

Let op, kerncompetentie is gewijzigd in: Ervaring met het implementeren van een Service Management Systeem binnen een publieke organisatie met in ieder geval 6.000 gebruikers

Let op, verzekeringseis is gewijzigd in: € 150.000 per gebeurtenis, met een maximum van € 300.000 per jaar

Let op, er is een nieuw prijzenblad gepubliceerd. Deze dient men te gebruiken bij inschrijving.

Let op, er is een nieuw document t.a.v. de wensen gepubliceerd. Deze dient men te gebruiken bij inschrijving.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 22.12	"Gezien de infrastructuur van onze software is het niet mogelijk om de uitvoering uit te laten voeren door derden. Wanneer we dit artikel laten vervallen heeft de contractant nog altijd een inspanningsverplichting op het nakomen van het contract. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dit artikel te schrappen. Zo nee, waarom niet?"	Akkoord.
2	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 21.2	Contractant wilt vrij zijn om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te verlenen aan de aanbestedende dienst. Daaronder kan ook vallen het vervangen van personeel. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dit artikel te schrappen. Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
3	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 22.11	In het PvE wordt verwezen naar een SLA waarin dergelijke zaken zijn opgenomen. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dit artikel te schrappen en hiervoor gebruik te maken van de afspraken uit de SLA. Zo nee, waarom niet?	Akkoord
4	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 22.2	Contractant kan niet akkoord gaan fatale termijn in dit artikel. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat verzuim intreedt na ingebrekestelling door opdrachtgever en verstrijken van daarin genoemde redelijke termijn tot nakoming?	Akkoord.
5	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 14.6	"Potentieel gaat contractant een overeenkomst aan van 14 jaar met de aanbestedende dienst. Contractant sluit zijn verzekeringspolissen op concernniveau en deze ondervangen onze verplichtingen naar onze bestaande klanten waaronder ministeries en overheden. Contractant kan niet uitsluiten dat in de aankomende 14 jaar in voordeel of nadeel van de opdrachtgever een wijziging wordt doorgevoerd. Wel mag aanbestedende dienst aannemen dat contractant bij een wijziging het belang van haar klanten zwaar weegt en haar informeert. Wij verzoeken daarom om artikel 14.6 van de Algemene inkoopvoorwaarden buiten toepassing te verklaren. Kan aanbestedende zich hierin vinden. Zo nee, waarom niet?"	Niet akkoord. Het is voor Opdrachtgever relevant dat het bedrag waarvoor zij zich verzekerd dient te houden conform het aanbestedingsdocument (paragraaf 3.2.1), gedurende de overeenkomst gehandhaafd blijft. Zolang de verzekering niet onder dat bedrag zakt, is dat voor KW1C geen probleem.
6	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 14.4	Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord de aansprakelijkheid niet te koppelen aan het verzekerde bedrag, maar in plaats hiervan de aansprakelijkheidsbeperkingen van de overeenkomst aan te houden. Zo nee, waarom niet?	Akkoord, de aansprakelijkheid wordt aangepast. Zie verderop in deze Nota.
7	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 14.2	De opdracht is begroot op €60.000 per jaar. Daarmee is de inschrijver van mening dat het maximale schadebedrag niet in verhouding is met de opdracht. Kan de opdrachtgever het maximumbedrag per schadegeval verlagen staffelen naar verhouding van de vraag 28.	Zie ook antwoord op vraag 138.
8	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 17.1	De contractduur kan oplopen tot 14 jaar. Het is daarmee niet haalbaar om de prijzen zonder indexatie uit te voeren over de gehele looptijd van het contract. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat hierin een (redelijke) jaarlijkse indexatie wordt opgenomen?	De indexatie is opgenomen in het aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.4.
9	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 12.1.c	Aanbestedende dienst is op zoek naar een SaaS product. Binnen de branche is het gebruikelijk dat een fusie, splitsing of verkoop plaats kan vinden. Het is hierbij niet gebruikelijk dat dit recht geeft op ontbinding van het contract. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dit artikel te schrappen?	Dit artikel wordt niet van toepassing verklaard, mits het geleverde product en de onderliggende voorwaarden ongewijzigd blijven.
10	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 12.1.b	Aanbestedende dienst is op zoek naar een SaaS product. Binnen de branche is het gebruikelijk dat een change of control plaats kan vinden. Het is hierbij niet gebruikelijk dat dit recht geeft op ontbinding van het contract. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dit artikel te schrappen?	Akkoord, mits het geleverde product en de onderliggende voorwaarden ongewijzigd blijven.
11	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 11.3	Zoals omschreven in het aanbestedingsdocument streeft het Koning Willem I College naar een partnership met haar leverancier. Met artikel 11.3 uit de algemene inkoopvoorwaarden verlegt de aanbestedende dienst alle juridische kosten ongeacht uitspraak van een rechter in haar voor of nadeel bij de contractant. Dit past volgens contractant niet in een partnership waarin uitgegaan wordt van wederzijds vertrouwen. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het aanhouden van een staffel en bedragen conform Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en voor gerechtelijke kosten en juridische bijstand met het aanhouden van de gerechtelijke uitspraak?	Akkoord.
12	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 11.2	Afgelopen jaren is gebleken dat een pandemie of epidemie ontwrichtend kan werken voor de samenleving. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat 'Pandemie, epidemie' wordt geschrapt uit dit artikel?	Niet akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 11.1	"Gezien de infrastructuur van onze software is het niet mogelijk om de uitvoering uit te laten voeren door derden. Wanneer we dit artikel laten vervallen heeft de contractant nog altijd een inspanningsverplichting op het nakomen van het contract. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dit artikel te schrappen. Zo nee, waarom niet?"	Niet akkoord. Het volgende onderdeel uit dit artikel vervalt: "de levering en/of het herstel van de niet-nakoming door een derde te doen (laten) plaatsvinden en de kosten daarvan op de Contractant te verhalen en/of"
14	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 10.1	Contractant kan niet akkoord gaan met dit artikel. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat verzuim intreedt na ingebrekestelling door opdrachtgever en verstrijken van daarin genoemde redelijke termijn tot nakoming?	Akkoord, met daarbij de toevoeging dat Opdrachtgever bepaalt wat per geval een redelijke termijn is.
15	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 8.3 / 8.4	Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het wederkerig maken van deze artikelen. Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Opdrachtgever zal niet zonder reden vragen om een geheimhoudingsverklaring. Personeel van Opdrachtnemer heeft via het systeem toegang tot informatie over Opdrachtgever waarvan zij verwacht dat die informatie binnen de organisatie blijft. Andersom is vergelijkbare informatie niet inzichtelijk.
16	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 9.4 / 9.5	Contractant levert een SaaS-dienst. Hierbij is het niet gangbaar dat intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen aan de opdrachtgever. . Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat dit artikel wordt geschrapt. Zo nee, waarom niet?	Artikel 9.4 ziet op eigendomsrechten voor elementen die specifiek voor of in opdracht van Opdrachtgever zijn gerealiseerd. Een SaaS dienst valt hier niet onder. Wanneer een element uit de dienstverlening zich hiervoor leent, worden hier separate afspraken over gemaakt. Artikel 9.5 blijft ook gehandhaafd.
17	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 9.1 / 9.2	Contractant levert een SaaS-dienst. Hierbij is het niet gangbaar dat intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen aan de opdrachtgever. Eerder is het geval dat deze bepaling omgekeerd wordt neergezet. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat dit artikel wordt geschrapt of het intellectueel eigendom overgaat op de contractant.	Zie antwoord op vraag 144.
18	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 5.6	Gaat aanbestedende dienst er mee akkoord dat dit artikel wordt geschrapt.	Zie antwoord op vraag 147.
19	Algemene inkoopvoorwaarden 2023-01-20; art. 5.2	Gaat aanbestedende dienst er mee akkoord dat garantie wordt vervangen door een inspanningsverplichting?	Zie antwoord op vraag 149.
20	KWIC SMS verwerkersovereenkomst 2023-01-20; art. 12.2	Opdrachtnemer kan vanwege concernbeleid geen ongelimiteerde aansprakelijkheid aanvaarden. Ook de aansprakelijkheid onder de Verwerkersovereenkomst dient daarom te allen tijde te zijn beperkt. Het verzoek is daarom om de aansprakelijkheid onder de Verwerkersovereenkomst te beperken overeenkomstig de aansprakelijkheidsbeperkingen in de Overeenkomst. Kan de Onderwijsinstelling zich hierin vinden?	Zie antwoord op vraag 114.
21	KWIC SMS verwerkersovereenkomst 2023-01-20; art. 6.4	'De Onderwijsinstelling en Verwerker gebruiken in het kader van de toegang tot en het gebruik van Digitale Onderwijsmiddelen (indien beschikbaar) uitsluitend het KetenID en de toepasselijke Attributenet bij alle Onderwijsdeelnemers die kunnen beschikken over het KetenID. Indien een van de Partijen aangeeft dat dit redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd, dient dit voldoende gemotiveerd te worden vastgelegd in Bijlage 3.'	Zie antwoord op vraag 92.
		Zo ver inschrijver kan beoordelen is het KetenID van toepassing op Digitale leermiddelen of digitaal afnemen van toetsing en examens. Hiermee heeft dit geen betrekking op het SMS. Daarmee verzoek dit artikel te laten vervallen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord. Zo nee, waarom niet?	
22	KWIC SMS verwerkersovereenkomst 2023-01-20; art. 6.2	'het regelen van procedures rondom het verlenen van toegang tot Persoonsgegevens waaronder een registratie- en afmeldprocedure voor toewijzing van toegangsrechten, en het in logbestanden vastleggen van gebeurtenissen betreffende gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen. De Onderwijsinstelling wordt in de gelegenheid gesteld om deze logbestanden periodiek te (laten) controleren.'	Inschrijver dient medewerking te verlenen aan het (laten) uitvoeren van eventuele controles. Voorbeelden zijn het gebruik maken van multi authenticator of een autorisatieregeling waardoor alleen specifieke medewerkers bij bepaalde gegevens kunnen.
		Het is voor de opdrachtnemer niet volledig duidelijk wat de strekking is van het artikel. Kan de aanbestedende dienst middels een voorbeeld een nadere toelichting geven over dit artikel?	
23	KWIC SMS (concept) ovk 2023-01-20; art. 11.1	'de wederpartij enige substantiële verplichting uit hoofde van deze overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en deze toerekenbare tekortkoming niet herstelt binnen een termijn van twee (2) weken na schriftelijke ingebrekestelling;'	Akkoord, de concept overeenkomst wordt hierop aangepast.
