

Nota van Inlichtingen, ronde 1

In het kader van de aanbesteding met kenmerk IUC 21-055 IT Service Management-oplossing zijn tot en met 9 januari 2023, (sluitingsdatum van ronde 1 voor het stellen van schriftelijke vragen) door partijen onderstaande vragen gesteld. Bij elke vraag is door de Aanbestedende dienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het beschrijvend document.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document - 2.4 - 7	Citaat: "Een (gedeeltelijke) Migratie (in de vorm van Consultancy) van Processen en/of Gegevens vanuit de huidige ITSM-oplossing naar/in de (eerste 13 best practices van de) nieuwe ITSM-oplossing; zie paragraaf 1.4 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht voor meer informatie." Deze verwijzing naar 1.4 in Bijlage A lijkt niet te kloppen. Waar is de betreffende informatie over de gedeeltelijke migratie wel terug te vinden?	Dit moet paragraaf 1.5 zijn. Zie de aanpassing (in rode tekst) in Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1.
2	Bijlage A - 1.3.1 - 6-8	Citaat: "De Opdrachtnemer zal als supplier actief deelnemen in de programmaorganisatie. Van de Opdrachtnemer wordt naast de inbreng in de feitelijke installatie en configuratie van de ITSM-oplossing, verwacht dat zij de Belastingdienst adviseert over inrichtingskeuzes, aanpak en volgorde van inrichting" 1. Gegadigde maakt uit de beschrijving van de rollen niet op dat deze activiteiten in het takenpakket zijn opgenomen. Klopt dat? Graag uw antwoord toelichten 2. Deze extra taken (en uren) lijken niet te zijn opgenomen in het prijzenformulier. Klopt dat? Graag uw antwoord toelichten. 3. Aan welke rollen zijn deze activiteiten toe te bedelen? 4. Zijn de adviesuren additioneel op de genoemde taken? Zo ja, dienen deze dan separaat te worden geprijsd of verdisconteerd in de gevraagde tarieven?	U kunt zich beperken tot de governance aan de supplierzijde. Dit betekent dat u veelvuldig schakelt met de RTE (verantwoordelijk voor de voortbrenging) en het verantwoordelijk afdelingshoofd van de supplierorganisatie en verantwoordelijk teammanager (de manager waar de medewerkers functioneel onder vallen). Het afdelingshoofd van de supplierorganisatie en de RTE zullen deel uitmaken van de totale programma governance. Wie dit invult aan de kant van Opdrachtnemer is uiteraard te bepalen door Opdrachtnemer. De afstemming wordt geacht onder deel te zijn van Onderhoud & Support.
3	Bijlage A - W 9, 48	Er wordt gevraagd om een projectplan voor de installatie, integratie en inrichting van de ITSM-oplossing met een duidelijke fasering. Deze aanpak klinkt als een watervalaanpak. De Belastingdienst geeft echter ook aan graag Agile te werken. Welke methodiek verwacht de Belastingdienst in het projectplan terug te zien?	De aanpak is Agile. Dus uw plan van aanpak moet passen in de geschetste Agile werkwijze., zoals aangeven bij de laatste bullit van Wens g: Blijk geven dat de Inschrijver de problematiek van Opdrachtgever heeft begrepen en de Opdrachtgever daadwerkelijk helpt bij de installatie, integratie, inrichting en migratie gegeven de meegeven IST situatie en geschetste aanpak zoals beschreven in paragraaf 1.5 van Bijlage A.
4	Bijlage A - W 9, 48	Gevraagd wordt om voor 4 rollen inschatting van uren te geven echter zijn deze uren niet Hoe zal dit onderdeel zijn van de vergelijking of waardering aangezien er al een vaste aantallen van deze rollen in het prijzenblad staan?	De Wens is bedoeld om inzicht te krijgen hoe Inschrijver/Opdrachtnemer de installatie, integratie, inrichting van de ITSM-oplossing op de infrastructuur van Opdrachtgever aanpakt evenals de migratie van ICD naar de aangeboden ITSM-oplossing. Het aantal uren wat in Bijlage VIII 1.1 Prijzenformulier, tabblad 3 Additionele Diensten is genoemd is een inschatting van de Aanbestedende dienst, maar ook bedoeld om Dagtarieven vast te kunnen stellen. Dit zegt verder niets over het werkelijk aantal af te nemen dagen.
5	Beschrijvend document / Bijlage A - Wg / Bijlage 7	1. De observatie van gegadigde is dat de Belastingdienst verwacht dat, conform paragraaf 1.5 van bijlage A, de Opdrachtnemer gevraagde rollen inbrengt in de agile teams voor installatie, configuratie en migratie van de ITSM-oplossing. Klopt dit? Graag uw antwoord toelichten. 2. Tegelijkertijd vraagt de Belastingdienst middels Wg een plan van aanpak alsof Opdrachtnemer in de lead is en derhalve een resultaatverplichting heeft op de installatie, integratie, en inrichting van de ITSM-oplossing. Klopt dit? Graag uw antwoord toelichten. 3. Welk doel dient het opstellen van dit plan in het licht van deze aanbesteding? Wil de Belastingdienst hiermee de competentie van de gegadigde beoordelen en/of gaat dit plan daadwerkelijk gebruikt worden en/of is er nog een andere reden? 4. Gegadigde is van mening dat de verstrekte informatie om een realistisch plan te maken zeer beperkt is. Daarnaast kan gegadigde ook geen garantie afgeven op het succes van het plan, daar zij conform paragraaf 1.5 van Bijlage A, slechts enkele rollen inbrengt en de volledige regie bij de Belastingdienst ligt. Kan de Belastingdienst deze constatering bevestigen? Graag uw antwoord toelichten.	Ad 1: dat klopt. Ad 2 t/m 4: Er wordt om een plan van aanpak gevraagd omdat de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een actieve en kwalitatief goede inbreng verwacht bij het opzetten van de aanpak en, indien nodig, aanpassen van de aanpak als het bereiken van een goed resultaat dit vraagt. De uitwerking die Inschrijver oplevert wordt gebruikt om in te schatten of Inschrijver een goede kwalitatieve inbreng heeft binnen de kader s van de geschetste aanpak. Het is niet de bedoeling de uitvoering van het opgeleverde plan van aanpak als opdracht met resultaat verplichting bij Opdrachtnemer weg te zetten. Wel zal dit plan van aanpak gebruikt worden om met Opdrachtnemer te komen tot een gezamenlijke aanpak waar zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever achter staan

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
6	Beschrijvend document / Bijlage A / Bijlage 7 / Bijlage VIII	Ten aanzien van W9 observeert gegadigde dat er vele features worden benoemd die moeten worden gerealiseerd door de voorgeschreven agile aanpak. Tegelijkertijd heeft de Opdrachtnemer geenszins invloed dan wel controle op de vorming en dus de effectiviteit van het team die de features moeten implementeren. Wel doet de Belastingdienst in het prijzenformulier aannames over de hoeveelheid uren die nodig zijn per rol per jaar. Gegadigde heeft de indruk dat op deze wijze een waterval aanpak wordt gecombineerd met een agile aanpak, waarbij de Opdrachtnemer resultaatverplichtingen worden opgelegd die realistisch gezien niet kunnen worden gevraagd. 1. Kan de Belastingdienst bevestigen dat de Opdrachtnemer geen resultaatverplichting kan worden opgelegd? Graag uw antwoord toelichten. 2. Kan de Belastingdienst toelichten hoe vervolgens de in het prijzenblad opgenomen aannames van de hoeveelheid uren die nodig zijn per rol tot stand zijn gekomen? 3. Als het aantal uren in praktijk meer blijkt te zijn dat de gedane aannames is dit dan het risico van de Belastingdienst of van de Opdrachtnemer? Graag uw antwoord toelichten.	Zoals al aangeven bij vraag 5 wordt geen opdracht op basis van resultaat verplichting bij de Opdrachtnemer weggezet. Wel wordt een inspanningsverplichting verwacht, dus een actieve inbreng, de inbreng van de juiste expertise conform de rolbeschrijvingen, meedenken over de meest effectieve aanpak en actief meedenken over optimalisatie van de aanpak. De inschatting van uren in het Prijzenformulier is gebaseerd op een expertinschatting. Deze expertschatting zullen conform de Agile werkwijze gaande het traject worden bijgesteld. Het werkelijk aantal uren kan in praktijk daardoor naar boven, maar ook naar onder, afwijken.
7	Bijlage X	Indien de Belastingdienst naar aanleiding van de Nvl aanpassingen doet in de aanbestedingsdocumenten, kunt u dan een versie opleveren waarin de aanpassingen duidelijk zichtbaar zijn gemaakt? Bijvoorbeeld door ‘track changes’ te gebruiken.	Akkoord; wijzigingen ten opzichte van een vorige versie worden duidelijk zichtbaar aangegeven.
8	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM -2.1	<i>“De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn van toepassing op de verwerving van de Prestatie en het uit te voeren Onderhoud & Support door Opdrachtnemer conform de Aanbestedingsstukken onder verwijzing naar de bepalingen in deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en). Het betreft een resultaatverplichting.”</i> De Aanbestedingsstukken (zie o.m. §1.5 Bijlage A) richten zich voor een groot deel op ITSM-oplossing die op een Agile wijze wordt ingericht en “profielen” van Opdrachtnemer die onder verantwoordelijkheid van een projectmanager van Opdrachtgever gaan werken. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer daarmee geen eindverantwoordelijkheid draagt voor de gehele ITSM-oplossing?	De zin “Het betreft een resultaatsverplichting” zal worden verwijderd. Dat wil niet zeggen dat Opdrachtnemer geen verantwoordelijk heeft. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nakomingen van de verplichtingen uit deze Overeenkomst en daarmee voor de realisatie en instandhouding van de ITSM-oplossing. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden (migratie bijvoorbeeld) van of het Gebruik door de Opdrachtgever.
9	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 2.4.2 en 9.3	<i>“...de Prestatie geleverd wordt tegen marktconforme prijzen.”</i> Hoe wenst Opdrachtgever te controleren dat Opdrachtnemer “marktconforme prijzen” hanteert? Bent u bereid om na gunning in gezamenlijk overleg een benchmark overeen te komen?	Opdrachtgever is zeker bereid om mee te denken over een verdere concretisering van deze bepaling. Aangezien het hier primair gaat over toekomstige verplichtingen (bijvoorbeeld nog af te nemen best practices, is het lastig om hier nu al een eenduidige oplossing voor te vinden.
10	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM -5.1 en 6.1	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, op grond van Artikel 5.1 Overeenkomst, Gebruiksrechten verlenen om de ITSM-oplossing te gebruiken conform het bepaalde in deze Overeenkomst en de Aanbestedingsstukken. Op grond van Artikel 5.9 Overeenkomst kunnen in dat kader “tevens” de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, van toepassing zijn. Daarnaast geeft Opdrachtgever, in Artikel 6.1 Overeenkomst, aan dat Opdrachtnemer steeds een “directe overeenkomst” tot stand dient brengen tussen Opdrachtgever en “Fabrikant” (de veronderstelde rechthebbende van licenties). 1. Wat is precies de verhouding tussen “de licentievoorwaarden” en de Overeenkomst? 2. Welke voorwaarden prevaleren? 3. Wat is de relatie tot de directe overeenkomst tussen Opdrachtgever en “Fabrikant”? 4. Klopt het dat “Fabrikant” richting Opdrachtgever verantwoordelijk is voor gebreken aan de geleverde ITSM-oplossing? En dat Opdrachtnemer derhalve niet verantwoordelijk is voor, dan wel intervenueert in, deze directe overeenkomst tussen Opdrachtgever en Fabrikant? 5. Kunt u vervolgens bevestigen dat Opdrachtgever, in geval van gebreken aan de geleverde ITSM-oplossing (m.a.w. een tekortkoming door Fabrikant in de nakoming van de licentieovereenkomst), zich uitsluitend (voor de afhandeling) zult melden bij de Fabrikant? En dus niet bij Opdrachtnemer? 6. Kan Opdrachtgever daarnaast een definitie van “Fabrikant” aan de Begrippenlijst toevoegen?	1. Het is mogelijk om licentievoorwaarden van toepassing te verklaren op het gebruik van de licenties, mits deze voldoen aan de in artikel 5.9 gestelde eisen. De licentievoorwaarden dienen zich te beperken tot het daadwerkelijk gebruik en prevaleren daarmee boven de voorwaarden uit deze Overeenkomst. Let op dat het dient te gaan om voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de Programmatuur. Dus als hier een betalingsconditie in staat waarin staat dat facturen betaald dienen te worden binnen 7 dagen, dan geldt die voorwaarde niet. 2. Zie onder 1. Indien voldaan aan de gestelde eisen zullen de licentievoorwaarden aangaande het gebruik van de ITSM-oplossing prevaleren. 3. Deze overeenkomst dient ter zekerstelling van de nakoming van de verplichtingen ten aanzien van het gebruik (en eventueel het Support – artikel 14) van de ITSM-oplossing. 4. Nee, Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst. 5. Nee, zie punt 4. Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt en contractant en derhalve integraal verantwoordelijk voor de nakoming van de Overeenkomst. Het is aan Opdrachtnemer om hier (indien hij dit wenst) afspraken over te maken met de Fabrikant. 6. Zeker. De Fabrikant is de uiteindelijk rechthebbende van de licenties.
11	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 5.9	<i>“In afwijking van artikel 44.1 en onverminderd het bepaalde in dit artikel, zijn tevens de licentievoorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel van door Opdrachtnemer bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, van toepassing indien en voor zover:</i> - <i>het Standaardprogrammatuur betreft</i> - <i>de toepasselijkheid daarvan niet in het Beschrijvend Document is uitgesloten</i>	Aangezien dit ervoor zou zorgen dat geen enkele bepaling uit deze Overeenkomst meer van toepassing is of kan zijn op de licenties, dan wel het gebruik hiervan, kan met uw voorstel niet ingestemd worden. Het is aan Opdrachtnemer om dit op basis van artikel 5.9 in goede banen te leiden. Het door Opdrachtgever beoogde gebruik (zoals is opgenomen de

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		- Opdrachtnemer (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en - het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en - Opdrachtnemer kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet onredelijk worden verminderd of verzwaaard.” Bent u bereid om "tevens" in artikel 5.9 te vervangen voor "uitsluitend" en daarmee de licentiering en bijpassende voorwaarden volledig separaat van de Overeenkomst te beschouwen? Zo ja, kunt u daarnaast akkoord gaan met het verwijderen van de volgende zinsnede "en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken (...) niet onredelijk worden verzwaaard" teneinde alle onduidelijkheid hieromtrent te vermijden?	Aanbestedingsstukken) is hierbij leidend. Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen dat de licentievoorwaarden passend zijn. Derhalve kan niet worden ingestemd met de voorgestelde verwijderingen. Voor alle duidelijkheid het volgende. In de Aanbestedingsstukken wordt gesproken over Abonnementen en Gebruiksrechten. In de Overeenkomst wordt veelal gebruik gemaakt van de woorden subscription en licenties. Hiermee wordt het volgende bedoeld. Het gaat primair om het Gebruik / Gebruiksrechten: Ten tijde dat de ITSM-oplossing on premises draait bij Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van licenties. Deze licenties worden aangeboden als Abonnementen (en dus niet als perpetual of koop). Een ander woord hiervoor is subscription. Onderhoud & Support horen hier onlosmakelijk bij. Er zijn aanbieders die dit apart benoemen, maar er zijn ook aanbieders in de markt die dit zien als deel van het Abonnement / subscription. Dit maakt voor de begripsbepaling geen verschil. Mocht worden besloten om de ITSM-oplossing geheel of gedeeltelijk als Cloudoplossing af te nemen, dan verschuift ook het licentiemodel. Er is dan sprake van een dienstverleningsmodel. Dan wordt minder gesproken over licenties, maar meer over diensten. Belangrijk hierbij is dat het dan voornamelijk draait om het Gebruik. Dat verandert niet, ongeacht de wijze waarop dit wordt aangeboden. Mocht dit onverhoopt niet altijd duidelijk zijn, dan verzoeken wij u om dit in de volgende Nota van Inlichtingen kenbaar te maken.
12	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 17.6	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de als een “niet limitatieve” gekenmerkte lijst (“Onder schade wordt, maar niet limitatief bedoeld, tenminste verstaan:”) toch als zodanig beschouwd dient te worden aangezien “andere schade dan genoemd in artikel 17.5” expliciet uitgesloten is?	Nee. Aangezien deze Overeenkomst een zeer lange looptijd kent en er wellicht ook nog een overgang wordt gemaakt naar een Cloudoplossing, is het niet wenselijk om hier een nog verder gaande inperking van de schade toe te staan. Het artikel blijft ongewijzigd.
13	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 17.9	“De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer onder de Overeenkomst voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete dan wel door Betrokkenen of Opdrachtgever geleden schade is o.g.v. Artikel 17.9 (i.c.m. de boetes onder Artikel 18.1/2) in theorie onbeperkt. De Gids Proportionaliteit schrijft echter voor om te toetsen of de aansprakelijkheid in het onderhavige geval proportioneel is in verhouding tot de gevraagde Prestatie. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen wat gebruikelijk is binnen de branche. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een beperking die meer in verhouding staat met de Prestatie? En kan Opdrachtgever deze categorie van aansprakelijkheid (incl. de boetes onder Artikel 18.1/2) eventueel tot een vast bedrag beperken? Bijvoorbeeld onder het maximumbedrag van € 2.500.000,- per jaar (van Artikel 17.6). Of anders bijvoorbeeld in totaal €1 miljoen per Nadere Overeenkomst? Het is naar onze mening namelijk niet proportioneel dat Opdrachtnemers onbeperkt aansprakelijk zijn voor DPA-inbreuken (incl. boetes van toezichthouders tot wel € 20 miljoen) terwijl de verwerkingsverantwoordelijke (d.w.z. aanbestedende dienst) verantwoordelijk is om vast te stellen dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen. Daar zou dus altijd een maximum in aangebracht moeten worden vanwege het zwaarwegend bedrijfsbelang t.a.v. de (beperkte) baten in verhouding tot mogelijk (onbeperkte) lasten.”	De in artikel 17 opgenomen uitzonderingen hebben betrekking op schade als gevolg van het schenden van wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens. Het beschermen van natuurlijke personen bij het verwerken van persoonsgegevens is een grondrecht. Schending van dit grondrecht kan leiden tot ernstige schade bij natuurlijke personen. Door snelle technologische ontwikkelingen en globalisering zijn de afgelopen periode nieuwe uitdagingen voor het beschermen van persoonsgegevens ontstaan. De mate waarin persoonsgegevens worden verzameld en gedeeld, is significant toegenomen. Met de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is in 2018 daarom een krachtiger beschermingsregime geïntroduceerd. De krachtiger bescherming van persoonsgegevens heeft geleid tot een substantiële toename van de financiële risico's van het verwerken van persoonsgegevens. Niet alleen omdat de toezichthouder veel hogere boetes kan opleggen, maar ook vanwege de toegenomen kosten die zijn gemoeid met het vergoeden, voorkomen en beperken van door betrokkenen te lijden schade. Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacy schendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG. Kort gezegd komt dit neer op toedeling volgens het adagium 'de vervuiler betaalt'. Een verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk tenzij de verwerker niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
			verplichtingen van de AVG/Richtlijn gegevensbescherming politie en justitie, of buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld (doorgaans vastgelegd in een verwerkersovereenkomst). Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Mede daarom bepaalt lid 9 dat een eventueel opgelegde bestuurlijke boete en eventueel geleden schade voor rekening komt van Opdrachtnemer. Het artikel zal niet worden aangepast.
14	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 22.8	Opdrachtnemer begrijpt de wens van Opdrachtgever om een mogelijkheid te hebben om de uitvoering van de dienstverlening nader te onderzoeken. Een audit regeling zoals vermeld in het voorgestelde artikel dient Opdrachtgever voldoende waarborgen te bieden dat Opdrachtgever onafhankelijk en op evenwichtige wijze inzicht verkrijgt in de omstandigheden waaronder Opdrachtnemer de dienstverlening voor Opdrachtgever uitvoert. Aan de andere kant dienen de belangen van Opdrachtnemer voldoende te worden gerespecteerd. Een audit mag bijvoorbeeld niet ten koste gaan van de beschikbare resources, niet worden uitgevoerd door een concurrent van Opdrachtnemer en geen verstoring opleveren voor bedrijfsonderdelen van de Opdrachtnemer, en bijvoorbeeld niet inhouden dat Opdrachtnemer niet aan haar geheimhoudingsverplichtingen zou kunnen voldoen. Zou dit namelijk wel het geval zijn dan zou de audit regeling contraproductief en kostenverhogend kunnen uitwerken. Voorgesteld wordt om de audit toe te staan op vooraf bepaalde (standaard) documenten en die delen van gebouwen e.d. gebruikt in het kader van de dienstverlening en noodzakelijk voor Opdrachtgever om naleving van beveiligingseisen te verifiëren 1. Kan Opdrachtgever om deze reden bevestigen dat een eventuele audit met voldoende waarborgen zal worden omkleed zodat wordt voorkomen dat de auditregeling tot de hierboven geschetste onwenselijke gevolgen zou kunnen leiden? 2. Kan Opdrachtgever er (in aanvulling op vraag A) mee akkoord gaan om - na het sluiten van de overeenkomst - in nader overleg te treden ten aanzien van extern onderzoek?	Het gaat hier louter om de controle op de inhoudelijke juistheid van facturen. Er is reeds geregeld dat dit onderzoek zal plaatsvinden door een onafhankelijke registeraccountant. Wat toegevoegd kan worden is dat Opdrachtgever deze zal aanwijzen na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer en dat met diens belangen, in redelijkheid, rekening zal worden gehouden.
15	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 23.5	Kan Opdrachtgever bevestigen dat alle IE rechten bij Opdrachtnemer berusten die niet voor de Opdrachtgever zijn ontworpen of vervaardigd? Alsmede dat Partijen, bij verschil van mening tussen Partijen over het eigendom van intellectuele eigendomsrechten, zij in nader overleg zullen treden over de rechtmatige eigenaar? Zo ja, bent u bereid om het volgende artikel toe te voegen? <i>“Indien tussen Partijen verschil van mening bestaat over de in Artikel 19 bedoelde intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de resultaten van de verrichte werkzaamheden dan treden Partijen hierover in nader overleg. In alle gevallen mag Opdrachtgever van Cliënt het bij de Overeenkomst beoogde gebruik van de uitkomst van de resultaten blijven maken tot dat het verschil van mening is opgelost.”</i>	Ja, dat staat reeds in de Overeenkomst onder artikel 23.1 onder b. Het aanpassen van artikel 23.5 is derhalve niet nodig. Vanzelfsprekend vindt hierover overleg plaats tussen Partijen.
16	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 24.1	Inschrijver kan, indien gewenst, bij inschrijving haar “standaard TOMs” voor vergelijkbare diensten meesturen, maar deze zullen niet 1-op-1 inpasbaar zijn in het model verwerkersovereenkomst. Mocht vervolgens blijken dat Partijen gedurende de looptijd van de Overeenkomst erachter komen dat de maatregelen, rekening houdend met de persoonsgegevens, stand van de techniek, etc., geen passend beveiligingsniveau garanderen, dat Partijen de “aanvullende afspraken” via een wijziging van de Overeenkomst (waarbij Opdrachtnemer niet meer dan een redelijke vergoeding in rekening zal brengen) nader zullen overeenkomen?	Dat is nu nog niet nodig. Bij aanvang van de Overeenkomst worden nog geen persoonsgegevens verwerkt. Het idee is om gezamenlijk een verwerkersovereenkomst op te stellen indien dit wel het geval is. Beide Partijen zullen hier gezamenlijk overeenstemming over moeten bereiken. Om een patstelling te voorkomen, is het uitgangspunt hierbij dat de verwerkersovereenkomst van de rijksoverheid hierbij leidend zal zijn.
17	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 24.2	Op grond van Artikel 24.2 dient Inschrijver te garanderen dat zij technische en organisatorische maatregelen (TOMs) toepast. Dit kan echter ook uitgelegd worden dat de verantwoordelijkheid voor het “vaststellen” of beveiligingsmaatregelen “passend” zijn ook bij Inschrijver ligt. Gelet op het feit dat Opdrachtgever bij uitsluiting kennis heeft van het type persoonsgegevens waar het hier omgaat kan derhalve alleen Opdrachtgever vaststellen of bedoelde maatregelen “passend” zijn. Dit sluit ook aan bij de door de wet aan verwerkingsverantwoordelijke en verwerker toebedeelde verantwoordelijkheden. Daarnaast kunnen persoonsgegevens, maatregelen, etc. per type dienstverlening verschillen. Kunt u ermee akkoord gaan dat Opdrachtgever en Inschrijver de bedoelde maatregelen in goed overleg gezamenlijk zullen bespreken en na Gunning nader schriftelijk zullen overeenkomen?	Zeker. Dit past ook bij het bepaalde in artikel 24.1, de verwerkersovereenkomst. Daarin worden immers deze maatregelen vastgelegd. Ten tijde van de uitvoering, is Opdrachtnemer (vanzelfsprekend) verantwoordelijk, omdat deze de enige is die hierop rechtstreeks invloed heeft.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
18	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 26.7	Opdrachtnemer wenst geheimhouding te regelen tussen Partijen en raad haar personeel in beginsel af om op persoonlijke basis NDA's te tekenen. Daarnaast kan Opdrachtnemer niet op voorhand bevestigen dat alle personen betrokken "bij de werkzaamheden en de personen van wie hij zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst bedient" hiertoe ook daadwerkelijk bereid toe zullen zijn. Kunt u bevestigen dat dit vereiste alleen toeziet op werknemers van Leverancier die (gedurende langere periode) op de locatie van de Belastingdienst werkzaam zijn?	Dat hangt af van de situatie. Het zou ook betrekking kunnen hebben op andere werknemers in geval er een overgang naar de Cloud wordt gemaakt. Maar, uw aannname is in die zin juist, dat het primair gaat om personeel dat op locatie van de Opdrachtgever werkzaamheden verricht.
19	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 28	Kan Opdrachtgever bevestigen om wat voor soort "TPM" het hier gaat? Indien het om een "TPM-audit" rapportage gaat, kunt u dan bevestigen dat een generieke ISAE 3402 (SOC1) Type II multi-client rapport, dat toeziet op de algemene processen van Leverancier binnen zijn shared service locaties (die zij standaard beschikbaar heeft), volstaat? Zo niet, en als er mogelijk specifiek voor Opdrachtgever een vergelijkbare rapport gemaakt dient te worden, bent u dan bereid om dit te vergoeden?	Het idee achter dit artikel is dat er aangehaakt kan worden bij TPM audits die voor meerdere partijen worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld het geval bij hosting van Cloud oplossingen. Echter, de rapportage dient wel aan te sluiten bij de door Opdrachtgever gestelde eisen. De kostenregeling is reeds opgenomen in artikel 28.9 en hiervan wordt niet afgeweken. Op dit moment kunnen wij geen uitsluitsel geven over de ISAE rapportage. Dit inzicht hebben wij op dit moment niet. Mocht dit afdoende zijn (zie hierboven), dan kan dit prima worden gebruikt. Echter, de inhoud dient wel overeen te komen met hetgeen is geëist in de Aanbestedingsstukken. Dit laatste zal afgestemd moeten worden tussen Partijen.
20	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 29.4	De Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de regelgeving. Opdrachtnemer verwacht echter dat zij uitsluitend verantwoordelijk is voor het nakomen en monitoren van de relevante wet- en regelgeving die op haar van toepassing is als IT-dienstverlener en die gerelateerd is aan de overeengekomen diensten. Opdrachtnemer verwacht echter dat Opdrachtgever de verantwoordelijkheid neemt voor het nakomen en monitoren van de relevante wet- en regelgeving die op haar van toepassing is en Opdrachtnemer zal informeren indien zij meent dat dit gevolgen kan hebben. Opdrachtnemer stelt voor dat iedere wijziging die hieruit voortvloeit na gezamenlijk overleg via de wijzigingsprocedure zal worden afgehandeld. Gaat Opdrachtgever daar mee akkoord?	Dit artikellid gaat specifiek over de 'audits' en niet over de ITSM-oplossing zelf. Voor wat betreft wijziging in wet- en regelgeving die impact hebben of zouden kunnen hebben, delen wij uw mening omtrent een wijzigingsverzoek voor zover de wijzigingen geen directe werking hebben op de door Opdrachtnemer te leveren diensten. Dus als de wijziging rechtstreeks op Opdrachtnemer en/of op de door haar op te leveren diensten betrekking heeft, dan verwachten wij dat dit in de normale releases terug komen. Indien de wijziging alleen betrekking heeft op de Opdrachtgever en hij daardoor een wijziging wenst aan te (laten) brengen in de ITSM-oplossing, dan geldt inderdaad de wijzigingsprocedure. Voor wat betreft wijzigingen die alleen betrekking hebben op de audits, volstaat de eenvoudige mededeling uit artikel 29.4.
21	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 38.6	Wat is "herhaaldelijk"? Kan Opdrachtgever bevestigen wat zij precies onder "herhaaldelijk" verstaat? Opdrachtgever geeft namelijk aan dat "het herhaaldelijk niet voldoen aan de voorwaarden" tot ontbinding kan leiden. Echter, zonder nader te specificeren wat "herhaaldelijk" exact inhoud (bijv. dezelfde servicelevels in 4 opeenvolgende maanden niet halen), kunt dit nader specificeren? En dat ontbinding in dit geval uitsluitend zal plaatsvinden indien en voor zover deze wanprestatie een wezenlijke invloed heeft op de Oplossing en/of Diensten?	Als hier antwoord op gegeven kon worden, dan was dit zeker opgenomen. Echter, nu al staat er in het artikel: "Wat onder herhaaldelijk dient te worden verstaan, is mede afhankelijk van de aard in samenhang met de frequentie van de tekortkoming, en daarom vooraf niet te definiëren. "De tekortkoming dient wel een eventuele ontbinding te rechtvaardigen. Naar onze mening zijn dit afdoende waarborgen. Het artikel blijft ongewijzigd.
22	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 38.7	Opdrachtnemer wenst de Overeenkomst te kunnen beëindigen indien "derden" zeggenschap verkrijgen over de activiteiten van de Opdrachtnemer (m.a.w. in geval van een fusie of overname) terwijl de Dienstverlening nog naar behoren kan worden verleend. Kan de Belastingdienst hiermee instemmen?	Nee, hiermee kan niet worden ingestemd. De impact op de Opdrachtgever is hiervoor té groot.
23	Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM - 43	Kunt u bevestigen dat indien Opdrachtnemer zich commercieel redelijk gezien inspent en zij vervolgens geen licentie kan verschaffen op de teruggetrokken dan wel gestaakte Standaardprogrammatuur, dat Partijen in dat geval in gezamenlijk overleg zullen treden om een oplossing te vinden?	Naar onze mening is dit reeds afdoende geregeld in artikel 43.1. Een verder aanpassing is niet nodig. Het gaat om het borgen van de continuïteit, hetgeen altijd een gezamenlijke inspanning betreft.
24	Beschrijvend document, Par 5.8.1.	De gegevens in tabel 6 komen niet overeen met de in te leveren bijlagen zoals genoemd in VE 13. Wat is juist?	De gegevens in VE 13 zijn juist; in 'Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1' is tabel 6 juist weergegeven. De aanpassingen zijn in rode tekst aangegeven.
25	Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing, 6.1. Gunningstest, Pagina 30	In paragraaf 6.1 wordt aangegeven dat van Inschrijver wordt verwacht dat de noodzakelijke technische e personele ondersteuning als ook benodigde middelen om niet ter beschikking stelt. Op basis van de inhoud van 'Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing' stelt deze Inschrijver vast dat het realiseren alle gevraagde Gunningseisen en	Nee

