

Europese aanbesteding CCaaS Nota van Inlichtingen 1 en 2

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 geconsolideerde jaarrekening. Wanneer de jaarrekening van de inschrijver geconsolideerd 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 verruimd 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? BK: Desktop compleet is de Schermin interactie 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
4	Inhoud	Prijsmodel	Worden Fase2 functionaliteit door alle 172 concurrent agent afgenomen?	In het gebruik kan het voor andere aantallen gebruikers gelden, maar voor het prijsmodel geldt de aanname voor 172 Concurrent users.
5	Inhoud	Prijsmodel	Wat bedoelt opdrachtgever met cell B23 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
6	Inhoud	Prijsmodel	Wat bedoelt opdrachtgever met cell D5 in het prijzenblad	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.
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?	Nee
8	Inhoud	Eis 72	Beschikt Verint over een agenda functionaliteit waarin de callbacks afspraken worden bijgehouden	Plannen van agenten gaan in Verint, plannen van callback in CCaaS.
9	Inhoud	Eis 68	Is het toegestaan via email template (canned responses) een handtekening toe te voegen?	Dat veronderstelt een extra handeling en dat is niet wat we willen. We willen deze extra (onnodige) handelingen niet.
10	Inhoud	6.1.5	Kan opdrachtgever het aantal wallboard (niet gebonden aan een agent) opnemen in het prijzenblad?	Is niet opgenomen in het prijsmodel, Opdrachtgever gaat er van uit dat de software onderdeel is van CCaaS. De schermen zijn reeds beschikbaar.
11	Inhoud	Eis 30	Security en compliance zijn tegenwoordig zeer belangrijk. Eist de opdrachtgever dat de integratie met Team voor Microsoft gecertificeerd is?	Ja
12	Inhoud	Eis 29	De zwartelijst wordt bijgehouden in de CRM omgeving. De Csaas omgeving kan een check doen op deze lijst en vervolgens hier een actie op uitvoeren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	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).
13	Inhoud	Eis 27	Logging van de contactredenen vindt defacto plaats in een CRM omgeving. CSAAS oplossing kan wel de gekozen klantenservice afdeling aan CRM doorgeven. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, naast de gekozen afdeling is ook de reden (categorie, verdeeld in levels) belangrijk. Daarmee wordt het contact geduid en gaat deze via integratie naar CRM waar je ook de dossierinformatie hebt.
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?	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.
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?	De eis is dat het mogelijk is, niet of het de meest voordelige situatie is.
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?	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.
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?	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)
18	Proces	Kennisbank	Hoe ver rijkt de scope van kennismanagement: 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 gaat hier om kennismanagement tbv klantcontactafhandeling en in eerste instantie voor service contactafhandeling. De scope van de opdracht betreft ook interne ondersteuning (werkstructies) naar medewerkers en dat vraagt om meer specifieke inrichting van kennismanagement. Opdrachtgever wil groeien in gebruik van kennismanagement. Voor klanten zal dit hooguit via FAQ gaan die gevoed kunnen worden vanuit Kennismanagement
19	Inhoud	Omnichannel Agent Desktop	Kadaster wil -zoals wij het lezen- naar een omnichannel al omvatting 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 vast? 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 expertisegerieden 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. Zie ook het antwoord op vraag 212.
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 'geknip't' 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 Telefonie 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. ServiceNOW:
28	Inhoud	Hfst 9.2 Specifieke Koppelingklakken	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.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
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 verhoudt 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. Zie ook het antwoord op 212.
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 gerelateerde 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
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 oplostijd 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 coordinatie 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 CCaaS zullen klanten op verschillende manieren zoeken en evt. contact met ons hebben. We willen straks met CCaaS 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 tbv klantherkenning 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 vervoltransacties, het loggen van de contactredenen 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 eisen .
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 optiek 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.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Inhoud	Bijlage 13 Prijsmodel, Tabblad 'Abonnement- Licentiekosten'	Wat wordt precies bedoelt 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 Gunningscriteri um beste prijs- /kwaliteitverho uding	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 (nav 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 2018a artikel 42- 47 BIZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECH TEN	Bijzondere Bepalingen gebruiksrechten dienen overeengekomen worden in specifieke overeenkomst, aangezien hiervoor de specifieke bepalingen van toeleveranciers 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 2018a artikel 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 openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, 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 bewame 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 Zie antwoord op vraag 228
58	Juridisch	ARBIT 2018a artikel 43 Aard 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.
59	Juridisch	ARBIT 2018a artikel 40 Bijzondere informatieverplich ting	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 2018a artikel 34 Voortduren de 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 2018a artikel 30.60 Ontbindin g 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 2018a artikel 30.30 Ontbindin g 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 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. 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, 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.	Niet akkoord, strookt niet met de aanbestedingswet en regelgeving.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Juridisch	ARBIT 2018, artikel 30.2 Ontbinding 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 2018, artikel 30.1 Ontbinding 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 om 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 2018, artikel 26.4 Aansprakelijkheid	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 toezichhoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst Vraag: Inschrijver kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar sub c dient te vallen onder de aansprakelijkheidsclausules 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 2018, artikel 26.1 Aansprakelijkheid	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, inkomstenverlies 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 2018, artikel 26.1 Aansprakelijkheid	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, inkomstenverlies 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 2018, artikel 26.1 Aansprakelijkheid	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. Ingebrekestelling 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.
69	Juridisch	ARBIT 2018, artikel 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 hackproof systeem mocht verwachten" (ECLI:NL:GHARL: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.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	Juridisch	ARBIT 2018 Artikel 17.1 Geheimhouding	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 behoorden op het moment waarop 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 Artikel 15.5 Betaling 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 deugdelijk 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 Artikel 12.3 Garanties	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 wijziggen: Wederpartij garandeert gedurende de garantieperiode 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 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 Artikel 11.5 Acceptatie	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 Artikel 11.1 Acceptatie	Originele bepaling: Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan 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 Artikel 8.7 Intellectuele 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" Artikel 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 ARBIT2018 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 Opdrachtgedrachtegever 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, artikel 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 die 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, artikel 8.4Intellectuele eigendomsrechten	Originele bepaling: Wederpartij doet hierbij, voorzoveel 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, artikel 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 die 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, artikel 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, opzegbaar 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, artikel 7.2Risico- 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 verrichte of 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.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
82	Contract	Concept Overeenkomst Artikel 12.3.2 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: -Opdrachtnemer (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken; en; -het overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt; en; -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 onredelijk worden verzaamd. 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 die 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 verlenen ICT Prestatie. 2. Opdrachtnemer zal in het kader van Onderhoud tijdig 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 betreffende 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 laat onverlet dat Opdrachtnemer in voorkomend geval binnen de kaders van het Onderhoud alle redelijke inspanningen zal betrachten om zo spoedig mogelijk het Gebrek alsnog op te lossen, bijvoorbeeld door de fout in de Derdenprogrammatuur in de eigen ICT Prestatie te omzeilen 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 meegeleverde 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 aangegeven dat gemeentes inmiddels bekend zijn	Artikel 12.2 van de concept overeenkomst wordt gewijzigd in artikel 19 van de GIBIT 2020. https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2021-03/GIBIT-2020-Artikelen_0.pdf
83	Proces	Aanbestedingsleidraad, 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	Tabblad 'Specificatie 1 & 2'	Inschrijver merkt op dat het opgegeven aantal concurrent gebruikers 172 vs 180 named gebruikers erg dicht bij elkaar ligt. 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 agenten + 15 supervisors + 60 backoffice medewerkers.