		Duur van herstel kan situatie afhankelijk zijn. Hierbij zou het voor kunnen komen dat een redelijke termijn langer of korter is dan 2 weken. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het vervangen van 'een termijn van twee weken' voor 'een redelijke termijn'?	
24	KWIC SMS (concept) ovk 2023-01-20; art. 6.3	'Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van schade bedoeld in lid 1, behalve in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtgever.'	Akkoord, zie ook antwoord op vraag 133. De concept overeenkomst wordt aangepast.
		In verband met concernbeleid kan contractant alleen aansprakelijkheid aanvaarden voor directe schade en beperkt tot een bepaald bedrag. Contractant verzoekt daarom om artikel 6.3 buiten toepassing te verklaren en artikel 6.1 aan te houden zoals hierboven geformuleerd. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	
25	KWIC SMS (concept) ovk 2023-01-20; art. 6.1	'Zuivere vermogensschade is uitgesloten.'	Akkoord.
		Verzoek om zuivere gevolgschade te vervangen voor gevolgschade. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	KWIC SMS (concept) ovk 2023-01-20; art. 6.1	'Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, met een maximum van € 1.500.000 per schadegeval en € 3.000.000 per jaar, die door de uitvoering van de overeenkomst ontstaat door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door Opdrachtnemer De opdracht is begroot op €60.000 per jaar. Daarmee is de inschrijver van mening dat het maximale schadebedrag niet in verhouding is met de opdracht. Kan de opdrachtgever de aansprakelijkheid beperken tot directe schade en het maximumbedrag per schadegeval verlagen naar €150.000,- en het maximum bedrag van €3.000.000 per jaar verlagen naar €300.000 over de hele looptijd van de overeenkomst?	De aansprakelijkheid wordt gewijzigd in: € 150.000 per gebeurtenis € 300.000 per jaar.
27	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 54	'In de formulieren worden velden gevalideerd (bijvoorbeeld e-mailadressen en telefoonnummers op basis van gegevens in het systeem' Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit proces voor zich ziet? Wat is de beoogde werkwijze?	Deze komt te vervallen. Let op, er is een nieuw document "Wensen" gepubliceerd. Deze dient inschrijver te gebruiken bij inschrijving.
28	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 39	'Het systeem biedt de mogelijkheid meerdere versies van een kennisitem te maken (versiebeheer).' Volstaat voor deze wens een logboek waarin alle wijzigingen in het kennisitem automatisch worden bijgehouden? Zo niet, kunt u dan toelichten hoe u versiebeheer voor u ziet?	Een logboek volstaat, mits deze eenvoudig zichtbaar is voor de beheerders van het systeem.
29	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 30	'Het systeem genereert mogelijke problems op basis van de inhoud van incidenten..' Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit proces voor zich ziet? Wat is de beoogde werkwijze?	Deze komt te vervallen
30	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 21	'Het systeem biedt de mogelijkheid in de wijzigings- en releasekalender bepaalde tijdsloten te markeren en blokkeren.' Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit proces voor zich ziet? Wat is de beoogde werkwijze?	Het betreft hier het kunnen markeren van tijdsloten waarin geen wijzigingen of changes uitgevoerd kunnen of mogen worden. Dit kan zijn vanwege een drukke periode (bijvoorbeeld begin schooljaar), vakanties, of vanwege andere kritieke wijzigingen of changes.
31	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 19	'Het systeem ondersteunt communicatie tussen reguliere gebruikers en behandelaars via WhatsApp.' Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit proces voor zich ziet? Wat is de beoogde werkwijze?	Deze komt te vervallen
32	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 18	'Het systeem ondersteunt communicatie tussen reguliere gebruikers en behandelaars via Microsoft Teams.' Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit proces voor zich ziet? Wat is de beoogde werkwijze?	Het gaat hier om de mogelijkheid om vanuit Teams te chatten met behandelaars en deze chat (en bijgevoegde bestanden) over te nemen als ticket in het systeem.
33	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 16	'Het systeem biedt de mogelijkheid om gegenereerde documenten digitaal te ondertekenen.' Kan de aanbestedende dienst toelichten wat hiermee bedoeld wordt en hoe dit gebruikt gaat worden?	Het gaat hier (bijvoorbeeld) om het digitaal ondertekenen van digitale overeenkomsten bij uitleen of bruikleen van middelen. Dit in verband met de registratie van items uit de CMDb en het aantoonbaar kunnen maken van ontvangst en gebruik.
34	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 9	'Het systeem biedt de mogelijkheid om een ticket te taggen.' Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe dit gebruikt gaat worden?	Het gaat hier om de mogelijkheid te refereren aan een ander ticket, of een tag/trefwoord toe te voegen waarop gezocht kan worden.
35	KWIC SMS Wensen 2023- 01-20; wens 5	'Het systeem biedt een ingebouwde viewer voor CAD bestandsformaten (waaronder .dwg bestanden).' Voor het bekijken van CAD bestanden in een viewer in webbased software is het gebruikelijk om gebruik te maken van .DWF bestanden, aangezien deze kleiner en meer gecomprimeerd zijn dan .DWG bestanden. DWG bestanden kunnen eenvoudig worden omgezet in .DWF bestanden in o.a. AutoCAD. Gaat de opdrachtgever er mee akkoord dat voor deze wens de viewer DWF ipv DWG ondersteunt?	Niet akkoord.
36	KWIC SMS PvE 2023-01-20; paragraaf 2.6.4	Bij onze standaard software hoort een standaard SLA waarin veel bewezen werkende werkwijzen vastgelegd zijn die optimaal passen bij de processen van het systeem en de organisatie. De standaard SLA is vastgelegd in redelijkheid en proportionaliteit. Afwijkingen van de standaarden brengen extra handling, kosten en foutgevoeligheid met zich mee, wat afbreuk doet aan de kwaliteit die Opdrachtgever wenst. Het servicelevel van onze SLA verschilt heel weinig met de standaarden van de opdrachtgever. Om alsnog de dienstverlening optimaal te kunnen borgen, verzoeken wij specifiek om onze eigen standaard SLA te hanteren en om onze percentages, prioritering, en doorlooptijden te hanteren. Gaat u akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom u een eigen SLA hanteert ook al is dat geen gebruikelijke eis bij standaard software?	Niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 68.
37	KWIC SMS PvE 2023-01-20; paragraaf 1.14.	'Per asset moet de onderhoudsbehoefte en -verplichting kunnen worden vastgelegd.' Vraag: kan inschrijver hieruit opmaken dat de software moet voorzien in het opstellen van het MJOB/MJOP?	Deze conclusie is onjuist op basis van deze eis, die zich beperkt tot de onderhoudsbehoefte en -verplichting. De mogelijkheden voor een MJOP worden wel uitgevraagd via de gunningscriteria.
38	KWIC SMS PvE 2023-01-20; paragraaf 1.14.	'Per asset moet de onderhoudsbehoefte en -verplichting kunnen worden vastgelegd.' Vraag: conditiemeting zien we vaak samen met het bovengenoemde. De NEN2767 is hiervoor norm. In het kader van standaardisatie stelt de inschrijver voor dit op te nemen als eis.	Niet akkoord
39	KWIC SMS PvE 2023-01-20; paragraaf 1.16.21	'Ruimtes kunnen ook gereserveerd worden via Microsoft Outlook en gewijzigd in Microsoft Outlook of het systeem zelf.' De standaard in de markt vanuit Microsoft is op dit moment Microsoft 365. Kunnen we er hier van uitgaan dat het hier Microsoft Outlook als onderdeel van het Microsoft 365 Platform betreft?	Het gaat hier inderdaad om Microsoft Outlook als onderdeel van het Microsoft 365 platform.
40	KWIC SMS PvE 2023-01-20; paragraaf 1.9.11	'Het systeem biedt de voor zowel behandelaar als aanmelder de mogelijkheid een ticket te heropenen ' Vraag: Tickets kunnen heropenen is naar inziens van Inschrijver niet efficiënt en daarom niet wenselijk. Immers, als een oud ticket opnieuw geopend en aangepast wordt heeft de backoffice geen overzicht meer op de laatste aangebrachte wijzigingen. Ook zijn de cijfers van de managementinformatie minder zuiver vast te stellen. Inschrijver biedt een alternatief om de tickets in te richten op een functioneel gelijkwaardige manier door te werken met vervolgtickets op een gesloten ticket waarbij deze tickets die aan elkaar gelinkt zijn. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze functioneel gelijkwaardige manier van meldingen openen? Zo nee, waarom houdt Opdrachtgever vast aan het gegeven dat een afgesloten melding heropend dient te worden?	Akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Aanbestedingsdocument par. 3.1 Ondertekening	Gegadigde maakt voor het zetten van een digitale handtekening gebruik van ValidSign, waarbij het mogelijk is te ondertekenen met een PKI-certificering (een PKI-certificering is ook nodig voor eHerkenning niveau 4). Na ondertekening wordt vervolgens een certificaat afgegeven dat de identiteit van de ondertekenaar bevestigt. Gegadigde neemt aan dat het op deze manier ondertekenen van de documenten d.m.v. ValidSign is toegestaan en wordt gezien als rechtsgeldige ondertekening. Is deze aanname juist?	Alleen het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Bij weten van de aanbestedende dienst is het niet mogelijk het UEA digitaal te ondertekenen (zoals in het document zelf is aangegeven). Indien dat mogelijk is, is dat akkoord, mits uit het document duidelijk blijkt welke persoon de ondertekening heeft gedaan.
42	Aanbestedingsdocument par. 5.3	U schrijft: "Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag." Vraag: Wanneer is er in de ogen van de aanbestedende dienst sprake van aanvulling(en)? NB: Inschrijver vraagt hierbij niet om concrete voorbeelden, maar om een uitleg die voor zowel inschrijvers als beoordelaars duidelijk maakt wanneer er wel of niet sprake is van een aanvulling.	Een aanvulling kan bijvoorbeeld een (zeer) goede invulling van een onderdeel of extra functionaliteit/dienst/service zijn die inschrijver aanbiedt bovenop hetgeen dat gevraagd wordt.
43	Aanbestedingsdocument par. 2.4 planning	Ingangsdatum overeenkomst is gepland voor 6-1-2024. Deze datum valt op een zaterdag. Is dit een bewuste keuze van de aanbestedende dienst?	Deze datum is gekoppeld aan de daadwerkelijke ingebruikname op de eerstvolgende maandag.
44	Aanbestedingsdocument Par. 2.4 Planning	Doelstelling van Opdrachtgever is een naar haar mening geslaagde implementatie vóór 31-12-2023. In de planning is geen datum opgenomen voor de start van de implementatie. Welke datum heeft de aanbestedende dienst voor ogen voor de start van de implementatie?	Na de definitieve gunning kan gestart worden met de implementatie. Let op, de planning ten behoeve van de aanbestedingsprocedure wordt gewijzigd.
