

Europese aanbesteding Contact Center as a Service
Nota van Inlichtingen 1

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Beschrijvend Document Paragraaf 4.3.2 Inschrijving vanuit de holding	Onze Holding heeft voor de inschrijvende dochter een aansprakelijkheidsverklaring overeenkomstig artikel 2:403 lid 1 sub f van het Burgerlijk Wetboek afgegeven. Accepteert u deze verklaring als Holdingverklaring?	Niet akkoord indien er sprake is van een geconcoldeerde jaarrekening. Wanneer de jaarrekening van de inschrijver geconcolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. Van de inschrijver wordt gevraagd de verklaring die als bijlage 10 bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd door de holdingmaatschappij in te laten vullen en te laten ondertekenen.
2	Inhoud	Uitstel eerste vragenronde	Kan de 1e vragen ronde worden vervuimt ivm de korte tijdslijnen door de vertraging die is ontstaan door de verplichting eerst in TED te publiceren in combinatie met de voorjaarsvakantie?	Nee, Kadaster heeft reeds 28-2 gepubliceerd i.p.v. 1-3-2022.
3	Inhoud	Prijsmodel	Wat bedoelt opdrachtgever met cell B14 in het prijzenblad	Tabblad Abonnement? Desktop compleet?
4	Inhoud	Prijsmodel	Worden Fase2 functionaliteit door alle 172 concurrent agent afgenomen?	8K: Desktop compleet is de Scherminteractie van de oplossing voor de agent waar naast telefonie ook de kanalen mail en live-chat onderdeel vormen van de GUI BK2): professional Services is uitgelegd in begrippenlijst
5	Inhoud	Prijsmodel	Wat bedoelt opdrachtgever met cell B23 in het prijzenblad	In het gebruik kan het voor andere aantallen gebruikers gelden, maar voor het prijsmodel geldt de aanname voor 172 Concurrent users.
6	Inhoud	Prijsmodel	Wat bedoelt opdrachtgever met cell D5 in het prijzenblad	Tabblad Abonnement? Dan het totaal voor fase 1 en 2. Waar u in kolom C de totaalkosten van het abonnement per maand kunt aangeven en waar kolom D wordt gevuld door automatische optelling van kolom D
7	Inhoud	Eis 105	Inschrijver maakt gebruik van Single sign on en hierbij wordt gebruik gemaakt van de MFA mogelijkheden van opdrachtgever (Azure Active Directory). Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Wordt hier Tabblad Abonnement - licentiekosten bedoeld? Dan: Het Kadaster acht het mogelijk dat bepaalde functionaliteiten van de betreffende fase 1 en/of 2 niet in één abonnement vallen. Dan kunt u de prijs die buiten dat abonnement valt en aan het Kadaster wordt doorberekend in kolom D invullen.
8	Inhoud	Eis 72	Beschikt Verint over een agenda functionaliteit waarin de callbacks afspraken worden bijgehouden	Nee
9	Inhoud	Eis 68	Is het toegestaan via email template (canned responses) een handtekening toe te voegen?	Plannen van agenten gaan in Verint, plannen van callback in CCAaS.
10	Inhoud	6.1.5	Kan opdrachtgever het aantal wallboard (niet gebonden aan een agent) opnemen in het prijzenblad?	Dat veronderstelt een extra handeling en dat is niet wat we willen. We willen deze extra (onnodige) handelingen niet.
11	Inhoud	Eis 30	Security en compliance zijn tegenwoordig zeer belangrijk. Eist de opdrachtgever dat de integratie met Team voor Microsoft gecertificeerd is?	Dat veronderstelt een extra handeling en dat is niet wat we willen. We willen deze extra (onnodige) handelingen niet.
12	Inhoud	Eis 29	De zwartelijst wordt bijgehouden in de CRM omgeving. De CaaS omgeving kan een check doen op deze lijst en vervolgens hier een actie op uitvoeren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Is niet opgenomen in het prijsmodel, Opdrachtgever gaat er van uit dat de software onderdeel is van CCAaS. De schermen zijn reeds beschikbaar.
13	Inhoud	Eis 27	Logging van de contactredren vindt defacto plaats in een CRM omgeving. CSAAS oplossing kan wel de gekozen klantenservice afdeling aan CRM doorgeven. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja
14	Inhoud	Eis 17	Per maand achteraf facturen is niet het meest economisch voordelige model. Mag inschrijver heeft meest economische model aanbieden, waarbij nog steeds op en afschalen mogelijk is?	Nee. Met zwarte lijst bedoelen we hier een negatief klantsignaal. De agent moet op een knop kunnen drukken als er een negatief klantsignaal komt. Die klantsignalen willen we koppelen aan medewerkers die die signalen verwerken (doelbinding).
15	Inhoud	Eis 16	Op en afschalen zonder restricties is niet het meest economisch voordelige model. Mag inschrijver heeft meest economische model aanbieden, waarbij nog steeds op en afschalen mogelijk is?	Nee, naast de gekozen afdeling is ook de reden (categorie, verdeeld in levels) belangrijk. Daarmee wordt het contact geïd en gaat deze via integratie naar CRM waar je ook de dossierinformatie hebt.
16	Inhoud	Eis 12	In de beoogde oplossing is gewenst afrekenmodel mogelijk mits er per jaar 1 nieuw contract wordt gesloten. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Ten aanzien van de gunning is het prijsmodel leidend. Als u een maatwerk-abonnement aan wil bieden, welke economisch voordeliger is, dan kunt u hiertoe een tabblad toevoegen aan het "Prijsmodel". Het weegt echter niet mee voor de gunningsprijs.
17	Inhoud	Kennisbank	Kennismanagement: het lijkt alsof alleen de applicatie wordt uitgevraagd. Impliciet lijken er wat signalen waarin opdrachtgever ook vraagt van opdrachtnemer om tegelijk het proces hiervan te (her) inrichten? Klopt deze aanname?	De eis is dat het mogelijk is, niet of het de meest voordelige situatie is.
18	Proces	Kennisbank	Hoe ver rijkt de scope van kennismanagment: gaat dit over de voorziening aan service agenten of wil opdrachtgever een compleet, geïntegreerd en geautomatiseerde kennismanagement oplossing voor alle gebruikers binnen kadaster (en eventueel klanten)	Het Kadaster kan zich in alle redelijkheid voorstellen dat ieder jaar commitment wordt afgegeven over het te verwachten minimale aantal licenties. Dit echter pas na Acceptatie Opdrachtgever. Uiteraard binnen de kaders van de aanbestedingswet en regelgeving, zo mag er geen sprake zijn van wezenlijke wijzigingen.
19	Inhoud	Omnichannel Agent Desktop	Kadaster wil -zoals wij het lezen- naar een omnichannel al omvattent klantinteractiesysteem. Integratie van applicaties, bronnen en data gecombineerd met een bruikbare user-interface voor medewerkers. In hoeverre staat de inrichting van de agent desktop visueel al vas? Of wordt hierin een voorstel van opdrachtnemer verwacht?	Opdrachtgever verwacht hier expertise van opdrachtnemer en ziet graag voorstellen over gebruik
20	Proces	Customer Experience	We zien een hoog ambitieniveau op het onderwerp customer experience, zonder dit heel expliciet te benoemen. Kijkt kadaster bij dit traject alleen naar de inrichting en positionering van de applicaties in het landschap? Zijn er op CX vlak al zaken uitgedacht en bedacht door het kadaster die invloed hebben op de wijze van inrichting van de applicaties? Of wordt er van opdrachtnemer verwacht hier een pro-actieve rol in te nemen. En zo ja, in hoeverre moet opdrachtnemer zaken als Service-design, Customer Journey workshops en customer journey implementatie meenemen in deze aanbidding?	Nee, hoeft nu niet te worden meegenomen. Het Kadaster kijkt met een brede blik naar dit onderwerp vanuit technologie (applicaties), organisatie en processen. De verschillende expertisegebieden worden afgenomen vanuit de Strippenkaart. De door u genoemde zaken kunnen daar t.z.t. daar mogelijk een onderdeel van zijn.