85	Inhoud	Bijlage A1 5.2 Toekomstige Situatie	Dient de "PSTN" verbinding geterminiseerd te blijven op het Kadaster DataCenter?	Ja
86	Inhoud	Bijlage A1 5.2 Toekomstige Situatie	5.2 Toekomstige Situatie Biedt het Kadaster reverse-proxy connectiviteit vanaf het internet (source CCaaS) 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 thick-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 CCaaS oplossing aanbieden?	Ja, dat mag, als er wordt voldaan aan de non-functionals.
89	Inhoud	Eis 61	Een CCaaS 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 doorstoren 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 gebelde persoon (ontvanger van het gesprek). Aangezien deze beide zaken 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 CCaaS 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.
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 (8D) is gegeven. Fase 1: gereed 1 oktober a.s. (muv 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 ☑ Service window is 24*7 Urgent (P2) 12 uur ☑ Service window is 5*11 (07:00 – 18:00 uur) Normaal (P3) 22 uur ☑ Service window is 5*11 (07:00 – 18:00 uur) Laag (P4) Next business week = 77 uur ☑ 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 prijsmodel?
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 CCaaS. 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)

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
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 CCaaS-specialist? De leverancier, de dienstverlener?	Zie begrippenlijst voor CCaaS-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 Gegadigde 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 beantwoord 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 Begrippenlijst.
111	Inhoud	Beschrijvend document 7.3. Gunningscriterium Prijs	• Levering van Training stelpost: 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	11.2.3Welk tekst 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 PVEW.
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 prijsmodel	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 prijsmodel?	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.
121	Inhoud	MS Teams	Momenteel wordt onze Teams-integratie extern getoetst in afwachting van de formele certificering door Microsoft. We verwachten eind juni 2022 klaar en officieel gecertificeerd te zijn. Het is echter mogelijk dat we tegen april als 'In certification progress' op deze pagina worden weergegeven: https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect . Is dit acceptabel voor Kadaster?	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de integraties gerealiseerd worden met gecertificeerde Inschrijvers! Wanneer Inschrijver bij inschrijving aantoonbaar bezig is met certificering (door certification in progress) en deze certificering binnen een half jaar bezig, vindt Opdrachtgever dit acceptabel. Dit is een toevoeging/wijziging op vraag 11 en 91.
122	Inhoud	Eis 68	We begrijpen het Kadaster in het reduceren van handelingen. De enige extra handeling die verricht zou moeten worden is het plaatsen van de signature. De andere zaken kunnen worden geautomatiseerd. Gaat het Kadaster hiermee akkoord?	strekking van paragraaf 6.2.6. is dat de sjablonen en handtekening voorgedefinieerd zijn om daarmee manuele fouten voorkomen kunnen worden
123	Inhoud	Eis 105	Kaster heeft de intentie om Single Sign-on middels Azure AD te realiseren. Zie wensen 8, 42 en eis 105. Als Azure AD de autorisatie provider is, is een logische architectuur om MFA ook via Azure AD te laten verlopen. Onze beoogde oplossing voorziet in Single Sign-on en kan tevens gebruik maken van bovenstaande autorisatie provider. Kan het Kadaster hiermee toch akkoord gaan?	Akkoord
124	Inhoud	Eis 105	Als Single Sign-on via Azure AD verloopt, voorziet Azure AD dan ook in de mogelijkheid om MFA via de beoogde oplossing af te handelen?	Ja
125	Inhoud	Bijlage D AI Voorwaarden, Technische transparantie	Het delen van Broncode door commerciële partijen is niet gebruikelijk. Volstaat ook uitleg van het betreffende Algoritme?	Vooralsnog is dat voldoende.
126	Inhoud	6.2.1 Fase 2 Agent Desktop compleet	Aanvrager vraagt een oplossing waarbij SAP data beschikbaar wordt gesteld binnen CCAAS. Staat de aanvrager open voor een oplossing waarbij de CCAAS telefonie functies aan SAP CRM toevoegt?	In fase 2 zal CCAAS de primaire applicatie zijn voor de agent waarbij gegeven uit SAP CRM als system op records beschikbaar komen in CCAAS.
127	Inhoud	6.2.1 Fase 2 Agent Desktop compleet	Aanbieder biedt een CCAAS oplossing met een CRM integratie op basis van Rest Full API calls. SAP ondersteunt standaard geen Rest Full API. Beschikt de aanvrager over middleware om SAP data middels een Rest Full API Beschikbaar te stellen?	Opdrachtgever heeft wel middleware, maar deze ondersteunt nu alleen SOAP calls van SAP
128	Proces	3.3. Planning aanbestedingsprocedure	Gezien de complexiteit van de aanbesteding en het grote aantal open vragen zou het ons passen wanneer de inschrijftermijn met minimaal twee weken wordt verlengd. Is aanvrager genegen te planning op dit punt aan te passen?	Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
129	Inhoud	6.1.2 Fase 1 Telefonie KCC, KSD en HRS	De aanvrager eist naast een algemeen telefoonboek een groeps- en persoonlijk telefoonboek, is de aanvrager bereid deze eis om te zetten naar een wens?	Deze tekst komt te vervallen, waardoor dit niet meer van toepassing is in eis 32. Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
130	Inhoud	5.2. Toekomstige situatie	Met hoeveel sip-verbindingen/netlijnen dient de aanbieder rekening te houden?	Het kadaster maakt gebruik van ISDN30 verbindingen (3* ISDN30 in DC Amsterdam en 3* ISDN30 in DC Almere). De migratie naar SIP zal worden uitgevoerd na implementatie CCaaS. Migratiedatum moet nog worden vastgesteld.
131	Inhoud	2.5.3. Omvang van de opdracht	Er wordt aangegeven dat er 180 agenten en 15 supervisors gewenst zijn. Verder is gemeld dat er circa 85.000 gesprekken per jaar zijn. Staat de aanvrager open voor een verkeersanalyse nadien de gunning heeft plaatsgevonden. Hiermee kan beter worden ingeschat wat qua licentie model past: - op naam (Named) - op gelijktijdigheid (Concurrent) - op usage (Hourly) Zo nee, kunt u dan aangeven wat de maximale gelijktijdigheid is van de genoemde aantallen agenten en supervisors?	De gunning wordt bepaald door het prijsmodel. In het prijsmodel kunt u de prijzen van alle modellen aangeven.
132	Uitvoering	2.5.2.1. levering van Ccaas	In 2.5.2.1 wordt aangemerkt dat er drietal fases zijn. De tussentijdse periode tussen Fase 1 en 2 lijkt ons kort c.q. qua kalenderdatum lastig haalbaar. December is hierbij i.v.m. de feestdagen een vrije korte maand, vaak met beperkte beschikbaarheid aan aanvrager-zijden. Om de extra klantkanalen, Kennis Management en Integratie met SAP CRM gedegen uit te voeren adviseren wij u een ruimere planning te hanteren. Staat aanvrager op dit punt open voor aanpassing van de planning en/of mag aanbieder t.z.t. hierin adviseren vanuit haar expertise en projectervaringen?	Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
133	Juridisch	Bijlage E Verwerkersovereenkomst Artikel 9.3	Zou u artikel 9.3 willen laten vervallen uit deze overeenkomst? Dit is opgenomen in de ARBIT2018 Artikel 26.	Niet akkoord. De bepalingen in de verwerkersovereenkomst zien specifiek toe op de verwerking van persoonsgegevens.
134	Juridisch	Bijlage E Verwerkersovereenkomst Artikel 9.2	Zou u artikel 9.2 willen laten vervallen uit deze overeenkomst? Dit is reeds onderdeel van dwingend recht.	Niet akkoord.
