Uren maximaal in om de work-around tijdig te vervangen door een definitieve oplossing binnen de Webdienst: ○ Categorie 1: in 90% van de gevallen binnen 1 werkdag (Opdrachtnemer wordt automatisch op de hoogte gesteld van een Melding Categorie 1); ○ Categorie 2: in 90% van de gevallen binnen 1 week; ○ Categorie 3: in 90% van de gevallen als onderdeel van de volgende release; ○ Categorie 4: niet van toepassing.
Antwoord	De aangegeven reactietijden zijn grotendeels akkoord, zoals opgenomen in de nieuwe bijlage 9 (versie 2). De aangegeven percentages bij de oplostijden zijn niet akkoord. Een norm van 90% bij categorie 1 t/m 3 en het ontbreken van een oplostijd bij categorie 4 achten wij niet acceptabel. De oplostijden zoals gesteld in bijlage 9 (versie 2) van de aanbestedingsleidraad zijn van toepassing. Zie aangepaste versie als bijlage toegevoegd bij deze nota.	