21	Inhoud	Doelstellingen	Naast vervangingsdoelstellingen van applicaties in het customer service domein, welke doelstellingen wil het kadaster behalen of behaald hebben in de periode na implementatie? (bijvoorbeeld in termen van kostenbesparing, klantgerichtheid, kwaliteit of medewerker experience)	Opdrachtgever wil zo optimaal mogelijk klantcontact af kunnen handelen en kunnen leren van contacten om in de breedte van Customer Service domein. Alle genoemde doelstellingen zijn in beeld bij Opdrachtgever.
22	Contract	Users	In het prijzenblad is zowel sprake van 172 concurrent users als 180 named users met soorten gebruikers. Wat dient het uitgangspunt te zijn van het aanbod? Het kan namelijk zowel concurrent als named, maar dit heeft wel consequenties voor de pricing.	172 concurrent users, Named users in totaal 255. 255 named users bestaat uit 180 agenten + 15 supervisors + 60 backoffice medewerkers.
23	Inhoud	Vragen n.a.v. beschrijvend document Contact Center	Er wordt gebruik gemaakt van Verint WFM, betekent dit dat er gebruik gemaakt gaat worden van Verint QM of moet aanbieder dit meenemen in het voorstel?	Opdrachtgever beschikt niet over Verint QM. Dit moet de aanbieder meenemen in het voorstel
24	Inhoud	Vragen n.a.v. beschrijvend document Contact Center	Inschrijver levert Multiple Graphical User Interface, zodat tegelijkertijd op verschillende schermen meerdere onderdelen van CCAaS naast elkaar operationeel zijn. Kunt u dit nader specificeren?	Agents hebben nu 2 schermen tot hun beschikking en Opdrachtgever verwacht dat CCAaS met de verschillende onderdelen (applicaties) dit logisch zichtbaar en gebruikt wordt voor agents. Dus hoe zorgt uw oplossing ervoor dat met alle mogelijkheden intuïtief klantcontact kan worden afgehandeld.
25	Inhoud	Vragen n.a.v. beschrijvend document Contact Center	Uit de kennisbank wilt u kennis slepen, wat bedoelt u daar precies mee?	In huidige gebruik van kennisbank wordt informatie 'geknipt' en 'geplakt' in de beantwoording. De vraag is om een soepele overname van een kennisitem uit de kennisbank in de beantwoording. Hierbij is 'slepen' als voorbeeld benoemd.
26	Inhoud	6.1.2 Telefoonie a) KCC Klantcontactcenter	Handelen agenten interacties alleen af op hun smartphone en niet op een laptop/pc als ze thuiswerken? Zo ja, kunt u toelichten waarom er op deze manier gewerkt wordt?	De huidige thuiswerkoplossing voor het telefonisch contact is een combinatie van een Softphone client en een Smartphone. De 'voice data' loopt via de smartphone en de bediening gaat via de Softclient (OneXagent)
27	Inhoud	Eis 153 SAP CRM en ServiceNow	Welke versie van deze applicaties gebruikt opdrachtgever?	SAP/CRM: EHP4 voor SAP CRM 7.0.
28	Inhoud	Hfst 9.2 Specifieke Koppelvlakken	Behoudt opdrachtgever de huidige SBC? En zo ja, wie onderhoudt de SBC momenteel?	Ja, de huidige SBC's zijn gekocht door het kadaster en worden door de huidige VoIP leverancier onderhouden tot einde contract.
29	Contract	Beschrijvend document, Hfst 1	Als het antwoord ja is op de vorige vraag over geen commitment voor een minimaal aantal licenties, kunt u dan toelichten waarom u zich niet wilt committeren en hoe dit zich behoudt tot uw wens voor een lange termijn relatie en een continue dienstverlening?	N.v.t.
30	Contract	Beschrijvend document, Hfst 1	Opdrachtgever geeft aan geen afnamegarantie of omzetvolumes af te geven. Betekent dit ook dat opdrachtgever geen commitment wil aangaan voor het contracteren van een minimumaantal licenties gedurende minimaal 12 maanden?	Het Kadaster kan zich in alle redelijkheid voorstellen dat ieder jaar commitment wordt afgegeven over het te verwachten minimale aantal licenties. Dit echter pas na Acceptatie Opdrachtgever. Uiteraard binnen de kaders van de aanbestedingswet en regelgeving, zo mag er geen sprake zijn van wezenlijke wijzigingen.
31	Inhoud	PVWE, Eis 28 Multiple Graphical User interface	Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met verschillende onderdelen van CCAaS op verschillende schermen?	Agents hebben nu 2 schermen tot hun beschikking en Opdrachtgever verwacht dat CCAaS met de verschillende onderdelen (applicaties) dit logisch zichtbaar en gebruikt wordt voor agents. Dus hoe zorgt uw oplossing ervoor dat met alle mogelijkheden intuïtief klantcontact kan worden afgehandeld
32	Inhoud	PVWE, Eis 172 Helpdesk	Wat wordt verstaan onder maandelijks rapporteren over gebruik en kosten?	Kadaster wil inzicht hebben in het gebruik en de daaraan gereleerde kosten. Dus rapportage op basis van eenheden die consequenties hebben voor de kosten. Hiernaast wil het Kadaster minimaal inzicht hebben in de mate van gebruik van de aangeboden diensten b.v. d.m.v aantal gebruikers, hoeveel gebruikte data, aantal ingezette licenties etc

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Inhoud	PVWE, Eis 168 Support Gerelateerd	Wat zijn de primaire werkprocessen?	Uiteindelijk gaat het hier om de contact afhandeling en dat kan betrekking hebben op onze wettelijke taak van het Kadaster. Eerste lijns klantvragen, informatie verstrekking, aanleggen van orders of offertes, opvoeren van Klantgegevens, aanleggen van klachten/tickets voor backoffices. De oploftijd van een aantal van deze processen hebben een wettelijk grond. Wanneer bronhouders en ketenpartners hierover vragen hebben (contact zoeken) zijn we verplicht deze met prioriteit af te handelen. Daarnaast zijn we verantwoordelijk om de contacten ten aanzien van Graafschade vast te leggen, zodat coördinatie kan plaatsvinden. Ook dit is onderdeel van een primair werkproces
34	Inhoud	PVWE, Wens 40 Web-based	Kunt u toelichten hoe het uitwisselen van gebruikerservaringen zicht verhoudt tot web-based?	Opdrachtgever wil weten op welke manier uitwisseling van ervaringen worden gedeeld tussen gebruikers van uw oplossing. De veronderstelling is dat dit een online community (Web-based) is.
35	Inhoud	PVWE, Wens 28 Rapportages en Dashboards	Kunt u nader toelichten wat u met deze wens bedoeld en wilt bereiken?	In de breedte van omnichannel CaaS zullen klanten op verschillende manieren zoeken en evt. contact met ons hebben. We willen straks met CaaS kunnen zien wanneer met welke vraag in welk proces een klant met ons waar (mail, chat, telefoon) contact met ons opneemt. Hierover kunnen rapporteren geeft ons een goed inzicht hoe en wanneer er contact met ons wordt opgenomen
36	Inhoud	PVWE, Eis 46 Kennis Management	Is er een beschrijving van de huidige configuratie en het intern/externe gebruik van Verint Express?	Van Verint Express wordt alleen de kennisbank voor de agents gebruikt. In de huidige oplossing wordt geen content ontsloten voor klanten (extern). Per specialisme en ook integraal voor het hele KCC is content aangelegd in vraag/antwoord combinaties.