45	Aanbestedingsdocument par. 1.2.6 Te sluiten overeenkomst	Implementatie aanvang wordt door contractant aangenomen dat deze start medio mei en de ingangsdatum van de Overeenkomst is 6-1-2024. Het is denkbaar dat de implementatie eerder start dan de ingangsdatum van de overeenkomst, echter niet kosteloos voor een periode van +/- 7 maanden. Voorziet de aanbestedende dienst dat inschrijver dit in het prijsmodel moet doorbereken of is het voor de aanbestedende dienst akkoord dat licentiekosten (met terugwerkende kracht t/m 6-1-2024) in rekening kunnen worden gebracht?	De licentiekosten kunnen in rekening gebracht worden vanaf het moment dat de overeenkomst daadwerkelijk in gaat en Opdrachtgever gebruik gaat maken van het systeem. Implementatiekosten omvatten alle kosten die gemaakt worden voor ingebruikname van het systeem (en dus voor ingangsdatum van de overeenkomst). Indien inschrijver hier licentiekosten gedurende de implementatieperiode in wil laten vallen, is dat aan inschrijver.
46	KW1C SMS PvE 2023-01-20; paragraaf 2.2 Informatiebeveiliging Data in-rest	Encryptie in de database van data in-rest is een kostbare zaak, dit zou onze prijzen verdubbelen. Uiteraard staat deze data in ons beveiligde datacentrum, waar niemand bij de database kan. Het enkele gevaar zit hem in de mensen die fysiek toegang hebben tot de servers waarop de database staat. Zodra de data de database verlaat (data in-transport) is deze uiteraard wel volledig encrypted. Vanwege het lage risico, de aard van de op te slaan gegevens en de hoge kosten is de eis voor encryptie van data-at-rest disproportioneel. Kunt u deze eis aanpassen naar 'Het systeem past encryptie toe op data in-transport'? Zo, nee, waarom niet?	Niet akkoord. We vragen ook niet expliciet om gegevens in de database te encrypten, maar de hele database meteen te encrypten. De reden dat we encryptie in-rest en in-transit wensen heeft te maken met die twee mogelijke locaties van gegevens die beschermd moeten worden. In-rest encryptie is bedoeld om gegevensverlies bij ongeautoriseerde toegang tot de database tegen te gaan. Als die toegang al beperkt is tot alleen de leverancier zelf (en dus uitgezonderd is van fysieke toegang tot het databasebestand door een onderleverancier, zoals een hosting partij) is dat voldoende. Dat bereik je effectief doorgaans door de database zelf te encrypten.
47	KW1C SMS prijsblad 2023-01-20, cel B15	Waar staat het getal '40' voor?	Dit is een inschatting van het aantal uren. Inschrijver wordt hier ook gevraagd een prijs per uur af te geven. het prijzenblad zal verduidelijkt worden. Het aantal uren staat niet vast, maar is opgenomen om mee te wegen in het prijsmodel. Consultancy wordt alleen op verzoek van Opdrachtgever afgenomen.
48	Migratie	Belanghebbende zou graag verduidelijking willen hebben over de invulling van eventuele migratie om een realistische en accurate prijs te kunnen bieden. - Moet er data gemigreerd worden? - Vanuit welke omgevingen komen deze data? - Is dat enkel en alleen uit TopDesk en Axserion of ook andere omgevingen? - Hoeveel data moet er gemigreerd worden? - Moet alleen stamdata gemigreerd worden of ook historie (en over welke periode)? - Moeten ook open meldingen / reserveringen gemigreerd worden? Om welke aantallen meldingen / reservering	Er moet data gemigreerd worden uit zowel TOPdesk en Axserion (informatie over gegevens locaties, terreinen, gebouwen en ruimtes, certificaten en verwante documenten) en uit de CMDb van TOPdesk, Axserion en THUR. Het overnemen van historie is wenselijk, maar niet noodzakelijk. Meldingen en reserveringen hoeven niet gemigreerd te worden.
49	3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument, 4de bullet	De huidige referentie-eis vraagt om ervaring met het implementeren van een Service Management Systeem binnen een VO/MBO/HBO organisatie met in ieder geval 6.000 leerlingen die niet eerder dan februari 2020 is gestart. In de afgelopen drie jaar zijn er slechts 2 aanbestedingen voor een dergelijk service management systeem gepubliceerd door een onderwijsinstelling met een vergelijkbare omvang en uitvraag. Dat is de aanbesteding voor de Universiteit Utrecht, uitgezet in april 2021 en de Rijksuniversiteit Groningen, juni 2022 j.l. Kortom, de huidige referentie-eis is geen realistische afspiegeling van de markt in de afgelopen drie jaar. Andere partijen, op de gegunde partij(en) van de UU en de RUG na, maken dus geen enkele kans om te voldoen aan de referentie-eis voor deze aanbesteding. Gaat Opdrachtgever akkoord met de aanvulling "dat wanneer de ervaring een nog lopende opdracht betreft, de implementatie al wel langer dan 3 jaar geleden mag zijn uitgevoerd".	Zie antwoord op vraag 51.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument, 4de bullet	De huidige referentie-eis vraagt om ervaring met het implementeren van een Service Management Systeem binnen een VO/MBO/HBO organisatie met in ieder geval 6.000 leerlingen die niet eerder dan februari 2020 is gestart. In de afgelopen drie jaar zijn er slechts 2 aanbestedingen voor een dergelijk service management systeem gepubliceerd door een onderwijsinstelling met een vergelijkbare omvang en uitvraag. Dat is de aanbesteding voor de Universiteit Utrecht, uitgezet in april 2021 en de Rijksuniversiteit Groningen, juni 2022 jl. Kortom, de huidige referentie-eis is geen realistische afspiegeling van de markt in de afgelopen drie jaar. Andere partijen, op de gegunde partij(en) van de UU en de RUG na, maken dus geen enkele kans om te voldoen aan de referentie-eis voor deze aanbesteding. Er zijn volop andere publieke organisaties met een vergelijkbaar aantal gebruikers en/of beheerders die dezelfde doelstellingen als KW1 nastreven (gebruiksvriendelijkheid, efficiency en effectiviteit) die een soortgelijke bekwaamheid aantonen. Tot slot is het ook in het belang van Opdrachtgever om een weloverwogen keuze te maken voor een SMS. Om dit te doen is het van belang om minimaal twee offertes te ontvangen. Wij gaan er dus vanuit dat een referent van een publieke organisatie met vergelijkbare werkzaamheden en omvang dus ook de vereiste bekwaamheid aantoont. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom kiest u ervoor om een referentie-eis te behouden die een enkele partij een disproportioneel voordeel biedt?	Zie antwoord op vraag 51.
51	Aanbestedingsdocument Par. 1.2.3 Vereiste kerncompetentie bij de aan te besteden opdracht	Bij uitvoering van de aan te besteden opdracht is de volgende kerncompetentie van belang: • Ervaring met het implementeren van een Service Management Systeem binnen een VO/MBO/HBO organisatie met in ieder geval 6.000 leerlingen. Kan Opdrachtgever een toelichting geven welke bekwaamheid Inschrijver aan dient te tonen met de implementatie bij specifiek een onderwijsorganisatie? Waarom is een onderwijsinstelling een aparte eis binnen de referentie? Er zijn namelijk genoeg andere publieke organisaties met een vergelijkbaar aantal én type gebruikers en/of beheerders die dezelfde doelstellingen als KW1 nastreven (gebruiksvriendelijkheid, efficiency en effectiviteit) die een soortgelijke bekwaamheid aantonen. Graag zien wij de kerncompetentie derhalve gewijzigd in "Ervaring met het implementeren van een Service Management Systeem binnen een publieke organisatie met in ieder geval 6.000 gebruikers." Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
52	Aanbestedingsdocument Par. 2.4 Planning	Inschrijver neemt aan dat er een proces verbaal van opening gepubliceerd zal worden met daarin opgenomen de namen van alle partijen die een inschrijving hebben gedaan. Is deze aannahme juist? Zo nee, waarom niet?	Niet correct. De inschrijvende partijen ontvangen een proces verbaal bij het openen van de kluis, er wordt geen publicatie gedaan.
53	Aanbestedingsdocument Par. 2.4 Planning	Gezien de nodige (fundamentele) onduidelijkheden die momenteel nog bestaan over de aanbesteding, is het voor inschrijver niet mogelijk reeds een gedegen start te maken met het invullen van de inschrijving. Deze invulling is waarschijnlijk in grote mate afhankelijk van de gevraagde verduidelijkingen en aanvullingen in de Nota van Inlichtingen van 20 februari as. Bovendien viert schoolgaand Nederland in die periode de Voorjaarsvakantie. Inschrijver verzoekt derhalve om het moment van indienen uit te stellen naar 22 maart 2023, om inschrijvers voldoende gelegenheid te bieden kennis te nemen van alle nodige informatie voor het opstellen van de inschrijving. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, graag een motivatie waarom de aanbestedende dienst dit proportioneel en wettelijk acht, met inachtneming van het bepaalde in de gewijzigde Aw2012 art. 2.73.	De planning wordt aangepast, zie hiervoor het separaat gepubliceerde document.
54	Prijzenblad	In het prijzenblad staat een max. bedrag benoemd, kunt u toelichten waarop dit bedrag betrekking heeft?	Dit bedrag heeft betrekking op de uitvoering van de volledige implementatie.
55	Aanbestedingsdocument pagina 20	In de prijzentabel staat consultancy (40) weergegeven, kunt u hierop meer toelichting geven?	Zie ook antwoord op vraag 47. Het gaat hier om op afroep beschikbare consultancy die nodig is om het systeem door Opdrachtgever zo optimaal mogelijk te gebruiken, die mogelijk anders is dan de reguliere ondersteuning waar in de eisen reeds om gevraagd wordt.
56	Gewenste interfaces Pagina 3 i3230	Kunt u aangeven op welke wijze deze data uitgewisseld dient te worden? Middels een sFTP server of wellicht enkel middels (handmatige) import en export van data?	De wijze van uitwisseling staat beschreven in onderdeel 2.4 van de bijgevoegde Architectuurprincipes.
57	PvE 1.1 Algemeen punt 15	Het is mogelijk om werkorders die voortkomen uit meldingen en preventief onderhoud toe te wijzen aan uitvoerders middels een planbord. Voldoet dit aan uw eis?	Akkoord
58	PvE 1.1 Algemeen punt 18	Alle tickets waar een behandelaar mee aan het werk is, staan overzichtelijk weergegeven in een lijst op zijn startboard. Daarnaast is het mogelijk middels de knop 'historie' eenvoudig te switchen tussen verschillende meldingen. Ook is het mogelijk met de buttons 'volgende' en 'vorige' snel naar de volgende of vorige melding te gaan vanuit de geopende melding. Voldoet dit aan uw eis?	Dit is voor de organisatie een dermate kritisch punt dat hier niet mee akkoord gegaan kan worden.
