

Nummer	Categorie	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Proces	AD23101 ITSM FSM - Offerteaanvraag, hoofdstuk 5.2.2	Is het mogelijk een dag in week 37 te blokken voor de demonstratie, het is voor ons niet mogelijk een hele week af te blokken?	De aanbestedende dienst zal na het openen van de kluis met een specifieke datum en tijdstip komen voor de demonstraties welke plaats zullen vinden in week 37.
2	Inhoud	AD23101 ITSM FSM - Offerteaanvraag, Hoofdstuk 4.1, els 19	Kunnen jullie iets uitgebreider beschrijven hoe jullie deze koppeling zien, wellicht aan de hand van een praktijkvoorbeeld.	Teams Rooms is met de bijbehorende apparatuur gekoppeld aan een Outlook ruimte (Exchange Resource type Room). Mutaties die gemaakt worden in Outlook of in het Systeem dienen over en weer gesynchroniseerd te worden, zodat bezettinginformatie eenduidig geregistreerd wordt. Voorbeeld: Een reservering die gemaakt wordt ter plekke op het touchscreen van een beschikbare ruimte moet automatisch leiden tot een reservering in het Systeem.
3	Juridisch	GIBT 2020, artikel 26	Artikel 26: Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende te verwachten op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd. Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen. Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd.	Akkoord.
4	Juridisch	GIBT 2020, artikel 25.4	artikel 25.4: wij verzoeken om deze bepaling te schrappen. Wij leveren standaard software aan onze klanten. Dit betekent dat wij onze beveiliging voor onze andere klanten hetzelfde hebben ingericht als we zullen doen voor Opdrachtgever. Wij willen hen hier ook graag in de zelfde mate over kunnen informeren. Op die manier kunnen ook onze andere klanten een inschatting maken of zij achter onze beveiligingsmaatregelen staan. Algemene informatie die hierbij behulpzaam is, zoals onze SaaS Assurance Rapportage, zullen wij dus van tijd tot tijd met anderen delen.	Akkoord.
5	Juridisch	GIBT 2020, artikel 22.8	artikel 22.8: Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere stafel. De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.	Akkoord.
6	Juridisch	GIBT, artikel 22	artikel 22: Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.	Akkoord.
7	Juridisch	GIBT 2020, artikel 20.2	artikel 20.2: Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.	Zie artikel 3.2 van de (concept) overeenkomst.
8	Juridisch	GIBT 2020, artikel 18.2	artikel 18.2: Deze bepaling willen wij schrappen omdat deze niet van toepassing lijkt op onze dienstverlening. Ten behoeve van Opdrachtgevers verwerken wij de gegevens die Opdrachtgevers zelf in de SaaS omgeving opslaan. Opdrachtgevers hebben zelf al toegang tot deze gegevens, daar is geen ondersteuning van Leverancier voor nodig.	niet akkoord. Het betreffen gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT. De reikwijdte van de GIBT omvat primair alle producten en/of diensten die gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden op het gebied van ICT verwerven. Gezien het feit dat de reikwijdte breed is opgesteld, kan het voorkomen dat een aantal artikelen niet van toepassing kunnen zijn op de onderhavige opdracht en derhalve ook niet geschrapt hoeven te worden.
9	Juridisch	GIBT 2020, artikel 17.5	artikel 17.5: Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo wel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang. Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken. Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Indien Opdrachtgever het recht tot het gebruik van de ICT Prestatie of delen daarvan wordt ontzegd, zal Leverancier er indien mogelijk zorg voor dragen dat Opdrachtgever de ICT Prestatie of een functioneel gelijkwaardige andere oplossing kan blijven gebruiken, ledere andere of verdergaande vrijwaringverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten	Niet akkoord. De aanbestedende dienst hechten er grote waarde aan dat er geen inbreuk wordt gemaakt op enig intellectueel eigendomsrecht of een ander recht van derden. Artikel 17.5 gaat in op het feit dat wij niet willen dat er inbreuk wordt gemaakt op IE rechten. Leverancier vrijwaart de opdrachtgever en stelt ons schadeloos in geval van aanspraken van derden, mits wij leverancier onverwijld informeren over de aanspraak. Wij verlenen daartoe onze medewerking. Het schenden van IE-rechten ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Leverancier, aangezien opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of Leverancier enige rechten schendt.
10	Juridisch	GIBT 2020, artikel 17.3	artikel 17.3: Wij leveren onze klanten een testomgeving tegen een redelijke vergoeding. Dit maakt dus niet standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Daarom willen wij verzoeken om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.	Een testomgeving is onderdeel van de uitvaart en dient opgenomen te worden in de prijs.
11	Juridisch	GIBT 2020, artikel 15.5	artikel 15.5: hetzelfde als bij 14.2. Wij werken niet met contractuele boetes omdat dit niet goed aansluit bij de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken en niet verzekeraar is. U kunt ons natuurlijk wel altijd aansprakelijk stellen voor eventuele geleden schade. Daarom willen wij dit artikel graag schrappen.	Akkoord.