37	Inhoud	PVWE, 6.1.1.2 Supervisor Desktop	Wat verstaat opdrachtgever precies onder werkvoorraad die vanuit SAP CRM wordt gemonitord?	3 maal per dag wordt een export uit SAP CRM omgezet in een tabel en gedeeld met de supervisors. Zie bijlage A3 1.5 Huidige Dashboards paragraaf 2 <weergave werkaanbod Mail en Tickets CRM>
38	Inhoud	PVWE, Eis 30 Teams beschikbaarheid non-CaaS gebruikers	Hoe vaak per dag wordt doorverbonden vanuit de contact center medewerkers naar Teams gebruikers?	Onbekend
39	Inhoud	PVWE, Hoofdstuk 6.1 Functionele Eisen	In welke fase is de integratie met SAP CRM vereist? Staat voor fase 2 in het overzicht, maar wordt ook geëist voor fase 1 in hfst 6.12.	De integratie met CRM kan in fase 1 beperkt zijn tot het ophalen van de Klantgegevens (bv klantidentificatie) of het integreren van de telefonie functionaliteit in SAP CRM. De volledige integratie met SAP CRM zien we in fase 2. Daar wordt het aannemen van vervolgtacties, het loggen van de contactredes etc gerealiseerd.
40	Inhoud	PVWE, Hoofdstuk 6.1 Functionele Eisen	Wat verstaat opdrachtgever precies met 'basis gereed' ten aanzien van kennismanagement in fase 1?	Dat de relevante/actuele content en instructies uit de huidige kennisbank is omgezet naar de nieuwe kennisbank voor 1-1-2023.
41	Inhoud	PVWE, Eis 19 Automatiseren facturatie	Kan opdrachtgever een paar voorbeelden geven van automatisering waar inschrijver aan moet denken om zo een inschatting te kunnen maken van eventueel bijkomende kosten?	Hierbij moet de leverancier denken aan aanlevering van digitale facturen conform de eisen van de overheid
42	Inhoud	PVWE, Eis 17 Per maand achteraf factureren	Gaat Kadaster ook akkoord met vooraf factureren van een bepaald aantal seats, en verrekening van het daadwerkelijk gebruik achteraf?	Nee, niet akkoord
43	Inhoud	PVWE, Eis 13 Prijsmodel	Dient inschrijver per functionaliteit maximaal 1 abonnementsvorm in te vullen, of zijn meerdere vormen ook mogelijk?	Eis 13 heeft betrekking op tabblad Specificatie 1. Dit tabblad is bedoeld om inzicht te geven in uw standaard abonnementsvormen. Als u meerdere abonnementsvormen voor een functionaliteit heeft, dan kunt u dit toevoegen op dit tabblad (Specificatie 1).
44	Inhoud	PVWE, Eis 13 Prijsmodel	Wat verstaat de opdrachtgever onder een pay per use model?	Dit vraagt opdrachtgever aan u in het Prijsmodel (bijlage 13) bij tabblad specificatie 1 en 2
45	Contract	PVWE, Eis 12 Wisselen afrekenmodel	Wij nemen aan dat eventuele meerkosten in het geval van wisseling naar een duurder afrekenmodel, doorberekend kunnen worden aan de opdrachtgever?	Ja dat is juist, maar ook minder kosten kan voorkomen indien wordt overgegaan naar een goedkoper afrekenmodel.
46	Contract	PVWE, Eis 12 Wisselen afrekenmodel	Voor welke use case zou opdrachtgever willen wisselen van afrekenmodel binnen de initiële contract periode van 4 jaar?	Dat is op dit moment niet aan te geven, maar een reden kan zijn als het financieel aantrekkelijker wordt of als er een doorontwikkeling plaatsvindt die beter in een andere abonnementsvorm past.
47	Contract	PVWE, Eis 7 Kosten voor rekening van de inschrijver	Wij nemen aan dat de strippenkaart voor de te leveren Diensten ook een uitzondering is?	Deze kosten worden vermeld in het Prijsmodel en in het BD en hoeven dus niet als een uitzondering te worden gezien, maar als onderdeel van de inschrijving.
48	Inhoud	PVWE, Algemeen	Klopt het dat er geen beantwoording wordt gevraagd van de eisen en/of toelichting hoe de eis wordt ingevuld?	In eis 207 staat duidelijk dat door in te schrijven u expliciet akkoord gaat met alle genoemde <u>eisen</u> .
49	Inhoud	Bijlage 13 Prijsmodel, Tabblad 'Specificatie 1 & 2'	Zijn de genoemde aantallen voor supervisors (15) en backoffice users (60) named of concurrent?	172 concurrent users, Named users in totaal 255. 255 named users bestaat uit 180 agenten + 15 supervisors + 60 backoffice medewerkers.
50	Inhoud	Bijlage 13 Prijsmodel, Tabblad 'Specificatie 1 & 2'	De genoemde aantallen voor agenten zijn 172 concurrent users versus 180 named. Deze aantallen liggen in onze optie heel dicht bij elkaar, meestal is het aantal named users een factor 1,5-2x het aantal concurrent users. Wat is hier de reden van?	172 concurrent users, Named users in totaal 255. 255 named users bestaat uit 180 agenten + 15 supervisors + 60 backoffice medewerkers.
51	Inhoud	Bijlage 13 Prijsmodel, Tabblad 'Diensten'	Het is voor ons niet duidelijk wat wordt bedoeld met de aantallen uren voor gunningsprijs in regel 16 en 22?	Het is een stelpost om mee te kunnen nemen in de gunningsprijs.
52	Inhoud	Bijlage 13 Prijsmodel, Tabblad 'Abonnement- Licentiekosten'	Berekening cell F23 lijkt niet te kloppen. 48 maanden wordt niet meegenomen, moet volgens ons zijn (c23+d23)*e23 ipv c23+d23*e23	Dat klopt. Er komt een nieuwe versie, waarin dit is hersteld.
53	Inhoud	Bijlage 13 Prijsmodel, Tabblad 'Abonnement- Licentiekosten'	Wat wordt precies bedoeld met 'functionaliteit valt binnen 1 abonnement'?	Het Kadaster kan zich voorstellen dat de functionaliteiten van fase 1 en fase 2 in eerste instantie niet in hetzelfde abonnement vallen, doordat het Kadaster met fase 1 (klein) start. Dit kunt u aangeven in tabblad Specificatie 1. Echter voor het Prijsmodel (gunningsprijs in tabblad (samenvatting) tabblad abonnement - licentiekosten is het Kadaster uitgegaan van een abonnement waarin zowel fase 1 als fase 2 beiden vallen. Hiertoe kunt u een totaal bedrag per maand aangeven in cel D23. Mogelijk zijn er onderdelen die daar niet toe behoren en als een meerprijs op het abonnement komen, deze kunt u apart benoemen in kolom D.
54	Inhoud	Beschrijvend document, Hfst 7.3 & 7.4 Gunningscriterium beste prijs-/kwaliteitsverhouding	Het is niet duidelijk hoe kwaliteit en prijs zich verhouden. Aan de ene kant wordt in de tabellen aangegeven dat Prijs 25% van de gunning is en Kwaliteit 75% , maar voor beiden kun je wel maximaal 1000 punten krijgen hetgeen dan 50%-50% is.	De score op beide onderdelen is maximaal 1.000 punten. Daarna zal de weging worden toegepast. Voorbeeld: Een inschrijver scoort 750 punten op kwaliteit en 1000 punten op prijs. Totaal score kwaliteit 750 punten x 75% = 562,50 Totaal score prijs (naw formule) is 1000 punten x 25% = 250 Dat brengt de totaalscore op 812,50 punten
55	Inhoud	Beschrijvend document	Er staat een aantal keer 'Fout! Verwijzingsbron niet gevonden' in de tekst. Graag de juiste verwijzing vermelden.	'Fout! Verwijzingsbron niet gevonden' in: paragraaf 3.6 is Bijlage 4 paragraaf 3.6 laatste alinea is Paragraaf 3.3 paragraaf 4.3.3 is Bijlage 9 paragraaf 5.3.1 is Bijlage 9 paragraaf 5.3.2.1 is Bijlage 9
56	Juridisch	ARBIT 2018/11skel 42-47BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN	Bijzondere Bepalingen gebruiksrechten dienen overeengekomen worden in specifieke overeenkomst, aangezien hiervoor de specifieke bepalingen van toelieferanciers gelden. Is Opdrachtgever bereid om deze bepalingen niet van toepassing te verklaren?	Niet akkoord. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 82.