59	PvE 1.2 Change management punt 4	Alle geplande wijzigingen en releases worden overzichtelijk weergegeven op het startboard van de behandelaar en zijn middels lijsten en rapportages op te vragen. Voldoet dit aan uw eis?	Akkoord.
60	PE 1.3 Configuratie Management punt 2	Deze eis kan alleen worden uitgevoerd door een gebruiker met systeembeheerdersrechten die de juiste trainingen heeft gevolgd. Is dit akkoord?	Akkoord, mits deze training onderdeel is van de implementatie en onderdeel van de aanbidding.
61	PvE 1.3 Configuratie Management punt 3	Bij de CI items kunt u terugzien welke meldingen er allemaal op zijn gedaan. Maar ook welke gebruikers het CI in gebruik hebben gehad en of deze wellicht gereserveerd is geweest. Zijn dit de handelingen zoals u die beschrijft in de eis?	Correct.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	PvE 1.8 Gebruikersinterf ace punt 5	Bij meldingen raden we hierbij aan een werkorder vanuit de melding aan te maken of gebruik te maken van sub meldingen, gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. Het moet mogelijk zijn een melding te kopiëren en bepaalde kenmerken (zoals aanvrager of behandelaar) aan te passen .
63	PvE 1.9 Incident Management punt 7	Kunt u deze eis verder toelichten?	Binnen onze organisatie zijn er personen of afdelingen wiens meldingen een hogere prioriteit krijgen. Het moet mogelijk zijn deze personen of afdelingen een kenmerk te geven, waardoor deze prioriteit automatisch wordt toegepast.
64	PvE 1.9 Incident Management punt 11	Dit is mogelijk in de beoordelingsfase van de melding, indien de melding volledig is afgesloten is heropenen niet mogelijk. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
65	PvE 1.15 Workflow Management punt 6	Kunt u deze eis verder toelichten?	Het betreft hier het automatisch starten van specifieke workflows, onder specifieke condities. Denk hierbij (bijvoorbeeld) aan een opvallende toename in het aantal meldingen of een major incident.
66	PvE 1.16 Reserveringen punt 19	Kunt u deze eis verder toelichten?	Het moet mogelijk zijn om verschillende types items (bijvoorbeeld ruimtes, AV middelen, fietsen) in verschillende onderdelen van het Self Service Portale aan te bieden.
67	PvE 2.3 Infrastructuur punt 3 en 4	U heeft de beschikking over een live, back-up en test omgeving. Dit zijn gescheiden omgevingen waarin testen uitgevoerd kunnen worden. Er is dus geen expliciete acceptatie omgeving. Is dat voor u voldoende?	Zolang de omgevingen voldoen aan de gestelde eisen zoals in onderdeel 3.11 van het document "Architectuurprincipes" is dat voldoende.
68	PvE 2.6 Minimale eisen SLA punt 1	Onze Servicedesk is bereikbaar tussen 8.30 uur en 17.00 uur. In geval van nood kan buiten deze tijden ons noodnummer gebeld worden, gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord, het genoemde tijdswindow is te krap voor Opdrachtgever. Tussen 7.30 en 18.00 uur dient de servicedesk minimaal geopend te zijn, hierna is een noodnummer toegestaan.
69	PvE 2.6 Minimale eisen SLA punt 4	Bij onbeschikbaarheid van de dienst waardoor de volledige organisatie niet meer kan worden, kan de storing binnen de opgenomen servicewindow opgepakt worden door het bereiken van het noodnummer. Voor verstoringen die niet geteld worden als Zeer Hoog is het service-window tussen 8.30 uur en 17.00 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Zie ook antwoord op vraag 68. Bij onbeschikbaarheid van de dienst, bepaalt Opdrachtgever zelf welke prioriteit een melding heeft. Opdrachtgever maakt alleen een melding in de categorie "zeer hoog" wanneer er een significante impact heeft op de bedrijfsvoering.
70	Wensen, wens 9	Waarin dient een melding te worden getagd?	Een melding dient getagd te kunnen worden in andere tickets, bijvoorbeeld voor change management en operationeel beheer.
71	Wensen, wens 11	Gebruikers die toegang hebben tot de verschillende meldingen hebben altijd de mogelijkheid om deze melding te bekijken. Op welke andere wijze zou u tickets willen delen met andere gebruikers?	Het moet mogelijk zijn dat andere gebruikers (anders dan de gebruikers die standaard toegang hebben tot verschillende meldingen) mee kunnen kijken met een melding in een ticket en de status daarvan.
72	Wensen, wens 13	Bent u akkoord met het ontsluiten van gegevens uit een DMS middels een URL?	Akkoord.
73	Wensen, wens 18	Kunt u deze wens verder toelichten?	Zie antwoord op vraag 32.
74	Wensen, wens 10	Kunt u deze wens verder toelichten?	Het betreft hier het automatisch suggereren van kennisitems voor oplossingen of meldingen die gerelateerd zijn, op basis van (tref-)woorden in de melding en onderwerp.
75	Algemene Inkoopvoorwaar den artikel 5.3	Wij begrijpen dat er rekening gehouden dient te houden met overeenkomsten die KW1C heeft gesloten met derden. Het komt ons echter redelijker voor dat opdrachtnemer hiertoe gehouden is mits zij voorafgaandelijk inzage kan krijgen in die overeenkomsten in de mate dat ze relevant zijn. Voorts moet de kosten en vertraging die te wijten is aan opdrachtnemers verplichting om met bestaande overeenkomsten rekening te houden ten laste zijn van de Contractant. Voorstel tot wijziging: De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de overeenkomsten die de Opdrachtgever met derden heeft gesloten, in acht nemen op voorwaarde dat dergelijke overeenkomsten voorafgaandelijk gecommuniceerd worden aan de Contractant en de eventuele bijkomende kosten of vertragingen die gepaard zou gaan met het rekening houden met dergelijk overeenkomsten voor rekening en risico van de Opdrachtgever zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
76	Algemene Inkoopvoorwaar den artikel 6.6	Indien wij gebruik maken van dergelijke materialen en KW1C ons verzoekt om het gebruik hiervan te staken, is het niet redelijk dat wij aansprakelijk kunnen worden gesteld voor het niet-naleven van de vooropgestelde termijnen als gevolg van dergelijk verzoek. Voorstel tot wijziging: De Contractant dient onverwijld en op eerste verzoek van de Opdrachtgever gevolg te geven aan het verzoek gebruik van haar materialen en hulpmiddelen te staken en indien het zaken betreft deze ter beschikking van de Opdrachtgever te stellen. Eventuele vertraging of kosten die ontstaan door voorgaande worden direct aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden vervolgens in overleg om te bepalen wat de best passende vervolgstap is. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. De volgende wijziging wordt doorgevoerd: De Contractant dient onverwijld en op eerste verzoek van de Opdrachtgever gevolg te geven aan het verzoek gebruik van haar materialen en hulpmiddelen te staken en indien het zaken betreft deze ter beschikking van de Opdrachtgever te stellen. Eventuele vertraging of kosten die ontstaan door voorgaande worden direct aan Opdrachtgever gecommuniceerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden vervolgens in overleg om te bepalen wat de best passende vervolgstap is.
77	Algemene Inkoopvoorwaar den artikel 8.5	Dit is reeds opgenomen in artikel 8.2, artikelen graag samenvoegen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
78	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 9.1	Wij kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling aangezien wij ook onze diensten gebruiken in het kader van overeenkomsten met andere partijen. Gelet op het voorgaande dienen de intellectuele eigendomsrechten toe te komen aan ons. Het is wel mogelijk om de intellectuele eigendomsrechten voor zaken de specifiek worden ontworpen voor KW1C toe te laten komen aan KW1C conform artikel 9.3. Voorstel tot wijziging: Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht (ongeacht of de Contractant daarbij gebruik heeft gemaakt van enige bijdrage van de Opdrachtgever en/of derden), berusten bij de Contractant Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 144.
79	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 9.3	Er kan akkoord worden gegaan met deze bepaling mits KW1C ons in kennis stelt van eventuele aanspraken van derden en mits de Goederen en Diensten gebruikt worden conform onze voorschriften. Hiernaast, indien we van mening zouden zijn dat er toch mogelijks sprake kan zijn van een aanspraak van een derde, dienen we de mogelijkheid te hebben om aan deze aansprakelijkheid te ontkomen door acties te ondernemen die dergelijke aanspraak niet mogelijk maken/ beperken. Voorstel tot wijziging: a) De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Opdrachtgever in de weg zouden kunnen staan, een en ander in de ruimste zin van het woord, en geen inbreuk zal maken op enig aan derden toekomende octrooi-, auteurs-, merk-, model-, of andere absolute rechten. De Contractant vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden dienaangaande op voorwaarde dat: (i) de Opdrachtgever Contractant onmiddellijk schriftelijk in kennis stelt van deze vordering; (ii) de Opdrachtgever Contractant de exclusieve controle over het verweer en de afwikkeling van de vordering verleent; (iii) de Opdrachtgever Contractant zijn volledige medewerking verleent bij de uitvoering van dit verweer of deze schikking, op kosten van Contractant; en (iv) de Opdrachtgever geen bekentenissen aflegt met betrekking tot de aansprakelijkheid van Contractant ten aanzien van dergelijke vorderingen, noch een schikking aangaat met betrekking tot deze vordering zonder de uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaande toestemming van Contractant. b) De vrijwaringsverplichting van de Contractant in deze bepaling geldt enkel niet indien: (i) de Goederen en/ of Diensten ongeoorloofd gebruikt worden (ii) de wijzigingen aan Goederen en/ of Diensten door een andere partij dan de Contractant werden uitgevoerd; (iii) het niet-gebruiken door de Opdrachtgever van de meest recente versie van de Goederen en/of Diensten die door de Contractant aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld, indien Contractant heeft aangegeven dat een dergelijke update noodzakelijk was om een mogelijke claim te voorkomen. c) In het geval dat de Goederen en/ of Diensten waarschijnlijk het voorwerp zullen zijn of worden van een inbreukvordering door een derde, heeft de Contractant het recht om: (i) het (vermeende) inbreukmakende deel van de Goederen en/ of Diensten te wijzigen zodanig dat het geen inbreuk meer maakt met behoud van de functionaliteit van de Goederen en/ of Diensten; (ii) een licentie te verkrijgen om de Opdrachtgever in staat te stellen de Goederen en/ of Diensten te blijven gebruiken, ondanks de vermeende inbreuk; (iii) de betreffende licentie stop te zetten en de Opdrachtgever het proportionele resterende bedrag te betalen van de vergoeding die de Opdrachtgever aan de Contractant heeft betaald voor dat deel van de Goederen en/ of Diensten dat het voorwerp uitmaakt van de (vermeende) inbreuk. Gaat u hiermee akkoord?	De "derden" waar in dit artikel naar verwezen worden zouden partijen zijn die beperkingen opleggen aan KW1C op het gebruik van het systeem zoals door inschrijver wordt aangeboden. Ons insziens is uw interpretatie van het artikel onjuist. Zie het antwoord op vraag 143.