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		Gunningswensen een tijdrovende klus zal zijn. Er bestaat daarnaast een kans dat Inschrijver niet slaagt voor de gunningstest waardoor veel tijd en resources zijn verbruikt, zonder dat hier een compensatie tegenover staat. Daarom verzoekt deze Inschrijver de Belastingdienst om dit te heroverwegen en (een deel) van de tijdsinspanning te vergoeden in het geval dat de Gunningstest niet zal leiden tot een definitieve gunning. Kan de Belastingdienst hiermee instemmen?	
26	Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing, 6.1. Gunningstest, Pagina 30	In paragraaf 6.1. Gunningstest wordt aangegeven dat de Gunningstest zal plaatsvinden vanaf 18 januari 2023 tot en met 6 maart 2023. In de Planning van de aanbesteding zoals opgenomen in paragraaf 3.1. op pagina 10 is echter opgenomen dat de Gunningstest zal plaatsvinden vanaf 22 maart 2023 en 22 mei 2023. Dit betreft een tegenstrijdigheid. Kan de Belastingdienst aangeven welke informatie leidend is?	De tekst in paragraaf 3.1 is leidend; zie de aanpassing (in rode tekst) in Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1.
27	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Diverse Eisen en Wensen	In document ‘Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing’ komt in de Kolom ‘Hoe te testen’ meermaals de volgende tekst terug: “<i>Inschrijver laat dit zien op de infrastructuur van de Opdrachtgever voor 13 practises waar direct mee gestart wordt, en op de locatie van de Inschrijver voor de overige practises</i>” Hierover hebben we een aantal vragen: • Kan door de Belastingdienst het proces nader worden omschreven voor het uitvoeren van de Gunningstest van m.b.t. de 13 practices op de infrastructuur van de Opdrachtgever? Hoe zal dit proces exact worden vormgegeven? En wat zijn voor de Belastingdienst de succescriteria? • Wat wordt door de Belastingdienst precies bedoeld met ‘overige practices’ (best practice 14 t/m 34 of een bepaalde selectie hiervan)? • De ‘overige practices’ dienen op de locatie van de Inschrijver te worden getoond. Kan de Belastingdienst aangeven hoe ze dit precies voor zich ziet? • In paragraaf ‘2.4. Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)’ van document ‘Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing’ wordt duidelijk aangegeven dat in eerste instantie <u>alleen</u> de eerste 13 best practices worden afgenomen en dat alle overige best practices <u>kunnen</u> worden afgenomen als optie. Wat is de reden dat Inschrijvers als onderdeel van de Gunningstest op meer dan de 13 best practices (die in eerste instantie worden afgenomen) getoetst zullen worden terwijl alle overige best practices optioneel zijn? Sterker nog, best practice 22 tot en met 34 zullen mogelijk pas vanaf jaar 8 en jaar 13 worden afgenomen ver na de initiële periode van 4 + 2 jaar waarna beide Partijen de mogelijkheid hebben om het contract op te zeggen? Deze Inschrijver is van mening dat het niet logisch is om getoetst te worden op best practices die ver na de initiële periode of mogelijk zelf nooit onderdeel van de scope zullen worden. Kan de Belastingdienst nader toelichten wat hier exact mee wordt beoogd?	De volledige scope van de opdracht moet geleverd kunnen worden op moment van inschrijving. De reden waarom alle best practices in scope staan is dat de Opdrachtgever in staat wil zijn ook best practices, waarvan nu de reële inschatting is dat het nog een tijd duurt voordat we toe zijn aan de implementatie hiervan, deze direct wil kunnen afroepen als dit toch wenselijk en/of noodzakelijk blijkt. De Gunningstest is bedoeld om te valideren dat de Inschrijver inderdaad de volledige scope kan leveren en aan alle gunningseisen voldoet. Omdat de 1e 13 practices waarschijnlijk initieel on-premises geleverd moeten kunnen worden wordt gevraagd om aan te tonen dat Inschrijver deze on-premises kan leveren en zal validatie plaatsvinden op locatie van de Opdrachtgever. De overige practices (practice 14 t/m 34) worden zeer waarschijnlijk in de Cloud afgenomen. Vandaar dat de test hiervan op locatie van de Inschrijver kan worden gedaan. Het kan heel goed zijn dat door de opzet van uw ITSM-oplossing met één test aangetoond kan worden dat voor een aantal best practices die u in één software module heeft ondergebracht aan een Gunningseis kan voldoen. Omdat nu voor de Aanbestedende dienst niet duidelijk is welke oplossing aangeboden wordt is nu in het gunningstestplan opgenomen dat alle Gunningseisen per best practice aangetoond moeten worden. Bij de afstemming van de daadwerkelijke Gunningstest zal met Inschrijver besproken worden hoe dit het meest efficiënt gedaan kan worden.
28	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Wens 1	In Wens 1 wordt gevraagd in hoeverre ‘elke gebruiker’ d.m.v. slepen van velden zelf rapportages kan maken. Kan door de Belastingdienst worden gespecificeerd welke type gebruikers hiermee exact worden bedoeld? In de ogen van deze Inschrijver is het gebruikelijk dat alleen Administrators / functioneel beheerders rapportages ontwerpen.	Alle Behandelaren
29	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Wens 2	In Wens 2 wordt gevraagd om op de ‘eigen locatie’ minimaal 9 gerealiseerde koppelingen te laten zien. Het is verre van gebruikelijk dat specifieke door een klant uitgevraagde koppelingen worden gerealiseerd op de eigen infrastructuur van de Inschrijver. Het realiseren van koppelingen is nagenoeg altijd ‘tailor made’ op basis van wensen van de klant, gewenste integratietechniek, technische / functionele invulling van koppelingen, deployment en versies van beide applicaties waar een integratie tussen dient te worden gelegd, etc. Los van dat het realiseren van koppelingen tijdrovend kan zijn (dit is op basis van de beschikbare informatie niet in te schatten) zijn we benieuwd op basis waarvan de Belastingdienst zal toetsen of en in hoeverre de gevraagde koppelingen realiseerbaar en/of beschikbaar zijn? Zou de Belastingdienst dit nader kunnen specificeren?	Wens 2 gaat over standaardkoppelingen die in uw ITSM-oplossing al aanwezig zijn (dus niet koppelingen die nog helemaal ontwikkeld moeten worden bijvoorbeeld op basis van rest). Inschrijver hoeft op eigen locatie alleen voor de koppelingen, waarvan wordt aangegeven die standaard in de ITSM-oplossing beschikbaar zijn, te laten zien dat deze inderdaad aanwezig zijn en de functionaliteit zoals bij de beantwoording van Wens 2 beschrijft.
30	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Eis 12 & 13	Kan de Belastingdienst nader specificeren wat ze op functioneel vlak exact verwacht van de uitgevraagde Chat(ro)bot?	Nee, niet ander dan wat in GUE 13 is gesteld.
31	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Eis 35	Deze Inschrijver constateert dat Bijlage XII geen onderdeel is van de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Verwacht de Belastingdienst dat Inschrijvers zelf een document opstellen met als titel ‘Bijlage XII’ of wenst de Belastingdienst dat Inschrijvers hier een bepaald template	Ja; voor deze Bijlage is geen template beschikbaar; Inschrijver is vrij om deze zelf op te stellen.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		voor gebruiken?	
32	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Gunningseis 36	In 'Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing' bij Gunningseis 36 wordt Inschrijvers verzocht om 22 best practices te tonen, waarvan een aantal best practices (zoals 'Infrastructure and Platform Management', 'Continual Improvement', 'Availability Management', 'Service Design', 'Business Analysis', 'Organisational Change Management', 'Strategy Management', 'Project Management') mogelijk pas worden afgenomen na jaar 8 of na jaar 13. Deze Inschrijver is van mening dat het niet logisch is om getoetst te worden op best practices die ver na de initiële periode of mogelijk zelf nooit onderdeel van de scope zullen worden. Kan de Belastingdienst nader toelichten wat hier exact mee wordt beoogd?	De ITSM-oplossing moet bij indienen aan alle Gunningseisen voldoen; vanuit dat oogpunt is het gewenst te toetsen of de ITSM-oplossing van de Inschrijver hier aan voldoet.
33	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Gunningseis 38	Indien Inschrijver ten tijde van de Gunningstest (nog) niet voldoet aan de 'WCAG 2.1 AA' richtlijn maar wel in de nabije toekomst op basis van de meest recente versie van de Roadmap, bestaat er dan een mogelijkheid dat de Belastingdienst Inschrijvers specifiek met betrekking tot deze Gunningseis meer tijd zou kunnen bieden voor het realiseren van deze requirement. Zo ja, kan dan worden aangegeven hoeveel extra tijd Inschrijvers hiervoor krijgen?	Nee
34	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Gunningseis 43	In Gunningseis 43 wordt uitgevraagd of 'elke gebruiker' de mogelijkheid heeft om een eigen startpagina in te stellen. Kan door de Belastingdienst worden gespecificeerd welke type gebruikers hiermee exact worden bedoeld? In de ogen van deze Inschrijver is het gebruikelijk dat alleen Administrators / functioneel beheerders startpagina's kunnen ontwerpen die vervolgens wel beschikbaar kunnen worden gesteld aan 'elke gebruiker'.	Dit wordt niet gespecificeerd
35	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Gunningseis 44	Kan door de Belastingdienst worden aangegeven voor welk type gebruikers de ITSM-oplossing dient te voldoen aan Responsive Web Design?	Deze GUE geldt voor de gehele ITSM-oplossing en dus voor alle gebruikerstypes.
36	Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing, Gunningseis 136	In Gunningseis 136 wordt aangegeven dat gedurende het doorvoeren van Patches en Releases de ITSM-oplossing beschikbaar moet blijven. Incidenteel worden Releases doorgevoerd waarbij de ITSM-oplossing voor een beperkte tijd niet beschikbaar is. Dit zijn vooraf bepaalde momenten die worden ingepland buiten kantooruren waardoor klanten hier geen tot minimale impact van ervaren. Zou door de Belastingdienst kunnen worden aangegeven in hoeverre dit een knock-out Gunningseis betreft voor de Gunningstest?	Tijdens het doorvoeren van Releases en Patches, behoudens gepland Onderhoud, blijft de ITSM-oplossing beschikbaar. Zie ook Tabel 2 in Paragraaf 10.2.1.2.
37	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, Algemeen	In zowel document 'BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht' als document 'Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing' zijn geen specifieke requirements opgenomen die specifiek beschrijven wanneer, op basis van de verwachtingen van de Belastingdienst, wordt voldaan aan de uitgevraagde 34 ITIL®4 best practices en/of hoe gedurende de Gunningstest getoetst zal worden of de uitgevraagde ITIL®4 best practices voldoen aan de verwachtingen van de Belastingdienst. Zou kunnen worden aangegeven op basis van welke criteria de uitgevraagde ITIL®4 best practices getoetst worden zodat Inschrijvers hier rekening mee kunnen houden?	Nee; er wordt niet gespecificeerd. De verwachting is dat de ITSM-oplossing voor elk ITIL®4 proces een best practice bevat.
38	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, GUE 3	Kan door de Belastingdienst nader worden gespecificeerd wat exact wordt bedoeld met: "De ITSM-oplossing ondersteunt van alle huidige 34 ITIL®4 best practices"? Aangezien er wereldwijd geen enkele ITSM leverancier is die op alle 34 ITIL®4 best practices gecertificeerd is, zijn we benieuwd of de Belastingdienst nader kan beschrijven wat specifiek verstaand wordt onder het 'ondersteunen van alle huidige 34 ITIL®4 best practices'?	De ITSM-oplossing mag een combinatie van producten zijn die de 34 best practices afdekken. Het mogen zelfs producten zijn van verschillende Fabrikanten.
39	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, GUE 36 & UE 90	Kan door de Belastingdienst worden aangegeven hoe ze verwacht dat Inschrijvers in een Testopstelling aangetoond wordt dat het systeem ingericht kan worden middels een level 4-implementatie van IT4IT? Graag vernemen we heldere succescriteria die voor de Belastingdienst bepalend zijn om te beoordelen of Inschrijvers aan deze Gunningseis voldoen?	Zoals aangegeven in het testplan moet Inschrijver in het ontwerp (op te leveren op basis van GUE 35) aantonen dat uw ITSM-oplossing een level 4 implementatie betreft. Door experts van de Belastingdienst wordt gevalideerd of het ontwerp inderdaad aannemelijk maakt dat het een level 4 implementatie is van IT4IT.
40	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, GUE 50	Kan door de Belastingdienst worden verduidelijkt wat wordt bedoeld met deze Eis? Hoe dienen we te interpreteren dat de ITSM-oplossing ondersteunt in het bepalen van de licentiepositie en/of het gebruik van abonnementen met Flexera. Zou dit kunnen worden verduidelijkt aan de hand van een voorbeeld?	De Belastingdienst gebruikt Flexera voor het meten van de gebruikte licenties en te bepalen of we nog binnen de afgesproken licentieruimte zitten die is afgesproken. De ITSM-oplossing moet de mogelijkheid bieden om met Flexera vast te stellen dat het gebruik van de ITSM-oplossing nog binnen de afgesproken licentieruimte zit.
41	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, UE 14	In het geval van een constatering van een Kwetsbaarheid zal Inschrijver de betrokken Klanten binnen max. 72 uur (conform de Europese regulaties) na bevestiging van de constatering op de hoogte stellen. Afhankelijk van de ernst zal dit veelal sneller gebeuren. Deze Inschrijver zal de tijd gebruiken om zoveel mogelijk informatie te verzamelen over de gebeurtenissen die hebben geleid tot de Kwetsbaarheid om Klanten zo goed mogelijk te informeren. Kan de Belastingdienst aangeven of dit acceptabel is? Indien dit niet het geval is, kan de Belastingdienst Inschrijvers dan voorzien van een aanvaardbaar alternatief?	Nee. Dit kan niet. De Opdrachtgever heeft 72 uur om een security incident te melden bij de autoriteit Persoonsgegevens. Dit betekent dat de Opdrachtnemer die de ITSM-oplossing levert dit eerder bij Opdrachtgever moet melden. Anders kan de Opdrachtgever niet voldoen aan de wettelijke verplichting dit binnen 72 uur te melden.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
42	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, UE 18	Zoals wettelijk is vastgesteld zal een datalek binnen maximaal 72 uur na ontdekking moeten worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Getroffen organisaties (klanten) zullen zo snel mogelijk maar binnen ditzelfde tijdsbestek worden geïnformeerd. Het is voor deze Inschrijver niet acceptabel om hier van af te wijken en de Belastingdienst binnen maximaal 24 uur op de hoogte te stellen in het geval van een Datalek. Ons verzoek aan de Belastingdienst is zodoende om conform geldende wetgeving de tekst bij 3.3.4. Datalek en EU 18 dienovereenkomstig aan te passen. Kan de Belastingdienst instemmen met dit verzoek?	Nee. Dit kan niet. De Opdrachtgever heeft 72 uur om een security incident te melden bij de autoriteit Persoonsgegevens. Dit betekent dat de Opdrachtnemer die de ITSM-oplossing levert dit eerder bij Opdrachtgever moet melden. Anders kan de Opdrachtgever niet voldoen aan de wettelijke verplichting dit binnen 72 uur te melden.
43	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, UE 25	Deze Eis is alleen van toepassing indien de ITSM-oplossing als Cloud oplossing wordt ontsloten. Conform de uitvraag zal de ITSM-oplossing ten minste de eerste 2 jaar On-Premise draaien waardoor deze Eis nog niet van toepassing is en de Belastingdienst zelf verantwoordelijk is voor het uitvoeren van beveiligingstesten tot een eventuele Cloud migratie. Daarnaast is het kosteloos uit (laten) voeren van Beveiligingstesten en oplossen van bevindingen voor de Inschrijver niet acceptabel. Deze Inschrijver heeft een verregaand strategisch partnership met Microsoft Azure op basis waarvan we onze klanten state-of-the-art Cloud oplossingen bieden die voldoen aan de hoogste informatiebeveiligings- en kwaliteitsstandaarden en we beschikken over een ISO 27001 certificering. Deze ISO norm is de wereldwijde standaard voor informatiebeveiliging. Hierin is onder andere vastgelegd welke beheers- en borgingsmaatregelen zijn getroffen met betrekking tot informatiebeveiliging. Los van de ISO 27001 certificering beschikt deze Inschrijver ook over: • SOC 2 Type 2 Certificering • Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP) Certificering Wij adviseren de Belastingdienst zodoende om deze Eis te schrappen of te herformuleren waarbij het beschikken over en aanleveren van een ISO 27001 certificering (en toekomstige versies hiervan) afdoende is om aan te tonen dat wordt voldaan aan de hoogste beveiligingseisen en hieraan gerelateerde maatregelen. Mocht dit voor de Belastingdienst niet acceptabel zijn, kan zij Inschrijvers dan voorzien van een aanvaardbaar alternatief?	Nee; dit is een GUE voor de on-premises situatie. In de situatie dat de ITSM-oplossing on-premises wordt gehost voert de Opdrachtgever A&P-testen uit. Hieruit kan blijken dat er Kwetsbaarheden zitten in de aangeboden ITSM-oplossing. Als dat zo is, moet de Opdrachtnemer die in het kader van Onderhoud & Support oplossen. UE 26 gaat over de situatie dat de oplossing in de Cloud wordt gehost.
44	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht, GUE 107	Deze Inschrijver constateert dat Bijlage XIII geen onderdeel is van de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Verwacht de Belastingdienst dat Inschrijvers zelf een document opstellen met als titel 'Bijlage XIII' of wenst de Belastingdienst dat Inschrijvers hier een bepaald template voor gebruiken?	Ja; voor deze Bijlage is geen template beschikbaar.
45	Kopie van Bijlage VIII Prijzenformulier,	In het Prijzenblad wordt de mogelijkheid geboden om de prijsstelling te baseren op ofwel 'Unieke actieve behandelingen' ofwel 'Gelijktijdig actieve behandelingen'. Wenst de Belastingdienst dat Inschrijvers één keuze maken en de licentieprijzen baseren op ofwel Unieke actieve behandelingen' ofwel 'Gelijktijdig actieve behandelingen? Of dat er 2 aanbiedingen ingediend worden.	Deze mogelijkheid zit in het model om Inschrijvers de beste aanbieding te laten opmaken; het is aan de Inschrijver voor de beste optie te kiezen. Er mag maar 1 aanbieding worden ingediend.
46	Begrippenlijst	Definitie van Fabrikant ontbreekt in begrippenlijst	Fabrikant: De partij die de ITSM-oplossing heeft ontwikkeld en de broncode onderhoudt. Zie ook Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1
47	Beschrijvend document – hfd 2.4 - Pag 6	De Belastingdienst beschrijft dat er 2 FTE aan Technisch beheer wordt gegund. Vraag: Wat is de basis voor dit aantal?	Dit is op basis van expertschatting en ervaring met het beheer van de huidige ITSM-oplossing.
48	Beschrijvend document – hfd 2.4 - Pag 7 Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.5 - Pag 9	Klopt het dat na gunning (BD par 2.4 pag 6) en dus na contractering (Bijlage A par 1.5 pag 9) ook de Adviseur/Architect en de Solution Architect direct dienen te starten? In dat geval starten er dus 4 consultants (2 Technisch Beheerders-ers en deze 2) aan het begin van het project.	Inschrijver wordt in Wens 9 gevraagd een plan van aanpak op te leveren. Hierin kan Inschrijver schetsen hoe die dit ziet. Na contractering zal met de Opdrachtnemer afgestemd worden hoe de aanpak wordt vormgegeven, waarbij het door Opdrachtnemer opgeleverde plan van aanpak als leidraad wordt genomen. Op basis van een gezamenlijke aanpak wordt afgesproken welke rol wanneer zou moeten starten.
49	Beschrijvend document – hfd 2.4 - Pag 6 Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 8.2 - Pag 47 EN hfd 9.2.1 - Pag 49	Belastingdienst beschrijft verschillende teksten over opleidingen (functioneel, technisch, applicatiebeheer en gebruikersinstructies). Vraag: kan de Belastingdienst eenduidig formuleren wat men onder Opleidingen exact verstaat?	Zie hoofdstuk 8 (Bijlage A).