57	Juridisch	ARBIT 2018/11skel 47	Originele bepaling: 47.1. Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. 47.2. Escrow omvat alle niet openbaarmakende informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is. 47.3. Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bewakende spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening. 47.4. Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Vraag: Dit artikel is niet van toepassing voor de huidige scope. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren?	Kan vervallen
58	Juridisch	ARBIT 2018/11skel 43Aard en inhoud van het gebruiksrecht	Originele bepaling: Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk 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. Vraag: Licentievoorwaarden van de fabrikant zijn op de programmatuur van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van dit artikel en de licentievoorwaarden van de fabrikant zullen de licentievoorwaarden van de fabrikant moeten prevaleren. Bent u bereid om hiermee in te stemmen?	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 82.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 40Bijzondere informteverplichtin g	Originele bepaling: Leverancier informeert Opdrachtgever gedurende tenminste 3 jaar na het sluiten van de Overeenkomst uit eigen beweging over mogelijkheden tot verbetering van de werking van het Product Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar de verbetering van het Product een verantwoordelijkheid is van de fabrikant. Derhalve verzoekt Wederpartij om deze bepaling te laten vervallen.	Niet akkoord. Zie hieromtrent ook Kennispartner eisen en wensen.
60	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 34Woorddurende verplichtingen	Originele bepaling: Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met het voor onbepaalde tijd laten voortduren van deze verplichtingen. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen: Gedurende vijf jaar na beëindiging van de Overeenkomst ontslaat beëindiging partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.	Niet akkoord vanwege de aard van de verplichtingen.
61	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 30.6Ontbinding en opzegging	Originele bepaling: Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9. Deze wijze van afwikkeling zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Opdrachtnemer op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 7 tot en met 9 van dit artikel is bepaald. Vraag: Het is niet redelijk dat overeenkomsten zonder geldige reden opgezegd kunnen worden door Opdrachtgever. Wij verzoeken u om dit artikel buiten toepassing te verklaren.	Niet akkoord. Opdrachtgever is bevoegd de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen. De schriftelijke opzegging moet per aangetekende post worden verzonden. In de leden 7 t/m 9 is bepaald welke vergoeding Opdrachtgever in verband met de opzegging aan Wederpartij verschuldigd is. Uiteraard handelt Opdrachtgever altijd in redelijkheid en billijkheid.
62	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 30.6Ontbinding en opzegging	Originele bepaling: 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 gescht 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. Vraag: Is Opdrachtgever bereid om de ontbindingsgrond "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de Wederpartij" naar "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming waardoor de continuïteit van de dienstverlening niet langer kan worden geborgd." Het artikel wijzigt dan als volgt: 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 waardoor de continuïteit van de dienstverlening niet langer kan worden geborgd, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden gescht 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.	Niet akkoord, strookt niet met de aanbestedingswet en regelgeving.
63	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 30.3Ontbinding en opzegging	Originele bepaling: In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Is Opdrachtgever bereid om de termijn van 15 dagen te wijzigen in een termijn van 30 dagen, als volgt: In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 30 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming.	Niet akkoord.
64	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 30.1Ontbinding en opzegging	Originele bepaling: Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Is Opdrachtgever bereid tom het artikel als volgt te wijzigen: Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend onmogelijk is mits vooraf aan de ontbinding een deugdelijke ingebrekestelling is verstuurd waarin de andere partij een redelijke termijn is gegeven om de tekortkoming te zuiveren. De nog niet betaalde bedragen voor verrichte diensten/goederen, zijn direct opeisbaar op het moment van ontbinding.	Niet akkoord, want de wet noemt enkele gevallen waarin verzuim intreedt zonder ingebrekestelling.
65	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 26.4Aansprakelijk heid	Originele bepaling: De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. In geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. Indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of; c. In geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8; d. In geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar sub c dient te vallen onder de aansprakelijkheidsclaus van artikel 26.2 en 26.3 en er voor sub d in de verwerkersovereenkomst een separate aansprakelijkheid dient overeengekomen te worden. Is Opdrachtgever bereid om akkoord te gaan met de volgende wijziging: De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen, in geval van directe schade van: a. van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel; c. in geval van een aansprakelijkheidsgrond waarvan bij wet is bepaald dat deze niet kan worden beperkt.	Niet akkoord. Opdrachtgever acht het niet redelijk en disproportioneel om de aansprakelijkheid nog verder te beperken.
66	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 26.3Aansprakelijk heid	Originele bepaling: 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. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. Daarnaast is het zeer gebruikelijk in de markt om indirecte schade gronden uit te sluiten. Is Opdrachtgever derhalve bereid om het artikel als volgt aan te passen: 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 150% van de Vergoeding per gebeurtenis, met een maximum van EUR 500.000 per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Wederpartij is in geen geval aansprakelijk voor indirecte-,incidentele- of gevolgschade, ongeacht of deze voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, inclusief (i) schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Wederpartij, (ii) gemiste besparingen, inkostenverlies of inkomstenderving, (iii) verminderde goodwill, reputatie, kansen of verwachte besparingen; (iv) verlies of vermindering van data; (v) exemplaire of punitieve schade of (vi) schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers.	Niet akkoord, naast de wettelijke beperkingen is de aansprakelijkheid in de ARBIT nog verder beperkt. Opdrachtgever is van mening dat een verdere beperking niet redelijk en disproportioneel is.
67	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 26.2Aansprakelijk heid	Originele bepaling: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. Is Opdrachtgever bereid om de bepaling als volgt te wijzigen: De totale aansprakelijkheid van de ene partij jegens de andere partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is, ongeacht of deze aansprakelijkheid voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, beperkt tot vergoeding van directe schade tot 100% van de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) per contractjaar. Wederpartij is in geen geval aansprakelijk voor indirecte-,incidentele- of gevolgschade, ongeacht of deze voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, inclusief (i) schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Wederpartij, (ii) gemiste besparingen, inkostenverlies of inkomstenderving, (iii) verminderde goodwill, reputatie, kansen of verwachte besparingen; (iv) verlies of vermindering van data; (v) exemplaire of punitieve schade of (vi) schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers.	Niet akkoord, naast de wettelijke beperkingen is de aansprakelijkheid in de ARBIT nog verder beperkt. Opdrachtgever is van mening dat een verdere beperking niet redelijk en disproportioneel is.
68	Juridisch	ARBIT 2018M/skel 26.1Aansprakelijk heid	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Een ingebrekestelling is enkel niet vereist in de gevallen dat er een Fatale termijn geldt. Wanneer er een Fatale termijn geldt, dient dit expliciet overeengekomen te worden in een separate overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen: Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingerekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt. In de nadere overeenkomst is expliciet vastgelegd wanneer er sprake is van een Fatale termijn voor nakoming. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.	Niet akkoord, omdat het volgens opdrachtgever niet nodig is. Het is namelijk wettelijk bepaald wanneer er sprake is van fatale termijnen, wanneer een ingebrekestelling nodig is en wanneer er sprake is van verzuim. De wet noemt ook enkele gevallen waarin verzuim intreedt zonder ingebrekestelling.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 18.1	Originele bepaling: Voor zover Wederpartij als verwerker bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, garandeert Wederpartij de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. Wederpartij verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften. Vraag: Artikel 18.1 van de ARBIT luidt als volgt: "[...] opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd." In het Aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen dat de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd is een disproportionele eis die niet kan worden gegarandeerd. In een recent vonnis is daar het volgende over gezegd: "... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten" (ECLI:NL:GHHARL:2018:7967). Bovendien eist de Algemene Verordening Gegevensbescherming in artikel 24 lid 1 dat verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen nemen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd. Dit artikel vereist op geen enkele wijze dat deze maatregelen de bescherming van de betrokkenen waarborgt. Dit is in lijn met het vonnis waarin wordt gesteld dat volledige bescherming niet mag worden verwacht. Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve het tekstdeel 'en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd' buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Akkoord.