80	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 10.1	Wij kunnen akkoord gaan met deze bepaling indien wordt verduidelijkt dat het niet halen van een fatale termijn niet het gevolg mag zijn van het toedoen van KW1C. Voorstel tot wijziging: De Contractant is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn(en) of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de desbetreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd. De Contractant is echter niet in verzuim indien het niet halen van de fatale termijn(en) of termijnen het gevolg is van het toedoen van de Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Zie eerdere wijziging, in het antwoord op vraag 14.
81	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 11.1	We kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling. Voorafgaandelijk zouden we een remediëringstermijn moeten krijgen van 30 dagen om onze verplichtingen na te komen. Voorstel tot wijziging: In geval de Contractant in verzuim is en de Contractant de tekortkoming niet binnen een termijn van dertig (30) kan remediëren na een ingebrekestelling van de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever onverminderd haar overige rechten die zij aan het verzuim van de Contractant kan ontfangen, waaronder haar recht op schadevergoeding, bevoegd zonder voorafgaande rechterlijke machtiging de levering en/of het herstel van de niet-nakoming door een derde te doen (laten) plaatsvinden en de kosten daarvan op de Contractant te verhalen en/of de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 13.
82	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 11.3	Het is redelijk om dit te beperken tot de redelijk gemaakte kosten in het kader van onder andere de juridische bijstand. Voorstel tot wijziging: Alle redelijke kosten, zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kosten van juridische bijstand, die voor de Opdrachtgever verbonden zijn aan handhaving van haar rechten jegens de Contractant, komen voor rekening van de Contractant. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 140.
83	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 14.2	We zouden het redelijk vinden indien onze totale aansprakelijkheid gekoppeld wordt aan de totale waarde van de overeenkomst. Voorstel tot wijziging: Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de in het kader van de Overeenkomst door de Contractant totale te vergoeden schade die ontstaat door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad beperkt tot het bedrag betaald door de Opdrachtgever aan de Contractant in de twaalf (12) maanden voorafgaandelijk aan de toerekenbare tekortkoming of de onrechtmatige daad. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. De verzekeringseis wordt bijgesteld naar € 150.000 per gebeurtenis met een maximum van € 300.000 per jaar.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.4	Indien de diensten of goederen niet beantwoorden aan de vereisten van de Overeenkomst, dienen we eerst nog een termijn gegund te worden van 30 dagen zodat we zaken die niet in orde zijn volgens KW1c nog in orde kunnen maken. Voorstel tot wijziging: Indien de Diensten of Goederen niet beantwoorden aan de Overeenkomst en de Contractant de tekortkoming niet kan remediëren binnen een termijn van dertig (30) dagen na een ingebrekestelling van de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
85	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 20.3	Het is redelijk om aan de goedkeuring van de Diensten een termijn te koppelen waarbinnen KW1C geacht wordt de diensten te aanvaarden. Hiernaast kan de goedkeuring niet op basis van onredelijke gronden worden weerhouden. Voorstel tot wijziging: De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om verrichtte Diensten te controleren en keuren. De goedkeuring van de Opdrachtgever wordt niet op onredelijke gronden weerhouden. Uiterlijk binnen een termijn van dertig (30) dagen dienen de geleverde Diensten te worden gecontroleerd en gekeurd, indien dergelijke controle of keuring niet binnen deze termijn plaatsvindt, worden de Diensten geacht te zijn goedgekeurd. Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Opdrachtgever de Diensten zonder meer goedkeurt. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
86	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 21.2	We vinden het redelijk dat geen voorafgaandelijke toestemming nodig is van KW1C om Personeel te vervangen indien we kunnen garanderen dat het personeel over dezelfde kwaliteiten en expertise beschikt. Indien de Opdrachtgever toch niet akkoord is met het personeel dat werd vervangen, kan hierna worden gevraagd om het personeel te vervangen conform artikel 21.1. Voorstel tot wijziging: Voor de vervanging van Personeel is geen voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever vereist indien het Personeel over dezelfde kwaliteiten en expertise beschikt. De eventuele kosten die hiermee gepaard gaan komen voor rekening van de Contractant. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
87	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 22.7	Het is redelijk dat de goederen niet op onredelijke gronden worden weerhouden en dat er een substantiële tekortkoming moet zijn, opdat Goederen kunnen worden afgekeurd. Voorstel tot wijziging: Indien de Opdrachtgever de Goederen gemotiveerd afkeurt, zal de Contractant op zijn kosten de Goederen (laten) ophalen. De goedkeuring door de Opdrachtgever wordt niet op onredelijke gronden weerhouden. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
88	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 22.10	Data wordt na opzegging verwijderd. Indien u na opzegging wilt beschikken over de data die opgeslagen is in het systeem kunt u, tegen vergoeding van de hiervoor gemaakte kosten, een datadump in leesbaar formaat ontvangen zodat u de data zelf kunt bewaren. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.
89	Overeenkomst SMS, Artikel 3.2	We zouden willen voorstellen dat de overeenkomst niet voortijdig kan worden opgezegd door één van de Partijen en bijgevolg voor de volledige duur wordt aangegaan. Voorstel tot wijziging: Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor de volledige duur en kan bijgevolg niet voortijdig worden opgezegd door één van de Partijen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op 135.
90	Overeenkomst SMS, Artikel 5.3	Het is redelijk dat aan deze geheimhoudingsplicht een termijn wordt gekoppeld. We stellen voor om deze geheimhoudingsplicht tot 5 jaar na de overeenkomst te laten voortduren. Voorstel tot wijziging: De geheimhoudingsplicht blijft bestaan tot een periode van vijf (5) jaar na het einde van de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtnemer kan conform artikel 5.2 om toestemming vragen om informatie te kunnen delen.
91	Overeenkomst SMS, Artikel 6.1	We zouden willen voorstellen om onze totale aansprakelijkheid te koppelen aan de totale waarde van de overeenkomst. Hiernaast kunnen we enkel maar akkoord gaan met de aansprakelijkheid voor directe schade. Voorstel tot wijziging: Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe schade, met een maximum van het bedrag betaald door de Opdrachtgever aan de Contractant in de twaalf (12) maanden voorafgaandelijk aan het schadegeval, die door de uitvoering van de overeenkomst ontstaat door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door Opdrachtnemer. Zuivere vermogensschade is uitgesloten. In geen geval kan de Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor indirecte, bijzondere, incidentele of gevolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van winst of inkomsten, verlies van reputatie, inkomsten, zaken, contracten of klanten, of enige andere soortgelijke schade die voortvloeit uit deze Overeenkomst, hetzij door contract, onrechtmatige daad, strikte aansprakelijkheid of anderszins, en ongeacht of dergelijke schade voorzien of onvoorzienbaar is. Gaat u hiermee akkoord?	De hoogte van de verzekeringseis is aangepast, zie hiervoor antwoord op vraag 138. Het artikel ten behoeve van directe schade wordt als volgt gewijzigd: Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe schade, met een maximum van € 150.000 per gebeurtenis en een maximum van € 300.000 per jaar, die door de uitvoering van de overeenkomst ontstaat door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door Opdrachtnemer. Zuivere vermogensschade is uitgesloten. In geen geval kan de Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor indirecte, bijzondere, incidentele of gevolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van winst of inkomsten, verlies van reputatie, inkomsten, zaken, contracten of klanten, of enige andere soortgelijke schade die voortvloeit uit deze Overeenkomst, hetzij door contract, onrechtmatige daad, strikte aansprakelijkheid of anderszins, en ongeacht of dergelijke schade voorzien of onvoorzienbaar is. Indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid vervalt de bovenstaande uitsluiting en is Opdrachtnemer volledig aansprakelijk.
92	Verwerkersovereenkomst, Artikel 6.4	Wij werken niet met KetenID aangezien dit bestemd is voor het onderwijs. Kunt u aangeven wat u hierin van de opdrachtnemer verwacht?	De Opdrachtnemer dient passende beveiligingsmaatregelen genomen te hebben voor de verwerking van gegevens. Als dit het geval is, dient Opdrachtnemer dit te beschrijven in bijlage 2.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	Verwerkersovereenkomst, Artikel 6.7	We vinden deze bepaling redelijk, maar de redelijke termijn waarnaar verwezen wordt in dit artikel dient verduidelijkt te worden, opdat hier in de toekomst geen discussie over kan bestaan. Voorstel tot wijziging: In aanvulling op de voorgaande leden heeft Onderwijsinstelling te allen tijde het recht om, in overleg met de Verwerker en met inachtneming van een redelijke termijn van minimaal 72 uur, de naleving van Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens, de Verwerking van Persoonsgegevens in relatie tot de Onderliggende Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst, waaronder de door Verwerker genomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, te (doen) controleren middels een audit: a. Partijen spreken in onderling overleg af dat de audit wordt uitgevoerd door een door één van de Partijen, na goedkeuring door de andere Partij, in te schakelen onafhankelijke gecertificeerde externe deskundige die een derdenverklaring (TPM) afgeeft. b. De auditor verstrekt het auditrapport alleen aan Partijen. c. Partijen maken onderling afspraken over de omgang met de uitkomsten van de audit.d. Partijen kunnen in onderling overleg afspreken dat, aan de hand van een geldige (inter)nationaal erkende certificering of een gelijkwaardig controle- of bewijsmiddel, een reeds uitgevoerde audit en daaruit afgegeven derdenverklaring gebruikt kunnen worden. Onderwijsinstelling wordt in dat geval geïnformeerd over de uitkomsten van de audit. e. Partijen komen overeen dat de kosten van een audit als bedoeld in sub a voor rekening komen van de Onderwijsinstelling, tenzij uit de audit (grote) gebreken blijken, die aan Verwerker kunnen worden toegerekend. In dat geval treden Partijen in overleg over de verdeling van de kosten van de audit. Gaat u hiermee akkoord?	72 uur is akkoord. De wijziging is doorgevoerd in de verwerkersovereenkomst.