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
50	Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3 - Pag 5 (bullet 10)	De migratie van aangewezen gegevens is afgerond. Vraag: Wat is de kwaliteit van de gegevens in de huidige ITSM oplossing? Heeft schoning van data plaatsgevonden of is dit onderdeel van het implementatietraject?	Voor uw plan van aanpak mag u ervan uitgaan dat afgesloten data niet gemigreerd hoeft te worden en dat uitgezocht moet worden of actuele data gemigreerd kan/moet worden. We gaan bij de start uit van een geschoonde versie van de data: we maken afspraken over de data migratie. Bijvoorbeeld, meta data zoals persoonsgegevens, en een minimale set van CI's.
51	Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 8.3 - Pag 47 UE 61	Vraag: wordt hier met Consultancy bedoeld een kandidaat voor de functie van Adviseur / Architect? Of heeft dit betrekking op een andere functie? Zo ja, welke?	Met Consultancy worden alle 4 rollen zoals beschreven in Bijlage VIII Prijzenformulier 1.1, tabblad 3 Additionele Diensten bedoeld.
52	Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3.1 - Pag 6	De Opdrachtnemer zal als supplier actief deelnemen in de programmaorganisatie. Vraag: Voor welke rol vanuit de Opdrachtnemer is dit een activiteit?	U kunt zich beperken tot de governance aan de supplierzijde. Dit betekent dat u veelvuldig schakelt met de RTE (verantwoordelijk voor de voortbrenging) en het verantwoordelijk afdelingshoofd en verantwoordelijk teammanager (de manager waar de medewerkers functioneel onder vallen). Het afdelingshoofd van supplier en de RTE zullen deel uitmaken van de totale programma governance. Wie dit invult aan de kant van de Opdrachtnemer is uiteraard te bepalen door de Opdrachtnemer. De afstemming wordt geacht onder deel te zijn van onderhoud en beheer. Zie eerder antwoord.
53	Bijlage A Specificatie van de opdracht Bijlage VII Conformiteitenlijst	De teksten bij UE.7 komen niet overeen met elkaar. Kan de Belastingdienst deze tekst aanpassen en eensluidend maken?	Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1.
54	Bijlage A Specificatie van de opdracht Bijlage VII Conformiteitenlijst	De teksten bij UE.8 komen niet overeen met elkaar. Kan de Belastingdienst deze tekst aanpassen en eensluidend maken?	Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1.
55	Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3.1 - Pag 5	Hoe toetst de Belastingdienst of de gevraagd oplossing / software voldoende voldoet aan elk van de 13 gevraagd best practices, cq. Welke functionaliteit moeten er in de software aanwezig zijn voor elk van de practices (apart gespecificeerd)	Het is aan Inschrijver om voor de verschillende best practices aan te tonen dat de ITSM-oplossing aan de gestelde eisen voldoet.
56	Bijlage 3 Conformiteitenlijst GE4	Voor wat betreft het aantal referenties per kerncompetentie, mogen er meer dan één referentie worden beschreven?	Nee, in GE4 staat expliciet dat er één (1) referentie per kerncompetentie gevraagd wordt.
57	Prijzenblad	Waar zijn de aantallen t.a.v. de benodigde resources(dagen) voor de implementatie per rol op gebaseerd.	Dit is een expertschatting en op basis van ervaringen met de huidige ITSM-oplossing.
58	Beschrijvend document pagina 7	Er wordt gesproken over het geven van trainingen. Er wordt gesproken over een training aan Functioneel beheerder (10 personen). Daarnaast staat in UE63 dat er ook training aan andere groepen gegeven dient te worden. Om welke groepen en aantallen gaat het dan?	Dat is nog niet precies bekend. Dit wordt nader bepaald.
59	Concept overeenkomst Artikel 16.1.4	Hoe ziet de Belastingdienst het voor zich dat de ITSM-oplossing na 20 jaar nog steeds wordt ondersteund op basis van de technologie die dan al 20 jaar oud is?	Het doel, de scope en de reikwijdte van de aanbesteding (hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document) zal niet wijzigen. Daarnaast kan het natuurlijk in de loop van de tijd voorkomen dat er wijzigingen plaatsvinden. Dit zal altijd in overleg moeten geschieden en zal tussen Partijen worden vastgelegd, bijvoorbeeld in een addendum op de Overeenkomst. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de overgang naar de Cloud. Echter, op geen enkele wijze mag dit leiden tot een wezenlijke wijziging van de aanbesteding. Daarmee is Opdrachtgever van mening dat artikel 16.1.4. ook de komende jaren actueel is en kan blijven.
60	Concept overeenkomst Artikel 2.11	Artikel 2.11 stelt dat “Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, de relevante organisatie van Opdrachtgever”. We hebben kennisgenomen van de bijgevoegde documentatie (Bijlage A, Beschrijvend document en Bijlage 6). Verklaard de Belastingdienst dat dit voldoende moet zijn om een beeld te krijgen van de situatie en doelstellingen bij de Belastingdienst?	Op dit moment wel. Echter, de Opdrachtnemer is wel de inhoudelijke expert. Van hem wordt dan ook een proactieve houding verwacht, ook ten aanzien van informatie die hij eventueel mist bij de uitvoering van de Overeenkomst.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
61	Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.3 - Pag 5 (Bullet 9)	De performance en de werking van de ITSM oplossing is geaccepteerd door de gebruikers. Vraag: Zijn er SMART acceptatiecriteria aanwezig die beschrijven wat hiermee bedoeld wordt? En zo ja, kunnen deze gedeeld worden?	Deze zijn in de Gunningseisen en Wensen verwoord.
62	Bijlage A Specificatie van de opdracht – hfd 1.5 - Pag 8 en 9	Hoe kan de Belastingdienst een resultaatverplichting wensen/eisen van de Opdrachtnemer, als het Business Value team en het Design Team en het BizDevOps team bestaan uit medewerkers van de Belastingdienst en die van de Opdrachtnemer?	Er wordt van de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting gevraagd geen resultaatverplichting. Zie ook beantwoording op Vraag 5.
63	Concept overeenkomst – hfd 2.1 - Pag 6	Belastingdienst stelt een resultaatverplichting. Er zijn nogal wat afhankelijkheden naar andere activiteiten zoals Verandermanagement. Vraag: Hoe gaat de Belastingdienst vaststellen dat het resultaat wel/niet gehaald is? Zijn er SMART gedefinieerde criteria die beschrijven waaraan dan voldaan moet zijn? Zo ja, kan de Belastingdienst deze criteria op voorhand delen?	De zinssnede “Het betreft een resultaatsverplichting.” in artikel 2.1. zal worden verwijderd.
64	Bijlage A, paragraaf 1.5 en UE4	De initiële inrichting/configuratie, migratie en de doorontwikkeling van de ITSM oplossing vindt plaats conform Agile werkwijze zoals beschreven in paragraaf 1.5. Eén van de Agile teams is het BizDevOps Team. In hoeverre is dit team ook verantwoordelijk voor de installatie en exploitatie van het ITSM platform ten tijde van de on-premises fase?	De verantwoordelijkheid voor het installeren van de ITSM-oplossing en de exploitatie van de applicatie laag ligt bij Technisch beheer en niet bij de BizDevOps engineer. Het oplossen van incidenten, problemen en monitoren van de ITSM-oplossing op functioneel niveau (zie rolbeschrijving BizDevOps engineer) behoort tot de verantwoordelijkheid van de BizDevOps engineers.
65	Bijlage A, paragraaf 1.5 en UE4	De initiële inrichting/configuratie, migratie en de doorontwikkeling van de ITSM oplossing vindt plaats conform Agile werkwijze zoals beschreven in paragraaf 1.5. Eén van de Agile teams is het BizDevOps Team. Voor de on-premises fase worden technisch beheerders uitgevraagd. In hoeverre maken de uitgevraagde technisch beheerders onderdeel uit van dit BizDevOps team? Zo niet, wat is de beoogde samenwerking tussen het BizDevOps team en de technisch beheerders?	De prioriteitsbepaling gebeurt getrapt. Voor het BizDevOps team is er één productowner die de prioriteit bepaalt. De productowner doet dit in afstemming met het business team die de prioriteit bepaalt van de business en met name de bussines owner. Het kan heel goed zijn dat Technische beheer ondergebracht wordt in het BizDevOps team.
66	Bijlage A, paragraaf 1.5 en UE4	De initiële inrichting/configuratie, migratie en de doorontwikkeling van de ITSM oplossing vindt plaats conform Agile werkwijze zoals beschreven in paragraaf 1.5. Eén van de Agile teams is het BizDevOps Team. De prioriteit voor het team wordt bepaald door een Product Owner van de Belastingdienst. In hoeverre is het de bedoeling dat binnen het BizDevOps team ook incidenten worden opgepakt? En bepaald de Product Owner van de belastingdienst dan ook de prioriteit voor deze incidenten?	Zoals u in Bijlage 7 de rolbeschrijving kunt zien is onderdeel van de BizDevOps engineer het analyseren oplossen van Incidenten en Problemen. De productowner zal rekening houden in de fase dat de ITSM-oplossing in productie staat dat een deel van de tijd hiervoor gereserveerd moet worden binnen het BizDevOps team.
67	Bijlage A, paragraaf 1.5 en UE4 en paragraaf 2.1 en GUE1	De ITSM oplossing is beoogd voor verschillende interne klanten. De initiële inrichting/configuratie, migratie en de doorontwikkeling van de ITSM oplossing vindt plaats conform Agile werkwijze zoals beschreven in paragraaf 1.5. Eén van de Agile teams is het BizDevOps Team. De backlog van dit team wordt beheerd door een Product Owner van de Belastingdienst. Heeft het team te maken met 1 product owner die optreedt namens alle interne klanten, of met meerdere product owners (bijvoorbeeld per interne klant)?	Er is één productowner. Deze stemt af met de business owner. De afstemming met de verschillende business onderdelen gebeurt via de Business owner.
68	Bijlage A, paragraaf 2.1 en GUE3	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de aangeboden ITSM oplossing op het moment van inschrijving aantoonbaar alle 35 ITIL4 best practices kan ondersteunen? Of is het ook akkoord als bepaalde best practices in de product roadmap zijn opgenomen en naar huidig inzicht beschikbaar komen voor de beoogde implementatiedatum?	Antwoord op vraag 1 Ja; alle 34; Antwoord op vraag 2 Nee
69	Bijlage A, paragraaf 3.1 en UE7	Deze eis gaat over acceptatietesten en het door Opdrachtnemer kosteloos meewerken hieraan. Op basis van paragraaf 1.5 wordt een Agile werkwijze voor inrichting/configuratie, migratie en de doorontwikkeling voorgesteld met invulling van de product owner rol voor het BizDevOps team door de belastingdienst. Binnen Agile werkwijze, in lijn met SABEL, worden per user story door de product owner acceptatiecriteria benoemd en vindt acceptatie plaats door de product owner. De product owner bepaalt ook wat er gebeurt met bepaalde bevindingen. De implementatie vindt daarmee onder regievoering van de product owner van de belastingdienst plaats. Het BizDevOps team van leverancier wordt conform hoofdstuk 7 betaald op basis van gewerkte dagen per rol. Kan aanbestedende dienst aangeven in hoeverre bovenstaande werkwijze beoogd is en aangeven hoe Inschrijver ‘werkt hier kosteloos aan mee’ moet interpreteren?	Dit is onderdeel van Onderhoud & Support
70	Bijlage A, paragraaf 3.3.1 en GUEg6	Deze eis gaat over voldoen aan AVG wetgeving. Om te voldoen aan AVG wetgeving gaat het om het samenspel van product, processen en mensen. Het gaat om de configuratie van de oplossing en de manier waarop gebruikers omgaan met onder AVG wetgeving vallende gegevens. Het product op zichzelf en alleen kan niet voldoen aan AVG wetgeving. Kan de aanbestedende dienst de eis derhalve formuleren dat de ITSM-oplossing het mogelijk maakt om aan AVG wetgeving te voldoen?	Nee, De Aanbestedende dienst begrijpt de redenering, maar GUE wordt niet anders geformuleerd.
71	Bijlage A, paragraaf 3.3.3 en UE15	Deze eis gaat over streeftijden om kwetsbaarheden op te lossen. Kwetsbaarheden kunnen zitten in de standaard programmatuur van de oplossing of in de klant specifieke configuratie zoals ingericht door het BizDevOps team zoals beschreven in paragraaf 1.5. Inschrijver gaat ervan uit dat deze eis betrekking heeft op de standaard programmatuur van de oplossing. Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen of nader toelichten?	Het klopt dat de Opdrachtnemer aan UE 15 moet voldoen daar waar het Kwetsbaarheden zijn in de ITSM-oplossing.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
72	Bijlage A, paragraaf 3.3.3 en UE15	Deze eis gaat over streeftijden om kwetsbaarheden op te lossen. Binnen de on-premises fase is deze streeftijd afhankelijk van de inspanning van de technisch beheerders. Om deze streeftijden te halen kan er (tijdelijk) een andere dimensionering van technisch beheerders nodig zijn dan de 2,0 FTE zoals voorgeschreven door de aanbestedende dienst. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe omgegaan wordt met additionele inzet van technisch beheerders, structureel en incidenteel, om de benoemde streeftijden te halen?	Het betreft streeftijden voor het oplossen van Incidenten binnen de ITSM-oplossing door de Opdrachtnemer als onderdeel van Onderhoud & Support.
73	Bijlage A, paragraaf 3.3.7 en UE20	Deze eis gaat over stekkermandaat en uitvoering ervan binnen maximaal 4 uur. Binnen de on-premises fase is deze streeftijd afhankelijk van de inspanning van de technisch beheerders. Om deze streeftijd te halen kan er (tijdelijk) een andere dimensionering van technisch beheerders nodig zijn dan de 2,0 FTE zoals voorgeschreven door de aanbestedende dienst. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe omgegaan wordt met additionele inzet van technisch beheerders, structureel en incidenteel, om de benoemde streeftijd te halen? Of is deze eis alleen van toepassing voor de cloud oplossing?	UEzo betreft alleen Cloud.
74	Bijlage A, hoofdstuk 6 en GUE 120 en paragraaf 10.2 en GUE 128	In GUE wordt gevraagd om akkoord te gaan om pas na gunning gezamenlijk een SLA en DAP op te stellen. In GUE 128 wordt gevraagd een concept SLA aan te leveren. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe beide eisen zich tot elkaar verhouden?	Het SLA concept wat de Opdrachtnemer dient aan te leveren als onderdeel van deze aanbesteding dient als uitgangspunt om daarna gezamenlijk te werken aan het opstellen van de definitieve SLA en DAP. De eisen t.a.v. de SLA c.q. DAP die zijn opgenomen in deze aanbesteding dienen reeds opgenomen worden in het concept SLA. Het geeft de Opdrachtnemer de mogelijkheid te toetsen of aan alle SLA- en DAP-aspecten in het concept gedacht is.
75	Bijlage A, hoofdstuk 6 en GUE121	Deze eis gaat over het verklaren dat Gegevens in de cloud variant alleen verwerkt worden in lidstaten van de EU of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau én deze landen niet verlaten. In hoeverre is Inschrijver toegestaan om gebruik te maken van een third party cloud provider (andere cloud provider dan de fabrikant van de ITSM-oplossing, bijvoorbeeld de cloud oplossing van Inschrijver) om aan deze eis te voldoen?	Het is aan de Inschrijver te bepalen hoe ze aanbiedt, zolang deze voldoet aan GUE 121
76	Bijlage A, hoofdstuk 6 en GUE121	Deze eis gaat over het verklaren dat Gegevens in de cloud variant alleen verwerkt worden in lidstaten van de EU of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau én deze landen niet verlaten. In hoeverre is aanbestedende dienst akkoord als Inschrijver dit ten tijde van Inschrijving nog niet kan leveren, maar wel (ruim) voordat aanbestedende dienst van plan is om richting de cloud variant over te stappen?	Niet akkoord; op moment van inschrijving moet de ITSM-oplossing voldoen aan GUE 121.
77	Bijlage A, paragraaf 10.1 en UE 65 tot en met 71	UE65 tot en met UE71 gaan over het uitvoeren van Technisch Beheer en Consultancy. Bij al deze eisen staat dat deze alleen van toepassing zijn voor de on-premises fase. Inschrijver vermoedt dat deze ook van toepassing zijn voor de cloud fase. Kan de aanbestedende dienst dat bevestigen of nader uitleggen?	Voor de Consultancy rollen hebt u gelijk, dat deze gelden ook voor de fase dat de ITSM-oplossing wordt gehost in de Cloud. Zodra de ITSM-oplossing volledig wordt gehost in de Cloud is geen Technisch beheer voor on-premises meer noodzakelijk.
78	Bijlage A, paragraaf 10.1 & Bijlage 7	UE65 tot en met UE71 gaan over het uitvoeren van Technisch Beheer en Consultancy. In Bijlage 7 zijn de rolbeschrijvingen opgenomen. Hierin staan geen vereisten voor taal. Kan de aanbestedende dienst aangeven of er vereisten zijn aan de taal en deze, indien relevant, toevoegen aan de rolbeschrijvingen?	Voor alle Consultants (alle 4 rollen) geldt dat zij voor de Nederlandse taal minimaal niveau B2 (Europees referentiekader van het CEFR) moeten beheersen; zie https://detaalbrigade.nl/taalniveaus/ Voor Technisch beheerders geldt dat ze minimaal niveau B2 Engels moeten beheersen, voorkeur is dat ze ook de Nederlandse taal beheersen. Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage 7, versie 1.1
79	Bijlage A, paragraaf 10.2.1.1 en UE80	In UE80 worden beschikbaarheidseisen gesteld. Voor de on-premises variant is dat afhankelijk van de inrichting op de infrastructuur van de aanbestedende dienst. Kan de aanbestedende dienst derhalve aangeven of deze eis alleen van toepassing is bij de cloud variant?	UE 80 geldt voor on-premises én Cloud.
80	Bijlage A, paragraaf 10.2.1.2 en UE82	In de tabel horende bij UE82 worden naast reactietijd en streeftijd voor oplossing ook streeftijden benoemd voor herstel. Voor de hersteltijd binnen de on-premises variant is dat afhankelijk van een aantal factoren die buiten de invloedssfeer liggen van Inschrijver. Onder andere aangaande de inrichting van de hosting infrastructuur en de beschikbaarheid van beheerders van de betreffende infrastructuur. Kan de aanbestedende dienst derhalve aangeven of deze eis voor wat betreft streeftijd voor herstel alleen van toepassing is voor de cloud variant?	UE 80 geldt voor on-premises én Cloud.
81	Bijlage A, paragraaf 91 en Wens 9	Voor Inschrijver is niet geheel duidelijk tot aan welke staat het implementatieplan moet beschrijven. Inschrijver heeft de volgende vragen: a. In hoeverre verwacht Inschrijver dat in het implementatieplan wordt beschreven hoe de 1 ^e 13 best practices zijn geconfigureerd door het BizDevOps team naar wens van de Product owner? Of is het afdoende als wordt beschreven tot aan de status dat de ITSM-oplossing technisch gereed is om te gaan configureren? b. In hoeverre verwacht Inschrijver dat in het implementatieplan wordt beschreven hoe de behandelaars en eindgebruikers worden geëquipeerd om de ITSM-oplossing in de praktijk te gebruiken? c. In hoeverre verwacht Aanbestedende dienst een beschrijving van de migratie van ICD naar de aangeboden ITSM-oplossing voor beide klantgroepen? d. In hoeverre verwacht Aanbestedende dienst een beschrijving hoe de huidige ICD oplossing uit te faseren en af te voeren?	Ad a: het implementatieplan moet de aanpak van de installatie, integratie, en inrichting van de ITSM-oplossing op de infrastructuur van Opdrachtgever, evenals de migratie van ICD naar de aangeboden ITSM-oplossing omvatten. Ad b: het implementatieplan moet wel de instructie naar de verschillende gebruikersgroepen omvatten hoe de ITSM-oplossing te gebruiken. Het uitleggen en draagvlak krijgen voor nieuwe werkwijzen (organizational change) is geen onderdeel van dit implementatieplan. Ad c: Het moet beide implementaties omvatten. Hierbij moet ervan uitgegaan worden dat de inrichting voor de NHD anders is dan voor de IV-organisatie. Vandaar ook een

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
			GUE met betrekking tot logisch gescheiden omgevingen. Ad d. Niet; dit is geen onderdeel van de Wens.
82	Beschrijvend Document, paragraaf 2.4 (pag.7)	Vragen gelet op de beheerders, die zijn aangewezen om het te selecteren ITSM platform te gaan beheren: - Opleiding: - Zou u kunnen aangeven welk percentage HBO of hoger geschoold is - Kunt u aangeven welk percentage een IT gerelateerde opleiding op HBO/WO niveau heeft afgerond - Kunt u aangeven hoeveel personen een ITIL certificaat bezitten - Kunt u aangeven of er medewerkers zijn, die ServiceNow certificaten bezitten - Ervaring: - Kun u aangeven hoeveel personen meer dan 3 jaar in een IT functie werkzaam zijn - Kun u aangeven hoeveel personen meer dan 3 jaar ervaring hebben met het beheren van een ITSM platform / applicatie - Kun u aangeven hoeveel personen meer dan 1 jaar ervaring hebben met het beheren van ServiceNow - Kun u aangeven hoeveel personen meer dan 3 jaar ervaring hebben met Javascript - Kun u aangeven hoeveel personen meer dan 3 jaar ervaring hebben met AngularJS - Kunt u aangeven hoeveel personen ervaring hebben met het realiseren van service portalen Kunt u aangeven hoeveel personen in de laatste 3 jaar een integratie hebben gebouwd met een ITSM platform	Deze vraag is niet relevant voor deze aanbesteding.
83	Beschrijvend document IT Service Management Oplossing pagina 7	De Belastingdienst wenst op basis van abonnementen een ingerichte ITSM oplossing (inclusief technisch beheer) te verwerven. Dienen de inrichting en het technisch beheer opgenomen te zijn in de abonnements prijs? Of worden deze apart verrekend?	Nee; Zie hiervoor de tabbladen 2 en 3 van Bijlage VIII Prijzenformulier 1.1
84	Bijlage VII Prijzenformulier Tab 2. Diensten Beheer	Wat is de onderbouwing voor 2 FTE, zoals ingevuld in het formulier?	Dit is op basis van een expertschatting en ervaringen met het beheer van de huidige oplossing.
85	Bijlage VII Prijzenformulier Tab 3. Additionele Diensten	Wat is de onderbouwing voor het aantal dagen dat voor de diverse jaren per rol is ingevuld?	De hoeveelheid benodigde uren is tot stand gekomen door een expertschatting en ervaringen met de inrichting en beheer van de huidige oplossing.
86	Beschrijvend document, Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope), pag 6	Indien de wetswijziging het mogelijk maakt om vóór de livegang van de eerste 13 best-practices al gebruik te maken van Cloud, is het dan een optie om de on-premise optie voor de eerste twee jaar "over te slaan" en direct gebruik te maken van de cloud?	Nee
87	Bijlage A, Samenwerken conform Agile/aanpak installatie, configuratie en migratie, pag 8	Kunnen de rolbeschrijvingen (Bijlage 7) worden uitgebreid met de (andere BD) rollen en verantwoordelijkheden die ook worden genoemd in Figuur 3 Rollen? Bijvoorbeeld: Productmanager	Nee; de interne Belastingdienstrollen zijn conform SAFe Agile. Zie ook Bijlage A, paragraaf 1.5.
88	Algemeen, RFP process	Is het mogelijk om tijdens de vragenronde een mondelinge toelichting/vragensessie te houden zodat vragen die gesteld worden verduidelijkt kunnen worden.	Nee
89	Bijlage 6 IST situatie, ontbreken informatie	De bijlage 6 beschrijft overwegend de proces dimensie. Kan de Belastingdienst de ITSM Business Process architectuur, ITSM Informatie architectuur(= data- en applicatie architectuur) en ITSM Technology architectuur delen? Zodat wij een beter inzicht krijgen in de huidige in gebruik zijnde ITSM tools, de ITSM data(modellen), integraties en de organisatie inrichting?	Nee; voor het implementatieplan mag Inschrijver ervan uitgaan dat over de exacte IST nog veel uitgezocht moet worden. Voor de IV-implementatie is het standpunt dat historie (zoals afgesloten Incidenten, afgesloten Problems, niet meer operationele CI's en assets etc.) niet gemigreerd worden.
90	Bijlage 6 IST situatie, Portfolio Management, pag 15	De beschrijving heeft alleen betrekking op Investment Portfolio Management. De relatie met Project Portfolio Management en Service Portfolio Management is niet volledig/duidelijk beschreven. Is hier meer informatie over beschikbaar?	Nee; het klopt dat alleen investment portfolio in ICD ingericht is. Vandaar dat in de IST beschrijving de overige componenten ontbreken.
91	Bijlage VII Conformiteitenlijst, GUE 129, pag 23	In GUE 129 wordt gevraagd om financieel inzicht en betaalde bedragen. Het door ons aangeboden ITSM platform bevat continue inzicht in geconsumeerde licenties, maar bevat principeel niet de betalingsinformatie. Eventueel is via software asset management (niet uitgevraagd) ook inzicht in de mogelijke kosten weer te geven. Graag ontvangen wij een specificatie van deze eis naar aanleiding van de genoemde mogelijkheden.	Eis kan vervallen