135	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 56	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Niet akkoord indien er wettelijk sprake is van direct verzuim.
136	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 50	Leverancier ziet graag toegevoegd 'voor zover dat in redelijkheid van haar kan worden verwacht', aangezien in bepaalde omstandigheden leverancier hieraan niet kan voldoen (vb. uitdiensttreding, ziekte, etc.). Bent u hiertoe bereid?	Akkoord
137	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 42.1	Indien leverancier standaardprogrammatuur van derden gebruikt, kan hij hieraan niet voldoen. Leverancier stelt voor om deze definitie zo aan te passen, dat dit artikel alleen ziet op maatwerkprogrammatuur. Bent u daartoe bereid?	Escrow is van toepassing op eigen software.
138	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 32.2	Leverancier acht het redelijk dat in alle gevallen de kosten van de exit door opdrachtgever worden gedragen. Wilt u dat aanpassen?	Niet akkoord.
139	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 30.5	In geval van ontbinding is het redelijk dat opdrachtgever de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten afrekent naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u bereid dit aan te passen?	Ontbinding heeft geen terugwerkende kracht. Prestaties die al zijn verricht moeten dan worden teruggedraaid. Indien terugdraaien van de prestatie niet meer mogelijk is komt er in plaats van een verbintenis tot ongedaanmaking een verbintenis tot waardebepaling tot stand.
140	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 30.5	Wanneer is precies sprake van samenhangende overeenkomsten? Leverancier is van mening dat het niet zo kan zijn dat ontbinding van een overeenkomst zou kunnen leiden tot ontbinding van andere overeenkomsten die vallen onder dezelfde raamovereenkomst.	Of er sprake is van samenhangende overeenkomsten zal blijken uit de dan afgesloten bijbehorende overeenkomsten. Er moet sprake zijn van een essentieel verband tussen de betreffende overeenkomsten.
141	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 30.4	Leverancier acht het niet redelijk dat een dergelijke onrechtmatigheid geheel voor rekening en risico van leverancier kan komen. De verantwoordelijkheid en de verplichting tot aanbesteden rust immers op de aanbestedende dienst. Leverancier stelt voor de zin 'Indien Opdrachtgever echter aantoonbaar ... geen vergoeding toe' te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord.
142	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 30.2	Leverancier acht het redelijk als in dit geval de overeenkomst wordt opgezegd. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord
143	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 29.3	Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is leverancier niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden, bewijzen van betaling en mededelingen te doen omtrent eerdere claims. Leverancier zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering middels een certificaat te verstrekken. Dit is in overeenstemming met paragraaf 5.4.3 van het beschrijvend document en is in het algemeen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee kunnen volstaan. Klopt deze aanname?	Paragraaf 5.4.3 is van toepassing.
144	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 24.1	Is overdracht van rechten en verplichtingen binnen het concern van leverancier wel mogelijk zonder toestemming?	Gezien het feit dat de opdrachtgever zich moet houden aan de Aanbestedingswet en regelgeving is dit niet mogelijk.
145	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 22.x	Leverancier ziet graag een nieuw lid 5 toegevoegd: Partijen nemen zonder toestemming van de ander, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging daarvan, geen personeel van elkaar in dienst noch zullen zij met dat personeel over indiensttreding onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Bent u hiertoe bereid?	Artikel 22 ARBIT voorziet in vervanging van personeel. Akkoord met de volgende zin: Partijen kunnen alleen met toestemming van de andere Partij personeel overnemen. Dit geldt tijdens de uitvoering van de overeenkomst tot één jaar na beëindiging.
146	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 22.2	Leverancier ziet graag toegevoegd dat opdrachtgever de reden voor vervanging aan leverancier kenbaar maakt. Bent u daartoe bereid?	Akkoord
147	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 19.3	Kunt u nadere informatie geven omtrent dit veiligheidsonderzoek?	Het Kadaster houdt zich het recht voor om bij door Opdrachtnemer geleverd personeel ter uitvoering van de opdracht navraag te doen naar zijn of haar VOG.
148	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 19.1	Welke beveiligingsprocedures en huisregels zijn dit? Kan leverancier hiervan een exemplaar ontvangen?	De beveiligingsprocedures en huisregels van het Kadaster zijn conform de ISO 27001.
149	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 17.5	Hoewel Leverancier beseft dat geheimhouding van groot belang is, is Leverancier van mening dat deze boete veel te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,-. Bent u bereid dit aan te passen?	Opdrachtgever kan akkoord gaan met een bedrag van € 25.000,-
150	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 16.1 t/m 16.3	Nakoming van de verplichtingen van leverancier is reeds gegarandeerd door het feit dat een 403-verklaring is gedeponeerd bij het Handelsregister. Mag hiermee worden volstaan in plaats van met het stellen van een bankgarantie?	Betalingen aan Opdrachtnemer worden gedaan nadat Opdrachtgever de Prestatie heeft geaccepteerd. Er is dan ook geen sprake van betaling van voorschot.
151	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 15.3	Leverancier maakt onderdeel uit van een beursgenoteerde onderneming en kan hierdoor niet zonder meer externe partijen inzage geven in de financiële en/of projectadministratie en/of andere gegevens. Een dergelijke controle dient verder ruim vooraf te worden aangekondigd en dient te worden uitgevoerd door een door partijen gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke derde, die gebonden dient te zijn aan strikte geheimhouding, en op basis van een van te voren afgesproken omvang en/of inhoud van de inzage. Verder mag een dergelijke controle uitsluitend worden verzocht indien er gerede twijfels bestaan omtrent de juistheid van de factuur. Leverancier zal die gegevens en die informatie verschaffen die in redelijkheid van hem kunnen worden verlangd. De kosten van het accountantsonderzoek komen slechts voor rekening van leverancier indien het gaat om ernstige fouten in de facturen. Indien echter beursregels of interne bedrijfsbezwaren hiertoe aanleiding geven, dient leverancier de mogelijkheid te hebben de controle te weigeren. Leverancier kan in dat geval volstaan met het aanbieden van een accountantsverklaring. Kunt u hiermee instemmen?	Zie vraag en antwoord 219.
152	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 15.1	Leverancier stelt voor de woorden 'of wanneer dat moment later is gelegen vanaf de datum van Acceptatie' te verwijderen aangezien dat niet redelijk is. Opdrachtgever dient de facturen van leverancier te betalen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Niet akkoord
153	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 14.3	Leverancier acht het redelijk dat de boete wordt aangemerkt als een gefixeerde schadevergoeding. Bent u bereid dit aan te passen? Indien u hier niet toe bereid bent, bent u dan bereid een boete in mindering te brengen op de eventuele schadevergoeding?	Niet akkoord
154	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 9.2	Leverancier kan hier niet mee instemmen indien het documentatie van derden betreft. Dan gelden immers de voorwaarden van deze derden. Bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord. Onder documentatie wordt namelijk verstaan : iedere beschrijving van de Prestatie en de eigenschappen daarvan al dan niet specifiek bestemd voor de installatie, implementatie, het gebruik, beheer en/of het onderhoud daarvan.
155	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 9.1	Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot Maatwerkprogrammatuur. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie antwoord vraag 154 voor de definitie van Documentatie.
156	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 6.3	Leverancier stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, doch in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Kunt u hiermee instemmen?	N.v.t. het gaat hier om aflevering van producten
157	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 1.23	Leverancier is van mening dat deze definitie niet concreet genoeg is en verzoekt u de woorden 'of redelijkerwijs moet zijn' te verwijderen. Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord.