94	Verwerkersovereenkomst, Artikel 11.3	We zijn akkoord dat dergelijke controle kan plaatsvinden tot een redelijke periode na het einde van de overeenkomst. Maar dergelijke controle dient steeds voorafgaandelijk, minimaal 72 uur op voorhand, te worden aangekondigd. Voorstel tot wijziging: Verwerker bevestigt Onderwijsinstelling Schriftelijk dat vernietiging van de Verwerkte Persoonsgegevens als bedoeld in lid 2 heeft plaatsgevonden. De Onderwijsinstelling kan op eigen kosten een controle laten uitvoeren of vernietiging heeft plaatsgevonden indien dit minimaal 72 uur op voorhand wordt aangekondigd. Dit recht kan echter maar worden uitgeoefend binnen een redelijke termijn en uiterlijk binnen dertig (30) dagen nadat de Verwerker Schriftelijk heeft bevestigd dat dergelijke vernietiging heeft plaatsgevonden. Gaat u hiermee akkoord?	72 uur is akkoord. De wijziging is doorgevoerd in de verwerkersovereenkomst.
95	Verwerkersovereenkomst, Artikel 12.2	We kunnen niet akkoord gaan met een ongelimiteerde aansprakelijkheid. We zouden willen voorstellen om deze aansprakelijkheid te koppelen aan de totale waarde van de overeenkomst zoals gedaan in de onderliggende overeenkomst conform artikel 12.1. Voorstel om deze carve-out te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 114.
96	PvE 2.4 Koppelingen punt 6	Kunt u deze vraag nader toelichten?	Deze eis is nader toegelicht in 3.16 van het document "Architectuurprincipes".
97	Vragenronde 2	Gezien de zeer korte tijdsspanne waarin leveranciers de vragen moesten stellen, willen wij u vragen om in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen te accepteren. Uw publicatie was wellicht op 22 januari, maar het duurt 48 voordat deze zichtbaar is voor ons, wij konden de publicatie dus vanaf 24 januari inzien. Dit betekent dat we 6 dagen en effectief 4 werkdagen overhouden om de documenten kritisch door te nemen en vragen te formuleren. U kunt zich voorstellen dat hier mensen met verschillende expertises bij nodig zijn en dat 4 dagen dan erg krap is. Om te voorkomen dat we straks door de haast nog tegen punten aanlopen doen wij dit voorstel, we hopen dat u hiermee akkoord kunt gaan.	Akkoord, er is een nieuwe planning gepubliceerd.
98	Implementatie deadline	U wenst voor 31-12-2023 de implementatie afgerond te hebben. Er vanuit gaande dat de implementatie na gunning start is de totale periode voor implementatie van 20-04-2023 tot en met 31-12-2023. In deze periode valt de zomervakantie. Is de aanbestedende dienst voornemens om ook in de zomervakantie beschikbaar te zijn voor implementatiewerkzaamheden? Zo niet, dan vraagt Inschrijver om de einddatum te verruimen naar 29-02-2024, omdat de implementatie anders 2 maanden stil ligt door de zomervakantie. Gaat u hiermee akkoord?	De benodigde medewerkers van de aanbestedende dienst zijn in overleg ook tijdens deze vakantie beschikbaar, met uitzondering van twee weken collectieve sluiting (maandag 31 juli t/m vrijdag 11 augustus).
99	Prijzenblad	In het prijzenblad beschrijft u "Consultancy, anders dan reguliere service conform Eisen" en het aantal 40, waar staat 40 voor? 40 uur of 40 dagen? En kunt u toelichten wat precies met deze consultancy bedoeld wordt?	Zie antwoord op vraag 47.
100	Hoofdstuk 4.4 SMS Document	In hoofdstuk 4.4 Prijs geeft u aan dat de gebruikersaantallen kunnen fluctueren en dat er twee keer per jaar een telling wordt gedaan. Het licentiemodel van inschrijver gaat uit van een model waarbij op maandelijkse basis automatisch het factuurbedrag aangepast wordt o.b.v. het daadwerkelijke gebruik van de aanbestedende dienst. Is aanbestedende dienst akkoord om fluctuaties in gebruik maandelijks via het automatische proces van de inschrijver aan te passen?	Akkoord.
101	Hoofdstuk 1.2.2 SMS Document	U benoemt in 1.2.2. van het SMS document een bedrag van €840.000 voor een periode van 14 jaar. Hoe moet dit bedrag geïnterpreteerd worden door leveranciers? Moeten leveranciers iets "doen" met dit bedrag? En kan toegelicht worden waarom er bij de bedragen incl. BTW gerekend wordt? Dit is erg ongebruikelijk bij aanbestedingen.	Inschrijver hoeft niets te doen met dit bedrag, dit bedrag geeft enkel weer wat op basis van de huidige uitgaven, de financiële waarde van de nieuwe overeenkomst is. Gezien een onderwijsorganisatie geen btw kan terugvorderen, wordt er binnen het onderwijs vaak inclusief btw gerekend.
102	Huidige situatie	Welk systeem wordt nu gebruikt als DMS?	Op dit moment wordt Microsoft SharePoint gebruikt.
103	Wens 5 Werkplekreservering	Maakt Koning Willem I College op dit moment al gebruik van software en/of sensing technologie voor het reserveren van werkplekken en/of vergaderzalen? o Zo ja, welke software en/of sensing is dat? o Zo ja, s dit alleen voor werkplekken die beschikbaar zijn voor medewerkers of gaat het ook om bijvoorbeeld studieplekken die beschikbaar zijn voor leerlingen/studenten?	Op dit moment wordt er alleen gebruik gemaakt van Axserion en TOPdesk voor het reserveren van vergader- en overlegruimtes. Werkplekken kunnen nog niet gereserveerd worden en er is geen andere software of oplossing in gebruik voor sensing.
104	Wens 2 Locatiebeheer	U vraagt op welke wijze gegevens over locaties (op verschillende niveau's) worden uitgewisseld met externe partijen. Kunt u met behulp van voorbeelden verduidelijken wat u bedoelt met het woord "niveau's" in deze context?	Het betreft hier de niveau's: locaties, terreinen, gebouwen en ruimtes.
105	Wens 2 Locatiebeheer	Welk systeem/programma wordt nu gebruikt voor het beheren van bouwkundige tekeningen?	Tekeningen worden opgeslagen op SharePoint en bewerkt in AutoCAD.
106	Huidige gang van zaken	Welk systeem wordt momenteel gebruikt voor het opstellen van het MJOP?	Dit is momenteel extern belegd.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
107	Wens 28 Rapportages & Dashboard	kunt u toelichten wat in deze wens bedoeld wordt met rapporteren op meerdere lagen & niveau's?	Het betreft hier het kunnen samenvoegen van incidenten, meldingen en operationele meldingen binnen één rapport.
108	PvE 2.6 eis 3	"Releasenotes worden minimaal twee weken vooraf gedeeld met de opdrachtgever". Deze leverancier past continuous deployment toe, dit betekent dat er wekelijks of twee wekelijks kleine updates plaatsvinden. Een termijn van twee weken kunnen wij dan ook niet beloven, wel een redelijke termijn. Zo ruim mogelijk voor de update, vaak is dat ongeveer een week, soms ook 2 weken. Kunt u hiermee akkoord gaan, in acht nemend dat deze updates minimale impact hebben? Voor uitgebreidere updates wordt onze procedure altijd aangepast.	Akkoord
109	PvE 1.12 eis 7	"Het systeem biedt de mogelijkheid organisatie-brede en niet organisatie-brede kennisitems te scheiden op basis van rollen en rechten. U wilt een onderscheid kunnen maken tussen kennisitems die voor de gehele organisatie beschikbaar zijn en kennisitems die voor een deel van de organisatie beschikbaar zijn". Dit kan leverancier voor u bewerkstelligen, echter niet op basis van rechten en rollen, kunt u akkoord gaan met hetzelfde eindresultaat, maar op een andere manier bereikt?	Akkoord
110	PvE 1.1 eis 26	"Het systeem biedt de mogelijkheid om KPI's in te stellen en de afwijking te bepalen tussen deze KPI's en afspraken (Operational Level Agreements)". Kunt u deze eis iets uitgebreider toelichten, wellicht aan de hand van een voorbeeld?	Het betreft hier het vastleggen van oplostijden en afspraken en bij afwijking van deze oplostijden en afspraken dient de afwijking zichtbaar te worden.
111	Verwerkersovereenkomst artikel 14.2	Graag koppelen wij de looptijd van de Verwerkersovereenkomst aan het moment van teruglevering of vernietiging van de persoonsgegevens om onduidelijkheden te voorkomen waardoor het artikel als volgt wordt aangepast: Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege indien de Onderliggende Overeenkomst is beëindigd en de Persoonsgegevens zijn terug geleverd en vernietigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.	Deze wijziging is akkoord, en aangepast in de verwerkersovereenkomst.
112	Verwerkersovereenkomst artikel 12.5	Verwerker accepteert geen onbeperkte aansprakelijkheid of vrijwaring voor boetes van AP. Indien een toezichthouder onterecht een boete oplegt, is dit naar ons idee primair een bestuursrechtelijke kwestie, en is de aangewezen route bezwaar aan te tekenen bij de toezichthouder zelf. Naar ons idee kunnen civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete tot erg onredelijke gevolgen leiden. Dit komt omdat de boete kan worden begroot op de wereldwijde omzet van de partij die de boete opgelegd krijgt. Dit zou tot erg onredelijke gevolgen kunnen leiden als beide partijen een erg verschillende omzet hebben. Hiernaast is ook alleen de partij die de boete krijgt opgelegd een belanghebbende in de zin van het bestuursrecht. Dit betekent dat alleen die partij bezwaar kan maken bij de toezichthouder. Wij hanteren daarom als uitgangspunt dat de partij die de boete krijgt opgelegd, bezwaar dient te maken bij de toezichthouder en de boete niet 1 op 1 door kan leggen aan de andere partij. Wel is het mogelijk om de andere partij aansprakelijk te stellen voor de geleden schade, maar alleen binnen de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: Indien één van de Partijen een boete krijgt opgelegd door de Gegevensbeschermingsautoriteit in verband met het niet-naleven van de AVG, zal de andere Partij alle redelijke hulp bieden bij het voeren van verweer of bezwaar tegen deze boete of een verzoek om de boete te minderen. Hieronder wordt onder meer verstaan: het aanleveren van gegevens of informatie die nodig is voor dat verweer of bezwaar.	Zie antwoord op vraag 114.