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
92	Bijlage VII Conformiteitenlijst, GUE 127, pag 23	Naar welke alinea (of eis) wordt hier verwezen?	Naar de tekst boven GUE 127 zoals beschreven in BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht 1.1.
93	Bijlage VII Conformiteitenlijst, UE63, pag 10	Om hoeveel verschillende doelgroepen gaat het (ongeveer) ?	Dat is nog niet precies bekend. Dit wordt nader bepaald.
94	Bijlage VII Conformiteitenlijst, UE 70, pag 10	Kan op deze eis een uitzondering worden gemaakt voor medewerkers die uit dienst treden?	Nee
95	Bijlage 2 - Conceptovereenkomst, 2.3.2. Binnen Scope, pag 6	In beschrijvend document en in bijlage A is de initiële scope 13 ITIL4 practices, met optioneel nog 21 ITIL4 practices. In Bijlage 2, 2.3.2 'binnen scope' niets gezegd over de optionele 21 practices. Dus de prijs die we gaan afgeven moet zijn voor de 13 practices. De overige 21 worden dan t.z.t. afzonderlijk aanbesteedt of afgeroepen. Klopt dit ?	Dit is correct; zie ook paragraaf 2.4.1. van Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1.
96	Beschrijvend document - 2.4.1. Opties, pag 8 Bijlage VIII Prijzenformulier 1B & 1C	In het beschrijvend document wordt vermeld: 'Optioneel in reikwijdte vallen de volgende elementen: Verwerving, inclusief Installatie, Implementatie en Configuratie van de navolgende best practices van ITIL@4.' Is het de bedoeling om voor de processen 14 t/m 34 alleen de abonnementsprijzen voor de licenties van de verschillende modules te prijzen zodat de Belastingdienst deze als vergelijkingswaarde in het aanbestedingsproces kan meenemen of wordt verwacht dat de aanbieder voor de processen 14 t/m 34 ook de installatie, implementatie, configuratie en onderhoud meeneemt in de kosten per jaar?	Het betreft hier alleen de Abonnementsprijzen (inclusief Onderhoud & Support.)
97	Bijlage A, W1 - Rapportage, pag 11	Welke rapportages is de Belastingdienst verplicht te leveren rechtstreeks vanuit de ITSM tool? (Dus niet vanuit een belendende tool die gegevens ontvangt vanuit de ITSM tool).	Het betreft een Wens en vandaar dat er geen verplichtingen voor ITSM-oplossing zijn.
98	Bijlage A, Wens 2, pag 12	Welke van de in de lijst met uitgevraagde uitgewerkte koppelingen valt in welke fase van de implementatie en aan welk proces is deze gerelateerd?	Op de laatste na alle genoemde koppelingen.
99	Bijlage A, Wens 2, pag 12	Koppelingen met systemen anders dan hierboven genoemd' Wat wordt verstaan onder additionele koppelingen die niet genoemd zijn in Wens 2?	Dit zijn koppelingen die binnen de ITSM-oplossing andere naar raakvlaksystemen beschikbaar zijn én die niet worden genoemd.
100	Bijlage 6 IST situatie, pag 3 Bijlag A, Wens 2, pag 12	In de IST situatie is onder meer een verwijzing naar een rapportage omgeving genoemd, Cognos. Is er een reden om deze omgeving niet langer te gebruiken? Valt Cognos (ook) onder de oplossingen die bij integraties moeten worden meegenomen?	Nee.; de Opdrachtgever wenst een rapportage framework als onderdeel van de ITSM-oplossing.
101	Bijlage A, UE 99, pag 57	Op welke berichten is deze eis van toepassing?	Het betreft hier berichtenuitwisseling met de Rijksoverheid voor het elektronisch factureren.
102	Beschrijvend document, 2.4.2 Buiten scope - Verandermanagement, pag 8	Kan een beschrijving worden gegeven van de verandermethodiek die zal worden toegepast en de mate van ervaring die hiermee is opgedaan bij andere overheidsinstellingen waarbij ITSM/Enterprise Service Management oplossingen zijn geïmplementeerd?	Nee
103	Bijlage A, par 1.5, pag 48	In paragraaf 1.5 staat het volgende: " <i>Voor een succesvolle implementatie moet er achter de business owner nog een organisatie worden ingericht om de met de implementatie noodzakelijk business change succesvol te implementeren. Dit zal worden opgepakt vanuit een programma dat is opgezet bij de Belastingdienst. De rollen die hiervoor nodig zijn (denk aan programma-/projectmanagement, verandermanagement, procesmanagement en diepgaander kennis van ITIL4/IT4IT aan business zijde, functioneel beheer aan business zijde) worden door de Belastingdienst zelf ingevuld en indien nodig vindt inhuur plaats de inhuurmantels die de Belastingdienst heeft. Deze rollen zijn dus geen onderdeel van deze aanbesteding</i> ". Als de verwachting van de Belastingdienst is dat bovengenoemde rollen (en governance) gaan aansluiten op en/of onderdeel zijn van de onder W9 gevraagde project governance opzet, kan dan een beschrijving worden gegeven van deze (buiten de aanbesteding vallende) rollen en governance opzet? Zodat helder wordt welke (project) governance er bestaat (of straks zal bestaan) en expliciet niet valt onder de in W9 gevraagde project governance opzet. Als dit niet de verwachting is, hoe moet de opmerking over "deze rollen zijn dus geen onderdeel van deze aanbesteding", dan worden geïnterpreteerd in relatie tot de onder W9 gevraagde project governance opzet? Aangezien deze rollen ons inziens een essentieel onderdeel uitmaken van een project governance opzet.	U kunt zich beperken tot de governance aan de leverancierzijde. Dit betekent dat u veelvuldig schakelt met de RTE (verantwoordelijk voor de voortbrenging) en het verantwoordelijk afdelingshoofd van de leverancierorganisatie en verantwoordelijk teammanager (de manager waar de medewerkers functioneel onder vallen). Het afdelingshoofd van de leverancierorganisatie en de RTE zullen deel uitmaken van de totale programma governance. Wie dit invult aan de kant van Opdrachtnemer is uiteraard te bepalen door Opdrachtnemer. De afstemming wordt geacht onder deel te zijn van Onderhoud & Support.
104	Bijlage VIII	Op worksheet 1b, cell B23 en B32 wordt vermeldt: Gebruiksrecht on-premises, zelfde voor worksheet 1c, cell B25 en B38 Is dit correct? Moet hier niet Gebruiksrecht Cloud worden vermeld?	U heeft gelijk; dit is aangepast in Bijlage VIII Prijzenformulier 1.1

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
105	Bijlage A, pag 7	Wat is de ervaring van de beoogd betrokkenen van Belastingdienst die straks een actieve (Agile/SAFe) rol op zich nemen met stakeholder management en het prioriteren van werk (backlog items) over verschillende producten(onderdelen/processen) heen? Dit bepaalt namelijk mede de mate waarin Epics (roadmaps) binnen de geschatte tijd worden opgeleverd. Met andere woorden: hoe groot schat de belastingdienst de kans dat door onervarenheid van medewerkers met Agile/SAFe er vertraging en/of herwerk optreed tijdens het project?	Opdrachtgever realiseert zich dat het voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer een andere manier van werken wordt dan nu gebruikelijk is en dat er een stuk teamvorming moet plaatsvinden. De huidige oplossing is al jaren stabiel in gebruikt en maar zeer beperkt functioneel aangepast. Opdrachtgever houdt er rekening mee dat in de beginfase er een behoorlijke leercurve te maken is op werkwijze en voor de Belastingdienst medewerkers daarnaast het opdoen van kennis van de ITSM-oplossing. Daarom zal zeker in de beginfase de inzet van Consultancy hoger liggen en dit zal dit later in tijd overgaan naar meer inzet van interne medewerkers.
106	Bijlage 15 BIO	In Beschrijvend document pagina 24 staat: 'De Opdrachtgever is gehouden aan de Bijlage 15 Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)' In Raamovereenkomst Artikel 27.1 pag 23, staat: Opdrachtnemer committeert zich aan de inhoud van het document en draagt er zorg voor dat de aangeboden Prestatie voornoemde bijlagen niet aantast, zoals is beschreven in hoofdstuk 3 van de Specificatie van de opdracht, waaronder de paragraaf 3.3. aangaande beveiliging. In de Bijlage VII Conformiteitenlijst (pag. 3) moet akkoord gegeven worden op GE 2 & GE 3 mbt ISO 9001 & ISO 27001 Vraag: Moet er een regel worden toegevoegd aan de Bijlage VII Conformiteitenlijst waarin de Opdrachtnemer akkoord geeft op Bijlage 15 BIO versie 1.04?	Nee, Bijlage 15 is ter informatie m.b.t. art 27.1 en 30.2 van Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM meegezonden
107	Bijlage VII Conformiteitenlijst	Het lettertype “Rijksoverheid” is niet een “standaard” business lettertype. Alle woorden zijn aan elkaar geschreven, zoals dit. Is dat de bedoeling? Het verbetert niet echt de leesbaarheid.	Nee
108	UE 27, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 7	De tekst in document “BIJLAGE A Specificatie van de opdracht” is UE 27 verschilt met de tekst in document “Bijlage VII Conformiteitenlijst” UE 27. Welke tekst is leidend? De tekst in “BIJLAGE A Specificatie van de opdracht”?	Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1.
109	UE 28, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 7	De tekst in document “BIJLAGE A Specificatie van de opdracht” is GUE 28 verschilt met de tekst in document “Bijlage VII Conformiteitenlijst” UE 28. Welke tekst is leidend? De tekst in “BIJLAGE A Specificatie van de opdracht”?	Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1.
110	UE 30, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 7	De tekst in document “BIJLAGE A Specificatie van de opdracht” is GUE 30 verschilt met de tekst in document “Bijlage VII Conformiteitenlijst” UE 30. Welke tekst is leidend? De tekst in “BIJLAGE A Specificatie van de opdracht”?	Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1.
111	UE 43, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 8	Bedoelt de Belastingdienst dat alle data binnen de EU blijft en dat alleen EU personeel werkt aan incident tickets die de Belastingdienst registreert, in geval er iets mis is met de Saas ITSM omgeving?	Ja, alle data moet binnen de EU blijven (zie ook antwoord op vraag 203); Nee; mits de data binnen de EU blijft.
112	GUE 96, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 21	Bedoelt de Belastingdienst dat alle data binnen de EU blijft en dat alleen EU (geen USA of ander werelddeel) personeel werkt aan incident tickets die de Belastingdienst registreert, in geval er iets mis is met de Saas ITSM omgeving? Vraagt de Belastingdienst hier ook om data anonymisatie functionaliteit, zodat men kan voldoen aan het GDPR – Right to be forgotten?	Nee, het is wel toegestaan dat er buiten de EU aan een Incident wordt gewerkt mits de data de EU blijft. Nee
113	GUE 121, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 23	De Belastingdienst vraagt om bewijs. Hoe moet dit bewijs er uit zien? Moet het een certificaat zijn? Er bestaan echter geen AVG/GDPR certificaten want dit is gewoon regelgeving waaraan voldaan moet worden.	Het bewijs is voor de Inschrijver vormvrij; uit het bewijs moet blijken dat Inschrijver aan GUE 121 voldoet.
114	Beschrijvend document IT Service Management Oplossing pagina 5	Er wordt gesproken over 40000 medewerkers binnen de Belastingdienst, hoeveel van de 40.000 medewerkers zullen verzoeken goedkeuren, bv voor nieuwe laptop, telefoon etc, dit naast het proces in IT Services? Kan de Belastingdienst het aantal Goedkeurders benodigd per jaar opvoeren in de tabellen van het Prijzenformulier?	Goedkeurders e.d. worden benoemd als Behandelaars (start met 500 en uiteindelijk 4.000); Bijlage VIII Prijzenformulier 1.1 wordt niet aangepast.
115	Bijlage 2 Concept Overeenkomst 6.1 pagina 10	Is de Belastingdienst akkoord met 1 Overkomst, inclusief de licenties op basis van wederverkoop, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, welke de Opdrachtnemer qua voorwaarden en condities heeft afgestemd met de fabrikant?	Ja, dat is toegestaan, mits de Fabrikant ons hier wel van in kennis stelt. Dit heeft ermee te maken dat de Belastingdienst zekerheid wenst te krijgen ten aanzien van de rechtsgeldige levering van de licenties (Gebruiksrechten) en in voorkomend geval hierover in contact kan treden met de fabrikant. Ook dient hierbij geborgd te zijn / worden dat in geval de Opdrachtnemer er tussenuit zou vallen (om welke reden dan ook) en toch een garantie bestaat ten aanzien van de voortdurende verstrekking van de licenties.
116	Beschrijvend document, hoofdstuk 2.4.1, pag 8	Onderaan hfd 2.4.1 vermeldt de Belastingdienst: "Het besluit om een separaat verwervingstraject te starten wordt niet lichtzinnig genomen". Wij stellen voor dat de voorwaarden omtrent 'een separaat verwerwingstraject te starten' worden meegenomen in de voorwaarden die gesteld worden aan het initiëren van een eventuele ontbinding waaraan een Exit clause verbonden moeten worden. Het is aan de Belastingdienst om te bepalen of het Exit plan samen met het Implementatie plan moeten worden ingediend op 28 februari, of dat het Exit plan in samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt opgesteld tijdens het opstellen van de DAP.	Nee, dat is op dit moment niet nodig. Het kan immers ook voorkomen dat er gemotiveerd voor wordt gekozen om een bepaalde best practice separaat uit de markt te betrekken. Dit betekent niet dat dit impact heeft op de verder uitvoering van de Overeenkomst.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
117	Conformiteitsverklaring GUE 36	Als de organisatie wel de consultants heeft die de ervaring hebben om aan deze eis te voldoen, echter de organisatie heeft deze projecten niet zelf in opdracht(en) gehad, voldoe je dan aan deze eis?	Deze GUE 36 gaat niet over Consultants, maar over een aantoonbaar level 4-implementatie van IT4IT met betrekking tot de genoemde best practices.
118	Prijzenblad Dimensionering:	Hier wordt ervan uitgegaan dat alle concurrerende systemen dezelfde definitie hebben van iemand die een licentie nodig heeft. Hoe kun je aangeven dat je wellicht minder (of voor anderen wellicht meer) licenties nodig hebt, omdat in onze definitie je minder (of voor anderen wellicht meer) licenties nodig hebt?	Het is voor de Aanbesteden dienst niet mogelijk per best practice een dimensionering aan te geven. Dit tabblad dient als handvat voor de Inschrijver om een zo goed mogelijke aanbidding te doen en om de offertes van alle Inschrijvers objectief te kunnen beoordelen. Zoals aangegeven in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document wordt in overleg met de Opdrachtnemer gezamenlijk afgestemd op welke o.a. de Abonnementen voor 500 Behandelen worden afgenomen. Opdrachtgever verwacht door het verdelen van deze Abonnementen en zo goed mogelijke dekking te hebben voor de 13 best practices. Bij een tekort worden extra Abonnementen verworven; een teveel aan Abonnementen is voor risico voor de Opdrachtgever.
119	Prijzenblad 1b	Als je licentie in zijn geheel voorziet in het gebruik van alle genoemde best practices (1 t/m 21), hoe dient men dan deze gescheiden prijsopgave gedeelten in te vullen?	Inschrijver kan deze informatie opnemen in Bijlage XVI bij GUE 124
120	Prijzenblad 3	Hier wordt uitgegaan van een zelfde hoeveelheid consultancy dagen voor alle concurrerende systemen, terwijl in de praktijk verschillen van een factor 3 a 4 worden waargenomen. Hoe kun je dat in het prijzenblad aangeven?	Dit is niet mogelijk. De dimensionering in dit tabblad dient als handvat voor de Inschrijver om een zo goed mogelijke aanbidding te doen en om de offertes van alle Inschrijvers objectief te kunnen beoordelen. Doel van de Opdrachtnemer is om Dagtarieven en vast te stellen. In geval er meer Consultancy benodigd is, dan wordt deze separaat afgeroepen.
121	Algemene vraag	In de huidige versie van Nora (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) is een USM (Unified Service Management) compliancy vereist. Dit doet vermoeden dat het aan te bieden systeem aan de USM vereisten moet voldoen. Vandaar de vraag; Dient het aangeboden systeem USM gecertificeerd te zijn?	Nee; wel aan een aantoonbaar level 4 implementatie van IT4IT (GUE 36).
122	Aansluitvoorwaarden Marktconsultatie	Het zou behulpzaam zijn als ook van een Docker container gebruikgemaakt zou mogen worden, of alternatief dat het backup-mechanisme de MySQL database zou mogen ondersteunen, is dat mogelijk?	Het aanbod is OpenShift.
123	Beschrijvend document , p6	Kunt u aangeven of de ondersteunende dienstonderdelen meegenomen zijn in het aantal behandelen? Mogen deze dienstonderdelen alle gegevens in de ITSM-oplossing inzien?	Ja Nee, zie GUE 115 BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht 1.1.
124	Beschrijvend document , p5	In paragraaf 2.3 stelt u dat “de organisatie van de Belastingdienst in beweging is en aan verandering onderhevig”. Kunt u aangeven welke veranderingen de aanbestedende dienst voorziet gegeven de scope van deze uitvraag?	De directie IV zit in een strategische transitie met als 3 hoofddoelen; Top3 IT-werkgever, 99,9% beschikbaarheid, tijdige en kort cyclische levering. Daarbij wordt de organisatie gemoderniseerd en geïntegreerd tot één integraal werkende en samenhangende IV organisatie met op DevOps wijze voortgebrachte en beheerde consumeerbare producten.
125	Beschrijvend document , p7	Hoeveel omgevingen verwacht de aanbestedende dienst in haar OTAP opstelling?	Minimaal 4 (1 in O, 1 in O, 1 in A en 1 in P per logisch gescheiden omgeving.
126	Beschrijvend document , p7	Zijn Douane en Toeslagen meegenomen in het aantal behandelen? Mogen deze alle gegevens in de ITSM oplossing inzien?	Ja Nee, zie GUE 115 BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht 1.1
127	Beschrijvend document, p8	In paragraaf 2.4.1 beschrijft u dat de ‘Aanbestedende dienst zich het recht behoudt om optionele best practices die binnen de scope van de aanbesteding vallen, door middel van een separaat verwervingstraject in de markt uit te zetten’ en licht u toe dat ‘Het besluit om een separaat verwervingstraject te starten wordt niet lichtzinnig genomen’. Kunt u aangeven wat uw criteria zijn om een dergelijke beslissing te nemen? En bent u van plan om Opdrachtnemer, als inhoudelijk expert op het gebied van de gekozen ITSM-oplossing, ook in eerste instantie hierover te consulteren?	De criteria staan in deze tekst vermeld: • “Aanvullende beveiligingseisen die nu niet voorzien zijn; • Wetgevingskaders waaraan de Opdrachtgever zich moet houden en een best practice daar aantoonbaar niet aan voldoet.” Er zal altijd met Opdrachtnemer eerst gekeken worden of binnen de contract constraints de Opdrachtnemer bovenstaande kan invullen.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
128	Beschrijvend document, p8	In tegenstelling tot de marktconsultatie heeft u bij de definitieve uitvraag de ondersteuning bij verandermanagement in relatie tot deze opdracht buiten scope geplaatst. Ons inziens is juist het verandermanagement een essentiële factor om een succesvolle implementatie neer te kunnen zetten. Kunt u (a) aangeven wat uw overwegingen hiervoor zijn geweest om deze werkzaamheden voor Opdrachtnemer buiten scope te plaatsen? (b) Kunt u aangeven hoe u het verandermanagement onder uw eigen verantwoordelijkheid denkt vorm te geven? (c) in hoeverre dit verschilt van het in kerncompetentie 5 door u gevraagde expertise van 'het met goed gevolg meenemen van de gebruikersorganisatie' vanuit het perspectief Consultancy?	Bij de Belastingdienst lopen meerdere trajecten parallel die leiden tot veranderingen. Vandaar dat de inhuur van expertise voor organizational change op een andere manier wordt vormgegeven.
129	Beschrijvend document, p9	De aanbestedende dienst wil 1 Inschrijver met één overeenkomst. Is de aanbestedende dienst bereid om een aanvullend document te tekenen, het User Acceptance Form, tussen de Opdrachtgever en de fabrikant, zoals gebruikelijk bij SaaS dienstverlening?	Dit is akkoord zolang (blijvend) wordt voldaan aan de voorwaarden van de Overeenkomst. Zie ook het bepaalde in artikel 5.9 van de Overeenkomst. Dit artikel is onverminderd van toepassing.
130	Beschrijvend document, p4	Een contracttermijn van 20 jaar is in de snel veranderende SaaS wereld een erg lange termijn. Is Opdrachtgever bereid een contracttermijn voor 10 jaar te hanteren?	Nee.
131	Bijlage A, pagina 6	Hoe ziet de aanbestedende dienst de (logische) scheiding tussen de nationale helpdesk Douane en de Belastingdienst voor zich? Zijn er specifieke security vereisten om data te scheiden? Of mogen beide partijen (afhankelijk van de rol van de gebruiker) inzicht hebben in alle data binnen het platform?	Het moet mogelijk zijn met aparte logisch gescheiden inrichtingen te werken voor NHD en IV (NHD is veel kleiner dan IV) en data moet kunnen wfhorden gescheiden (vandaar ook RBAC over niet alleen functionaliteit maar ook data zoals beschreven in GUE 46). Gebruikers van NHD en de Belastingdienst mogen geen inzicht hebben in elkaars data.
132	Bijlage A, pagina 6	Zijn de in te richten processen van de Douane en de Belastingdienst in de SOLL situatie gelijk? Zo nee, kan de aanbestedende dienst aangeven waar afwijkingen worden verwacht?	Nee; deze processen zijn niet gelijk. Op dit moment niet
133	Bijlage A, pagina 6	Het uitgangspunt van aanbestedende dienst is om zo veel mogelijk out of the box te willen gebruik maken van het nieuwe ITSM-platform. Is onze aanname correct dat de aanbestedende dienst dan bereid is om haar processen zo veel als mogelijk aan te passen naar de inrichting van de processen en standaarden zoals vastgelegd in de tool?	Dat klopt.
134	Bijlage A, pagina 6	Zijn de huidige ingerichte processen door Opdrachtgever beschreven en bent u bereid om deze processen tijdens de aanbestedingsfase te delen?	Deze zijn beschreven, maar wordt niet als relevant geacht voor deze aanbesteding om deze te delen.
135	Bijlage A, pagina 6	Begrijpen wij goed dat Flexera alleen als bron zal worden gebruikt voor de Software assets?	Flexera wordt voornamelijk als doelplatform gebruikt m.b.t. SAM.
136	Bijlage A, pagina 6	Op welke manier voorziet de aanbestedende dienst de IT assets, niet zijnde software assets, in kaart te brengen?	Op dit moment wordt daarvoor SAP gebruikt.
137	Bijlage A, pagina 6	Verwacht de aanbestedende dienst dat de nieuwe ITSM oplossing ook in Discovery functionaliteit zal voorzien?	Ja; Discovery word gezien als onderdeel van Service Configuration Management en is daarmee onderdeel van de scope van de opdracht.
138	Bijlage A, pagina 6	Onder andere in paragraaf 1.3.2 stelt u dat u verwacht dat er naadloze en betrouwbare koppelingen tussen de ITSM-oplossing en de betreffende applicaties gerealiseerd moeten worden. Kan de aanbestedende dienst in één integraal overzicht aangeven welke verwachte integraties in de SOLL-situatie dienen te worden gerealiseerd of waar u integratiemogelijkheden verwacht en welke data er verwacht wordt uit te wisselen?	Nee, zie Wens 2 voor meer informatie.
139	Bijlage A, pagina 5	In de SOLL-situatie staat dat de IT-beheer processen op basis van ITIL4 ingericht zijn. Vervolgens wordt IT4IT genoemd. Hoe ziet de Opdrachtgever out-of-the-box ITIL4 processen samenwerken met IT4IT?	Opdrachtgever conformeert zich aan best practises van de Inschrijver/Opdrachtnemer, met als uitgangspunten ITIL4 en IT4IT. The IT4IT Reference Architecture and ITIL are complementary. ITIL is a process and capability-based framework that provides best practice guidance for IT Service Management. The IT4IT Standard provides an information (data-driven) model and reference architecture that offers prescriptive guidance across IT management. The IT4IT Standard provides a foundation upon which best practice-based process models like ITIL may run. bron: open group

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
140	Bijlage A, pagina 8	In paragraaf 1.5 beschrijft u de beoogde projectinrichting. Daarin is ook een stuurgroep onderkend. Kunt u aangeven wie er vanuit de Opdrachtnemer en Opdrachtgever zitting gaat nemen in de stuurgroep?	U kunt zich beperken tot de governance aan de leverancierzijde. Dit betekent dat u veelvuldig schakelt met de RTE (verantwoordelijk voor de voortbrenging) en het verantwoordelijk afdelingshoofd van de leverancierorganisatie en verantwoordelijk teammanager (de manager waar de medewerkers functioneel onder vallen). Het afdelingshoofd van de leverancierorganisatie en de RTE zullen deel uitmaken van de totale programma governance. Wie dit invult aan de kant van Opdrachtnemer is uiteraard te bepalen door Opdrachtnemer.
141	Bijlage A, pagina 24	"De ITSM oplossing voldoet aan AVG wetgeving". Kunt u specifiek maken welke eisen u hieraan stelt? Houdt dit bijvoorbeeld in het verwijderen van bepaalde data na een bepaalde periode?	Nee
142	Bijlage A, pagina 25	"De ITSM oplossing is gebouwd conform privacy by design". Kan de Opdrachtgever hier specificaties voor aanleveren?	Nee. Opdrachtnemer neemt een standaard ITSM-oplossing af. Deze specificaties zijn van de Fabrikant/Opdrachtnemer.
143	Bijlage A, pagina 10 GUE1 / GUE2	Kan de aanbestedende dienst onderstaande zaken toelichten om duidelijk te krijgen wat er bedoeld wordt met een logisch gescheiden omgeving: a) Waar moet deze aan voldoen? b) Mogen sommige gebruikers sommige zaken niet zien of is het bijvoorbeeld meer bedoeld om vanuit een rapportage oogpunt onderscheid te kunnen maken?	a. Gebruikers mogen elkaars data niet in kunnen zien. b. Niet alle Gebruikers hebben toegang tot dezelfde Gegevens.
144	Bijlage a, Pagina 12, W2	Kan de aanbestedende dienst aangeven waar BigFix voor wordt gebruikt?	BigFix wordt gebruikt voor Asset en licentie management voor Programmatuur welke niet door Flexera wordt geleverd (bijvoorbeeld voor mainframeprogrammatuur. In die gevallen rapporteert BigFix aan Flexera.
145	Bijlage a, Pagina 12, W2	Is de aanname juist dat Atlassian JIRA, JIRA Software betreft en niet Jira ITSM?	Ja
146	Bijlage a, Pagina 5	Kan de aanbestedende dienst aangeven per koppeling: A) wat het doel/rationale of noodzaak is van de specifieke integratie is? B) welke data dit betreft?	Nee
147	Bijlage A, pagina 18, GUE55	Hebben de niet-productie omgevingen toegang tot het internet? Zo ja, is het toegestaan om verbindingen tot stand te brengen tussen de niet-productie omgeving en de productie omgeving om zodoende releases uit te kunnen rollen?	Nee
148	Bijlage 2, pagina 9	"Zolang de Prestatie on-premises bij de Opdrachtgever draait, is Opdrachtgever niet verplicht de meest recente versie van de Programmatuur in gebruik te nemen." Het huidige beleid van bepaalde ITSM oplossingen is om de meest recente en de direct voorgaande te ondersteunen. Is de Opdrachtgever bereid om minimaal twee versies bij te blijven gezien het ondersteuningsbeleid?	Excuses voor het misverstand. Hiermee wordt bedoeld hetgeen in UE 74. is opgenomen: "Opdrachtnemer verplicht zich om tenminste Onderhoud & Support te verlenen op de voorlaatste (versie n-1) en nieuwste versie (versie n) van de ITSM-oplossing."
149	Bijlage V Klantreferenties	In kerncompetentie 4 wordt gevraagd naar Technisch beheer. Kunt u aangeven wat voor soort technisch beheer u naar op zoek bent: a) Is dit technisch applicatiebeheer? b) Technisch beheer achterliggende infrastructuur?	Zie Bijlage 7 rolbeschrijving, 1.1 waar de rol Technisch beheer is uitgeschreven en ICT-begrippenlijst 1.1.
150	Bijlage V Klantreferenties	In kerncompetentie 5 wordt gevraagd "Vanuit Consultancy het met goed gevolg meenemen van de gebruikersorganisatie". Doelt u hier op Organizational Change Management of op andere vormen van meenemen? Aan aanbestedende dienst het verzoek dit "meenemen van de gebruikersorganisatie" nader te specificeren.	Tijdens de Agile aanpak moeten de Consultants afstemmen met de vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie. Het is niet de bedoeling dat tijdens bijvoorbeeld een demo de gebruikersorganisatie verrast wordt met de wijze waarop de Consultant een vraag heeft geïnterpreteerd.
151	Bijlage 2, pagina 12	In 11.2 staat "Uitgangspunt hierbij is dat de feitelijke Implementatie zal plaatsvinden door de Opdrachtgever". In 11.5 staat "Opdrachtnemer is verplicht om het door Opdrachtgever geaccepteerde Implementatieplan uit te voeren." Kan de Opdrachtgever uitsluitend geven wie dit plan opstelt?	Excuses voor de ontstane verwarring. Het idee is als volgt: - Bij Inschrijving wordt door de Opdrachtnemer een concept opgeleverd, dit vormt de basis van het vervolg; - Na gunning werken Partijen dit gezamenlijk uit en komen tot overeenstemming (bij staken van stemmen beslist de Opdrachtgever); - Opdrachtgever stelt het Implementatieplan formeel vast; - Opdrachtnemer onder aansturing van Opdrachtgever voert het uit. -
152	Bijlage VIII Prijzenformulier	In het prijzenformulier staat een aantal "Actieve behandelingen in Ontwikkel-, Test- & Acceptatieomgeving" gespecificeerd. Kan er van uit gegaan worden dat deze behandelingen uitsluitend actief zijn om te ontwikkelen/testen/accepteren en zij dus geen aanvragen/incidenten/problemen van eindgebruikers in dit systeem behandelen?	De ITSM-oplossing wordt ingezet voor alle systemen van IV, inclusief de OTA en Prod. Daarnaast is de OTA van de ITSM-oplossing nodig om gewijzigde functionaliteit van de ITSM-oplossing (inclusief Bug en Fixes) te testen. Behandelingen in Prod kunnen worden ingezet voor het test in de OTA-omgeving,