158	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 8.3	Leverancier acht het redelijk dat bewijslast op opdrachtgever rust en niet op leverancier. Daarnaast stelt leverancier voor de laatste zin te verwijderen. Indien de uitkomst van het geschil er toe leidt dat de intellectuele eigendomsrechten bij leverancier of derden berusten, zal het gebruik door opdrachtgever plaatsvinden op basis van de voorwaarden van de leverancier of deze derden. Bent u bereid deze bepaling aan te passen?	Niet akkoord.
159	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 8.4	Indien leverancier al bereid zou zijn tot acceptatie van deze bepaling, zou deze bepaling beperkt dienen te worden tot artikel 8.1 sub a. Dit zal waarschijnlijk bedoeld zijn, maar dat blijkt niet duidelijk uit de tekst. Bent u bereid dit aan te passen?	Artikel 8 ARBIT 2018 dient inderdaad in samenhang te worden gelezen.
160	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 8.5 en NV1 vraag 77	Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 77. Leverancier ziet graag dat deze bepaling gekoppeld wordt aan het artikel omtrent de beperking van de aansprakelijkheid. Bent u hiertoe bereid?	Het Kadaster begrijpt uw vraag niet. De aansprakelijkheid is geregeld in artikel 26.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
161	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 8.7	Tevens is leverancier van mening dat het redelijk is dat indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zullen zijn. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar. Bent u bereid dit aan te passen?	Ontbinding heeft geen terugwerkende kracht. Prestaties die al zijn verricht moeten dan worden teruggedraaid. Indien terugdraaien van de prestatie niet meer mogelijk is komt er in plaats van een verbintenis tot ongedaanmaking een verbintenis tot waardebepalng tot stand.
162	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 8.7	Leverancier acht het redelijk dat van het rechtsmiddel van ontbinding niet lichtvaardig gebruik wordt gemaakt. De tekortkoming moet immers de ontbinding rechtvaardigen. Kunt u dit bevestigen?	Uiteraard handelt Opdrachtgever in redelijkheid en billijkheid.
163	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 26.2 en NV1 vragen 67 en 117	Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 67 en 117. Het is leverancier niet toegestaan om aansprakelijkheid voor gevolgschade en/of indirecte schade te aanvaarden. Leverancier stelt voor de volgende zinsnede toe te voegen: 'De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie.' Bent u hier toe bereid?	In het BW wordt geen onderscheid gemaakt tussen directe en gevolgschade/indirecte schade. Ook in de Nederlandse jurisprudentie kennen deze termen geen vastomlijnde definities. Dit onderscheid wordt daarom ook niet gemaakt door Opdrachtgever, aangezien wordt aangesloten bij het BW en dus bij de wettelijke schadevergoedingsregeling waarbij de vergoeding en de omvang van de schade kortweg wordt bepaald door criteria van causaal verband en toerekenbaarheid.
164	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 26.2 en NV1 vragen 67 en 117	Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 67 en 117. Het is leverancier niet toegestaan ongelimiteerde aansprakelijkheid voor alle schade te aanvaarden. Het is ook niet gebruikelijk in de markt dat er geen beperking van de aansprakelijkheid is opgenomen per jaar. Leverancier stelt dan ook voor de aansprakelijkheid te beperken tot € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Bent u bereid uw antwoord te heroverwegen?	Opdrachtgever is bereid om artikel 26.2 ARBIT 2018 als volgt te wijzingen: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis en €3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
165	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 26.3 en NV1 vraag 66	Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 66. Het is leverancier niet toegestaan om aansprakelijkheid voor gevolgschade en/of indirecte schade te aanvaarden. Leverancier stelt voor de volgende zinsnede toe te voegen: 'De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie.' Bent u hier toe bereid?	Er is geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. In het BW wordt geen onderscheid gemaakt tussen directe en gevolgschade/indirecte schade. Ook in de Nederlandse jurisprudentie kennen deze termen geen vastomlijnde definities. Dit onderscheid wordt daarom ook niet gemaakt door Opdrachtgever, aangezien wordt aangesloten bij het BW en dus bij de wettelijke schadevergoedingsregeling waarbij de vergoeding en de omvang van de schade kortweg wordt bepaald door criteria van causaal verband en toerekenbaarheid.
166	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 26.3 en NV1 vraag 66	"Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 66. Het is leverancier niet toegestaan ongelimiteerde aansprakelijkheid voor alle schade te aanvaarden. Het is ook niet gebruikelijk in de markt dat er geen beperking van de aansprakelijkheid is opgenomen per jaar. Daarnaast is leverancier van mening dat de aansprakelijkheid per gebeurtenis erg fors is ten opzichte van de opdrachtwaarde. Leverancier stelt dan ook voor de aansprakelijkheid te beperken tot eenmaal de contractwaarde per gebeurtenis met een maximum van tweemaal de contractwaarde per jaar. Bent u bereid uw antwoord te heroverwegen?"	Opdrachtgever sluit aan bij het BW wat de aansprakelijkheid betreft. Het uitgangspunt in het BW is dat de door benadeelde geleden schade wordt vergoed. Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een 'onbeperkte' of 'ongelimiteerde' aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld: • als sprake is van eigen schuld, de veroorzaakte schade voor eigen rekening dient te komen. • De rechter kan een schadevergoedingsverplichting matigen en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan. • Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid zal meewegen bij het vergoeden van schade. • Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking. Desondanks het bovenstaande wilt opdrachtgever de markt tegemoet komen en wijzigt artikel 26.3 ARBIT 2018 als volgt: 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 en 5.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
167	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 26.4	Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor de situaties genoemd onder a en c. Ook deze situaties dienen naar de mening van leverancier te vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Bent u bereid dit aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 166.
168	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 26.4 en NV1 vraag 65	"Betreft sub d: Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 65. Het is leverancier niet toegestaan ongelimiteerde aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor door opdrachtgever ingestelde verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG of verhaal door opdrachtgever van een aan de Toezichthoudende autoriteit betaalde geldboete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan Leverancier. Leverancier stelt voor om het verhaal van geldboetes op grond van artikel 83 AVG vanwege de Toezichthoudende autoriteit aldus te beperken door toevoeging van deze zin: "Indien en voor zover de aanspraken op schadevergoeding bestaan uit verhaal van een aan de toezichthoudende autoriteit betaalde geldboete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan Opdrachtnemer is deze aansprakelijkheid gemaximeerd tot de bedragen zoals benoemd in artikel 2.1, 2.2 en 2.3 van de Boetebeleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens 2019 zoals gepubliceerd in de Staatscourant Nr 14586 d.d.14 maart 2019." Bent u hier toe bereid? Leverancier is van mening dat een onbeperkt verhaalsrecht voor boetes onevenredig belastend is voor Leverancier. Betreft sub d: Indien u hier niet toe bereid bent, bent u dan bereid om artikel 26.4 ARBIT te vervangen door artikel 13.5 GIBIT 2020?"	Niet akkoord, maar volgende tekst wordt eraan toegevoegd: Indien er als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier, of een aan Leverancier toerekenbaar gedragen of nalaten, aan Opdrachtgever door een overheidstoezichthouder een boete wordt opgelegd, welke boete (deels) rechtstreeks verband houdt met voornoemde tekortkoming, gedragen of nalaten, vrijwaart Leverancier Opdrachtgever voor (dat deel van) die boete. De vrijwaring geldt niet voor zover de boete (mede) verband houdt met gedrag van Opdrachtgever zelf (zoals het gebruik van Prestatie). Op deze vrijwaring zijn de contractuele beperkingen van de aansprakelijkheid niet van toepassing.