12	Juridisch	GIBT 2020, artikel 13.5 iv)	Artikel 13.5 iv): Naar ons idee zijn boetes van de toezichthouder primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid, die ook binnen het bestuursrecht moeten worden opgelost. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid in fette op neer komt) is, kan tot erg onredelijke gevolgen leiden. - In de eerste plaats omdat alleen de partij die de boete opgelegd krijgt een belanghebbende is in de zin van het bestuursrecht. De partij die de boete krijgt 'doorgelegd' kan dus niet zelf bezwaar maken bij de toezichthouder. - In de tweede plaats omdat de boete kan worden begroot met oog op de (omzet van) de partij die de boete opgelegd krijgt. Een boete die voor de ene partij proportioneel en afschrikwekkend is, kan voor de andere partij buitenproportioneel hoog zijn. Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een onvoldoende afgebakend financieel risico. Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wel zijn wij bereid om ten aanzien van deze boetes een hogere aansprakelijkheidsbeperking dan 4 maal de Jaarvergoeding op te nemen. Daarom stellen wij graag de volgende bepaling voor: Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.	Niet akkoord. Het gaat hier om boetes die ook rechtstreeks aan verwerker hadden kunnen opgelegd. De boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van leverancier. Het gaat niet om boetes die alleen aan opdrachtgever opgelegd kunnen worden. Van dergelijke boetes is het niet voor de hand liggend dat deze voor rekening van opdrachtgever komen. Het is ook aan opdrachtgever om zelf te bepalen of en zo ja hoe het verweer wordt gevoerd. Zie ook het antwoord op vraag 9.

13	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.5 iii)	artikel 13.5 iii) voor deze bepaling hebben wij de volgende aanvulling: 'ten aanzien van de vordering van een derde die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden.'. Dit voegen wij graag toe ter verduidelijking van de schade ten aanzien waarvan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt.	Akkoord.
14	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 13.5 i)	graag willen wij voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen. Het is voor ons lastig om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is willen we daarom graag de beperkte aansprakelijkheid omschreven in 13.3 ook voor dood en letsel laten gelden.	Niet akkoord, het beperken van dood of letsel wordt algemene zin onaanvaardbaar geacht.
15	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 11	artikel 11 willen wij graag schrappen omdat het leveren van documentatie op de manier van artikel 11 geen onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. Wel bieden wij onze klanten kennisitems over bepaalde thema's met veel gestelde vragen. Het gaat daarbij niet direct om een handeling voor de eindgebruiker, maar bijvoorbeeld om vragen over koppelingen met software van derden en dergelijke.	Akkoord.
16	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 10.1 i)	artikel 10.1 i) Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades. Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd. Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit.	Akkoord met dien verstande dat de aangeboden oplossing te allen tijde moet voldoen aan hetgeen is beschreven in het programma van eisen.
17	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 9.10	artikel 9.10: Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen gebruikersaantallen. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari. Daarom willen wij graag verzoeken om 1 januari uit het artikel te schrappen.	Akkoord.
18	Juridisch	GIBIT 2020 - artikel 9.2	artikel 9.2: Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software. Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.	Wordt aangepast naar 50% bij start van het implementatieplan en 50% bij oplevering/acceptatie van de software van de implementatiekosten van het Systeem.
19	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 6.2 en 6.3	artikel 6.2 en 6.3: Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.	zie antwoord op vraag 6.
20	Juridisch	GIBIT 2020, artikel 3.2	artikel 3.2: Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.	Akkoord. De aanbestedende dienst is van mening dat zij in de huidige uitvraag potentiële inschrijvers van voldoende informatie voorziet om een passende inschrijving te kunnen doen, en uiteindelijk een overeenkomst af te kunnen sluiten. Mocht inschrijver meer informatie benodigd hebben kan dit worden opgevraagd in de tweede NV.
21	Juridisch	Verwerkersovereenkomst, artikel 4.5	artikel 4.5: Graag voegen wij het volgende toe: De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere gegevensverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Bezwaren dienen schriftelijk bij de Verwerker te worden ingediend binnen tien (10) dagen nadat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker geïnformeerd is over een verandering in gegevensverwerker. Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker.	Akkoord.
22	Juridisch	Verwerkersovereenkomst, artikel 4.2	artikel 4.2: graag voegen wij het volgende toe: Indien Verwerkingsverantwoordelijke het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures.	Akkoord.
23	Juridisch	Bijlage A - concept overeenkomst, artikel 10.3	Graag vervangen wij 'Ingebruikname voor productieve doeleinden' door 'terbeschikkingstelling'. Achterliggende reden is dat wij al kosten hebben aan de omgeving, ook als deze nog niet is geaccepteerd voor gebruik.	Akkoord.
24	Juridisch	Bijlage A - concept overeenkomst,	Uit veiligheidsoverwegingen retourneren wij alleen op verzoek. Graag voegen wij daarom toe aan het artikel	Akkoord.