70	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 17.16Geheimhouding	Originele bepaling: Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijk gesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 bevoegd is om het geschil te beslechten indien partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen. Vraag: Is Opdrachtgever bereid bepaalde informatie uit te sluiten van de geheimhoudingsclausule, conform onderstaand tekstvoorstel? Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, met uitzondering van persoonsgegevens, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijk gesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 bevoegd is om het geschil te beslechten indien partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen. Uitgezonderd van deze geheimhoudingsverplichting zijn de vertrouwelijke gegevens die (i) al tot het publieke domein behoren op het moment waarop op deze aan de ontvangende partij zijn verstrekt; (ii) reeds bij de ontvangende partij bekend waren op het moment van vestrekking; (iii) onafhankelijk van de te ontvangen vertrouwelijke gegevens door de ontvangende partij zijn ontwikkeld; (iv) zonder plicht tot geheimhouding door de ontvangende partij van een derde partij zijn verkregen.	Niet akkoord.
71	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 15.5Betaling en Controle	Originele bepaling: 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. Vraag: Inschrijver dient van te voren duidelijk geïnformeerd te zijn over een onjuiste factuur dan wel ondeugdelijke prestatie. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen: 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, stel Opdrachtgever Wederpartij hiervan onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte. Wederpartij zal hierna afstand doen van enig recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.	Niet akkoord.
72	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 12.3Garanties	Originele bepaling: Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever. Indien Wederpartij aantoonbaar dat sprake is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen Vraag: Inschrijver kan de huidige garantiebepaling niet garanderen, immers is Inschrijver, net als alle andere system integrators gebonden aan door fabrikant (toeleverancier van Inschrijver) afgegeven garantiecondities. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen: Wederpartij garandeert gedurende de garantperiodes dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt de gebreken onverwijld en rekening houdend met de ernst en aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met opdrachtgever. Producten zijn gedekt met de garantie van de fabrikant. Wederpartij zet de garantiebepalingen van de fabrikant te allen tijden door naar Opdrachtgever. De garantietermijn op implementatie en installatie bedraagt 30 dagen vanaf datum van acceptatie. Implementatie en installatie wordt uitgevoerd op een professionele en vakkundige wijze, in lijn met de specificaties zoals opgenomen in de Statement of Work en in overeenstemming met algemeen geaccepteerde industriestandaarden.	Niet akkoord
73	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 11.5Acceptatie	Originele bepaling: Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd Vraag: Is Opdrachtgever bereid om aan dit artikel een termijn van twee weken toe te voegen en derhalve in te stemmen met de volgende bepaling? Indien de termijn van artikel 11.2. met twee weken is verstreken en enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2. dan wel 11.4, alsmede in het geval dat de aanvullende termijn voor Acceptatie met twee weken is verstreken, zonder nader bericht van Opdrachtgever, geldt de Prestatie als door de Opdrachtgever geaccepteerd.	Niet akkoord
74	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 11.1Acceptatie	Originele bepaling: Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voortvloeien uit Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie. Vraag: In specifieke situaties kan het zo zijn dat partijen overeenkomen dat facturatie plaatsvindt voor acceptatie, bijvoorbeeld indien er sprake is van een langdurig project, waarbij partijen een facturatieschema overeenkomen (bijvoorbeeld facturatie per mijlpaal, facturatie van producten bij levering etc.). Is Opdrachtgever bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren en gezamenlijk te komen tot een voor beide partijen acceptabel facturatieschema?	Niet akkoord, Opdrachtgever zal zich redelijk opstellen indien er sprake is van een langdurig project.
75	Juridisch	ARBIT 2018#rskel 8.7Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Ontbinding is slechts mogelijk indien Opdrachtgever Wederpartij schriftelijk ingebreke stelt conform het bepaalde in artikel 30.1. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel te laten vervallen?	Niet akkoord.
76	Contract	"ARBIT 2018 en Concept Overeenkomst" #wikel 8.6 en 15.1"Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade. Artikel 8.6 ARBIT 2018 vervalt en wordt vervangen door: "Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle redelijke maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade." Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, evenmin in de gewijzigde vorm als opgenomen in art. 15.1 van de Concept Overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen: Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, en deze inbreuk dreigt het ongestoorde gebruik door de Opdrachtgehadragtgever van de Werken te verstoren, (i) trachten voor de Opdrachtgever het recht te verkrijgen om desbetreffende Werken alsnog te gebruiken, (ii) de Werken zodanig aanpassen, dat de beweerde inbreuk wordt ingetrokken. Indien punt (i) en (ii) niet mogelijk zijn, heeft Wederpartij het recht de overeenkomst waaronder de beweerde inbreuk valt, geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Indien door Wederpartij geleverde goederen worden geretourneerd, verkrijgt de Opdrachtgever een pro rata gedeelte van de vergoedingen die zij daarvoor aan Wederpartij heeft betaald.	Niet akkoord.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77	Juridisch	ARBIT 2018/risikel 8.5Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededeling en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van de procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Is Opdrachtgever bereid om akkoord te gaan met de volgende wijziging: Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van directe schade door de Opdrachtgever geleden ten gevolge van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden. Indien de inbreuk betrekking heeft op intellectuele eigendomsrechten op Werken die bij een licentiegever van Wederpartij berusten, wordt deze vrijwaring slechts door Wederpartij gegeven indien Wederpartij een overeenkomstige vrijwaring verkrijgt van desbetreffende licentiegever. Indien de inbreuk betrekking heeft op intellectuele eigendomsrechten op de Werken die bij Wederpartij berusten, is de vrijwaring beperkt tot het bedrag waarvoor Wederpartij op grond van artikel 26.2 van deze Voorwaarden maximaal aansprakelijk kan worden gesteld. Voorgenoemde vrijwaring geldt niet in geval (i) er wijzigingen of verbeteringen zijn toegebracht aan de Werken door een ander dan Wederpartij of de licentiegever; (ii) materialen van Wederpartij zijn gebruikt in combinatie met goederen, software of andere materialen die niet verstrekt of uitdrukkelijk zijn goedgekeurd door Wederpartij; (iii) de Opdrachtgever geen vervangend of aangepast materiaal gebruikt, zoals is verstrekt of geïnstrueerd door Wederpartij.	Niet akkoord.
78	Juridisch	ARBIT 2018/risikel 8.1Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Wederpartij doet hierbij, voorzover als nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Wederpartij garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten. Vraag: Inschrijver doet niet op voorhand afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn personeel of derden,, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Is Opdrachtgever bereid om dit met elkaar nader overeen te komen?	Niet akkoord, artikel 8.1 t/m 8.7 ARBIT dient in zijn geheel gelezen te worden.
79	Juridisch	ARBIT 2018/risikel 8.3Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van)een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen? Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van)een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Wederpartij berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.	Niet akkoord.
80	Juridisch	ARBIT 2018/risikel 8.1Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij: a. Opdrachtgever voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Opdrachtgever overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Opdrachtgever wordt aanvaard; b. Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde. Vraag: Ten aanzien van artikel 8.1 sub b geldt dat inschrijver vanwege het feit dat zij als systemintegrator gebonden is aan de condities van haar toeleveranciers, onderscheid wenst maken tussen de gevallen waarin de intellectuele eigendomsrechten berusten bij inschrijver dan wel in het geval dat de IE rechten berusten bij een derde. Graag vernemen wij of u kunt instemmen met vervanging van 8.1 sub b door: b. Wederpartij. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief, voor eigen gebruik, opzeggbaar en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde. c. Een derde. Indien de intellectuele eigendomsrechten bij een derde berusten dan is de End User License Agreement van die derde van toepassing.	Niet akkoord. Voor alle duidelijkheid wordt er op gewezen dat standaard overdracht van IE-rechten alleen geldt voor Prestaties die bestaan uit "maatwerk"voor Opdrachtgever en niet voor andere Prestaties!