169	Juridisch	Bijlage C Arbit 2018 Artikel 30.6 en NV1 vraag 61	Leverancier heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 61. Leverancier stelt voor hier een redelijke opzegtermijn op te nemen van minimaal 30 dagen. Bent u hier toe bereid?	Akkoord.
170	Juridisch	"Bijlage 4 .Concept overeenkomst 15.4 overeenkomst"	Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hier toe bereid?	Zie antwoord op vraag 161.
171	Juridisch	Bijlage 4 .Concept overeenkomst artikel 15.4	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Er is hier sprake van herhaaldelijk overschrijding, derhalve begrijpt Opdrachtgever de vraag niet.
172	Juridisch	Bijlage 4 .Concept overeenkomst Artikel 10.1	Leverancier acht het redelijk dat Opdrachtgever slechts betaling van dat gedeelte van de factuur opschort dat betrekking heeft op de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichting uit de overeenkomst. Bent u bereid dit aan te passen?	Akkoord
173	Juridisch	Bijlage 4 .Concept overeenkomst Artikel 6.3	Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hier toe bereid?	Zie antwoord op vraag 161.
174	Juridisch	Bijlage 4 .Concept overeenkomst Artikel 2.2	Leverancier neemt aan dat de overeenkomst en de verwerkersovereenkomst wordt aangepast naar aanleiding van de antwoorden in de Nvl. Klopt deze aanname?	Ja
175	Uitvoering	Bijlage 1A PVEW 6.1.2 Fase 1 Telefonie KCC, KSD en HRS	Er wordt gesproken over Fase 1 om bestaande functionaliteiten in te vullen, echter wordt er in dit hoofdstuk ook gesproken over de integratie met Microsoft Teams. Is er in de huidige situatie al een integratie met Microsoft Teams?	Opdrachtgever heeft nu nog geen integratie met MS Teams, maar maakt al wel gebruik van MS Teams
176	Uitvoering	Beschrijvend Document 2.5.2.1. levering van CCaaS	Indien er een alternatief/vervanging moet worden aangeboden, klopt dan de aanname dat we in fase 1 eerst met Verint Express moeten integreren?	Opdrachtgever voorziet geen integratie met de Kennisbank van Verint Express. in fase 1 (voor 1 januari 2023) zal de content uit het huidige systeem gemigreerd moeten worden naar de nieuwe kennismanagement oplossing.
177	Uitvoering	Beschrijvend Document 2.5.2.1. levering van CCaaS	Het Kadaster geeft in fase 1 aan dat er momenteel nog een contract is voor het Kennismanagement met Verint tot eind 2022. In fase 2 wordt er gesproken over een doortontwikkeling en in de Bijlage 1A Programma van eisen en wensen PVEW.pdf wordt er gesproken over vervanging. Moet er in fase 1 initieel een integratie met Verint Express worden gerealiseerd?	Opdrachtgever voorziet geen integratie met de Kennisbank van Verint Express. in fase 1 (voor 1 januari 2023) zal de content uit het huidige systeem gemigreerd moeten worden naar de nieuwe kennismanagement oplossing.
178	Proces	Bijlage 5 Gunningtest 1. Inleiding	Citaat: "Aangezien het Kadaster SaaS-diensten afneemt, gaat het Kadaster ervan uit dat alle functionaliteiten kunnen worden getoond." Inschrijver biedt de mogelijkheid om de functionaliteiten te tonen in de demo-omgeving, waar nodig aangevuld met gerealiseerde functionaliteiten bij klanten. Hiermee wordt in onze ogen de bewijsvoering voor de te leveren functionaliteit geboden. Is Kadaster het daarmee eens?	Het gaat hier om het verifiëren van de juistheid en waarheidsgetrouwheid van de Inschrijving. Een demo volstaat niet.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
179	Juridisch	Bijlage E Verwerkersovereenkomst Artikel 9.5	Boetes zijn niet verzekeraar en brengen een groot risico voor inschrijver met zich mee. Zou u daarom artikel 9.5 willen laten vervallen uit deze overeenkomst?	Deze boete komt te vervallen.
180	Juridisch	Bijlage E Verwerkersovereenkomst Artikel 9.4	Zou u de laatste zin van artikel 9.4 willen aanvullen met: "De boete wordt in mindering gebracht op de schadevergoeding."?	Niet akkoord.
181	Juridisch	Bijlage E Verwerkersovereenkomst Artikel 9.4	Zou u Artikel 9.4 na het woord "aansprakelijk" willen aanvullen met: "voor zover en voor het deel waarvoor die boete aan Opdrachtnemer opgelegd had kunnen worden maar niet aan Opdrachtnemer is opgelegd".	Niet akkoord, zie ook antwoord op vraag 168.
182	Juridisch	ARBIT 2018 Art 8 Intellectuele eigendomsrechten	Art 8.3. stelt: Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik. Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Dit betreft (delen van) Prestaties die bestaan uit maatwerk. Ook de standaard overdracht van IE-rechten betreffen enkel de Prestaties die bestaan uit maatwerk, het geldt dus niet voor andere Prestaties.
183	Juridisch	ARBIT 2018 Art 8 Intellectuele eigendomsrechten	Art 8.5. stelt: 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 die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee. Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	De wettelijke aansprakelijkheid (BW) geldt.
184	Juridisch	ARBIT 2018 Art 8 Intellectuele eigendomsrechten	Art 8.6. stelt: 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. Inschrijver is van mening dat "alle maatregelen" te ruim is geformuleerd. Inschrijver stelt voor "alle maatregelen" te vervangen door "alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Ook hierbij wordt aangesloten bij het aansprakelijkheidsrecht (BW).
185	Juridisch	ARBIT 2018 Art 8 Intellectuele eigendomsrechten	Art 8.7. stelt: 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. Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen. Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Ontbinding van de overeenkomst kan bijvoorbeeld indien de bedrijfsvoering van opdrachtgever door een IE geschil in het gedrag dreigt te komen. Ontbinding van de desbetreffende Overeenkomst hoeft niet te betekenen dat daarmee ook iedere verdere betrokkenheid van Opdrachtgever bij zo'n geschil is uitgesloten. De verplichting van opdrachtnemer tot vrijwaring blijft daarom ook na ontbinding van de Overeenkomst onverkort bestaan.
186	Juridisch	ARBIT 2018 Art 11 Acceptatie	Art 11.2.-11.5. stelt: Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal mededelen of hij de Prestatie accepteert.11.5.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. Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Inschrijver is van mening dat die nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Inschrijver stelt voor ofwel op te nemen dat de nieuwe termijn redelijk moet zijn of niet langer mag zijn dan de oorspronkelijke termijn. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Opdrachtgever gaat akkoord met een redelijk termijn.
187	Juridisch	ARBIT 2018 Art 12 Garanties	Art 12.7. stelt: Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze. Inschrijver is in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord
188	Juridisch	ARBIT 2018 Art 14 Facturerings, Korting en Meerwerk	Art 14.3. stelt: Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie; b. zijn recht op schadevergoeding en/of;c. zijn recht op ontbinding. Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord, Opdrachtgever heeft daarnaast ook recht op volledige schadevergoeding indien er sprake is van toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer.