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
153	Bijlage VIII Prijzenformulier	In het tabblad “Dimensionering” staat een migratie van on-premise naar de cloud van 4 jaar vermeld. Waar is deze migratietermijn van 4 jaar op gebaseerd? Is Opdrachtgever voornemens deze 4 jaar te hanteren, of kan deze termijn ook teruggebracht worden?	Dat is een expert inschatting. Indien de benodigde uitwerking van de regelgeving het mogelijk maakt, is een eerdere migratie naar Cloud mogelijk.
154	Bijlage VIII Prijzenformulier	In het tabblad “Dimensionering” lijkt het alsof gedurende jaar 3 tot en met 6 zowel on premise als in de cloud wordt gedraaid. Is het inderdaad de verwachting van Opdrachtgever dat er 2 omgevingen in de lucht moeten blijven gedurende die 4 jaar? Zo nee: kunt u aangeven wat de reden is dat er dubbele omgevingen actief moeten blijven en of deze beiden identiek moeten zijn?	Ja
155	Bijlage VIII Prijzenformulier	In het tabblad “Dimensionering” staat dat in de eerste jaren al 40.000 eindgebruikers gebruik gaan maken van het platform, terwijl het aantal behandelaren nog relatief laag is. Waar verwacht Opdrachtgever de stijging in behandelaren vandaan te komen (gaat van 500 naar 4.000 met hetzelfde aantal eindgebruikers)?	Dit heeft te maken met aantal operationele processen. Hoe meer processen operationeel worden, hoe meer, naar verwachting, Behandelaren gebruik gaan maken van de ITSM-oplossing.
156	Generiek	In hoeverre kunnen we ons aansluiten bij nieuwe manieren van werken waarbij zowel op locatie als op afstand gewerkt kan worden? Is het mogelijk dat het team consultants op afstand kan werken aan de on-premise en cloud installatie?	De ervaring leert dat met andere delen van de organisatie waar Agile wordt gewerkt, in samenwerking met een externe leverancier, dat het meest effectief wordt gewerkt als men vanuit dezelfde locatie werkt. Zeker in de eerste fasen waarin ook nog een heel stuk teamvorming moet plaatsvinden. Daarnaast moet er kennisoverdracht plaatsvinden van de Consultants naar de interne medewerkers. Dat werkt alleen effectief als men fysiek bij elkaar zit. Het kan zijn dat als het team redelijk op elkaar ingespeeld is er mogelijkheden ontstaan om ook bepaalde taken remote uit te voeren. Dit mag alleen na expliciete toestemming van de Opdrachtgever en zeker niet voor de volledige inzet.
157	Generiek	Welke, mogelijk privacygevoelige, data, buiten data die al in de Active Directory is opgeslagen, is Opdrachtgever voornemens om op te slaan in het ITSM systeem?	In de Agile werkwijze zullen de invulling van de processen vorm worden gegeven en daarmee ook welke data wordt vastgelegd.
158	Bijlage 19, tabblad wensen	Kan de Opdrachtgever de activiteiten specificeren die verwacht worden (Wensen) van de Opdrachtnemer bij het ‘op eigen locatie’ laten zien van de geschetste ITSM-koppelingen?	Wens 2 gaat over standaardkoppelingen die in uw ITSM-oplossing al aanwezig zijn (dus niet koppelingen die nog helemaal ontwikkeld moeten worden bijvoorbeeld op basis van rest). U hoeft op uw eigen locatie alleen voor de koppelingen waarvan u aangeeft dat u die standaard beschikbaar heeft te laten zien dat deze inderdaad aanwezig zijn en functioneel doen wat u bij de beantwoording van Wens 2 beschrijft.
159	Bijlage 19, tabblad eisen	Kan de Opdrachtgever de activiteiten specificeren die verwacht worden (Eisen) van de Opdrachtnemer bij het ‘op locatie van de Inschrijver’ van de overige processen?	Zie hiervoor Bijlage 19 Testplan ITSM-oplossing
160	Bijlage 19, tabblad Wensen	In wens 2 staat “Additionele systemen”. Hoe verwacht aanbestedende dienst dat Opdrachtgever de genoemde additionele systemen – die ons onbekend zijn – werkend te demonstreren en hoe gaat u hierop beoordelen? Heeft u een overzicht van deze additionele systemen?	Dat is aan de Inschrijver. Nee; het is een validatie van wat de Inschrijver antwoord.
161	Bijlage VIII Prijzenformulier	Kunnen de “Unieke actieve behandelaren in Productieomgeving” in de tabbladen rondom Gebruiksrecht als minimum aantallen beschouwd worden, of verwacht Opdrachtgever dat deze aantallen ook naar beneden bijgesteld kunnen worden? Zo ja: wat is het minimum aantal actieve behandelaren dat Opdrachtgever hanteert?	Het betreft een expertschatting die zowel hoger als lager kan uitvallen.
162	Bijlage VIII Prijzenformulier	Actieve behandelaren. Zijn dat alleen de personen die op de helpdesk tickets oppakken of zijn dat ook medewerkers die uitsluitend op zaken toestemming moeten geven (bijvoorbeeld leidinggevend)? Zo ja: kunt u aangeven om hoe veel medewerkers dit gaat?	Bijlage 1 ICT Begrippenlijst 1.1
163	Bijlage A, pagina 6	Van de Opdrachtnemer wordt naast de inbreng in de feitelijke installatie en configuratie van de ITSM-oplossing, verwacht dat zij de Belastingdienst adviseert over inrichtingskeuzes, aanpak en volgorde van inrichting. Betreft het hier een inspanningsverplichting of een resultaatsverplichting. Indien het een resultaatsverplichting betreft, kunt u dan aangeven welke deliverables u daadwerkelijk van Opdrachtnemer verwacht?	Het betreft hier een inspanningsverplichting.
164	Beschrijvend document, p22	In hoofdstuk 5.4.1. is opgenomen: indien een Inschrijver om gegronde redenen niet in staat is om te voldoen aan de gestelde eisen inzake financieel economische draagkracht dan kan Inschrijver na toestemming van de Aanbestedende dienst volstaan met alternatieve bewijsstukken. Welke alternatieve bewijsstukken kunnen hiervoor dienen?	Een alternatief bewijsstuk is een bankgarantie.
165	Bijlage A, pagina 5	De SOLL wordt gerealiseerd o.a. wanneer DevOps teams de mogelijkheid hebben om te integreren met de ITSM-oplossing. Wat wordt in deze context exact met integratie bedoeld?	Het gaat om koppelingen tussen Software Delivery Platform en de ITSM oplossing t.b.v. het uitwisselen van Gegevens.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
166	Beschrijvend document, hoofdstuk 7, p33	In hoofdstuk 7 geeft u een overzicht weer van de gepubliceerde bijlages. Echter, vinden wij op Tendered volgende bijlages niet terug: - Bijlage XII: bij GUE 35 Ontwerp van de ITSM-oplossing - Bijlage XIII: bij GUE 107 Toelichting Beveiligingsbeleid - Bijlage XIV: bij GUE 113 Toelichting m.b.t. authenticatie - Bijlage XV: bij GUE 121 Bewijs verwerken Gegevens in EU Landen - Bijlage XVI: bij GUE 124 Toelichting Prijzenformulier - Bijlage XVII: bij GUE 128 concept SLA Kan aanbestedende dienst aangeven waar deze staan of deze ontbrekende bijlages alsnog publiceren?	Voor deze bijlagen zijn/worden geen templates beschikbaar gesteld; Inschrijver is vrij om deze zelf op te stellen.
167	Beschrijvend document, hoofdstuk 3.2.1., p11	Is het mogelijk voor Inschrijver om voor de tweede nota van inlichtingen nieuwe vragen (dus niet enkel verdiepende vragen op de eerste ronde verstrekte antwoorden) aan te leveren?	Ja; dit is mogelijk
168	Beschrijvend document, hoofdstuk 5.3, p20	Is ondertekening middels een digitale handtekening toegestaan?	Ja, dit is toegestaan, zolang wordt voldaan aan de eisen omtrent de vertegenwoordigingsbevoegdheid.
169	Beschrijvend document, hoofdstuk 4.2.6., p18	Hier beschrijft u de beoordelingswijze van de Wensen. Echter is het onderscheid in betekenis voor Inschrijver niet geheel duidelijk. Wanneer is een wens voldoende en wanneer is een wens volledig onderbouwd? Kan Aanbestedende Dienst de beoordelingswijze uitgebreider uiteenzetten?	De Aanbestedende dienst is van mening dat in het Beschrijvend document dit voldoende is beantwoord; bij de betreffende Wensen in Bijlage A zijn de beoordelingscriteria opgenomen.
170	Beschrijvend document, hoofdstuk 5.8.1., p27/27	Hier geeft u in een tabel overzichtelijk weer welke documenten Inschrijver moet indienen bij inschrijving. Echter, komt deze tabel niet overeen met de bijlages die beschreven staan in de kaders bij VE12 en VE 13. Kan aanbestedende dienst aangeven welke documenten bij inschrijving ingediend moeten worden?	In 'Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1' is tabel 6 juist weergegeven. De aanpassingen zijn rode tekst aangegeven.
171	Bijlage VII Conformiteitenlijst	VE4 stelt dat er geen voorwaarden aan de inschrijving verbonden mogen zijn. In een dergelijk complexe situatie zullen er echter altijd voorwaarden aan elke inschrijving verbonden zijn. Zo zal een generieke voorwaarde voor alle Inschrijvers altijd zijn "de benodigde hardware voor on-premise hosting moet beschikbaar zijn voorafgaand aan de installatie". Kan dit lid geschrapt worden? Indien niet: kunnen Inschrijvers er van uit gaan dat hier in redelijkheid en billijkheid mee omgegaan zal worden?	Nee, dit zal niet worden geschrapt. Het door Inschrijver omschreven randvoorwaarde (de Apparatuur moet wel beschikbaar zijn) is vanzelfsprekend waar. Inschrijvers mogen er dan ook vanuit gaan dat de door Opdrachtgever te faciliteren zaken, zoals het ter beschikking stellen van benodigde Apparatuur, worden gefaciliteerd. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de Opdrachtgever. Dat is evenwel niet hetzelfde als de hier bedoelde voorwaarden. Het is niet toegestaan om aan de Inschrijving voorwaarden te verbinden."
172	Bijlage A, UE9	UE9 schrijft voor dat er geen gegevens die herleidbaar zijn naar natuurlijke personen gebruikt mogen worden in de test omgeving. Geldt dit ook voor user accounts? En geldt dit alleen tijdens het testen t.b.v. de gunningstest, of ook in de uiteindelijke OTAP straat?	Gegevens die te relateren zijn aan de Belastingdienst of haar medewerkers mogen zonder expliciete toestemming van de Opdrachtgever niet buiten de ITSM-oplossing verwerkt worden. Dat geldt uiteraard ook voor Persoonsgegevens. Productiegegevens worden alleen in de Productieomgeving verwerkt. Buiten de Productieomgeving zijn de Gegevens, conform marktstandaarden, bijvoorbeeld die van de NCSC, gepseudonimiseerd of geanonimiseerd. Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever vooraf inzicht in hoe dit plaats vindt.
173	Bijlage A, UE23	Voor het voldoen aan UE23 bij de on-premise situatie is Opdrachtnemer afhankelijk van de hostingpartij van Opdrachtgever. Kan dit in UE23 expliciet vermeld worden door Opdrachtgever? Zo niet: hoe kan hier wel de gewenste transparantie over gecreëerd worden?	Conform UE 23 worden hier afspraken over gemaakt in een DAP met de Belastingdienst vastgelegd.
174	Bijlage A, UE25	Kan de Opdrachtgever het A&P testplan met Inschrijvers delen?	Nee. Dat wordt gedeeld op het moment dat dit actueel is.
175	Bijlage A, UE27, UE28, UE30	Er bestaat een discrepantie tussen de eisen UE27, UE 28 en UE30 tussen "BIJLAGE A Specificatie van de opdracht" en de "Bijlage VII Conformiteitenlijst". Mogen Inschrijvers er van uit gaan dat de "BIJLAGE A Specificatie van de opdracht" leidend is en Bijlage VII Conformiteitenlijst aangepast gaat worden?	Ja, dit is juist. Zie de aanpassing (in rode tekst) in Bijlage VII Conformiteitenlijst 1.1.
176	Bijlage A, UE31, UE 32, UE33, UE34, UE35	Wanneer hosting bij een derde partij wordt belegd, is het moeilijker om aan deze eisen te voldoen. Is het mogelijk deze eisen te herschrijven naar: "Opdrachtnemer werkt met Opdrachtgever en derde partij samen om te komen tot"? Indien dit niet mogelijk is: hoe ziet de Opdrachtgever de afhankelijkheid van Opdrachtnemer in relatie tot de hostingpartij?	Dit is nu niet aan te geven; afspraken hierover worden in een DAP met de Belastingdienst vastgelegd.
177	Bijlage A, UE66	Kan Opdrachtgever specificeren wat zij precies bedoelt met werkplekomgeving? Is het, bijvoorbeeld, mogelijk om met deze omgeving van afstand in te loggen op het ITSM systeem?	Hiermee wordt bedoeld dat de activiteiten worden verricht op een werkplek van de Belastingdienst, dus niet op een werkplek van de Opdrachtnemer.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
178	Bijlage A, UE8o	De hosting wordt door Opdrachtgever belegd bij een derde partij of in eigen beheer gedaan. Wat is de visie van Opdrachtgever van de relatie hostingpartij vs. Opdrachtnemer in het licht van beschikbaarheid?	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk.
179	Bijlage A, UE81 en UE82	Hoe verwacht Opdrachtgever dat de kosten van een dergelijke helpdesk opgenomen gaan worden in het pricing formulier en is de verwachting dat deze helpdesk 1 ^e , 2 ^e of 3 ^e lijns ondersteuning gaat verlenen?	Dit is onderdeel van Onderhoud & Support
180	Bijlage A, GUE4	Voor het maken van backups zal de samenwerking gezocht moeten worden tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de hostingpartij. Deelt Opdrachtgever dit ook en is het de verwachting van Opdrachtgever dat het ITSM systeem zichzelf zelfstandig kan backupperen?	Ja
181	Bijlage A, GUE121	Welk type bewijs wil Opdrachtgever hier van zien?	Het bewijs is voor de Inschrijver vormvrij; uit het bewijs moet blijken dat Inschrijver aan GUE 121 voldoet.
182	Bijlage A, GUE129	Welke financiële overzichten verwacht Opdrachtgever uit het ITSM systeem te kunnen verkrijgen?	Eis is vervallen
183	Bijlage A, GUE13	Een chatbot kan zeker meerwaarde bieden in de interactie met de eindgebruikers. Is Opdrachtgever bereid de eis voor een chatbot te laten vallen als daardoor de prijs significant lager wordt? Is het voor Opdrachtgever, bijvoorbeeld, een optie om dit pas na 3 jaar te activeren?	Nee Nee
184	Bijlage A, 1.3.2	Om tot een correcte aanbieding te komen met betrekking tot de additionele best practices is meer informatie benodigd omtrent de grootte van Opdrachtgever. Kunt u inzicht geven in de volgende items: - Aantal fysieke servers - Aantal virtuele servers - Aantal end user computing devices - Aantal containers - Aantal network devices - Aantal mobile devices Aantal gebruikers project management	Dit zijn op dit moment ongeveer: Aantal fysieke servers 2.500 Aantal virtuele servers 25.000 Aantal end user computing devices 50.000 Aantal containers 320 Aantal network devices 4.500 Aantal mobile devices 72.000 Aan deze aantallen kunnen geen rechten ontleend worden
185	Bijlage A, 1.3.2	Kan Opdrachtgever specificeren wat zij verstaat onder “Deployment Management”? Kan hier onder verstaan worden de koppeling naar, bijvoorbeeld, Azure DevOps of Jira DevOps?	Dat is juist
186	Conformiteitenlijst	Het lettertype “Rijksoverheid” is niet een “standaard” business lettertype. Alle woorden zijn aan elkaar geschreven, zoals dit. Kan dit aangepast worden?	Nee
187	GUE 96	Bedoelt Opdrachtgever dat alle data binnen de EU blijft en dat alleen EU (geen USA of ander werelddeel) personeel werkt aan incident tickets die de Belastingdienst registreert, in geval er iets mis is met de cloud ITSM omgeving? Vraagt Opdrachtgever hier ook om data anonimisatie functionaliteit, zodat men kan voldoen aan de AVG – Recht om vergeten te worden?	Nee, het is wel toegestaan dat er buiten de EU aan een Incident wordt gewerkt mits de data de EU blijft. Nee
188	Bijlage VIII Prijsformulier	In het tabblad “Dimensionering” staan kengetallen rondom de huidige incidenten/problemen/... Is het de verwachting van de klant dat deze allemaal gemigreerd moeten worden? Zo ja: betreft het alleen gesloten tickets, of ook openstaande tickets?	Aantallen zijn een indicatie van de omvang. Naar verwachting worden alleen openstaande Incidenten en Problemen gemigreerd.
189	Bijlage VIII Prijsformulier	Is het de verwachting van de Opdrachtgever dat behandelaars tijdens de migratieperiode naar de cloud zowel in het on-premise systeem als in het cloud systeem hun taken moeten vervullen? Zo nee: wat is de verwachting van Opdrachtgever dan?	Ja; dat is de verwachting
190	Bijlage 2, p6	Uit artikel 2.1 volgt dat de Verwerving van de prestatie en het uit te voeren Onderhoud & Support een resultaatsverplichting betreft. Hoewel uiteindelijk een resultaat zal moeten worden geleverd betreft de dienstverlening in de kern een inspanningsverplichting. Wij verzoeken u derhalve om in dit artikel op te nemen dat de verwerving van de prestatie en het uit te voeren onderhoud & support een inspanningsverplichting betreft. Kunt u daarmee instemmen?	De zinssnede “Het betreft een resultaatsverplichting.” in artikel 2.1. zal worden verwijderd.
191	Bijlage 2, p7	Uit art. 2.10 van de Overeenkomst blijkt dat de Nota van Inlichtingen niet prevaleert ten opzichte van de Overeenkomst. Dit acht Opdrachtnemer niet redelijk, aangezien mogelijke afwijkingen van de Overeenkomst o.g.v. van de Nota van Inlichtingen hierdoor niet prevaleren ten opzichte van de Overeenkomst, terwijl dit wel de bedoeling is. Derhalve verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever om de volgende rangordebepaling overeen te komen: de Nota van Inlichtingen; de Overeenkomst; Nadere Overeenkomst(en), inclusief Bijlagen; Aanbestedingsstukken met Kenmerk IUC21-055; De definitieve inschrijving van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Bent u hiertoe bereid? Indien u niet bereid bent om de bovenstaande rangordebepaling op te nemen in de Overeenkomst, kunt dan garanderen dat de aanpassingen o.g.v. van de Nota van Inlichtingen worden opgenomen in de Overeenkomst?	Ja, wij garanderen dat alle wijzigingen die voortvloeien uit de Nota’s van Inlichtingen worden verwerkt in de Overeenkomst voordat tot ondertekening wordt overgegaan. Opdrachtnemer krijgt ook de kans om dit zelf te controleren.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
192	Bijlage 2, p8	Verplichting rondom transitie (art. 2.12, tweede zin) Op grond van dit artikel dient Opdrachtnemer op aanvraag van Opdrachtgever optimaal mee te werken aan een eventuele Retransitie naar een opvolgende Opdrachtnemer teneinde deze succesvol te laten verlopen. Bij een eventuele transitieperiode kan Opdrachtnemer te maken krijgen met omstandigheden die buiten haar invloedsfeer liggen. Opdrachtnemer stelt om voorgaande redenen dan ook voor artikel 2.12, tweede zin als volgt te wijzigen: “Opdrachtnemer zal op aanvraag van Opdrachtgever voor zover redelijkerwijs van haar kan worden gevergd meewerken aan een eventuele Retransitie (...)”. Kunt u hiermee instemmen?	Nee
193	Bijlage 2, p8	Tussentijdse opzegmogelijkheid (art. 3.2) Ingevolge artikel 3.2 zijn partijen bevoegd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twee (2) jaar. Op grond van voor ons geldende wet- en regelgeving (zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid) dienen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen als de geldende wet- en/of regelgeving, waaronder ook gedrags- en beroepsregels, daartoe noopt. Een opzegtermijn van ten minste twee (2) jaar is derhalve te lang. Graag vernemen wij of u bereid bent om in aanvulling op artikel 3.2, de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen: “Onverlet het bepaalde in dit artikel kan de Overeenkomst door Opdrachtnemer schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzeggingstermijn indien en voor zover een gedrags- en/of beroepsregel daartoe noopt.” Kunt u hiermee instemmen?	Nee, hier kan niet mee worden ingestemd. Artikel 3.2. biedt reeds de mogelijkheid voor beide Partijen om de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 2 jaar. Dit heeft te maken met zowel een nieuwe verwerving (aanbesteding) van een vervangende oplossing, alsmede een complexe en lange migratietijd. Het artikel blijft ongewijzigd.
194	Bijlage 2, p9	Gebruiksrechten (art. 5, 5.6) Artikel 5 gaat over de Gebruiksrechten van Opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de ITSM-oplossing. Graag treden wij met u nader in overleg over de toepasselijke gebruiksvoorwaarden. Bent u hiertoe eventueel bereid?	Behoudens het bepaalde in artikel 5.9 niet. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om een onderhandeling te voeren over de gebruiksrechten. In de aanbesteding is het beoogd gebruik duidelijk omschreven. Het is aan Opdrachtnemer om hier een passend aanbod op te doen qua gebruiksrechten. In artikel 5.9 is geregeld dat ook voorwaarden van de uiteindelijk rechthebbende (fabrikant) gebruikt mogen worden, mits (!) wordt voldaan aan de daarin gestelde voorwaarden. Dit betekent concreet dat het aan Opdrachtnemer is om ervoor te zorgen dat de gebruiksrechten passend zijn voor de onderhavige opdracht.
195	Bijlage 2, p10	Artikel 8.3 (Gebreken samenwerking met andere programmatuur of apparatuur) In artikel 8.3 is opgenomen dat Opdrachtnemer aansprakelijk kan zijn voor kosten indien blijkt dat niet in samenhang functioneren toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat zulks uitsluitend het geval is indien het niet goed in samenhang functioneren een toerekenbare tekortkoming zijdens Opdrachtnemer is?	Dit is reeds geborgd in artikel 8.3 laatste zin.
196	Bijlage 2, p11	Artikel 10 Additionele Diensten In dit artikel wordt aangegeven dat Consultancy en Opleidingen een additionele dienst betreft. Op consultancy zijn echter totaal andere voorwaarden van toepassing dan op het leveren van een IT-dienst. Kunt u bevestigen dat bij het verzoek tot het leveren van additionele diensten partijen overleg zullen voeren en overeenstemming dienen te bereiken over de hierop van toepassing zijnde voorwaarden alvorens Opdrachtnemer gehouden wordt tot het leveren van Additionele diensten (Consultancy en Opleidingen)?	Nee. Het is de bedoeling dat de Additionele diensten worden geleverd op basis van de voorwaarden van deze Overeenkomst. Mocht u hiertoe aanleiding zien, dan kunt u in de Nota van Inlichtingen hierop reageren en/of wijzigingsvoorstellen doen.
197	Bijlage 2, p11	Fatale termijnen (art. 11.5) In dit artikel is opgenomen dat Opleverdata alsmede de datum dat de Prestatie live dient te zijn, zoals vermeld in het Implementatieplan, hebben te gelden als zijn fatale termijnen. Zulks is echter niet in overeenstemming met hetgeen gebruikelijk is, zodat hiermee een onevenredig risico bij Opdrachtnemer komt te berusten. Er zijn immers legio redenen buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer als gevolg waarvan een bepaalde termijn niet kan worden gehaald. Daarnaast is het opstellen en uitvoeren van het implementatieplan is een gezamenlijke exercitie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en derden. Het behalen van overeengekomen termijnen ligt derhalve niet in de invloedsfeer van de Opdrachtnemer maar wordt tevens beïnvloed door de mate van medewerking van de Opdrachtgever alsook derde partijen die betrokken zijn bij de implementatie en oplevering van de Prestatie. Derhalve is het redelijk en gebruikelijk om streeftermijnen overeen te komen i.p.v. van fatale termijnen. Wij stellen dan ook voor dat de termijnen hebben te gelden als indicatieve/ streeftermijnen tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Kunt u hiermee instemmen?	Zie ook het antwoord op vraag 151. Partijen stellen gezamenlijk het Implementatieplan op. Wij hebben echter ook begrip voor uw standpunt. Derhalve het voorstel om in het Implementatieplan op te nemen of het al dan niet gaat om Fatale termijnen. Dit zal ook zo worden opgenomen in de Overeenkomst. Dit betekent niet dat er geen sprake zou kunnen zijn van een toerekenbare tekortkoming ! Voor zover het niet binnen de invloedsfeer ligt van een der Partijen, kan er eventueel ook sprake zijn van overmacht.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
198	Bijlage 2, p13	Rechten Opdrachtgever bij niet tijdig herstel van de Bevindingen (art. 12.12) Artikel 12.12 beschrijft de rechten die Opdrachtgever toekomen indien Opdrachtnemer niet tijdig de Bevindingen herstelt. Opdrachtgever komt onder andere de mogelijkheid toe om de gebreken te doen verhelpen door een derde. Opdrachtnemer wenst daarbij uitdrukkelijk overeen te komen dat Opdrachtnemer in geen geval verplicht is tot vergoeding van enige kosten gemaakt door derden aangezien Opdrachtgever genoeg andere mogelijkheden tot haar beschikking heeft (waaronder het recht op schadevergoeding) en Opdrachtnemer daarbij geen enkele zeggenschap en zicht heeft op de noodzaak en redelijkheid van gemaakte kosten van deze derde. Bent u bereid artikel 12.12 Conceptovereenkomst hierop aan te passen?	Het is niet nodig om dit nu al te regelen. Zoals u zelf al aangeeft, biedt de Overeenkomst voldoende middelen om hier op een passende wijze mee om te gaan. Gezien de onderlinge belangen en toekomst van de langlopende Overeenkomst, zal altijd worden gestreefd naar een gezamenlijke oplossing.
199	Bijlage 2, p12	In artikel 12.1 Oplevering en Acceptatietesten staat dat pas na acceptatie door Opdrachtgever overgegaan wordt tot betaling van facturen. De huidige uitvraag van Opdrachtgever doet echter vermoeden dat Opdrachtgever een verbintenis op basis van uren aan wilt gaan. Kunt u toelichten wat de daadwerkelijke verbintenis tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaat zijn; is dit puur T&M, of zit hier ook een resultaatverplichting in?	Wij hechten eraan om een en ander wat nader toe te lichten. - Zoals reeds eerder genoemd, er is geen sprake van een Resultaatsverplichting, tenzij Partijen dit nadrukkelijk overeenkomen in een bepaald geval. Artikel 2.1 wordt hierop aangepast. - Zie GUE 102 en UE7. Er is geen sprake van een T&M overeenkomst. - T&M is alleen van toepassing bij het uitvoeren van Consultancy. Het is juist dat pas wordt betaald na Acceptatie. Zie echter ook het bepaalde in artikel 22.3 van de Overeenkomst.
200	Bijlage 2, p14	Beëindigen Overeenkomst wegens niet voldoen aan Service Levels (art. 13.4) Het niet voldoen aan de overeengekomen service levels rechtvaardigt niet in alle gevallen de beëindiging van de overeenkomst. Opdrachtnemer zou de kans moeten krijgen om de overeengekomen Service Levels alsnog te halen alvorens de overeenkomst beëindigd kan worden door de Opdrachtgever. Bent u met inachtneming van voorgaande bereid om artikel 13.4 aan te passen en overeen te komen dat Opdrachtnemer in staat wordt gesteld om de overeengekomen Service Levels (alsnog) te halen voordat Opdrachtgever gerechtigd is om de overeenkomst te beëindigen?	Dit is reeds geregeld door de koppeling met artikel 38 (met name lid 1).
201	Bijlage 2, p14	Artikel 14.4 (instaan voor nakoming Fabrikant van overeenkomst tussen Opdrachtgever en Fabrikant) Aangezien Opdrachtnemer geen partij is bij de overeenkomst die direct tussen Opdrachtgever en Fabrikant tot stand komt is deze bepaling niet proportioneel en redelijk. Derhalve verzoeken wij u om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Nee, Opdrachtnemer is de contractspartij. Het is aan hem om hier nadere afspraken over te maken met de Fabrikant.
202	Bijlage 2, p15, p21, p23	Eisen m.b.t. persoonsgegevens (art. 16, 24, 25 en 27) In artikel 16 en 27 worden er allerlei eisen gesteld met verwijzing naar de AVG. Dergelijke eisen en afspraken m.b.t. persoonsgegevens dienen specifiek overeengekomen te worden in een verwerkersovereenkomst in het geval sprake is van verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer in de hoedanigheid van verwerker. Daar is ons inziens geen sprake van. Derhalve dienen deze specifieke verplichtingen buiten toepassing te worden verklaard en dient er in de Overeenkomst een algemene bepaling te worden opgenomen waarin wordt overeengekomen dat voor zover Opdrachtnemer als verwerker als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt deze garandeert dat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van betrokkenen is gewaarborgd. En partijen de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever bij overeenkomst zullen regelen. Bent u bereid deze bepalingen te schrappen / te wijzigen?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Zie het kader onder artikel 24.1 waarin e.e.a. naar onze mening afdoende is geregeld. Het is juist dat ingeval er persoonsgegevens zullen worden verwerkt in het kader van deze Overeenkomst, er een verwerkersovereenkomst zal worden gesloten tussen Partijen waarin nadere en concrete afspraken zullen worden gemaakt. De bepalingen in de artikelen 16 en 27 gelden niet alleen ten aanzien van persoonsgegevens, maar sowieso met betrekking tot Gegevens. De artikelen zullen niet aangepast worden.