113	Verwerkersovereenkomst artikel 12.4	Wij zijn bereid om een wederzijdse vrijwaring op te nemen voor aanspraken van Betrokkenen. Wel nemen wij graag een aantal aanvullende waarborgen op die de aansprakelijke partij helpen om zich effectief te kunnen verdedigen tegen een claim. Hiertoe doen wij het volgende voorstel als vervanging: Ten aanzien van de wet staan Partijen in voor hun eigen handelen en nalaten. In afwijking van de aansprakelijkheidslimiet van artikel 12.1 vrijwaren Partijen elkaar over en weer voor aanspraken van Betrokkenen en zullen elkaar voor deze aanspraken schadeloosstellen, indien en voor zover deze rechtstreeks verband houden met het eigen handelen en/of nalaten van de Partij in strijd met de van toepassing zijnde gegevensbeschermingswetgeving, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De andere Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken.	Zie antwoord op vraag 114.
114	Verwerkersovereenkomst artikel 12.3	Het zou onredelijk zijn als wij opzettelijk schade veroorzaken en hiervoor niet volledig aansprakelijk zouden zijn. Met oog hierop is in deze bepaling een relativisering opgenomen t.o.v. art. 12.1 en 12.2. Ons nieuwe tekstvoorstel: De beperkingen van dit artikel 12 vervallen indien en voor zover de schade opzettelijk of door grove nalatigheid van Verwerker is veroorzaakt.	In artikel 6 van de hoofdovereenkomst en artikel 14 van de algemene voorwaarden staan de uitsluitingen waar gegadigde om vraagt. Wij vragen u om deze tekst nogmaals te bekijken en mee te nemen in uw overwegingen. In de onderliggende overeenkomst is de aansprakelijkheid gewijzigd naar € 150.000 per gebeurtenis en € 300.000 per jaar. Hier naar verwijst artikel 12.1 van de verwerkersovereenkomst. Wij gaan niet akkoord met uw voorstel.
115	Verwerkersovereenkomst artikel 12.2	Verwerker accepteert doorgaans geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, omdat deze schadecategorie onvoldoende afgebakend is. Wij stellen voor om artikel 12.2 te wijzigen naar: Uitsloten is de aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van claims van klanten of de Verwerkingsverantwoordelijke, corruptie of verlies van Persoonsgegevens, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn opgelegd, materialen of software van derden, schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van indirecte schade.	Zie antwoord op vraag 114.
116	Verwerkersovereenkomst artikel 12.1	Verwerker gaat niet akkoord met een onbeperkte aansprakelijkheid, omdat dit een onvoldoende afgebakend financieel risico is. Zoals gebruikelijk binnen onze branche, wordt aansluiting gezocht bij de waarde van de overeenkomst. Wij erkennen dat op grond van de AVG aansprakelijkheid ten aanzien van aanspraken van Betrokkenen niet kan worden beperkt. In artikel 12.4 hebben wij daar een regeling voor getroffen. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: De aansprakelijkheid van Verwerker in de context van deze Verwerkersovereenkomst is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot compensatie van directe schade tot het bedrag van de overeengekomen prijs van de Overeenkomst voor één jaar. In geen geval zal de compensatie per geval (waarbij gerelateerde gevallen beschouwd worden als één geval) meer zijn dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro).	Zie antwoord op vraag 114.
117	Verwerkersovereenkomst artikel 11.3	Een bevestiging van de vernietiging kunt u verzoek ontvangen. Wegens veiligheidsredenen sturen wij dit niet automatisch naar u toe. Graag passen wij de eerste zin als volgt aan: Verwerker bevestigt Onderwijsinstelling op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke Schriftelijk dat vernietiging van de Verwerkte Persoonsgegevens als bedoeld in lid 2 heeft plaatsgevonden.	Een vooraankondiging van vernietiging volstaat in plaats van het automatisch versturen van een bevestiging. Hierna kan een bevestiging op verzoek worden gestuurd.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
118	Verwerkersovereenkomst artikel 11.2	Om aan te sluiten bij onze interne processen doen wij het volgende voorstel: Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de gegevens verwijderd.	Niet akkoord, het artikel wordt als volgt gewijzigd: Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen en vernietigen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de gegevens verwijderd en vernietigd.
119	Verwerkersovereenkomst artikel 11.1	Wij stellen voor om deze bepaling te schrappen. Verwerker biedt een systeem waarbinnen Onderwijsinstelling zelf naar eigen inzicht gegevens kan opslaan en verwijderen. Omdat Verwerker geen inzage heeft welke Persoonsgegevens Onderwijsinstelling precies opslaat, is Verwerker niet in de positie om bewaartermijnen te monitoren en na te leven. Dit ligt uitsluitend binnen de invloedssfeer van Onderwijsinstelling. Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de Persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de Persoonsgegevens verwijderd.	Akkoord. Zie ook antwoord op vraag 118 voor het omgaan met backups.
120	Verwerkersovereenkomst artikel 10.3	Verwerker heeft met subwerkers algemene overeenkomsten afgesloten ten behoeve van al onze klanten. Als gevolg hiervan kan Verwerker niet garanderen dat de verplichtingen één op één overeenkomen met de verplichtingen zoals deze in de Verwerkersovereenkomst zijn geformuleerd. Wel zijn deze verplichtingen erg vergelijkbaar en worden hierbij ten minste de eisen - die door wet- en regelgeving aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld - in acht genomen. Graag vervangen wij 'dezelfde verplichtingen' door 'soortgelijke verplichtingen'.	Akkoord.
121	Verwerkersovereenkomst artikel 10.2	Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker passen wij de bezwaartermijn aan en de wijze van inlichting. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: Tijdens de duur van de Verwerkersovereenkomst licht Verwerker Onderwijsinstelling in over een voorgenomen toevoeging van een nieuwe Subverwerker of wijziging in de samenstelling van de bestaande Subwerkers, waarbij Onderwijsinstelling de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. De bezwaartermijn bedraagt 10 dagen. Verwerker zal een voornemen kenbaar maken door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates.	Akkoord.
122	Verwerkersovereenkomst artikel 8.3	artikel 8.3 sluit niet aan bij de werkwijze van Verwerker. Zie bijvoorbeeld de voorgestelde wijziging van artikel 8 lid 1 sub b. Deze bepaling willen wij schrappen.	Niet akkoord.
123	Verwerkersovereenkomst artikel 8.2	wij stellen voor om onverwijld te vervangen door binnen een redelijke termijn	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 126.
124	Verwerkersovereenkomst artikel 8 lid 1 sub b	Verwerker laat zich jaarlijks auditten uit eigen beweging. Het verslag hiervan wordt op verzoek verstrekt. Aangezien audits verstrend voor de bedrijfsprocessen kan zijn, behoudt Verwerker zich het recht voor om hier redelijke eisen aan te stellen. Graag wijzigen wij het artikel als volgt: Verwerker laat zich jaarlijks auditten door een onafhankelijke en daartoe gecertificeerde controleur. Het verslag hiervan vestrekt Verwerker op verzoek. Indien Verwerkingsverantwoordelijke nog een audit wil laten uitvoeren behoudt Verwerker zich het recht voor om redelijke nadere eisen aan een dergelijke audit te stellen om bijvoorbeeld toe te zien op veiligheidsprocedures en ervoor te waken dat haar bedrijfsvoering niet onredelijk wordt verstoord. De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerkers van Verwerker worden gedragen door de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat de door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Leverancier kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.	Akkoord.
125	Verwerkersovereenkomst artikel 7.4	In geval van een datalek worden klanten van Verwerker ingelicht. Dit geschiedt op basis van de wettelijke vereisten. Het is niet mogelijk om hierbij rekening te houden met de bestaande processen van individuele klanten. Daarom schrappen wij graag de zin: Verwerker dient hierbij aansluiting te zoeken bij de bestaande processen die Onderwijsinstelling daartoe heeft ingericht, voor zover deze aan Verwerker bekend zijn gemaakt.	Akkoord.
126	Verwerkersovereenkomst artikel 7.3	Ter voorkoming van onduidelijkheid van het begrip onverwijld willen wij voorstellen om toe te voegen 'onverwijld, maar in ieder geval binnen 24 uur'.	Akkoord.
127	Verwerkersovereenkomst artikel 6.2	Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker verwijzen wij naar het TOM rapport. Dit document hebben wij u toegestuurd en kan, indien gewenst, als bijlage bij de Verwerkersovereenkomst worden opgenomen. Het geeft een uitgebreid overzicht van de Technische en Organisatorische maatregelen die zijn getroffen, specifiek afgestemd op de dienstverlening van Verwerker. Hiertoe doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 6.2: Naast de maatregelen zoals genoemd in art. 32 lid 1 AVG, worden de maatregelen genomen zoals beschreven in het TOM-rapport (Technical & Organisational Measures).	Akkoord. Het TOM moet worden bijgevoegd aan en bij het ondertekenen van de Verwerkersovereenkomst.
128	Verwerkersovereenkomst artikel 5.4	Het beheren van de toegang tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke ligt gedeeltelijk in de invloedssfeer van Verwerkingsverantwoordelijke. De toegang van de Support afdeling van Verwerker kan worden beperkt in de instellingen van de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Daarom voegen wij het volgende toe: Voorgaande is niet van toepassing op de toegang door de Support afdeling van Verwerker tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Deze toegang kan naar eigen inzicht door de Verwerkersverantwoordelijke worden beheerd.	Akkoord.
129	Verwerkersovereenkomst artikel 4.4	Graag laten wij dit artikelid vervallen. De rolverdeling tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker is vastgelegd in de AVG. Een contractuele wijziging van deze rolverdeling is naar ons idee lastig verenigbaar met de AVG.	Niet akkoord.
130	Verwerkersovereenkomst artikel 2.5	Gebruik van de termijn onverwijld is voor ons geen haalbare termijn. Bij ontwikkelingen in het privacyrecht is het vanwege het grote klantenbestand van Verwerker niet mogelijk om onverwijld in te zien of een bepaalde ontwikkeling voor elke individuele klant gevolgen heeft waar actie op ondernomen dient te worden. Graag stellen we voor om onverwijld aan te passen naar binnen een redelijke termijn.	"Onverwijld" wordt aangepast naar "Binnen een redelijke termijn, maar binnen maximaal 30 dagen".