189	Juridisch	ARBIT 2018 Art 14 Betaling en controle	Art 15.1. stelt: Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie. Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 21 dagen na factuurdatum. Ontvangst van een factuur is niet door Inschrijver te controleren. Een factuurdatum is voor beide partijen gelijk. Inschrijver verzoekt u om het artikel in diër voege aan te passen. Gaat u akkoord met de suggestie van Inschrijver? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord
190	Proces	Beschrijvend document, 3.3 Planning	Uw antwoord op onze vragen in NVI 2 zijn bepalend voor de oplossing die wij gaan aanbieden. Om een kwalitatief goede inschrijving op te leveren, is de tijd tussen de antwoorden op NVI 2, 1 april 2022, en de deadline van inschrijven, 12 april 2022, simpelweg te kort. Wij verzoeken u om de deadline voor inschrijven met minimaal 2 weken uit te stellen.	Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
191	Inhoud	Antwoord vraag 39 NVI 1	Het is op dit moment niet duidelijk wat Het Kadaster in Fase 1 eist op het vlak van integratie van de CCaaS oplossing met SAP CRM. In het antwoord op vraag 39 van NVI 1 geeft Het Kadaster aan dat in Fase 1 de integratie met SAP CRM beperkt kan zijn tot het ophalen van klantgegevens of integratie van telefonie binnen SAP CRM. Een integratie kan in dit geval niet 'of' het een 'of' het ander zijn. Tevens wordt in eis 27 geëist dat in Fase 1 de reasoncodes gelogd worden via het CCaaS scherm, met een garantie dat ze consistent zijn met de codes in SAP CRM. Wij zien dit ook als een integratie eis met SAP CRM voor Fase 1. Als Het Kadaster specifiek kan aangeven wat in Fase 1 (t/m 1 oktober 2022) verwacht wordt van de integratie van CCaaS met SAP CRM, dan kunnen leveranciers op basis hiervan een goede inschatting maken van de benodigde licenties en capaciteit om deze integratie te realiseren.	Fase 1 betreft de vervanging van ons telefoonsysteem. Dat is nu ook niet geïntegreerd met CRM, dus voor fase 1 is dat ook niet verplicht. Wel moet de inrichting van de afhandeling van telefonische contacten zo opgezet worden dat in fase 2 de integratie wel kan plaatsvinden. Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
192	Inhoud	PVWE, Eis 28 Multiple Graphical User Interface	Onze ervaring is dat het voor agenten veel efficiënter werkt als hun centrale scherm op 1 fysiek scherm draait en daar is onze oplossing ook op ingericht bij al onze klanten. Dit is anders dan u eist in eis 61. Wij zouden graag zien dat u deze eis laat vervallen.	Zie ook het antwoord op vraag 212.
193	Inhoud	Bijlage 13 Prijzenmodel	In hoofdstuk 6.2.5 heeft u het over kennisbank eigenaren, redacteurs en analisten. Hoeveel concurrent gebruikers moeten wij hiervoor prijzen?	Wanneer er onderscheid gemaakt wordt in het type licentie voor deze genoemde gebruikersgroepen mag aangenomen worden dat het voor elk type concurrent 5 gebruikers zijn.
194	Juridisch	PVWE, Eis 25 AI	In deze eis wordt gesteld dat inschrijver op verzoek van Kadaster inzicht moet geven in haar AI algoritmes. Alle software leveranciers waar wij mee	Zie antwoord op vraag 125
195	Inhoud	Bijlage 13 Prijzenmodel	Waarom wil opdrachtgever een prijs op basis van 172 concurrent gebruikers, terwijl voor de meeste CCaaS oplossingen een prijs op basis van 255 named gebruikers kosten effectiever zal zijn?	Dit betreft een gunningsprijs. Opdrachtgever wil een goede vergelijking kunnen maken en is derhalve uitgegaan van deze variant.
196	Inhoud	Bijlage 13 Prijzenmodel	Hoeveel van 172 concurrent gebruikers zijn agenten, hoeveel supervisor en hoeveel backoffice?	180 agenten + 15 supervisors + 60 backoffice medewerkers.
197	Uitvoering	PVWE, Eis 185 CCaaS Specialist	Dit is geen reële eis. Graag aanpassen naar is 'zoveel mogelijk beschikbaar'.	Opdrachtgever is akkoord met 'zoveel mogelijk beschikbaar en in onderling overleg'

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
198	Inhoud	PVWE, Eis 181 CCaaS Specialist	Graag specificëren dat het om de koppeling tussen CCaaS en Verint WFO gaat. Andere WFO onderdelen en de aanpassingen binnen Verint WFO voor de koppeling met Verint WFO zijn de verantwoordelijkheid van het Kadaster.	In eerste instantie wil Opdrachtgever een integratie met de bestaande Verint WFM. Later (einde contract Verint) wordt mogelijk gebruik gemaakt van WFM vanuit de WFO als onderdeel van CCaaS.
199	Inhoud	PVWE, Eis 167 Support	Geldt deze eis ook voor de kennisbank?	Opdrachtgever maakt geen onderscheid in de diverse onderdelen van CCaaS
200	Juridisch	PVWE, Eis 161 Acceptatie	In Fase 1 is er vanwege de gevraagde integratie met applicaties zoals SAP CRM, een afhankelijkheid van derde partijen waar leveranciers niet verantwoordelijk voor kunnen worden gehouden. Ook de timing van de implementatie van Telefonie in Fase 1 gedurende de zomervakantie maanden, waarbij niet alleen beschikbaarheid van personeel vanuit Frontline Solutions een uitdaging zal zijn, maar waarschijnlijk ook vanuit Het Kadaster en de eerder genoemde derde partijen. Beter zou het zijn om van deze eis een inspanningsverplichting te maken.	Fase 1 betreft de vervanging van ons telefoonsysteem. Dat is nu ook niet geïntegreerd met CRM, dus voor fase 1 is dat ook niet verplicht. Daarmee is het wel een resultaatverplichting om dit te realiseren. Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
201	Inhoud	PVWE, Eis 151 Specifieke Koppelvlakken	Hoe ziet Kadaster certificatie voor zich voor koppelingen die op basis van maatwerk worden gerealiseerd?	Het Kadaster verwacht dat een integratie gecommiteerd wordt door beide partijen. Daar waar certificering beschikbaar is, eist het Kadaster dat ook. Bijvoorbeeld MS-Teams integratie.
202	Inhoud	PVWE, Eis 131 Maatregelen voor beveiliging	Staat het Kadaster het Verenigd Koninkrijk toe als adequate country binnen de EER?	De Europese Commissie heeft besloten dat het Verenigd Koninkrijk momenteel een passend beschermingsniveau biedt middels een adequaatheidsbesluit. De doorgifte van persoonsgegevens vanuit Nederland naar het Verenigd Koninkrijk is daarmee op dit moment toegestaan. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en
203	Inhoud	PVWE, Eis 128 Maatregelen voor beveiliging	Wat is de Kadaster selectielijst?	In de selectielijst is aangegeven welke archiefbescheiden voor vernietiging, dan wel voor blijvende bewaring in aanmerking komen. Daarnaast staan in selectielijst de bewaartermijnen van de te vernietigen bestanddelen. De selectielijst van het Kadaster is te raadplegen via https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/selectielijst-voor-de-neerslag-van-het-handelen-van-de-dienst-voor-het
204	Inhoud	PVWE, Eis 127 Maatregelen voor beveiliging	Hoe ziet het Kadaster een continuïteitsplan voor systemen voor zich bij een public cloud oplossing?	Publieke cloud aanbieders bieden verschillende diensten om discontinuïteit van dienstverlening te beperken, denk hierbij aan backups en redundantie in het netwerk (datacenters, regio).
205	Inhoud	PVWE, Eis 121 Maatregelen voor beveiliging	Is een alternatief voor NCSC toegestaan? Dit ivm Amerikaanse cloud leveranciers die deze typisch Nederlandse NCSC richtlijnen niet kennen.	Het document van het Nationaal Cyber Security Centrum is gebaseerd op de internationale industriestandaard ISO 27002. Hier moet ten minste aan worden voldaan.