81	Juridisch	ARBIT 2018/risikel 7.2Licentie- en eigendomsvergang	Originele bepaling: Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever. Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen? "Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Wederpartij totdat alle openstaande vorderingen van de Wederpartij op de Opdrachtgever volledig aan Wederpartij zijn voldaan. Onder openstaande vorderingen wordt in elk geval verstaan alle bedragen welke Opdrachtgever verschuldigd is krachtens onderliggende overeenkomst voor de geleverde of nog te leveren zaken dan wel de te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten van enige betalingsverplichting aan Wederpartij verschuldigd is. "	Niet akkoord. Het Burgerlijk Wetboek is uiteraard van toepassing.
82	Contract	Concept Overeenkomstartikel 12.332 Algemene en bijzondere voorwaarden	Originele bepaling: 12.2 In afwijking van artikel 12.1 en onverminderd het bepaalde in 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Opdracht te betrekken derden van toepassing indien en voor zover: 1. Opdrachtnemer (a) de toepasbaarheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en; 2. het overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en; 3. Opdrachtnemer kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onvoldoende worden verzwaard. Vraag: Graag zouden wij dit artikel gewijzigd zien als hieronder opgenomen, om te waarborgen dat de Opdrachtgever bekend is met en instemt met de voorwaarden die gelden bij een programmatuur waarvan de intellectuele eigendomsrechten niet bij Opdrachtnemer rusten, en waarbij Opdrachtnemer evenmin in staat is ontwikkelingen aan of wijzigingen in de programmatuur af te dwingen ("Derdenprogrammatuur"). Artikel: Derdenprogrammatuur 1. Indien de ICT Prestatie geheel of gedeeltelijk bestaat uit Derdenprogrammatuur, zal Opdrachtnemer in of bij het aanbod: i) specificeren welk deel van de ICT Prestatie daaruit bestaat; ii) de eventueel toepasselijke (licentie- en onderhouds)voorwaarden ter beschikking stellen; iii) voor zover er sprake is van afhankelijkheid tussen de Derdenprogrammatuur en de overige delen van de ICT Prestatie, duidelijk kenbaar maken waar die afhankelijkheid in is gelegen en welke effecten die afhankelijkheid heeft voor (de kwaliteit van) de door Leverancier te leveren ICT Prestatie. 2. Opdrachtnemer zal in het kader van Onderhoud bijlg Updates en Upgrades uitbrengen teneinde de compatibiliteit met Derdenprogrammatuur waarvan de ICT Prestatie afhankelijk is te blijven garanderen. 3. Indien en voor zover Opdrachtnemer bewijst dat een Gebrek in de ICT Prestatie wordt veroorzaakt door een fout in Derdenprogrammatuur, wordt het betreffende Gebrek niet als Gebrek beschouwd, tenzij Opdrachtnemer de betroffende fout in de Derdenprogrammatuur had behoren te kennen en het effect van de betreffende fout in de eigen ICT Prestatie redelijkerwijs vermeden had kunnen worden. 4. Het in het vorige lid bepaalde kan overlijdt dat Opdrachtnemer in voorkomend geval binnen de kaders van het Onderhoud alle redelijke inspanningen zal betrekken om zo spoedig mogelijk het Gebrek alomog op te lossen, bijvoorbeeld door de fout in de Derdenprogrammatuur in de eigen ICT Prestatie te omzetten en/of door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te voorzien van Updates en/of Upgrades op de ICT Prestatie en/of de Derdenprogrammatuur. 5. De in het kader van artikel 1 megeleverde licentie- en onderhoudsvoorwaarden prevaleren boven hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, doch louter voor zover het betreft de Derdenprogrammatuur. 6. Het bepaalde in artikel 3 en 5 is uitsluitend van toepassing indien Opdrachtnemer heeft voldaan aan de in artikel 1 bedoelde informatieverplichtingen. Dit artikel maakt eveneens onderdeel uit van de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020), waarmee wordt aangebond dat gemeentes inmiddels bekend zijn met de toepasselijke voorwaarden bij het leveren van business applicaties vanuit de cloud, namelijk dat dit door de fabrikant opgelegde voorwaarden betreffen die gelden voor het gebruik van de derdenprogrammatuur en die niet voor onderhandeling vatbaar zijn. Is dat voor AD acceptabel?	Artikel 12.2 van de concept overeenkomst wordt gewijzigd in artikel 19 van de GIBIT 2020. https://www.vmgrealisatie.nl/sites/default/files/2021-03/GIBIT-2020-Artikelen_0.pdf
83	Proces	Aanbestedingsleidsa 3.3 Planning	De beantwoording van vragen in een eerste NVI leiden vaak tot aanvullende vragen of nieuwe inzichten die ook betrekking kunnen hebben op zaken waarover in de eerste NVI nog geen vragen zijn gesteld. Zou aanbestedende dienst akkoord willen gaan met een 2e vragenronde waarin ook nieuwe vragen gesteld mogen worden?	Ja, is akkoord
84	Contract	Tabelblad 'Specificatie 1 & 2'	Zowel in de markt als bij de huidige klanten constateren wij een gemiddelde verhouding van: 1 concurrent gebruiker staat tot 3 named gebruikers. Kan opdrachtgever nogmaals kritisch naar het aantal genoemde gebruikers kijken, of kan inschrijver uitgaan van bijvoorbeeld een verhouding van 1 concurrent gebruiker staat tot 2 named gebruikers ?	172 concurrent users, Named users in totaal 255. 255 named users bestaat uit 180 agents + 15 supervisors + 60 backoffice medewerkers.
85	Inhoud	Bijlage A1 5.2 Toekomstige Situatie	Dient de "PSTN" verbinding getermineerd te blijven op het Kadaster DataCenter ?	Ja
86	Inhoud	Bijlage A1 5.2 Toekomstige Situatie	5.2 Toekomstige Situatiebiedt het Kadaster reverse-proxy connectiviteit vanaf het internet (source CCAa5) richting de on-prem SAP CRM omgeving?	Kadaster is op zoek naar een gecertificeerde integratie tussen de geleverde dienst en SAP CRM
87	Inhoud	Bijlage A1 6.1.1 Fase 1 Desktop	Kan het Kadaster aangeven op welke type endpoints de Webbased (Eis 148) Desktop applicatie beschikbaar moet zijn? De inschrijver verneemt graag of het hier tier-clients betreft of dat de gewenste functionaliteit tevens moet worden ontsloten binnen een VDI sessie?	Webbased is ons inziens onafhankelijk van de onderliggende hardware. De aanwezigheid van een browser is randvoorwaardelijk voor de ontsluiting van de applicatie.
88	Inhoud	PvE 7.1 Beschikbaarheid	Mag de inschrijver een volledig van het publieke internet afhankelijke CCAa5 oplossing aanbieden?	Ja, dat mag, als er wordt voldaan aan de non-functionals.
89	Inhoud	Eis 61	Een CCAa5 oplossing is conform eis 148/149 een browserbased oplossing. Hierbij verloopt het spraakpad via de webbrowser. Dit levert een uitdaging op bij het gebruik van meerdere schermen, omdat het spraakpad maar in één scherm werkt door gebruik te maken van webRTC technologie. Verzoek is om deze eis te laten vervallen, danwel om te zetten naar wens.	Kadaster begrijpt uw vraag niet. Eis 148/149 betreft cloud (web-based).