131	Conceptovereenkomst, artikel 11.2	Graag nemen wij het voorgestelde in artikel 11.1 ook op in artikel 11.2: Voor Opdrachtgever is tevens een grond voor opzegging als genoemd in artikel 8.1 het verstrekken van onjuiste informatie of verzwijgen van informatie door de Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 8. Waarbij ook geldt dat dit ertoe moet leiden dat redelijkerwijs van de Opdrachtgever niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt.	Zie antwoord op vraag 132.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
132	Conceptovereenkomst, artikel 11.1	Omdat de genoemde situaties niet altijd leiden tot onwerkbare situaties voegen wij graag toe dat het ertoe moet leiden dat niet meer redelijkerwijs van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat de overeenkomst intact wordt gehouden. Het artikel wordt dan als volgt: Onverminderd het bepaalde in artikel 4 heeft een partij het recht om door een mededeling aan de wederpartij de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen, indien de volgende situaties zich voordoen en redelijkerwijs van de Opdrachtgever niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt:	Akkoord, met de toevoeging dat Opdrachtgever bepaalt wanneer er niet van hem verwacht kan worden dat deze de overeenkomst intact houdt. De concept overeenkomst wordt op dit punt aangepast.
133	Conceptovereenkomst artikel 6.3	Wij kunnen niet akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring. Een vrijwaring is een aanzienlijk financieel risico voor leveranciers, met name omdat verzekeringen vrijwaringen doorgaans niet dekken. Wij kunnen daarom maar in erg beperkte gevallen akkoord gaan met vrijwaringen. Indien er voor uw organisatie schade zou ontstaan, kunt u ons natuurlijk wel via de normale weg aansprakelijk stellen via het aansprakelijkheidsartikel. Graag schrappen wij dit artikel en sluiten aan bij de algemene voorwaarden en de daarop voorgestelde afwijkingen.	Akkoord. De concept overeenkomst wordt op dit punt aangepast.
134	Conceptovereenkomst artikel 6.1	"Wij kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling omdat de aansprakelijkheid te hoog is. Opdrachtnemer heeft een maximale aansprakelijkheid van € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor de directe schade accepteren. Wij willen wel graag vasthouden aan een aansprakelijkheid gerelateerd aan de waarde van de overeenkomst opgenomen in de Algemene Voorwaarden. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten."	Zie antwoord op vraag 138 en 91.
135	Conceptovereenkomst artikel 4.2	graag willen wij een mogelijkheid tot opzegging opnemen voor Opdrachtnemer omdat een periode van 14 jaar langer is dan wij doorgaans opnemen in contracten. Hiertoe doen wij het voorstel dat Opdrachtnemer na de intiele contractperiode mag opzeggen met een opzegtermijn van 1 jaar.	Akkoord.
136	Algemene voorwaarden Hoofdstuk 5	Artikel 22 en 23 zijn niet van toepassing op dienstverlening. Daarom stellen wij voor om hoofdstuk V te schrappen.	Akkoord, deze wijziging wordt doorgevoerd in de concept overeenkomst.
137	Algemene voorwaarden artikel 14.4	Wij koppelen onze aansprakelijkheid niet aan de verzekering omdat onze verzekering bedoeld is voor alle klanten. Om deze reden passen wij dit aan naar artikel 14.2 en daarnaast doen wij een toevoeging: De Contractant vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden ter zake schade door deze derden geleden ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Diensten of Goederen van de Contractant, tot ten hoogste het bedrag genoemd in artikel 14.2. De Opdrachtgever informeert Contractant onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering, De Opdrachtgever laat de afwikkeling van de vordering volledig aan Contractant over en De Opdrachtgever biedt Contractant alle redelijke bijstand en informatie zodat Contractant zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen.	Akkoord, tot het hoogste bedrag uit de staffel genoemd in artikel 14.2.
138	Algemene voorwaarden artikel 14.2	"Wij kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling omdat de aansprakelijkheid te hoog is. Contractant heeft een maximale aansprakelijkheid van € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor de directe schade accepteren. Wij willen wel graag vasthouden aan een aansprakelijkheid gerelateerd aan de waarde van de overeenkomst. Hiertoe doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 14.2: De aansprakelijkheid van Contractant beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Contractant bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Contractant is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Contractant voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten."	De aansprakelijkheid wordt gewijzigd in: € 150.000 per gebeurtenis € 300.000 per jaar. Zie ook het antwoord op vraag 91.
139	Algemene voorwaarden artikel 12.1	"Omdat de genoemde situaties niet altijd leiden tot onwerkbare situaties voegen wij graag toe dat het ertoe moet leiden dat niet meer redelijkerwijs van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat de overeenkomst intact wordt gehouden. Wij doen graag het volgende voorstel: ""De Opdrachtgever heeft het recht om, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring te ontbinden, indien de volgende situaties zich voordoen en redelijkerwijs van de Opdrachtgever niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt: "" "	Akkoord, met de toevoeging dat Opdrachtgever bepaalt wanneer er niet van hem verwacht kan worden dat deze de overeenkomst intact houdt.
140	Algemene voorwaarden artikel 11.3	Graag voegen wij toe: Indien dit redelijk is en Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld.	Akkoord.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
141	Algemene voorwaarden artikel 11.1	"Graag voegen wij voor de duidelijkheid toe dat kosten kunnen worden verhaald via het aansprakelijkheidsartikel, waardoor het artikel als volgt wordt: In geval de Contractant in verzuim is, is de Opdrachtgever onverminderd haar overige rechten die zij aan het verzuim van de Contractant kan ontlenen, waaronder haar recht op schadevergoeding, bevoegd zonder voorafgaande rechterlijke machtiging de levering en/of het herstel van de niet-nakoming door een derde te doen (laten) plaatsvinden en de kosten daarvan op de Contractant te verhalen op grond van artikel 14 en/of de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden.""	Zie antwoord op vraag 13.
142	Algemene voorwaarden artikel 9.4	Graag stellen wij voor dat in geval van maatwerk partijen afzonderlijke afspraken zullen maken over de rechten van intellectueel eigendom.	Akkoord.
143	Algemene voorwaarden artikel 9.3	"Wij kunnen akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, maar nemen daarbij graag een aantal waarborgen op die ons helpen om verweer te kunnen voeren in geval van een claim. Wij stellen daarom graag voor om de bepaling als volgt aan te passen: Contractant staat er voor in dat (het gebruik van) haar software geen inbreuk maakt op de IE-rechten van derden. Contractant zal de Opdrachtgever vrijwaren en schadeloosstellen voor vorderingen van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Contractant ontwikkelde software of gerelateerde materialen hun IE-rechten schenden. Deze vrijwaring geldt op voorwaarde dat aan de volgende cumulatieve voorwaarden wordt voldaan: 1. De Opdrachtgever informeert Contractant onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering; 2. De Opdrachtgever laat de afwijking van de vordering volledig aan Contractant over; 3. De Opdrachtgever biedt Contractant alle redelijke bijstand en informatie zodat Contractant zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen. Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Contractant software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Contractant de Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Contractant wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de IE-rechten van de inhoud die zij opslaat in haar omgeving of die zij anderszins verstrekt aan Contractant. "	Akkoord.
144	Algemene voorwaarden artikel 9.1	"Binnen ons licentiemodel zal er geen sprake zijn van eigendomsoverdracht, maar ontvangt uw organisatie een gebruiksrecht op onze software. Ten aanzien van de IE rechten nemen wij daarom graag het volgende op: "Tenzij de Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, worden er geen intellectuele eigendomsrechten ("IE-rechten") overgedragen. De IE-rechten op de software en gerelateerde materialen blijven bij Contractant berusten. De Opdrachtgever ontvangt de broncode voor de software niet. De IE-rechten op gegevens die door de Opdrachtgever in haar omgeving zijn opgeslagen, of anderszins verstrekt zijn aan Contractant, blijven in eigendom van de Opdrachtgever". "	Akkoord.
145	Algemene voorwaarden artikel 7.3	Wij begrijpen dat het soms nodig is dat onze consultants een VOG overleggen. Als u dit graag wil, vragen wij u dit tijdig aan ons bekend te maken omdat het aanvragen van een VOG 1 tot 4 weken in beslag kan nemen. Nadere veiligheidsonderzoeken of screening van ons personeel zijn alleen mogelijk in onderling overleg met ons.	Akkoord.
146	Algemene voorwaarden artikel 7.1	Als onze werknemers bij u op locatie komen, mag u verwachten dat zij de huisregels en beveiligingsprocedures in acht nemen en verantwoordelijk omgaan met uw spullen. Wij vragen u graag om deze huisregels en procedures tijdig aan de werknemers bekend te maken.	Akkoord, waarbij ook zonder het verstrekken van huisregels en procedures van werknemers van inschrijver verwacht wordt dat zij met hun gedrag rekening houden dat zij zich bevinden op een onderwijslocatie waar zich ook leerlingen bevinden.
147	Algemene voorwaarden artikel 5.6	Wij kunnen niet akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring. Een vrijwaring is een aanzienlijk financieel risico voor leveranciers, met name omdat verzekeringen vrijwaringen doorgaans niet dekken. Wij kunnen daarom maar in erg beperkte gevallen akkoord gaan met vrijwaringen, zoals de vrijwaring opgenomen in artikel 9. Indien er voor uw organisatie schade zou ontstaan, kunt u bezwaar maken tegen de boete en ons natuurlijk wel via de normale weg aansprakelijk stellen via het aansprakelijkheidsartikel.	Akkoord.
148	Algemene voorwaarden artikel 5.4	"In het geval van subverwerkers werken wij met de algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Ter verduidelijking voegen wij dit graag toe aan het artikel: Slechts met voorafgaande schriftelijk goedkeuring van de Opdrachtgever, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden. Deze toestemming laat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Contractant voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen onverlet. Opdrachtgever verleent aan de Contractant, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere subverwerkers voor de verwerking van persoonsgegevens. Contractant informeert de Opdrachtgever over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Opdrachtgever door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Opdrachtgever kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen."	Akkoord.
149	Algemene voorwaarden artikel 5.2	Het is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang dat onze diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij leveren onze diensten aan opdrachtgevers in allerlei verschillende sectoren. Met oog hierop is het helaas niet werkbaar om voor iedere sector te toetsen of onze diensten aan de sector specifieke standaarden voldoen. Graag nemen wij daarom ter vervanging van deze bepaling onderstaande tekst op: De Contractant zal zich ervoor inspannen dat de geleverde Prestaties in alle opzichten voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende of gebruikelijke normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet- en regelgeving of verdrag gelden met betrekking tot onder meer, doch niet uitsluitend, veiligheid, kwaliteit, gezondheid en milieu.	Akkoord.
150	Wensen	Er zijn een aantal wensen vervallen in door middel van deze nota. In de formule die beschreven staat in paragraaf 5.4 (aantal ingevulde wensen / 57) x 10 punten = behaald puntenaantal), staat het nummer 57 opgenomen als het totaal aantal in te vullen wensen. Dat aantal wordt gewijzigd in het maximale aantal in te vullen wensen: 54.	