203	Bijlage 2, p15	Verwerkingen buiten EER en subverwerkers (art. 16.1.8 en art. 5.4 en 7 Verwerkersovereenkomst) Opdrachtnemer werkt regelmatig met applicaties/inzet van firma's, die deel uitmaken van ons internationale netwerk, buiten de EER waardoor sprake is van doorgifte. Derhalve is het voor Opdrachtnemer bezwaarlijk om telkens hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming te verkrijgen van Opdrachtgever. Zie hierover ook onze vraag bij artikel 36.2 van de Overeenkomst. Derhalve vraagt Opdrachtnemer specifiek toestemming voor doorgifte naar deze genoemde subverwerkers buiten de EU onder goedkeuring van Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer getroffen doorgiftewaarborgen. Bent u bereid hiertoe de volgende bepaling in de Verwerkersovereenkomst op te nemen: "Opdrachtnemer is bevoegd tot doorgifte van de in de overeenkomst genoemde sub verwerkers buiten de EU onder goedkeuring van Opdrachtgever van de getroffen doorgiftewaarborgen."	Nee; wij maken u attent op de toevoeging in Gunningseis 121: "of een land met een door de EU goedgekeurd beveiligingsniveau én deze landen niet verlaten. Toestemming dient in voorkomend geval inderdaad vooraf te worden verkregen. Anders is er geen zicht meer op de locatie van de persoonsgegevens, hetgeen nadrukkelijk niet de bedoeling is. U kunt ook gebruik maken van de mogelijkheid om partijen op de voeren als onderaannemers. Maar indien deze zich bevinden buiten de EU, dan zal de goedkeuring hiervoor op basis van de verwerking van persoonsgegevens wel expliciet geregeld moeten worden. Zie ook het antwoord op vraag 225.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
204	Bijlage 2, p16	Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens (art. 16.1.13 en 10 Verwerkersovereenkomst) Door reguliere back-up-procedures is het niet altijd technisch mogelijk om alle Persoonsgegevens te wissen dan wel te retourneren. Persoonsgegevens en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen, latente data en metadata zijn bijvoorbeeld lastig om te retourneren dan wel te wissen. Derhalve dient aan artikel 16.1.13 Overeenkomst en artikel 10 Verwerkersovereenkomst toegevoegd te worden dat de persoonsgegevens geretourneerd en/of gewist dienen te worden voor zover dit redelijkerwijs technisch mogelijk is. Kunt u instemmen met deze toevoeging?	Het is vooral van belang om hierbij aan de RTO / RPO eisen te voldoen. In de Aanbestedingsstukken staan hierover al eisen. Deze worden ook nog in het SLA opgenomen. Hieraan moet de back-up voldoen. Mocht de overgang worden gemaakt naar de Cloud, dan zullen nadere afspraken moeten worden gemaakt over de wijze waarop dan de back-up voorziening precies wordt ingericht. Het artikel blijft derhalve ongewijzigd.
205	Bijlage 2, p16	Aansprakelijkheid (art. 17.4) In dit artikel is opgenomen dat een eventuele schadevergoeding zal worden verrekend met de te betalen prijs. Kunt u bevestigen dat verrekening eerst plaatsvindt nadat partijen het eens zijn over de betreffende tekortkoming en de hoogte van de schadevergoeding?	Nee, dit is op voorhand niet zo stringent te stellen. Schade is niet per definitie iets waarover overeenstemming hoeft te worden bereikt. Het kan immers voorkomen dat een schade eenvoudig vast te stellen is. Vanzelfsprekend zal er niet zomaar worden verrekend. De artikelen 17.1 – 17.4 geven hier ook voldoende waarborgen voor.
206	Bijlage 2, p16	*[Aansprakelijkheid (art.17.6) Het is zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van aansprakelijkheid overeenkomen. Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid, voor directe schade veroorzaakt door een beroepsfout, beperkt tot een bedrag van maximaal éénmaal de door Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer. Wij stellen voor dat in afwijking van dit artikel een aansprakelijkheidsbeperking wordt overeengekomen waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. Graag vernemen wij of u akkoord gaat met het opnemen van de volgende bepaling: “De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal het aan Opdrachtnemer voor deze opdracht verschuldigde honorarium, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Indien een opdracht een langere duur heeft dan twaalf maanden, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per jaar beperkt tot het verschuldigde honorarium over de voorafgaande twaalf maanden.”]	Er wordt in deze Overeenkomst niet gesproken over beroepsaansprakelijkheid, aangezien deze specifieke vorm slechts sporadisch voorkomt. Vandaar dat dat onderscheid ook niet is gemaakt. De Bedragen zijn gekozen in relatie tot de omvang van de opdracht, de looptijd en de risico's. Naar onze mening ook goed verzekeraar. Het artikel blijft ongewijzigd.
207	Bijlage 2, p16	Definitie schade (art. 17.6) De in dit artikel omschreven (directe) schade ziet meer toe op gevolgschade/ indirecte schade. Wederpartij acht het onredelijk om te worden veroordeeld tot vergoeding van indirecte/gevolgschade. Derhalve stelt Wederpartij voor om in afwijking van artikel 17.6 de volgende definitie van directe schade op te nemen. “Onder directe schade wordt ten aanzien van onderhavige opdracht – onder meer verstaan, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot: de gemaakte redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; de gemaakte redelijke kosten om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden en de gemaakte redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade. “ Kunt u hier mee instemmen?	Om discussie te voorkomen wat nu wel en niet valt onder schade, is de opsomming opgenomen in artikel 17.6. Zie ook de waarborgen die hierbij horen. Het artikel blijft ongewijzigd.
208	Bijlage 2, p17	Definitie gevolgschade (art. 17.7) In dit artikel wordt bepaald dat onder gevolgschade alle andere schade dan genoemd onder artikel 17.5 dient te worden verstaan. Hoe verhoudt dit zich tot artikel 17.6?	Opdrachtgever ziet het bepaalde in artikel 17.6 niet als gevolgschade.
209	Bijlage 2, p17	Onbeperkte aansprakelijkheid schending geheimhoudingsplicht (art. 17.8.4) Onbeperkte aansprakelijkheid voor schending geheimhoudingsplichten is voor Opdrachtnemer niet akkoord. Wij verzoeken u om de tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking van toepassing te verklaren op schending van geheimhoudingsplichten. Bent u bereid dit verzoek in te willigen?	Nee, voor de uitvoering van deze Overeenkomst is geheimhouding essentieel. De Opdrachtgever is van mening dat dit een van de kernwaarden van de Overeenkomst betreft. Wel dient de schade ook daadwerkelijk aangetoond te worden. Deze waarborg zorgt ervoor dat het artikel ongewijzigd blijft.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
210	Bijlage 2, p17	Aansprakelijkheid bestuurlijke boetes (art. 17.9) In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer onbeperkt aansprakelijk is voor bestuurlijke boetes alsmede geleden schade door Opdrachtgever en betrokkenen. Met het leveren van de dienst levert Opdrachtnemer 1 dienst waarbij kosten en baten in balans moeten zijn en waarbij verwerking van persoonsgegevens onderdeel is. Het strookt daarbij niet om voor verwerking van persoonsgegevens een ander aansprakelijkheidsregime toe te passen, welke tevens een verzwarende van het risico van Opdrachtnemer met zich meebrengt. Bent u derhalve bereid om de beperking van aansprakelijkheid op gelijke wijze van toepassing te verklaren voor zover een toerekenbare tekortkoming ziet op de verwerking van persoonsgegevens?	De in artikel 17 opgenomen uitzonderingen hebben betrekking op schade als gevolg van het schenden van wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens. Het beschermen van natuurlijke personen bij het verwerken van persoonsgegevens is een grondrecht. Schending van dit grondrecht kan leiden tot ernstige schade bij natuurlijke personen. Door snelle technologische ontwikkelingen en globalisering zijn de afgelopen periode nieuwe uitdagingen voor het beschermen van persoonsgegevens ontstaan. De mate waarin persoonsgegevens worden verzameld en gedeeld, is significant toegenomen. Met de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is in 2018 daarom een krachtiger beschermingsregime geïntroduceerd. De krachtiger bescherming van persoonsgegevens heeft geleid tot een substantiële toename van de financiële risico's van het verwerken van persoonsgegevens. Niet alleen omdat de toezichthouder veel hogere boetes kan opleggen, maar ook vanwege de toegenomen kosten die zijn gemoeid met het vergoeden, voorkomen en beperken van door betrokkenen te lijden schade. Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacy schendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG. Kort gezegd komt dit neer op toedeling volgens het adagium 'de vervuiler betaalt'. Een verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk tenzij de verwerker niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG/Richtlijn gegevensbescherming politie en justitie, of buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld (doorgaans vastgelegd in een verwerkersovereenkomst). Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Mede daarom bepaalt lid 9 dat een eventueel opgelegde bestuurlijke boete en eventueel geleden schade voor rekening komt van Opdrachtnemer. Het artikel zal niet worden aangepast.
211	Bijlage 2, p17	Boetebepaling (art. 18, art. 19) Indien sprake is van schending van de verplichtingen waarnaar verwezen wordt in artikel 18 (verwerken persoonsgegevens), 19 (geheimhoudingsverplichtingen) kunt u geleden schade verhalen via het overeengekomen aansprakelijkheidsregime. Derhalve verzoeken wij u om de bepalingen 18 en 19 bepalingen buiten toepassing te verklaren.	Het doel van de artikelen is een andere. De artikelen 18 en 19 hebben een punitief karakter en dienen vooral om het belang van Opdrachtgever kracht bij te zetten. De onderwerpen uit deze artikelen zijn van wezenlijk belang. Artikel 17 gaat over de situatie waarbij er aantoonbare schade is geleden. De artikelen zullen derhalve niet buiten toepassing worden verklaard.
212	Bijlage 2, p18	Bankgarantie 'op afroep' (art. 21.1 & art. 21.2) Het is onwenselijk voor Opdrachtnemer om gebruik te maken van een bankgarantie aangezien Opdrachtnemer zelf voldoende solvabel is om de verplichtingen die zij aangaat te waarborgen. Wij verzoeken u derhalve deze verplichting buiten toepassing te verklaren.	Fijn dat dit mogelijk is. In een voorkomend geval kan hier rekening mee worden gehouden. Echter, het doel van dit artikel is ook om via een onafhankelijke weg tot zekerheidstelling te komen. Via een bank bijvoorbeeld. Omdat dit én in de praktijk weinig zal voorkomen én het sterk afhangt van de situatie van het geval, zal dit artikel op dit moment niet worden aangepast. Opdrachtgever wenst in beginsel van deze mogelijkheid gebruik te kunnen maken. Een en ander zal natuurlijk in overleg gaan.
213	Bijlage 2, p19	Kosten register accountant (art. 22.10) Bent u bereid om hieraan toe te voegen dat kosten pas voor rekening van Opdrachtnemer komen indien sprake is van een materiele onjuistheid van 5% of meer? Op dit moment kunnen ook niet materiele afwijkingen tot gevolg hebben dat Opdrachtnemer de kosten moet dragen, hetgeen zij niet redelijk acht.	Nee, hiermee wordt niet ingestemd. Vanzelfsprekend zal er eerst overleg plaatsvinden over de (vermeende) onjuistheid in de facturatie. Aan Opdrachtgever toekomende recht in dit artikel zal niet lichtvoetig worden gebruikt. Derhalve achten wij aanpassing niet nodig.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
214	Bijlage 2, p19	Intellectueel eigendom (art. 23.2) Dit artikel 23.2 ziet op IE rechten welke ontstaan anders dan ten aanzien van de ITSM-oplossing. Deze bepaling zal derhalve van toepassing zijn op de Consultancy diensten. Bij Consultancy diensten is het echter gebruikelijk dat het IE recht op haar rapporten en adviezen bij Opdrachtnemer blijft berusten, omdat het haar rapporten en adviezen zijn. Zou zij het IE recht overdragen, dan kan zij niet langer instaan voor deze rapporten en adviezen, aangezien door overdracht van het IE recht Opdrachtgever het recht verkrijgt om de rapporten en adviezen aan te passen. Kunt u bevestigen dat in geval van Consultancy het IE recht bij Opdrachtnemer blijft berusten? Bent u bereid voor wat betreft de Consultancy het volgende artikel toe te voegen? “Opdrachtnemer behoudt alle intellectuele eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten die Opdrachtnemer gebruikt of heeft gebruikt dan wel ontwikkelt of heeft ontwikkeld tijdens de uitvoering van de opdracht voor Opdrachtgever of hieruit voortvloeiend, behoren toe aan Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden, behoudens een wettelijke verplichting, om producten waarin intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer zijn vervat, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten waarvoor Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven, waaronder mede begrepen computerprogramma’s, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten van Opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, te verveelvoudigen, bekend te maken of te exploiteren. Opdrachtgever krijgt wel een uitgebreid gebruiksrecht ten aanzien van de geleverde producten”	Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Consultancy wordt ook niet ingekleed door adviezen op afstand, maar door het werken bij en namens Opdrachtgever in het team. Mochten daar intellectuele eigendomsrechten ontstaan (wat overigens niet de verwachting is), dan komen dus toe aan Opdrachtgever. Het is natuurlijk wel zo dat voor ingebrachte kennis en specifieke tools / modellen / etc. het intellectuele eigendom niet zal wijzigingen. Als deze bij Opdrachtnemer berust, dan zal dit zo blijven.
215	Bijlage 2, p20	Vrijwaring Intellectuele eigendomsrechten (art.23.3) Opdrachtnemer kan slechts een vrijwaring geven voor inbreuk indien en voor zover Opdrachtgever de Dienst gebruikt in overeenstemming met het doel, de overeenkomst en instructies van Opdrachtnemer. Bent u bereid dit aan het artikel toe te voegen?	Het gebruik van de Prestatie kan eventueel nader worden geduid met de Gebruiksrechten (let wel op het bepaalde in artikel 5.9). De vrijwaring dient wel breed opgevat te worden. Dit betekent dat de Opdrachtnemer wel dient in de staan voor hetgeen hij heeft geleverd.
216	Bijlage 2, p22	Meewerken verzoek buitenlandse overheidsdiensten (art. 25.5) Kunt u bevestigen dat u met dit artikel niet bedoeld de omstandigheid als uitgewerkt in art. 25.3? Opdrachtnemer kan de redenatie niet volgen dat indien zij Opdrachtgever niet mag informeren, zij als gevolg daarvan ineens de rol van verantwoordelijke aanneemt. Indien u zulks niet kan bevestigen, kunt u dan nader toelichten waarom u een andere mening bent toegedaan?	Eens met uw redenatie. Wel is het van belang om de eisen zoals opgenomen in artikel 25.3 in voorkomend geval nauwgezet te volgen.
217	Bijlage 2, p23	Geheimhouding (art. 26.3) In dit artikel verwijst u naar “alle benodigde voorzieningen”. Daarmee wordt een soort resultaatsverplichting voorgesteld die niet aansluit bij de praktijk en de gebruiken in de branche. Bent u bereid dit aan te passen naar “alle redelijkerwijs benodigde voorzieningen”.	Nee, wij zijn hier niet toe bereid. Geheimhouding is dermate essentieel voor de Belastingdienst dat dit artikel niet zal worden aangepast.
218	Bijlage 2, p23	Onbeperkte duur geheimhouding (art. 26.4) Op grond van dit artikel geldt er een onbeperkte geheimhoudingsplicht. Dit is bezwaarlijk en niet gebruikelijk. Wij verzoeken u om een termijn op te nemen. In de branche is het gebruikelijk om een termijn van 2 jaar na beëindiging van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever Opdrachtnemer eerder schriftelijk ontheft van de geheimhoudingsverplichting.	Nee, wij zijn hier niet toe bereid. Geheimhouding is dermate essentieel voor de Belastingdienst dat dit artikel niet zal worden aangepast. Ook na afloop van een termijn van 2 jaar kunnen gegevens vertrouwelijk zijn.
219	Bijlage 2, p23	Geheimhouding (art. 26.5) Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 26.5 de volgende uitzonderingen overeen: “De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, voor Opdrachtgever werkzaam, of aan Opdrachtgever verbonden, die namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars.”	Nee, wij zijn hier niet toe bereid. Geheimhouding is dermate essentieel voor de Belastingdienst dat dit artikel niet zal worden aangepast. De mogelijkheden in artikel 26.5 zijn afdoende; in geval van een gerechtelijk bevel of wettelijke verplichting is delen van vertrouwelijke informatie mogelijk. Dit geldt ook na schriftelijke toestemming.
220	Bijlage 2, p23	Tekenen geheimhoudingsverklaring (art. 26.7) Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat Opdrachtgever een persoonlijke geheimhoudingsverklaring kan laten tekenen door personeel van Opdrachtnemer. Personeel van Opdrachtnemer is reeds aan geheimhouding gebonden middels haar arbeidsrelatie, zodat een separate geheimhoudingsverklaring evenmin nodig is. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Het is belangrijk voor de bewustwording van Personeel dat het hier gaat om zeer gevoelige informatie. Dit geldt in het bijzonder voor Personeel dat werkzaamheden verricht op locatie van de Opdrachtgever. Zij mogen de locatie niet betreden voordat deze verklaring is ondertekend. Het artikel blijft ongewijzigd.
221	Bijlage 2, p25	Audit (art. 29, 29.7) De in deze artikelen genoemde auditrechten en verplichtingen zijn zeer algemeen geformuleerd en zouden zo ver kunnen gaan dat wij u toegang dienen te verlenen tot onze kantoorlocaties of inzage dienen te geven in onze dossiers of administratie. Dit is voor ons onacceptabel, aangezien we daarmee mogelijk in strijd handelen met geldende wet- en regelgeving en mogelijk ook met geheimhoudingsverplichtingen jegens andere cliënten. Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Wij delen uw mening niet. Het hele artikel is omgeven door waarborgen voor Opdrachtnemer. Vanzelfsprekend gaat het alleen om die informatie die relevant is voor deze Overeenkomst en de te leveren Prestatie. Informatie over andere klanten of dossier zijn dat niet. Daarnaast vindt overleg plaats over de scope, omvang en het doel van de audit en dit alles onder schriftelijke geheimhouding en uitgevoerd door een onafhankelijke partij.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		Mocht u daar niet toe bereid zijn, bent u dan bereid dit artikel zo aan te passen dat een audit in samenspraak en onder de voorwaarden van Opdrachtnemer plaatsvinden. De audit zal zich beperken tot de Verwerkingen die de Verwerker uitvoert voor de Verwerkingsverantwoordelijke en de systemen waarbinnen die Verwerkingen worden uitgevoerd en hooguit een (1) keer per jaar plaatsvinden, of in geval van een redelijk vermoeden dat Opdrachtnemer tekortschiet in haar verplichtingen uit de overeenkomst. Daarnaast zou Opdrachtnemer eveneens graag overeenkomen dat indien het overhandigen van een certificaat waaruit conformiteit blijkt eveneens mogelijk is, Opdrachtgever altijd eerst daarom zal verzoeken.	
222	Bijlage 2, p26	Huisregels personeel (art. 30.2) Uiteraard zijn wij graag bereid, waar niet strijdig met voor ons geldende regelgeving en voorschriften, de huisregels en richtlijnen van Opdrachtgever na te leven. Graag ontvangen wij te zijner tijd dergelijke nadere huisregels ter beoordeling. Bent u hiertoe bereid?	Zeker. Dit geldt natuurlijk primair voor Personeel dat werkzaamheden verricht op locatie van de Opdrachtgever.
223	Bijlage 2, p26	VOG Personeel (artikel 30.3 Overeenkomst) Artikel 30.3 Overeenkomst bepaalt dat de werknemers van Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een VOG dienen aan te leveren. Opdrachtnemer merkt hierbij op dat zij een uitvoerige pre employment screening laat uitvoeren bij haar werknemers, waarbij het aanleveren van een VOG een voorwaarde is, voordat zij in dienst treden. Bent u bereid om uw eis t.a.v. een VOG achterwege te laten op grond van het feit dat voornoemde pre employment screening door Opdrachtnemer voldoende waarborgen biedt?	Ook dit artikel heeft primair betrekking op Personeel dat werkzaamheden verricht en toegang heeft tot (zeer) gevoelige informatie. Een VOG maakt hier mogelijk deel van uit. Het effect van een VOG is echter maar beperkt houdbaar, vandaar de eis van 6 maanden. Opdrachtnemer dient hieraan op eerste verzoek te voldoen. Ook gedurende een arbeidsrelatie kan er best iets gebeuren dat een afgifte van een VOG in de weg staat. Het artikel zal niet worden aangepast.
224	Bijlage 2, p27	Garantie beschikbaarheid personeel (art. 31.1.1) Opdrachtnemer kan niet garanderen dat Personeel conform gezamenlijk te maken afspraken daadwerkelijk beschikbaar zal zijn. Aangezien de beschikbaarheid van dit Personeel niet altijd in haar invloedsfeer ligt. Derhalve verzoeken wij u om deze garantie om te zetten naar een inspanningsverplichting.	Dit gaat niet om individuele Personeelsleden, maar om een algemene garantie dat Opdrachtnemer voor Personeel dient te zorgen. Behoudens overmacht dient Opdrachtnemer hieraan te voldoen. Het artikel blijft ongewijzigd.
225	Bijlage 2, p28	Onderaanneming (art. 36.2) Aangezien Opdrachtnemer lid is van een internationale netwerk van firma's, die ieder voor zich op zichzelf staande juridische entiteiten zijn, wenst en dient Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht samen te kunnen werken met en/of gedeelten van de opdracht uit te besteden aan Opdrachtnemer gelieerde ondernemingen dan wel andere dienstverleners die de organisatie van Opdrachtnemer ondersteunen in te schakelen bij uitvoering van de Opdracht. Dit laat overigens onverlet dat Opdrachtnemer als Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. Kunt u gezien het voorgaande instemmen met het opnemen van de volgende bepaling: Tekstvoorstel "Het is Opdrachtnemer toegestaan om samen te werken met en/of gedeelten van de Opdracht uit te besteden aan andere leden van het internationale netwerk van Opdrachtnemer, alsmede aan andere dienstverleners, die eventueel direct contact met Opdrachtgever kunnen hebben. Alleen Opdrachtnemer zal jegens Opdrachtgever verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht."	Samenwerken mag wel, maar wel met nadrukkelijk toestemming. Anders is het voor Opdrachtgever niet duidelijk wie welke werkzaamheden uitvoert, hetgeen nadrukkelijk niet de bedoeling is. Het is aan Opdrachtnemer om deze toestemming te regelen. Dit kan ook al ten tijde van de aanbesteding door het opvoeren van deze partijen als onderaannemers. Let er wel op dat Opdrachtgever verantwoordelijk is en blijft voor de nakoming van alle rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst. Daarnaast wijzen wij u op de verplichtingen aangaande de 'Rusland verklaring'. Dit geldt ook voor onderaannemers. Zie paragraaf 5.3.2. van het Beschrijvend Document.
226	Ontbrekende bepaling	Intern dossier Aangezien het aanhouden van interne dossiers voor ons voorgeschreven is op grond van de regelgeving (inclusief gedrags- en beroepsregels), willen wij graag de volgende bepaling voorstellen: "Opdrachtnemer is gerechtigd ter zake van de opdracht een dossier aan te houden. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers te bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen. De dossiers zijn eigendom van Opdrachtnemer." Bent u hiertoe bereid?	Nee, dit is niet akkoord. Slechts daar waar het een wettelijke plicht betreft is Opdrachtgever bereid om mee te denken over een passende oplossing. Hierbij zal het onderliggende dossier worden beoordeeld wat wel/niet (al dan niet deels onleesbaar gemaakt, waaronder anonimiseren) buiten de Belastingdienstomgeving kan en mag worden opgeslagen. De omgang met (vertrouwelijke) Gegevens en Informatie (beveiliging) dient plaats te vinden op de wijze zoals is beschreven in de Aanbestedingsstukken.
227	Ontbrekende bepaling	Vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Een vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer ontbreekt echter in de contractvoorwaarden. Bent u bereid de volgende bepaling overeen te komen: "Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt."	Wij delen uw mening niet aangaande deze 'in de branche gebruikelijke vrijwaring'. Deze bepaling is niet te overzien en ontslaat Opdrachtnemer van zijn eigen verantwoordelijkheden ten aanzien van de te leveren Prestatie. Het artikel zal niet worden toegevoegd.
228	Ontbrekende bepaling	Vangnetbepaling Een algemeen geformuleerde clause ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief	Nee, dit is niet voor ons te overzien. Het is aan Inschrijver om deze inschatting te maken. Alle rechten en verplichtingen zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		gedrags- en beroepsregels, ontbreekt in de Voorwaarden. Bent u bereid de volgende tekst aanvullend overeen te komen: “De Opdracht wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd met inachtneming van de voor de uitvoerende personen geldende gedrags- en beroepsregels. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.”	
229	Verwerkersovereenkomst, Artikel 5.3	Artikel 5.3 Beveiliging van de Verwerking In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende beveiligingsmaatregelen zal treffen. Kunt u bevestigen dat de kosten hiervoor voor rekening van Opdrachtgever komen?	Hierop is op dit moment nog geen antwoord te geven. Opdrachtnemer zal moeten voldoen aan alle in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen ten aanzien van (informatie)beveiliging.
230	Beschrijvend document , p6	Kunt u aangeven of de ondersteunende dienstonderdelen meegenomen zijn in het aantal behandelaren? Mogen deze dienstonderdelen alle gegevens in de ITSM-oplossing inzien?	Zoals in GUE 46 verwoord: “De ITSM-oplossing ondersteunt een RBAC model voor zowel data als functionaliteit. “. Dit impliceert dat het mogelijk moet zijn op basis van roltoekenning te bepalen of een behandelaar data mag zien of niet.
231	Beschrijvend document, H 2.4.2	U vraagt een prijs in een subscriptie licentie model. Wij lezen in hoofdstuk 2.4.2 dat Koop buiten scope is. Stel dat de eerste 6 jaar, bij on-premise installatie, dat een perpetual model (aankoop van licenties met een jaarlijkse onderhoud fee) financieel interessanter is voor de Belastingdienst, zonder andere negatieve impact, mag dit dan voorgesteld worden?	Nee; dit is niet toegestaan.
232	Beschrijvend document, H 6.1	U schrijft: “Voorafgaande aan de mededeling van de gunningsbeslissing wordt de Inschrijver (of Inschrijvers) die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan uitgenodigd voor de Gunningstest”. Begrijpen wij hieruit dat er meerdere gunningstesten gedaan worden met verschillende Inschrijvers?	Er wordt alleen een Gunningstest uitgevoerd met één (1) Inschrijver. De tekst tussen haakje is per abuis opgenomen. In het document ‘Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1’ is dit aangepast.
233	Beschrijvend document, H 7	Bijlagen XII t/m XVII ontbreken bij de beschikbare documentatie	Voor deze bijlagen zijn/worden geen templates beschikbaar gesteld; Inschrijver is vrij om deze zelf op te stellen.
234	Beschrijvend document, H 6.1	U schrijft: “Het uitvoeren van de Gunningstest zal plaatsvinden vanaf 18 januari 2023 en is naar verwachting afgerond op 6 maart 2023.” Is 18 januari correct?	De tekst in paragraaf 3.1 is leidend; zie de aanpassing (in rode tekst) in Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing 1.1.