206	Inhoud	PVWE, Wens 33 Fase 3 Interaction Analytics	Welke doelen wil Kadaster met Interaction Analytics bereiken?	Opdrachtgever verkrijgt hiermee inzicht in de interacties om daarmee inzicht te krijgen in verandermogelijkheden voor een betere dienstverlening richting klanten van het Kadaster.
207	Inhoud	PVWE, Eis 79 Fase 2 Rapportages en dashboards	Is het een probleem indien de reason codes in SAP CRM blijven en dus niet beschikbaar zijn in CCaaS?	Opdrachtgever begrijpt de strekking van de vraag niet. Het is voor de opdrachtgever belangrijk dat in beide systemen de gebruikte reasoncodes consistent met elkaar zijn.
208	Inhoud	PVWE, Eis 73 Fase 2 Quality Monitoring	Interaction Analytics staat duidelijk benoemd als fase 3 in hoofdstuk 6.3.4. In deze fase 2 wordt echter ook al substantiële interaction analytics functionaliteit gevraagd door van alle contacten een transcript te bewaren. Klopt het dat dit inderdaad fase 2 is, of is transcriptie fase 3?	Irma: Interaction analytics ontwikkelt zich volgens de strategie waarop het Kadaster de Kanalen wil invoeren. Dit start met Telefonie en zodra daar Live-Chat bijkomt, dus ook over Live-Chat. Voor de Kanalen die benoemd zijn in fase 3 maken we dan afspraken
209	Inhoud	PVWE, Wens 18 Fase 2 Kennismanage ment	Welke use case ziet het Kadaster voor het pushen van kennis naar externe klanten via RSS?	Nieuws of storing- en onderhoudsinformatie zijn usecases waarin kennis wordt gepusht naar RSS, maar ook naar Kadaster.nl
210	Inhoud	PVWE, Eis 64 Fase 2 Routing	Wat bedoelt het Kadaster met het configureren van blending rules op basis van service levels of wachtrijen?	Opdrachtgever wil de mogelijkheid, op basis van een ingestelde wachtrij of servicelevel, om prioriteit te geven aan een bepaald kanaal zodat deze voorrang krijgt boven een ander kanaal.
211	Inhoud	PVWE, Wens 12 Fase 2 Agent Desktop Compleet	Kan Kadaster toelichten wat er met deze wens wordt bedoeld?	De mail wordt in eerste instantie door 1e lijn wordt afgehandeld, maar bepaalde vragen moeten door 2e of 3e lijnsupport worden opgepakt. Wat zijn hiervoor de mogelijkheden als die 2e of 3e lijnsupport geen CCaaS licentie hebben
212	Inhoud	PVWE, Eis 61 Fase 2 Agent Desktop Compleet	Heeft het zin om in te schrijven als de aangeboden CCaaS geen Multiple Graphical User Interface ondersteund?	MGUI is een door Opdrachtgever verkeerd gekozen term. Eis 61 wordt als volgt aangepast: CCaaS moet op 1 scherm beschikbaar zijn, maar gebruikte/gekoppelde applicaties zoals bijv. CRM, moeten (ook) op een ander scherm getoond kunnen worden. Dit is een leidende verandering t.o.v. vraag 24 en 31.
213	Inhoud	PVWE, Eis 60 Fase 2 Agent Desktop Compleet	Co-browsing wordt gevraagd in fase 3 hfst 6.3.5, maar wordt hier ook als eis genoemd voor de desktop. Moet co-browsing wel of niet in fase 2 geleverd worden?	Schermdelen is fase 3
214	Inhoud	PVWE, Eis 57 Monitoring en Bewaking	Hoe ziet Kadaster de gevraagde system monitoring voor zich bij een public cloud oplossing? En welke data zou de Administrator van Kadaster willen kunnen monitoren?	Kadaster wil maandelijks een rapportage om te kunnen bewaken of de saas-dienst wordt geleverd conform gemaakte prestatie afspraken (beschikbaarheid/performance/capaciteit etc)
215	Inhoud	PVWE, Eis 32 Fase 1 Telefonie	Is het kunnen verbreken van een intern Teams gesprek als er een CCaaS gesprek binnenkomt echt een onvoorwaardelijke eis? Indien het antwoord ja is, wat is de use case hier achter?	Wanneer een agent via MS Teams met een collega in gesprek is op het moment dat een extern call wordt aangeboden via CCaaS, dient hij de mogelijkheid te hebben om het interne contact te verbreken
216	Inhoud	PVWE, Eis 32 Fase 1 Telefonie	Wat is de functie van een persoonlijk telefoonboek voor agenten, terwijl de agenten ook met Teams lijken te werken?	In de rectificatie is deze tekst doorgehaald en maakt dus geen onderdeel meer uit van eis 32.
217	Inhoud	PVWE, Eis 26 Fase 1 Desktop	Kadaster eist hier dat de CCaaS Desktop het centrale scherm is voor de agent van waaruit applicaties als CRM geraadpleegd kun worden. In het antwoord op vraag 39 in NVI 1 wordt echter gesproken over integratie van telefonie functionaliteit binnen SAP CRM. Dit spreekt tegen wat er in deze eis gevraagd wordt, want in dat geval is het SAP CRM scherm leidend voor de agent. Gaag specifiek aangeven welk scherm leidend is voor de agent.	Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
218	Proces	Beschrijvend document, 3.3 Planning	De gunningstest en de voorbereiding ervan vallen midden in de mei vakantie. Het lijkt ons ook voor het Kadaster niet ideaal om zo'n uitgebreide en belangrijke test in een vakantie week te houden en achten het raadzaam om de test minimaal 2 weken uit te stellen.	Er komt een rectificatie. Zie nieuwe documenten.
219	Juridisch	ARBIT 2018 Art 15 Betaling en controle	Art 15.3. stelt: Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwaame spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen. Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Akkoord, hoewel Opdrachtgever niet verwacht meer dan twee keer per jaar hiervan gebruik te maken, wil Opdrachtgever niet op voorhand akkoord gaan met de beperking van maximaal twee keer per jaar.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
220	Juridisch	Art 15 Betaling en controle	Graag toevoegen 15.6: Bijzondere verplichtingen Leverancier op grond van Telecommunicatiewet a. Op grond van de verplichtingen die door ACM aan Leverancier zijn opgelegd in de ten tijde van de inwerkingtreding van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende marktanalysebesluiten, dient het verschil tussen de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier groot genoeg te zijn zodat concurrerende aanbieders die tegen dezelfde inkooprijzen bij Leverancier moeten inkopen een concurrerend aanbod kunnen doen. b. Uitsluitend indien: 1. Daar tijdens de looptijd van de Overeenkomst verandering in komt of er anderszins een wijziging optreedt in de relevante regelgeving die gevolgen heeft voor (de werking van) één of meer bepalingen uit de Overeenkomst, of 2. Als gevolg van een verhoging van de inkooprijzen van Leverancier of van een wijziging van de samenstelling van het portfolio aan Diensten dat Opdrachtgever uit hoofde van de betreffende Overeenkomst van Leverancier afneemt het verschil tussen de overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier te klein is, waardoor concurrerende aanbieders geen concurrerend aanbod kunnen doen omdat zij bij Leverancier tegen dezelfde inkooprijzen moeten inkopen, dan is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever de door haar in verband daarmee noodzakelijk geachte wijziging(en) in de voorwaarden en/of tarieven aan te brengen. c. Indien Opdrachtgever de wijziging(en) niet wenst te accepteren is elk der partijen gerechtigd om de betreffende Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de desbetreffende wijziging door Leverancier moet zijn geïmplementeerd. Is Opdrachtgever bereid het hier gedane voorstel door Inschrijver over te nemen zodat Inschrijver te allen tijde aan de voor haar geldende wet- en regelgeving te kunnen blijven voldoen?	Aangezien het voor Opdrachtgever onduidelijk is om vast te stellen welke specifieke wet- en regelgeving hier bedoeld wordt en of de uitleg daarvan in het voorgestelde artikel 15.6 daarmee overeenkomt, is Opdrachtgever niet akkoord met het tekstvoorstel. Wel is Opdrachtgever bereid toe te zeggen dat in algemene zin de op leverancier van toepassing zijnde specifieke wet- en regelgeving gerespecteerd wordt.