90	Inhoud	Eis 43	Het kunnen doorsturen van de oorspronkelijke CLID is een feature die ondersteund dient te worden door de telefonie provider van de vaste lijnen (van Kadaster) en van de telefonie provider van de gebede persoon (ontvanger van het gesprek). Aangezien deze beide buiten de beïnvloedingsfeer liggen van de inschrijver, kan deze eis niet beantwoord worden door inschrijver. Verzoek is deze eis te laten vervallen of om te zetten naar wens.	Niet akkoord, de CLID informatie moet afgeleverd worden, mits aangeboden door telefonie provider.
91	Inhoud	Eis 151	Integraties dienen gecertificeerd te zijn door de betrokken leveranciers (bv SAP, MS, etc.). Als we kijken naar Microsoft, dan zijn er slechts 9 oplossingen gecertificeerd als contact center solutions voor Teams (https://cloudpartners.transform.microsoft.com/contact-center-solutions). Is het de bedoeling van het Kadaster dat inschrijvers alleen één van deze 9 oplossingen aan mogen bieden en dat alle andere oplossingen daarmee bij voorbaat zijn uitgesloten? Dit lijkt inschrijver een te beperkende eis voor de mogelijke oplossingen voor het Kadaster. Verzoek is om deze eis mbt tot certificering van integraties te laten vervallen of af te zwakken. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, de eis blijft staan.
92	Inhoud	Beschrijvend document 7.4.2	Er wordt een CCAa5 oplossing uitgevraagd van bij voorkeur één producent/fabrikant, maar er mag geen sprake zijn van een vendor lockin met inschrijver. Dit is inschrijver niet geheel duidelijk wat hier nu precies bedoeld wordt met een 'vendor lockin'. Er is namelijk al sprake van een vendor lockin doordat er een oplossing van één producent wordt gevraagd. Wat beoogt het Kadaster te bewerkstelligen door dit zo te formuleren ?	Het Kadaster heeft de voorkeur voor één producent/fabrikant i.v.m. kosten, complexiteitsreductie en integratie-aspecten. Als inschrijver zelf hierover (maatwerk)tooling of toevoegingen aanbiedt die niet van de producent/fabrikant is, dan wordt hierdoor bij inschrijver een vendor lockin gecreëerd. Dat wil het Kadaster voorkomen.
93	Proces	Beschrijvend document 3.3	Verzoek is om een volwaardige 2e NVI ronde in de planning op te nemen, waarin inschrijver ook nieuwe vragen kan indienen. Gezien de beperkte tijd tussen publicatie en de deadline voor stellen van vragen voor de 1e NVI en de hoeveelheid eisen en wensen die uitgewerkt dienen te worden, verwacht inschrijver ook na de deadline voor de 1e NVI aanvullende vragen te kunnen stellen.	Ja, is akkoord
94	Proces	Bijlage A1	Het document is in PDF-formaat. Kunt u deze ook in Word-formaat aanleveren voor eenvoudigere verwerking en beantwoording ?	U hoeft Bijlage A1 niet te gebruiken voor beantwoording.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
95	Proces	Planning	Inschrijver doet het volgende voorstel voor de planning. Kunt u hiermee instemmen? "Planning is niet echt gevraagd maar dit kunnen we voorstellen: Transitie: 1-6-2022 t/m 31-7-2022 Fase 1: 1-8-2022 t/m 31-12-2022 Fase 2: 1-1-2023 Fase3: n.t.b. "	Nee, de planning is zoals in 2.5.2.1 (BD) is gegeven. Fase 1: gereed 1 oktober a.s. (mvu Kennismanagement, deadline 1-1-2023) Fase 2: Na 1 januari 2023 Fase 3: n.t.b
96	Inhoud	Eis 173	"Staat Kadaster open voor de volgende afhandel- en oplostijden? Prioriteit: Oplostijd Onmiddellijk (P1) 4 uur ð Service window is 24*7 Urgent (P2) 12 uur ð Service window is 5*11 (07:00 – 18:00 uur) Normaal (P3) 22 uur ð Service window is 5*11 (07:00 – 18:00 uur) Laag (P4) Next business week = 77 uur ð Service window is 5*11 (07:00 – 18:00 uur)"	Nee, eis blijft staan
97	Inhoud	Eis 102	Volstaat een organisatiebrede verklaring dat alle medewerkers bij indiensttreding een VOG moeten kunnen overleggen?	Dit is akkoord, maar er moet worden voldaan aan de eisen 2 en 102 en op verzoek van Opdrachtgever overlegd worden.
98	Inhoud	Eis 88	Betreft dit 24 kantooruren of klokuren?	De 24 uur zijn klok-uren
99	Contract	PVWE, Hoofdstuk 1	Inschrijver heeft een marktconform licentiemodel gebaseerd op een minimale afname (commitment) op het aantal gebruikers en functionaliteit van minimaal 1 jaar. In de markt zien wij organisaties die te maken hebben met hoge fluctuaties per kwartaal ook uitgaan van een minimale ondergrens voor een jaar. Vanwege de uniformiteit in ons SaaS model kan inschrijver niet van het licentie model afwijken. Inschrijver verzoekt opdrachtgever hierom vriendelijk doch dringend wat de minimale commitment voor minimaal 1 jaar is ?	Het Kadaster kan zich in alle redelijkheid voorstellen dat ieder jaar commitment wordt afgegeven over het te verwachten minimale aantal licenties. Dit echter pas na Acceptatie Opdrachtgever. Uiteraard binnen de kaders van de aanbestedingswet en regelgeving, zo mag er geen sprake zijn van wezenlijke wijzigingen.
100	Inhoud	2.2	Kan Kadaster bevestigen of de noodzaak om Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen alleen geldt voor degenen die ter plaatse kunnen werken of voor iedere werknemer van de inschrijver?	Er moet worden voldaan aan de eisen 2 en 102 en op verzoek van Opdrachtgever overlegd worden.
101	Inhoud	3.1	Kadaster staat niet toe dat prijzen van € 0,- gehanteerd worden echter, sommige elementen binnen onze oplossing zijn inbegrepen in het pakket en zouden dus nul zijn. Hoe raadt Kadaster aan om deze elementen te prijzen?	Het Kadaster begrijpt uw vraag niet. Kunt u dit duiden met het prijmodel?
102	Proces	6	In hoofdstuk 6 wordt beschreven dat inschrijvers de eisen in bijlage A1 onvoorwaardelijk moeten accepteren. Indien slechts gedeeltelijk aan bepaalde eisen van A1 wordt voldaan of indien de inschrijver een betere manier kan voorstellen om aan die eisen te voldoen, hoe moet de inschrijver Kadaster daarvan dan op de hoogte brengen?	In bijlage A1 staan de minimale eisen vermeld. Hier moet aan worden voldaan.
103	Inhoud	6.1	Is Kadaster op termijn van plan om eventueel af te stappen van SAP ten faveure van een andere CRM systeem? Wanneer loopt het contract voor ondersteuning hiervan af?	Dit is niet relevant voor de EA CaaS. Momenteel is er een overeenkomst met SAP (CRM).
104	Inhoud	6.2.5	Knowledgebase lijkt de bestaande oplossing te willen nabootsen. Wat is de langetermijnstrategie voor kennisbeheer buiten wat hier wordt gevraagd?	Opdrachtgever wil een integrale oplossing van kennismanagement en verwacht expertise in gebruik van inschrijver hiervan. Het gaat verder dan alleen de applicatie, zie voor meer informatie paragraaf 6.2.5 en 6.3.7 (fase 2 en 3)
105	Inhoud	6.2.9	Wat is uw QM-strategie? Op dit moment - het lijkt erop dat dit vandaag de dag erg in-person is en dat een supervisor bij een agent zit. Is de verwachting om over te gaan op meer toezicht op afstand en een scorekaart om eventuele vooringenomenheid richting personen te verwijderen?	Zie voor de toekomstverwachting van de opdrachtgever naar paragraaf 6.2.9 specifiek fase 2.