Onderstaande vragen met betrekking tot de concept Overeenkomst zijn op een afwijkende manier aangeleverd:

Let op !!!!

Bij een volgende ronde voor vragen worden geen vragen geaccepteerd die op een afwijkende manier zijn aangeleverd.

Conform paragraaf 3.1.2 van het Beschrijvend document dient Inschrijver ‘Bijlage X – Format stellen van vragen’ te gebruiken voor het stellen van vragen.

		Huidige tekst	Gewenste tekst	Uitleg	Antwoord Belastingdienst
	Overwegingen				
235		De verwerving van de Additionele Diensten, uitbreidingen, nadere diensten en migratieondersteuning vinden plaats door middel via een procedure van een Offerteproces (conform de procedures neergelegd in hoofdstuk 1.2 van de Specificatie van opdracht). Indien de voorwaarden van de uitvraag vooraf al zijn overeengekomen komt de Nadere Overeenkomst tot stand door een Inkoopopdracht. In alle andere gevallen via het sluiten van een Nadere Overeenkomst zelf. Een en ander zoals nader is uitgewerkt in artikel 9 en 10 van deze Overeenkomst.	De verwerving van de Additionele Diensten, uitbreidingen, nadere diensten en migratieondersteuning vinden plaats door middel via een procedure van een Offerteproces (conform de procedures neergelegd in hoofdstuk 1.2 van de Specificatie van opdracht). Indien de voorwaarden van de uitvraag vooraf al <u>schriftelijk</u> zijn overeengekomen komt de Nadere Overeenkomst tot stand door een Inkoopopdracht. In alle andere gevallen via het sluiten van een Nadere Overeenkomst zelf. Een en ander zoals nader is uitgewerkt in artikel 9 en 10 van deze Overeenkomst.	volledigheidshalve, en om misvattingen te voorkomen, lijkt het inschrijver redelijk dat de vooraf overeengekomen voorwaarden schriftelijk zijn vastgelegd alvorens de eenzijdige inkooporder van Opdrachtgever leidt tot een overeenkomst.	Prima voorstel. Uw suggestie wordt overgenomen.
	Uw				

236	2.1.	De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn van toepassing op de verwerving van de Prestatie en het uit te voeren Onderhoud & Support door Opdrachtnemer conform de Aanbestedingsstukken onder verwijzing naar de bepalingen in deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en). Het betreft een resultaatverplichting.	De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn van toepassing op de verwerving van de Prestatie en het uit te voeren Onderhoud & Support door Opdrachtnemer conform de Aanbestedingsstukken onder verwijzing naar de bepalingen in deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en). Het betreft een resultaatverplichting.	Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Wanprestatie dient gebaseerd te zijn op wat overeengekomen is tussen partijen, niet op basis van het resultaat (welke niet uitsluitend afhankelijk is van opdrachtnemer).	Het tekstgedeelte “Het betreft een resultaatsverplichting.” zal worden verwijderd.
237	2.7.	Op ad hoc basis kunnen uitbreidingen, Additionele Diensten (waaronder Consultancy en Opleidingen) en/of opties bij Opdrachtnemer gedurende looptijd van deze Overeenkomst worden afgenomen op de wijze als bepaald in Artikel 10.	Op ad hoc basis kunnen uitbreidingen, Additionele Diensten (waaronder Consultancy en Opleidingen) en/of opties bij Opdrachtnemer gedurende looptijd van deze Overeenkomst worden <u>overeengekomen en</u> afgenomen op de wijze als bepaald in Artikel 10.	Dient steeds vooraf overeengekomen te worden alvorens af te nemen.	Wij delen uw mening niet. De wijze van uitvraag, inclusief het overeenkomen van de exacte inhoud, is reeds in artikel 10 opgenomen. In dit artikel gaat het om de scope van de opdracht en de wederzijdse verplichtingen daartoe. Het artikel zal niet worden aangepast.
238	2.10.	De navolgende bescheiden maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde. Het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde, tenzij expliciet in het lager gerangschikte document door Partijen daarvan is afgeweken: 1. deze Overeenkomst, inclusief Bijlagen 2. Nadere Overeenkomst(en), inclusief Bijlagen 3. Nota(’s) van Inlichtingen (NvI), met kenmerk <xxx> van <datum> 4. Aanbestedingsstukken met kenmerk IUC21-055, van <datum>, inclusief bijlagen 5. de definitieve inschrijving van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever met kenmerk <xxx> van <datum>. [...]	De navolgende bescheiden maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde. Het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde, tenzij expliciet in het lager gerangschikte document door Partijen daarvan is afgeweken: 1. <u>De definitieve inschrijving van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever met kenmerk <xxx> van <datum>. [...]</u> 2. deze Overeenkomst, inclusief Bijlagen 3. Nadere Overeenkomst(en), inclusief Bijlagen 4. Nota(’s) van Inlichtingen (NvI), met kenmerk <xxx> van <datum> 5. Aanbestedingsstukken met kenmerk IUC21-055, van <datum>, inclusief bijlagen 6. de definitieve inschrijving van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever met kenmerk <xxx> van <datum>. [...]	Inschrijver verzoekt nummer 5 in de rang te plaatsen naar nummer 1 in de rang; de definitieve aanbidding bevat de voorwaarden waaronder Opdrachtnemer zich inschrijft en daarmee haar uitsluitels van geeft t.a.v. de genoemde documenten in 1 t/m 4.	Het kan en mag niet zo zijn dat de Inschrijving informatie bevat die afwijkend is van de aangeleverde stukken. Vandaar dat uw verzoek niet gehonoreerd zal worden. De NvI antwoorden zullen in de stukken worden verwerkt en ook de NvI zelf kent een hogere rangorde. Op deze wijze is gegarandeerd dat alle laatst gedeelde informatie een hogere plaats heeft in de rangorde. Het artikel blijft ongewijzigd.
239	2.11.	Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, de relevante organisatie van Opdrachtgever, de standaardprocessen waarin de Prestatie zal worden gebruikt en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt door de gebruikelijke beheerprocessen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal - desgewenst - Opdrachtnemer verdere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.	Opdrachtnemer heeft zich, <u>op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie</u> , in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, de relevante organisatie van Opdrachtgever, de standaardprocessen waarin de Prestatie zal worden gebruikt en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt door de gebruikelijke beheerprocessen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal - desgewenst - Opdrachtnemer verdere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.	Inschrijver is steeds afhankelijk van de info die inschrijver ter beschikking is gesteld.	Wij begrijpen uw standpunt, maar van Opdrachtnemer/Inschrijver wordt wel een proactieve houding verwacht op dit punt. Derhalve zal dit wel het uitgangspunt zijn, maar zal de Overeenkomst niet worden aangepast op dit punt.
240	2.12.	Teneinde de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever te waarborgen zal indien noodzakelijk, na beëindiging van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever (een deel) van het Onderhoud & Support worden voortgezet tegen de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in overleg de datum van beëindiging van het Onderhoud & Support bepalen. Opdrachtnemer zal op aanvraag van Opdrachtgever optimaal meewerken aan een eventuele Retransitie naar een opvolgende Opdrachtnemer teneinde deze succesvol te laten verlopen. De bepalingen neergelegd in Artikel 39 van deze Overeenkomst gelden hier onverkort.	Teneinde de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever te waarborgen kan zal indien noodzakelijk, na beëindiging van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever (een deel) van het Onderhoud & Support worden voortgezet <u>onder nader overeen te komen exit afspraken tussen Partijen tegen de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden</u> . Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in overleg de datum van beëindiging van het Onderhoud & Support bepalen. Opdrachtnemer zal op aanvraag van Opdrachtgever optimaal meewerken aan een eventuele Retransitie naar een opvolgende Opdrachtnemer teneinde deze succesvol te laten verlopen . De bepalingen neergelegd in Artikel 39 van deze Overeenkomst gelden hier onverkort.	ivm te lange geldigheidsduur. Opdrachtnemer kan overeengekomen exit activiteiten uitvoeren, echter het success van een retransitie is medeafhankelijk van de overnemende partij.	Voor alle duidelijkheid. Dit artikel gaat niet over de Retransitie zelf; dit is geregeld in artikel 39 van de Overeenkomst. Dit gaat om een inspanning om het Onderhoud & Support voort te zetten totdat de Retransitie geheel is afgerond. Het is een noodvoorziening. In principe zal er naar worden gestreefd om dit gedurende de looptijd van deze Overeenkomst te realiseren. De woorden “in overleg” en “optimaal” hebben naar onze mening in zich dat er wel degelijk overleg mogelijk is over de exacte wijze waarop e.e.a. geregeld kan worden. De woorden “teneinde deze succesvol te laten verlopen” zullen worden verwijderd. Dit kan wellicht een verkeerde suggestie wekken, hoewel de enige bedoeling was om aan te geven dat de verplichtingen uit dit artikel gericht zijn op het mogelijk maken van een succesvolle Retransitie.
3. Duur van de Overeenkomst					

241	3.3.	De looptijd van eventueel nader te maken afspraken (waaronder eventueel aan te gane Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en)), zullen ingaan op het moment dat Partijen hierover overeenstemming hebben bereikt. De einddatum zal evenwel te allen tijde gelijk liggen met de einddatum van deze Overeenkomst, op de wijze zoals is bepaald in de eerste twee leden van dit artikel. Derhalve zal de totale Overeenkomst tussen Partijen altijd in z'n geheel eindigen.	De looptijd van eventueel nader te maken afspraken (waaronder eventueel aan te gane Nadere Overeenkomst(en) en/of Inkoopopdracht(en), addendums), zullen ingaan op het moment dat Partijen hierover schriftelijke overeenstemming hebben bereikt, ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger . De einddatum zal evenwel te allen tijde gelijk liggen met de einddatum van deze Overeenkomst, op de wijze zoals is bepaald in de eerste twee leden van dit artikel. Derhalve zal de totale Overeenkomst tussen Partijen altijd in z'n geheel eindigen.	enkel rechtsgeldig als nadere overeenkomst ook is getekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger.	Hoewel deze toevoegingen niet nodig zijn (zie onder andere artikel 44.4.) hebben wij er ook geen bezwaar tegen. De voorstellen zullen worden overgenomen.
6. Directe Overeenkomst met Fabrikant - Licentie					
242	6.1	Tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Opdrachtnemer bij het leveren van licenties, ongeacht de vorm waarin licenties wordt geleverd, steeds een directe overeenkomst tot stand brengen tussen Opdrachtgever en Fabrikant. De (directe) overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen onder dezelfde voorwaarden als de onderhavig Overeenkomst.	Tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Opdrachtnemer bij het leveren van licenties, ongeacht de vorm waarin licenties wordt geleverd, steeds een directe overeenkomst tot stand brengen tussen Opdrachtgever en Fabrikant. De (directe) overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen bij het gebruik van de licenties en/of onder de licentievoorwaarden/overeenkomst van de Fabrikant, dezelfde voorwaarden als de onderhavig Overeenkomst.	bij gebruik van de licenties is opdrachtgever onderworpen aan de standaard licentievoorwaarden van de fabrikant.	Wij delen uw mening niet. De integrale verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze Overeenkomst ligt bij Opdrachtnemer. Eventuele eisen ten aanzien van het gebruik van de Prestatie die zijn opgenomen in deze Overeenkomst dienen ook te worden doorgelegd aan de Fabrikant. Dit is ongeacht eventueel van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Het is aan Opdrachtnemer om goede afspraken te maken met de Fabrikant.
7. Gebruiksrechten SaaS					
243	7.1.	Indien er sprake is van de levering van een Prestatie op basis van een dienstverleningsmodel, zoals Software as a Service (SaaS), dan zal Opdrachtnemer alle Gebruiksrechten verlenen aan Opdrachtgever die noodzakelijk zijn om in het kader van de Overeenkomst (en de daaraan ten grondslag liggende Aanbestedingsstukken) gebruik te kunnen (blijven) maken van de Prestatie.	Indien er sprake is van de levering van een Prestatie op basis van een dienstverleningsmodel, zoals Software as a Service (SaaS), dan zal Opdrachtnemer voor de duur van de Overeenkomst alle Gebruiksrechten verlenen aan Opdrachtgever die noodzakelijk zijn om in het kader van de Overeenkomst (en de daaraan ten grondslag liggende Aanbestedingsstukken) gebruik te kunnen (blijven) maken van de Prestatie.	Het lijkt inschrijver redelijk dit beperkt te houden tot de duur van de overeenkomst.	Dat is inherent aan een dienstverleningsmodel. Daarnaast is de looptijd van de Overeenkomst duidelijk begrenst, alsmede eventueel later aangegane verplichtingen. Toch is er een gevaar bij het op deze manier omschrijven van de looptijd. Dit zou namelijk voorkomen dat een kortere looptijd wordt afgesproken voor bijvoorbeeld een deel van de Prestatie. Wij stellen voor om dit vast te leggen op het moment dat het besluit wordt genomen om naar een dienstverleningsmodel over te gaan. Dan is er beter zicht op de exacte situatie.
244	7.2.	Opdrachtgever kan hierover in voorkomend geval in het Offerteproces of een nadere overeenkomst aanvullende eisen formuleren.	Partijen kunnen Opdrachtgever kan hierover in voorkomend geval in het Offerteproces of een nadere overeenkomst aanvullende afspraken maken eisen formuleren .	Het lijkt inschrijver redelijk c.q. vanzelfsprekend om aanvullende eisen c.q. afspraken in wederzijdse afspraken overeen te komen. Zeker omdat inschrijver in geval van SaaS diensten ook grotendeels afhankelijk is van haar leverancier.	Op dit moment wordt hierbij vooral gedacht aan eisen omtrent beveiliging en AVG. Het is natuurlijk aan Partijen om hierover nadere afspraken te maken. Het idee erachter is dat op dit moment nog niet alles kan worden overzien, maar dat de Opdrachtgever wel nadere eisen wil kunnen stellen. Een en ander zal vanzelfsprekend wel overeengekomen moeten worden tussen Partijen. Aan artikel 7.2 zal worden toegevoegd: "Partijen zullen vervolgens in overleg treden om eventueel aanvullende afspraken te maken aangaande de aanvullende eisen."
	8. Gebreken in de samenwerking met andere Programmatuur of Apparatuur				
245	8.3.	De aan het voornoemde overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.	De aan het voornoemde overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren een toerekenbaar er tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen blijkt aan is van Opdrachtnemer.	voldigedshalve, en om misvattingen te voorkomen, toerekenbaar o.b.v. de contractuele tekortkomingen.	Ook de huidige formulering gaat uit van de 'toerekenbaarheid'. Een aanpassing van dit artikel is dan ook niet nodig. Het artikel blijft ongewijzigd.
9. Nadere Overeenkomsten					

246	9.2.	Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Overeenkomst(en) met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtgever is daartoe niet verplicht. Opdrachtnemer verplicht zich tot het aangaan van de Nadere Overeenkomst(en) omdat deze behoren tot de scope van deze Overeenkomst.	Opdrachtgever is gerechtigd Nadere Overeenkomst(en) met Opdrachtnemer af te sluiten. Opdrachtgever is daartoe niet verplicht. Opdrachtnemer verplicht zich tot het aangaan van de Nadere Overeenkomst(en) omdat <u>indien en voor zover</u> deze behoren tot de scope van deze Overeenkomst.	de verplichting een nadere overeenkomst overeen te komen is afhankelijk of dit strekt tot de scope van deze overeenkomst.	Prima aanvulling. Zal worden aangepast in de Overeenkomst.
247	9.3.	Indien Opdrachtnemer conform de bepalingen en procedures zoals gesteld in Artikel 12 niet deugdelijk presteert, in die zin dat de Prestatie in functionele zin niet marktconform is en niet voldoen aan de daaraan gestelde specificaties, kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van deze Overeenkomst een (vergelijkbare) (Nadere) Overeenkomst voor deze Prestatie met een Derde partij sluiten.	Indien Opdrachtnemer conform de bepalingen en procedures zoals gesteld in Artikel 12 niet deugdelijk presteert, in die zin dat de Prestatie in functionele zin niet marktconform is en niet voldoen aan de <u>overeengekomen afspraken in deze Overeenkomst en/of in de betreffende Nadere Overeenkomst daaraan gestelde specificaties</u> , kan Opdrachtgever, <u>nadat Opdrachtnemer een overeengekomen hersteltermijn heeft gehad en een deugdelijke oplevering van de Prestatie uitblijft en het zicht op herstel binnen een redelijke termijn uitblijft</u> , gedurende de looptijd van deze Overeenkomst een (vergelijkbare) (Nadere) Overeenkomst voor deze Prestatie met een Derde partij sluiten.	het lijkt inschrijver redelijk om eerst een hersteltermijn te krijgen voor het oplossen van eventuele gebreken.	Wij hebben deels begrip voor uw standpunt. De eerste aanpassingen gaan naar onze mening in tegen de intentie van deze bepaling. Deze zullen dan ook niet worden overgenomen. Het volgende tekstgedeelte wordt wel overgenomen in de Overeenkomst: “nadat Opdrachtnemer een overeengekomen hersteltermijn heeft gehad en een deugdelijke oplevering van de Prestatie uitblijft en het zicht op herstel binnen een redelijke termijn uitblijft,”
248	9.4.	Opdrachtnemer verplicht zich – ook als Opdrachtnemer het niet deugdelijk presteren conform het vorige lid betwist - in dat geval om met deze derde partij samen te werken conform de gestelde bepalingen en eisen zoals - niet limitatief - bedoeld in deze Overeenkomst.	Opdrachtnemer verplicht zich – ook als Opdrachtnemer het niet deugdelijk presteren conform het vorige lid betwist - in dat geval om met deze derde partij samen te werken conform <u>nadere te bepalen afspraken tussen Partijen. de bepalingen en eisen zoals – niet limitatief – bedoeld in deze Overeenkomst.</u>	Inschrijver begrijpt uiteraard de nood om samen te werken met een eventuele derde partij, echter gelet op het feit dat dit mogelijk ook een concurrerende partij van inschrijver kan zijn is het van groot belang dat goede afspraken worden gemaakt tbv een "gezonde" samenwerkingsfeer.	De toevoeging: “conform nadere te bepalen afspraken tussen Partijen” zal worden overgenomen. Het andere voorstel niet. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer zich aan de recht en verplichtingen uit deze Overeenkomst zal houden.
249	9.5.	Het bepaalde in het vorige 2 leden is eveneens van toepassing op de situatie dat Opdrachtnemer om andere redenen niet presteert.	Schrappen	Dit lijkt ons onredelijk. Denk bijv. Aan situaties waar een prestatie uitblijft als gevolg van overmacht of een toerekenbare tekortkoming van opdrachtgever. Het lijkt dan onredelijk c.q. onlogisch om dan 'maar' een derde in te schakelen waarin Inschrijver verplicht wordt om mee samen te werken	Uw voorstel wordt niet overgenomen. Het is van belang dat Partijen zich in alle omstandigheden committeren aan deze Overeenkomst. Vanzelfsprekend zal hier rekening worden gehouden met de belangen van Opdrachtnemer, het is immers in het belang van beide Partijen om een zo optimaal mogelijke werkelijkte te behouden.
250	9.7.	De Nadere Overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever een schriftelijk contractvoorstel doet voor een nadere overeenkomst dat door Opdrachtnemer ter ondertekening wordt aanvaard. Bij gebreke van een separate schriftelijke overeenkomst wordt de schriftelijke Inkoopopdracht met een dergelijk contractvoorstel gelijkgesteld en komt de overeenkomst tot stand door een orderbevestiging.	De Nadere Overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever een schriftelijk contractvoorstel doet voor een nadere overeenkomst dat door Opdrachtnemer <u>na overeenstemming met Opdrachtgever te hebben bereikt over de inhoud</u> , ter ondertekening wordt aanvaard. Bij gebreke van een separate schriftelijke overeenkomst wordt de schriftelijke Inkoopopdracht met een dergelijk contractvoorstel gelijkgesteld en komt de overeenkomst tot stand door een orderbevestiging <u>en de daarin gestelde voorwaarden</u> .	Het lijkt ons onredelijk om een eenzijdig door opdrachtgever opgestelde inkooporder gelijk te stellen met een overeenkomst. Te alle tijden dienen partijen een redelijke overeenstemming te bereiken over de inhoud van elk document dat als overeenkomst moet dienen.	Eens met uw voorstellen. De aanpassingen zullen in de Overeenkomst worden gemaakt. Wel tekenen wij hierbij aan dat het aangaan van een Nadere Overeenkomst niet vrijblijvend is voor zover deze in overeenstemming is met de scope en reikwijdte van deze Overeenkomst.
251	9.8.	Opdrachtnemer zal het contractvoorstel zoals bepaald in artikel 9.2 binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst ondertekend aan Opdrachtgever retour zenden c.q. een Orderbevestiging zenden of binnen die termijn aangeven welke wijzigingen hij voorstelt op het contractvoorstel.	Opdrachtnemer zal het contractvoorstel zoals bepaald in artikel 9.2 binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst ondertekend <u>door een daartoe bevoegde persoon</u> aan Opdrachtgever retour zenden c.q. een Orderbevestiging zenden of binnen die termijn aangeven welke wijzigingen hij voorstelt op het contractvoorstel.		Op zich niet nodig omdat verplichtingen sowieso alleen aangegaan mogen worden door vertegenwoordigingsbevoegde functionarissen. Maar het kan ook geen kwaad om het hier op te nemen. Uw voorstel wordt overgenomen.
252	9.10.	Toepassing van de hiervoor bedoelde bepalingen laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet, waaronder die op schadevergoeding.	Toepassing van de hiervoor bedoelde bepalingen laat de overige rechten van <u>Partijen Opdrachtgever</u> onverlet, waaronder die op schadevergoeding.	wederzijdse recht	Uw aanpassing zal niet worden overgenomen. Dit artikel slaat namelijk terug op de vorige leden, met name 9.7, 9.8 en 9.9, en deze omvatten verplichtingen voor de Opdrachtnemer.
10. Additionele Diensten, Uitbereidingen en (gedeeltelijke) Migratie					
253	10.2.	De Overeenkomst tot Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie komt tot stand via een Inkoopopdracht. Het betreft een resultaatverplichting tenzij de aard hiervan zich daartegen verzet.	De Overeenkomst tot Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie komt tot stand via een Inkoopopdracht. Het betreft een resultaatverplichting tenzij de aard hiervan zich daartegen verzet.	De aard ervan verzet zich hiertegen per definitie; het lijkt inschrijver zeer onredelijk c.q. onlogisch om opleidingen en Consultancy diensten als resultaatverbintenissen te stellen nu het resultaat van de opleiding niet afhankelijk is van de inspanning van inschrijver maar de inzet van de op te leiden personen.	Wij delen uw mening. De betreffende zin zal worden verwijderd.
254	10.5.	Op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever dienen de resultaten van de Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie door Opdrachtnemer in Onderhoud te worden genomen alsmede Opdrachtgever van	Op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever <u>kunnen Partijen overeenkomen dat dienen</u> de resultaten van de Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie door Opdrachtnemer in Onderhoud te worden genomen alsmede	overeen te komen.	Het artikel zal niet aangepast worden, hoewel in de praktijk wel meestal sprake zijn van overleg tussen Partijen. Het is immers niet logisch om een