221	Juridisch	ARBIT 2018 Art 17 Geheimhouding	Art 17.5. stelt: 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. Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel en wenst dit artikel te schrappen. Het artikel aangaande aansprakelijkheid biedt reeds voldoende mogelijkheden voor verhaal. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Zie vraag 149.
222	Juridisch	Art 17 Geheimhouding	Wilt u hier opnemen dat deze geheimhouding ook geldt voor door Opdrachtgever ingeschakelde derden, waaronder accountants, waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.	Akkoord.
223	Juridisch	Art 26 Aansprakelijkheid	Art 26.2. stelt: 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 aanspraak. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak. 26.3. 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 4 maal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één aanspraak. Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd: 26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 26.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • Als gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • Als gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 26.3 Als aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 26.4 Bij artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 26.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 26.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: • Schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • Schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • Schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • Kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; • Bedrijfskosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • Bedrijfskosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • Bedrijfskosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 26.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 26.9 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd	Zie antwoord op vraag 163 t/m 165. Wettelijke bepalingen uit het BW zijn uiteraard van toepassing.
224	Juridisch	Art 30 Ontbinding en opzegging	Art 30.1 stelt: 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. Inschrijver van mening dat van de mogelijkheid tot ontbinding gebruik kan worden gemaakt indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen conform de wettelijke regeling. Graag toevoegen: 'mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt'. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord, geen toegevoegde waarde omdat de wettelijke bepalingen inzake verzuim hier uiteraard van toepassing zijn.
225	Juridisch	Art 30 Ontbinding en opzegging	Art 30.3. stelt: 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. Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord, strookt niet met de aanbestedingswet en regelgeving.
226	Juridisch	ARBIT 2018 Art 32 Exitclausule	Art 32.2. stelt: Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden eveneens kosteloos verricht indien het bepaalde in de laatste volzin van artikel 30.4 van toepassing is. Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Bij een 'normale' beëindiging van de Overeenkomst vormt de medewerking van de Wederpartij een betaalde dienst. Wordt de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming ontbonden dan is die medewerking onderdeel van de schadebeperkingsplicht en wordt daarvoor niet apart betaald.
227	Juridisch	ARBIT 2018 Art 43 Aard en inhoud van het gebruiksrecht	Art 43 stelt: 43.1.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 43.2.In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:a.het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;b.het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot standby' te houden voor het geval van een calamiteit;c.het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;d.het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. 43.3.Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwaame spoed mee. Opdrachtgever verwijderd geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvougen van Standaardprogrammatuur. 43.4.Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden. 43.5.Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan. In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen. Kunt u hier mee instemmen?	Zie antwoord op vraag 82

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
228	Juridisch	ARBIT 2018 Art 47 Escrow	Art 47 stelt: 47.1.Oprachtgever 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 openbaargemaakte informatie die Oprachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, 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 Oprachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeen-komst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening. 47.4.Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Oprachtgever 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 Oprachtgever. Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar eigen Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden. Bent u hier mee akkoord?	Escrow is van toepassing op eigen software. In geval van software van derden is dit afhankelijk van de mogelijkheden van derden. Hiermee wordt tevens het antwoord op vraag 57 aangepast.
229	Juridisch	ARBIT 2018 Art 59 Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur	Art 59.7. stelt: Indien Oprachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Inschrijver als gevolg daarvan in verzuim. Oprachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Inschrijver is akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd. Kunt u hiermee instemmen?	Zie antwoord op vraag 161.
230	Juridisch	ARBIT 2018 Art 76 Nakoming service levels	Art 76.1. stelt: Inschrijver spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.76.2.In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltermijnen en Reactietijden als Fatale termijnen.76.3.Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald. Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Inschrijver stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden.	Zie artikel 15.4 van de concept overeenkomst.
231	Inhoud	bijlage 5 - eis 27Gunningstest	Wat verstaat het Kadaster onder het loggen van een contactreden? Is dit het wegschrijven van een call-reason code of het wegschrijven van de gehele interactie richting SAP CRM? Voor voice interacties hebben we het dan over de opnames van de interacties + meta-data, voor tekst interacties; transscripts van de betreffende interacties.	Oprachtgever wil het contact kunnen duiden. Het volstaat dus om 'call-reason code' weg te schrijven
232	Juridisch	Gedragsverklaring aanbesteden	Wij schrijven in als zelfstandige dochter van een buitenlandse holding. We beschikken op dit moment over een gedragsverklaring aanbesteden van de holding. Volstaat deze voor op dit moment? Een Nederlandse verklaring kan te allen tijde worden aangevraagd.	Niet akkoord, de GVA van de juridische entiteit die inschrijft dient ingeleverd te worden op verzoek van de opdrachtgever. Aangezien buitenlandse bedrijven geen GVA kunnen overleggen dient het buitenlands bedrijf een equivalent van de GVA te kunnen overleggen op verzoek van de opdrachtgever of een verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van het betreffende land overleggen.
233	Proces	Bijlage 5 - Gunningstest	Klopt de aanname dat indien alle eisen uit bijlage 5 - Gunningstest - worden aangetoond dat de opdracht zal worden verleend. De voorwaarde vanuit deze aanbieder is dat bij het voldoen aan alle eisen in de gunningstest, er automatisch opdracht wordt verstrekt.	De opdracht wordt enkel middels een definitieve gunning vertrekt gevolgd door een ondertekening van de overeenkomst.
234	Inhoud	bijlage 5 - eis 27Gunningstest	Wij hebben kennis genomen van uw wens voor een gunningstest. In hoeverre zijn integraties onderdeel van de gunningstest? In bijlage 5 -bij eis 27 - wordt gezinspeeld op de integratie met SAP, echter de gunningstest mag ook met een ander CRM zijn? In hoeverre dienen integraties in deze fase te worden aangetoond?	Oprachtgever vindt het belangrijk te kunnen zien hoe oplossing werkt met een overeenkomstig CRM systeem. We willen dus de gunningstest zien met SAP.
235		Algemeen	N.a.v. de NVI heeft Oprachtgever besloten een rectificatie te doen op de data van fases en de inhoud van fase 1. In de documenten is duidelijk aangeven wat de wijzigingen zijn. De NVI 1 en 2 blijft van toepassing, behalve daar waar is aangegeven dat de rectificatie van toepassing is. De termijnen zijn opnieuw gaan lopen.	Rectificatie: Beschrijvend document: - Data en planning aangepast (blauw gearceerd). PVEW: - Alle geel gearceerde teksten van fase 1 behoren bij fase 2. - Deze zijn niet fysiek verplaatst, om duidelijkheid te behouden. - Doorgehaalde tekst is niet meer van toepassing. Bijlage A2 Wensen en weging: - Wens 2 is wens 11b geworden (verschuiven van fase 1 naar fase 2). Overeenkomst: - Data aangepast (blauw gearceerd). Prijmodel: - Data aangepast.