106	Inhoud	13.1	Wat verstaat Kadaster exact onder een CaaS-specialist? De leverancier, de dienstverlener?	Zie begripelijst voor CaaS-specialist.
107	Inhoud	Beschrijvend document 5.1. Vormvereisten	In de tabel staat dat het GVA bij inschrijving ingediend moet worden terwijl in 5.4.2 staat dat de GVA op het verzoek van het Kadaster getoont dient te worden. Welke van de twee is juist?	GVA wordt ingediend op verzoek van het Kadaster.
108	Inhoud	Beschrijvend document 5.5.1. Kerncompetenties en Bijlage 12 referentie	Ter controle van de referenties worden gegevens uitgevraagd (naam, functie en contactgegevens) van de contactpersoon van de opdrachtgever. In het kader van AVG mogen deze niet zonder uitdrukkelijke toestemming van deze persoon gedeeld worden. Uiteraard zal Gegrdigde op eerste verzoek van Aanbestedende dienst bemiddelen in de totstandkoming van een gesprek zonder daarbij inhoudelijk betrokken te zijn. Is Aanbestedende dienst bereid te accepteren dat uitsluitend de naam en functie van de contactpersoon wordt vermeld?	In het kader van deze uitvraag, zal reeds in de eerste fase van de beoordeling contact gezocht worden met de door u opgegeven referentie. U dient derhalve vooraf toestemming te hebben om de contactgegevens te kunnen delen bij inschrijving.
109	Inhoud	Beschrijvend document 5.5.2. Aanleveren van bewijsstukken	Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wanneer als bewijsstuk "Een passend middel, bijvoorbeeld een rapport van de inspectie SZW of een onherroepelijke rechtelijke of administratieve beslissing" wordt uitgevraagd? Indien inschrijver dit deel van de UEA met nee beantwoord of standaard aangezien dit type bewijsmiddelen niet standaard uitgevraagd worden. Graag verder toelichten.	Wanneer inschrijver dit deel in de UEA met JA beantwoordt dus bijvoorbeeld een milieudelict heeft gepleegd en/of wanneer de aanbestedende dienst het vermoeden heeft dat inschrijver een milieudelict heeft gepleegd.
110	Inhoud	Beschrijvend document 7.3. Gunningscriterium Prijs	Kan AD meer inhoud en context geven tot het ontstaan van het opgenomen aantal uren wat hier wordt uitgevraagd aangezien consultancy verder niet tot de scope van de opdracht behoort volgens Hoofdstuk 2?	Dat kunt u onder Kennispartner zien. Zie ook Bijlage 1 Begripelijst.
111	Inhoud	Beschrijvend document 7.3. Gunningscriterium Prijs	• Levering van Training stapelst: o 1 dagdeel op locatie (10 agenten per dagdeel x 24 dagdelen) en on-line training beschikbaar voor alle gebruikers en beheerders en specialisten fase 1 en 2 Wat verstaat AD onder dagdeel, hoeveel uur?	4 uur
112	Inhoud	Bijlage 4 Concept Overeenkomst CCAaS 0.9	2.3Kan Opdrachtgever toelichten waarom ervoor is gekozen om geen rangorde tussen de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst te kiezen? Welke rangorde is van toepassing indien de Verwerkersovereenkomst in tegenspraak is met een van de stukken genoemd in artikel 2.2?	De verwerkersovereenkomst wordt afgesloten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de overeenkomst van opdracht wordt afgesloten met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Er kan dan ook geen rangorde gelden.
113	Inhoud	Bijlage 4 Concept Overeenkomst CCAaS 0.9	2.4Opdrachtnemer is van mening dat het niet reëel is om een resultaatsverplichting te verbinden aan de implementatie en de Migratie van de opdracht. Uiteraard zal Opdrachtnemer zich volledig inspannen om de implementatie en migratie van de opdracht volledig te volbrengen. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarbij het resultaat, zoals deze vooraf is vastgesteld, op een andere wijze of niet volledig kan worden bereikt. Kan Opdrachtgever er daarom mee akkoord gaan om dit artikel 2.4 uit de overeenkomst te halen?	Nee
114	Inhoud	Bijlage 4 Concept Overeenkomst CCAaS 0.9	11.2.3Tekst is: "Opdrachtnemer verplicht is om op eerste verzoek van Opdrachtgever kopieën van diploma's en/of getuigschriften en/of andere bewijsmiddelen te overleggen van het personeel (o.a. CCAaS-Specialisten) die hij in het kader van deze Overeenkomst ter beschikking wil stellen c.q. heeft gesteld;" Zijn er specifieke eisen (opleidingseisen) die Opdrachtgever, naast het genoemde in eis 182, stelt aan het personeel van Opdrachtnemer?	Zie eis 182, 183, 184, 188 t/m 190 PVWE.
115	Inhoud	Bijlage C ARBIT_2018-mei2018_0	11.4Opdrachtgever kan door de huidige formulering een nieuwe termijn eenzijdig vaststellen waarbinnen zij de Prestatie zal accepteren. Voor Opdrachtnemer betekent dit een grote mate van onzekerheid. Derhalve is zij van mening dat de nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Opdrachtnemer verzoekt daarom om op te nemen dat de nieuwe termijn uiterlijk met 30 dagen verlengd kan worden. Indien dit termijn te kort is, verzoekt Opdrachtnemer om in ieder geval op te nemen dat dit termijn redelijk dient te zijn. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord, uiteraard binnen een redelijke termijn.
116	Inhoud	Bijlage C ARBIT_2018-mei2018_0	17.1Opdrachtnemer verzoekt om in artikel 17 op te nemen dat de geheimhouding tevens geldt ten aanzien van door Opdrachtgever ingeschakelde derden waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
117	Inhoud	Bijlage C ARBIT_2018-mei2018_0	26.2Opdrachtnemer kan, door de reikwijdte van dit artikel, niet akkoord gaan met dit artikel. Opdrachtnemer wenst een bepaling met betrekking tot aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid is beperkt tot een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, naast de wettelijke beperkingen is de aansprakelijkheid in de ARBIT nog verder beperkt. Opdrachtgever is van mening dat een verdere beperking niet redelijk en disproportioneel is.
118	Inhoud	Bijlage C ARBIT_2018-mei2018_0	30.6Opdrachtnemer verzoekt om de artikelen 30.6-30.9 wederkerig te maken, zodat ook Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst (tussentijds en/of met onmiddellijke ingang) op te zeggen. Met name in geval Opdrachtgever niet in staat is om aan de verplichtingen zoals afgesproken in de Overeenkomst en/of overige afspraken na te komen zal dit aan de orde komen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, opdrachtgever is namelijk verplicht zich te houden aan de aanbestedingswet en regelgeving.
119	Inhoud	Bijlage 13 prijmodel	Tab Specificatie 1 In de uitleg wordt verwezen naar kolom B terwijl deze niet in te vullen is. Kolom C en D zijn dropdown menu's, er kan geen prijs ingevuld worden. Kan AD dit toelichten dan wel aanpassen in het prijmodel?	In de specificatiebladen zijn alle grijze vlakken in te vullen, dus ook kolom B, hier kunt u toevoegen wat nog meer in het abonnement valt. Kolom C en D zijn abonnementen, dus dan kan in cel C39 en D39 het totaal bedrag van het abonnement ingevuld worden. D.m.v. het dropdownmenu kunt u aangeven of het al dan niet in het abonnement valt.
120	Algemeen	Algemeen	Een system integrator had aangeboden in de RFI met onze Contact Center oplossing. Zij hebben zich uit het proces terug getrokken vanwege te weinig resources op dit project te kunnen zetten. Zelf geloven we heel erg dat we een goede match zijn met jullie vraag. Kunnen wij met een andere system integrator aanbieden?	Ja. De RFI (marktconsultatie) geeft geen beperkingen voor een eventuele inschrijving op de Europese aanbesteding CCAaS.