		Support te voorzien.	Opdrachtgever van Support te voorzien.		Uitbreiding af te nemen zonder Onderhoud & Support. Er mag alleen geen discussie ontstaan over de vraag of dit al dan niet mogelijk is.
255	10.9.	Partijen streven ernaar om het Offerteproces zo spoedig en efficiënt mogelijk te doorlopen. Een Nadere Overeenkomst en/of Inkoopopdracht wordt pas definitief en komt derhalve pas tot stand door aanbod én aanvaarding van de betreffende opdracht.	Partijen streven ernaar om het Offerteproces zo spoedig en efficiënt mogelijk te doorlopen. Een Nadere Overeenkomst en/of Inkoopopdracht wordt pas definitief en komt derhalve pas tot stand door aanbod én schriftelijke aanvaarding van de betreffende opdracht.	volledigheidshalve kan een overeenkomst slechts plaatsvinden als dit schriftelijk is overeengekomen tussen partijen.	Niet nodig om deze aanpassing te doen, in verband met bepaald in artikel 44.4.
11. Implementatie(fase)					
256	11.3.	Mochten Partijen er binnen een redelijke termijn niet in slagen om tot een goedgekeurd Implementatieplan te komen, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.	Mochten Partijen er binnen een redelijke termijn niet in slagen om tot een goedgekeurd Implementatieplan te komen, dan is Opdrachtgever na redelijke en voldoende inspanning te hebben geleverd om tot een goedgekeurde Implementatieplan te komen , gerechtigd de Overeenkomst buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist en met inachtneming van artikel 38 van deze Overeenkomst .		De eerste toevoeging: “, na redelijke en voldoende inspanning te hebben geleverd om tot een goedgekeurde Implementatieplan te komen,” zal worden overgenomen. De tweede toevoeging niet.
257	11.5.	Opdrachtnemer is verplicht om het door Opdrachtgever geaccepteerde Implementatieplan uit te voeren. Opleverdata alsmede de datum dat de Prestatie live dient te zijn, zoals vermeld in het Implementatieplan, zijn Fatale termijnen tenzij door Partijen nadrukkelijk anders is overeengekomen. Artikel 38 is hierbij onverkort van toepassing.	Opdrachtnemer is verplicht om het door Opdrachtgever geaccepteerde Implementatieplan uit te voeren. Opleverdata alsmede de datum dat de Prestatie live dient te zijn, zoals vermeld in het Implementatieplan, zijn Fatale termijnen deze tenzij door Partijen nadrukkelijk zijn anders is overeengekomen. Artikel 38 is hierbij onverkort van toepassing.		Zie ook het antwoord op vraag 151. Partijen stellen gezamenlijk het Implementatieplan op. Wij hebben echter ook begrip voor uw standpunt. Derhalve het voorstel om in het Implementatieplan op te nemen of het al dan niet gaat om Fatale termijnen. Dit zal ook zo worden opgenomen in de Overeenkomst. Dit betekent niet dat er geen sprake zou kunnen zijn van een toerekenbare tekortkoming! Voor zover het niet binnen de invloedssfeer ligt van een der Partijen, kan er eventueel ook sprake zijn van overmacht.
12. Oplevering Acceptatietesten					
258	12.1.	Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Opdrachtnemer alvorens Opdrachtgever de resultaten van de geleverde (delen van de) Prestatie heeft geaccepteerd. Betalingen die desalniettemin voor Acceptatie worden gedaan, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie.	<i>Schrappen</i>	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de (onredelijke) eis dat enige betaling voor de diensten/prestatie afhankelijk is van acceptatie. Wij achten het passend om evt. te voorzien in een evenwichtig factureringsschema volgens bepaalde mijlpalen (om te voorkomen dat de opdrachtemer pas aan het eind betaald wordt waar de kosten en werkzaamheden veel eerder zijn uitgevoerd).	Wij delen uw mening niet. Eigenlijk speelt deze kwestie alleen bij (deel)Opleveringen van de initiële Oplevering alsmede bij het afnemen van opties (bijvoorbeeld een nieuwe best practice). Dan wordt inderdaad betaald na Acceptatie van het betreffende deel. Daarna lopen de betalingen gewoon mee zoals nader is opgenomen in artikel 22.3 van de overeenkomst. Zie ook het eerder gegeven antwoord: Wij hechten eraan om een en ander wat nader toe te lichten. a. Zoals reeds eerder genoemd, er is geen sprake van een Resultaatsverplichting, tenzij Partijen dit nadrukkelijk overeenkomen in een bepaald geval. Artikel 2.1 wordt hierop aangepast. b. Zie GUE 102 en UE7. Er is geen sprake van een T&M overeenkomst. c. T&M is alleen van toepassing bij het uitvoeren van Consultancy. Het is juist dat pas wordt betaald na Acceptatie. Zie echter ook het bepaalde in artikel 22.3 van de Overeenkomst.

259	12.7.	Direct nadat een Acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door Opdrachtgever een ondertekend proces-verbaal opgesteld dat aan Opdrachtnemer wordt toegezonden. In dit verslag worden de Bevinding(en) die de Prestatie vertoont vastgelegd en tevens welke delen van de Prestatie door Opdrachtgever is (zijn) goedgekeurd, dan wel afgekeurd.	Direct nadat een Acceptatietest heeft plaatsgevonden, wordt door Opdrachtgever een ondertekend proces-verbaal, aan de hand van de overeengekomen verplichtingen van Opdrachtnemer bij oplevering van de Prestatie , opgesteld dat aan Opdrachtnemer wordt toegezonden. In dit verslag worden de Bevinding(en) die de Prestatie vertoont vastgelegd en tevens welke delen van de Prestatie door Opdrachtgever is (zijn) goedgekeurd, dan wel afgekeurd.	Het is voor Opdrachtnemer van groot belang dat een Proces Verbaal heldere info bevat over welke contractuele verplichtingen niet/gebrekkig zijn nagekomen bij oplevering.	Wij zijn het eens met uw voorstel. Het artikel in de Overeenkomst wordt aangepast.
260	12.8.	Binnen een nader te bepalen termijn, echter zo spoedig mogelijk na de datum van het verslag als bedoeld in art. 12.7, zal Opdrachtnemer de in het verslag vastgelegde Bevindingen voor eigen rekening verhelpen c.q. een vervangende Prestatie aanbieden. Indien de resultaten van de Acceptatietest wijzen op aanpassingen op het technische koppelvlak met de ICT-Infrastructuur, dient Opdrachtnemer, na overleg met Opdrachtgever, deze aanpassingen zo spoedig mogelijk na de Acceptatietest te Implementeren.	Binnen een nader te bepalen termijn, echter zo spoedig mogelijk na de datum van het verslag als bedoeld in art. 12.7, zal Opdrachtnemer reageren op de in het verslag vastgelegde Bevindingen en nadat ondubbelzinnig is vastgesteld dat de tekortkomingen toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de betreffende tekortkomingen voor eigen rekening verhelpen c.q. een vervangende Prestatie aanbieden. Indien de resultaten van de Acceptatietest wijzen op noodzakelijke aanpassingen op het technische koppelvlak met de ICT-Infrastructuur, zal dient Opdrachtnemer, na overleg en overeenstemming met Opdrachtgever, deze noodzakelijke aanpassingen zo spoedig mogelijk na de Acceptatietest te Implementeren.	kosten komen voor rekening van opdrachtnemer als de gebreken toerekenbaar zijn. Bovendien hoeft een aanpassing in het koppelvlak met de ICT infrastructuur en eventuele koppelingen met derde partijen niet toerekenbaar te zijn aan Opdrachtnemer.	Wij hebben begrip voor uw standpunt. De door u voorgestelde wijzigingen zullen worden overgenomen, met uitzondering van het woord “ondubbelzinnig”. Dit vinden wij een té stringente bepaling. De Overeenkomst zal worden aangepast.
261	12.10.	Indien de Prestatie na de tweede Acceptatietest als bedoeld in art. 12.7 opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd, omdat er sprake is van een gebrek, is Opdrachtgever gerechtigd de nieuwe c.q. vervangende lijnen van de Prestatie of de gewijzigde Prestatie te weigeren en levering van eerder door Opdrachtnemer goedgekeurde Prestatie te verlangen ofwel deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomsten buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.	Indien de Prestatie na de tweede Acceptatietest als bedoeld in art. 12.7 opnieuw door Opdrachtgever wordt afgekeurd, omdat er sprake is van een gebrek, is Opdrachtgever gerechtigd de nieuwe c.q. vervangende lijnen van de Prestatie of de gewijzigde Prestatie te weigeren en levering van eerder door Opdrachtnemer goedgekeurde Prestatie te verlangen. Indien een redelijke hersteltermijn is gegeven en sprake is van een blijvend gebrek of een gebrek dat niet binnen een redelijke termijn verholpen kan worden door Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever ofwel deze Overeenkomst en Nadere Overeenkomsten buiten rechte te ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.	Beeindiging van de overeenkomst lijkt ons gepast als sprake is van een redelijk herstel termijn en het gebrek blijft aanhouden.	Graag wijzen wij u op artikel 12.11, waarin al een waarborg is opgenomen. De voorgestelde wijzigingen zijn akkoord en zullen worden overgenomen in de Overeenkomst.
262	12.12.	Indien alle onderdelen van de Prestatie door Opdrachtgever worden goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende proces-verbaal is opgesteld en ondertekend, gelden als de datum van Acceptatie.	Indien alle onderdelen van de Prestatie door Opdrachtgever worden goedgekeurd, zal de datum waarop het betreffende proces-verbaal is opgesteld en ondertekend, gelden als de datum van Acceptatie. Indien en voorzover onderdelen van de Prestatie door Opdrachtgever in gebruik zijn genomen, dan worden deze onderdelen geacht te zijn goedgekeurd.		Deze toevoeging zal niet worden overgenomen. Er dient een actieve goedkeuring plaats te vinden.
263	12.14.	Opdrachtgever is gerechtigd na voorafgaande schriftelijke kennisgeving de resultaten van de Prestatie door een onafhankelijk derde deskundige te laten onderzoeken, alvorens de Prestatie te Accepteren. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, maar kan verlangen dat de derde deskundige vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding als bedoeld in Artikel 26, geheimhouding.	Opdrachtgever is Partijen zijn gerechtigd na voorafgaande schriftelijke kennisgeving de resultaten van de Prestatie door een onafhankelijk derde deskundige te laten onderzoeken, alvorens de Prestatie te Accepteren. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, mits maar kan verlangen dat de derde deskundige geen concurrent van Opdrachtnemer is en vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding als bedoeld in Artikel 26, geheimhouding.	Ook inschrijver kan zich bevinden in een situatie waarin het de bevindingen in het PV betwist; in dat geval zou ook opdrachtnemer de mogelijkheid moeten krijgen om de resultaten van de prestatie te laten onderzoeken door een derde partij.	Wij hebben begrip voor uw standpunt. De eerste alinea zal worden aangepast zoals verzocht. De tweede alinea zal niet worden aangepast op basis van uw voorstel. Echter, aan artikel 12.14 zal worden toegevoegd: “Bij het benoemen van de deskundige zal rekening worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de Opdrachtnemer. “ Op deze manier komen wij tegemoet aan uw zorgen ten aanzien van de uitvoerende partij.
264	12.15.	Opdrachtnemer zorgt ten behoeve van een correcte uitvoering van de Acceptatietest voor voldoende ondersteuning.	Opdrachtnemer Partijen zorgen ten behoeve van een correcte uitvoering van de Acceptatietest voor voldoende ondersteuning.	wederzijdse verplichting	Eens. De Overeenkomst zal worden aangepast.
	13. Technisch Beheer, Onderhoud en Support				
265	13.3.	Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere Service Levels zoals opgenomen in paragraaf 10.1 en 10.2 van de Specificatie van Opdracht en de Bijlage Service Level Agreement (Bijlage A), is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te beëindigen conform Artikel 38.	Indien Opdrachtnemer aanhoudend dan wel blijvend niet voldoet aan één of meerdere Service Levels zoals opgenomen in paragraaf 10.1 en 10.2 van de Specificatie van Opdracht en de Bijlage Service Level Agreement (Bijlage A), is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te beëindigen conform Artikel 38, mits beëindiging in het betreffende geval is gerechtvaardigd.		De toevoeging “aanhoudend dan wel blijvend” zal worden overgenomen. De tweede toevoeging niet. Dit wordt reeds ondervangen door het bepaalde in artikel 28.
	15. Garantie vreemde elementen				
266	15.2.	Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever verder dat de in gebruik gegeven Prestatie en/of onderdelen niet alleen bij Oplevering, maar ook daarna, geen voorzieningen, functies of andere vreemde elementen (hidden features waaronder bijvoorbeeld een frauduleuze component, backdoors etc.), bevat die op enig moment aan gebruik in de weg (kunnen) staan.	Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever verder dat de in gebruik gegeven Prestatie en/of onderdelen niet alleen bij Oplevering, maar ook daarna, voor zover dit bij Opdrachtnemer redelijkerwijs- gezien de huidige stand van de techniek - bekend had kunnen zijn , geen voorzieningen, functies of andere vreemde elementen (hidden features waaronder bijvoorbeeld een frauduleuze component, backdoors etc.), bevat die op enig moment aan gebruik in de weg (kunnen) staan.		De voorstelde wijzigingen zullen niet worden doorgevoerd. Dit heeft vooral te maken met het feit dat Opdrachtnemer ook verantwoordelijk is voor het Onderhoud. Het artikel blijft ongewijzigd.
	16. Garanties				

267	16.1.	Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat (bij) Prestatie:	Opdrachtnemer waarborgt garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat (bij) Prestatie:		Wij zien geen toegevoegde waarde in het voorstel. Het artikel blijft ongewijzigd.
268	16.1.3.	gebruik wordt gemaakt van in de markt gebruikelijke standaarden, met het oog op het waarborgen van de continuïteit van de Prestatie;		Niet akkoord. Prestatie dient overeen te komen met de in deze overeenkomst vastgelegde afspraken, dit betekent dat bepaalde zaken niet per se markt gebruikelijk zijn.	Wij vinden het belangrijk dat de Prestatie ook voldoet aan de standaarden uit de markt. Vanzelfsprekend vindt hierover overleg plaats. De ontwikkelingen in de markt (en van de Prestatie) gaan echter wel steeds verder. Derhalve wordt dit artikel niet aangepast.
269	16.1.10.	gebruik wordt gemaakt van een oplossing waardoor een back-up wordt gegarandeerd van alle Gegevens en data die onderdeel uitmaken van de Prestatie – een en ander conform het bepaalde in Tabel 3 van de Specificatie van de opdracht;	gebruik wordt gemaakt van een oplossing waardoor een back-up wordt geborgd gegarandeerd van alle Gegevens en data die onderdeel uitmaken van de Prestatie – een en ander conform het bepaalde in Tabel 3 van de Specificatie van de opdracht;		Uw suggestie wordt niet overgenomen; hiermee wordt het teveel afgezwakt. Het artikel blijft ongewijzigd.
270	16.1.13.	zij na beëindiging van de Overeenkomst onmiddellijk de (persoons)Gegevens aan Opdrachtgever ter beschikking zal stellen dan wel, na toestemming van Opdrachtgever, de (persoons)Gegevens zal vernietigen zodat er geen (persoons)Gegevens en/of sporen van (persoons)Gegevens achterblijven bij Opdrachtnemer;	zij na beëindiging van de Overeenkomst onmiddellijk de (persoons)Gegevens aan Opdrachtgever ter beschikking zal stellen dan wel, na toestemming van Opdrachtgever of de wettelijke bewaartermijn , de (persoons)Gegevens zal vernietigen zodat er geen (persoons)Gegevens en/of sporen van (persoons)Gegevens achterblijven bij Opdrachtnemer;	volledigheidshalve; opdrachtnemer kan niet tijdloos de gegevens bewaren c.q. beschikbaarstellen.	Wij wijzen u erop dat de back-up voorziening dient te voldoen aan de gestelde RTO / RPO eisen. Dit is opgenomen in de Aanbestedingsstukken en zal ook worden opgenomen in de SLA. Opdrachtgever heeft zich te houden aan de wettelijke verplichtingen en zal hier rekening mee houden in de uitvoering van de Overeenkomst. Het artikel blijft derhalve ongewijzigd.
271	16.5.	De garantie geldt niet indien een gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever. Hierbij ligt de bewijslast bij de Opdrachtnemer.	De garantie geldt niet indien een gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever en/of diens betrokken derde partij(en) . Hierbij ligt de bewijslast bij de Opdrachtnemer.	bewijslast ligt in eerste instantie bij degene die stelt.	De bewijslast ligt bij Opdrachtnemer. Het artikel zal niet worden aangepast.
	17. Aansprakelijkheid				
272	17.2.	Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij blijkt dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden schade en/of te lijden schade.	Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij ondubbeltzinnig blijkt dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden schade en/of te lijden schade.		Akkoord, deze wijziging zal worden verwerkt in de Overeenkomst.
273	17.3.	De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen, tenzij uit de houding van de Opdrachtnemer blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.	De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen, tenzij uit de houding van de nalatige Partij Opdrachtnemer blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.		Akkoord, deze wijziging zal worden verwerkt in de Overeenkomst.
274	17.4.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om de schade ten gevolge van de tekortkoming of onrechtmatige daad van Opdrachtnemer te verrekenen met de te betalen Prijs aan Opdrachtnemer conform het bepaalde in Artikel 20. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk berichten, indien Opdrachtgever gebruikmaakt van deze bevoegdheid.	Opdrachtgever heeft de enkel bevoegdheid om de schade ten gevolge van de tekortkoming of onrechtmatige daad van Opdrachtnemer te verrekenen met de te betalen Prijs aan Opdrachtnemer conform het bepaalde in Artikel 20 en indien Partijen dit nadrukkelijk overeenkomen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer schriftelijk berichten, indien Opdrachtgever gebruikmaakt van deze bevoegdheid.		De bedoeling is dat dat met deze Overeenkomst overeengekomen wordt. Uw wijzigingsvoorstel zal niet worden overgenomen.
	18. Boeteclausule(s) bescherming (verwerking) persoonsgegevens				
275			Geheel artikel 18 te schrappen en bewust leeglaten	Inschrijver kan niet akkoord gaan met het vastleggen van een boete is onredelijk bezwarend naast het overeenkomen van een schadevergoeding.	Wij delen uw mening niet. Het artikel blijft ongewijzigd.
	19. Boeteclausule(s)				
276			Geheel artikel 19 te schrappen en bewust leeglaten	Inschrijver kan niet akkoord gaan met het vastleggen van een boete is onredelijk bezwarend naast het overeenkomen van een schadevergoeding.	Wij delen uw mening niet. Het artikel blijft ongewijzigd.
	23. Intellectuele (eigendoms)rechten				

277	23.1.	Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zouden kunnen worden uitgeoefend, berusten: a) bij de Opdrachtgever, voor zover het een Prestatie betreft met inbegrip van materialen en Documentatie, die specifiek voor de Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van de Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen zijn of worden gerealiseerd. Bij en met deze Overeenkomst draagt Opdrachtnemer de hiervoor bedoelde rechten, waaronder rechten op nog te vervaardigen werken, welke dan reeds thans voor alsdan worden overgedragen, over aan de Opdrachtgever, nadat Opdrachtgever alle facturen hieromtrent aan Opdrachtnemer heeft voldaan. Opdrachtnemer verkrijgt hierbij voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht, met inbegrip van de Documentatie en Materialen voor de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de hier bedoelde Documentatie te (doen) gebruiken, wijzigen en/of verder te (doen) ontwikkelen voor werkzaamheden (ten behoeve) van zichzelf en/of voor Opdrachtgever. Voor gebruik ten behoeve van derden is toestemming van Opdrachtgever nodig, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden. b) Opdrachtnemer of een derde voor zover het de Prestatie betreft, die niet voor de Opdrachtgever zijn ontworpen of vervaardigd, zijnde Standaardprogrammatuur, exclusief de data of Gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent in dat geval aan de Opdrachtgever het Gebruiksrecht, voor het gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst bepaalde. Indien het intellectuele eigendomsrecht bij derde berust, en Opdrachtnemer het (Gebruiks)recht niet zelf kan verlenen, dient Opdrachtnemer het (Gebruiks)recht aan de Opdrachtgever te laten verlenen door de degene bij wie het intellectuele eigendomsrecht berust.	Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zouden kunnen worden uitgeoefend, berusten: a) bij de Opdrachtgever, voor zover het een Prestatie betreft met inbegrip van materialen en Documentatie, die specifiek voor de Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van de Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen zijn of worden gerealiseerd. Bij en met deze Overeenkomst draagt Opdrachtnemer de hiervoor bedoelde rechten, waaronder rechten op nog te vervaardigen werken, welke dan reeds thans voor alsdan worden overgedragen, over aan de Opdrachtgever, nadat Opdrachtgever alle facturen hieromtrent aan Opdrachtnemer heeft voldaan. Opdrachtnemer verkrijgt hierbij voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht, met inbegrip van de Documentatie en Materialen voor de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de hier bedoelde Documentatie te (doen) gebruiken, wijzigen en/of verder te (doen) ontwikkelen voor werkzaamheden (ten behoeve) van zichzelf en/of voor Opdrachtgever. Voor gebruik ten behoeve van derden is toestemming van Opdrachtgever nodig, waaraan voorwaarden kunnen worden verbonden. b) Opdrachtnemer of een derde voor zover het de Prestatie betreft, die niet voor de Opdrachtgever zijn ontworpen of vervaardigd, zijnde Standaardprogrammatuur, exclusief de data of Gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verleent in dat geval aan de Opdrachtgever het Gebruiksrecht, voor het gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst bepaalde <u>voor de duur van de Overeenkomst</u> . Indien het intellectuele eigendomsrecht bij derde berust, en Opdrachtnemer het (Gebruiks)recht niet zelf kan verlenen, dient Opdrachtnemer het (Gebruiks)recht aan de Opdrachtgever te laten verlenen door de degene bij wie het intellectuele eigendomsrecht berust.		Wij zijn van mening dat de voorgestelde wijzigingen niet van toegevoegde waarde zijn. De waarborgen zijn wellicht iets anders geformuleerd, maar wel reeds aanwezig. Als voorbeeld. Het artikel zal niet worden aangepast.
278	23.2.	Intellectuele (eigendoms)rechten welke ten gevolge van door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden ontstaan, komen aan de Opdrachtgever toe, tenzij Partijen nadrukkelijk anders zijn overeengekomen. [..]	Intellectuele (eigendoms)rechten welke ten gevolge van door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden ontstaan, komen aan de Opdrachtgever toe <u>indien en voor zover</u> , tenzij Partijen <u>dít</u> nadrukkelijk <u>anders</u> zijn overeengekomen. [..]	Inschrijver kan hier niet zonder meer akkoord mee gaan omdat per geval gezien moet worden of er IER van inschrijver of diens derden betrokken zijn.	Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Consultancy wordt ook niet ingekleed door adviezen op afstand, maar door het werken bij en namens Opdrachtgever in het team. Mochten daar intellectuele eigendomsrechten ontstaan (wat overigens niet de verwachting is), dan komen dus toe aan Opdrachtgever. Het is natuurlijk wel zo dat voor ingebrachte kennis en specifieke tools / modellen / etc. het intellectuele eigendom niet zal wijzigingen. Als deze bij Opdrachtnemer berust, dan zal dit zo blijven.
279	23.3.	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor aanspraken van derden terzake van (eventuele) inbreuk op intellectuele (eigendoms)rechten van derden, zgn. persoonlijkheidsrechten, alsmede aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen, voor zover die betrekking hebben op de door de Opdrachtnemer geleverde Prestatie.	<u>Partijen Opdrachtnemer vrijwaren vrijwaart de Opdrachtgever elkaar</u> voor aanspraken van derden terzake van (eventuele) inbreuk op intellectuele (eigendoms)rechten van derden, zgn. persoonlijkheidsrechten, alsmede aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen, voor zover die betrekking hebben op de door de Opdrachtnemer <u>te leveren geleverde</u> Prestatie.	Dit werkt wederzijds, ook Opdrachtnemer kan met IER werken van derde partijen van Opdrachtgever. Ook hier wenst Opdrachtnemer een vrijwaring van aansprakelijkheid voor.	Wij delen uw mening niet. Opdrachtgever zal gebruik gaan maken van de door Opdrachtnemer te realiseren ITSM-oplossing. Andersom niet. Er is dan ook geen sprake van wederkerigheid. Het artikel zal niet worden aangepast.
280	23.4.	De Opdrachtgever is en blijft (intellectueel) eigenaar van alle Gegevens en de informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt (gaan) worden. Hieronder wordt mede verstaan het gebruik van o.a. sjablonen, huisstijl, beeldmerken, logo's en look-and-feel die rechtstreeks verband houdt met of eigendom is van Opdrachtgever. [..]	De Opdrachtgever is en blijft (intellectueel) eigenaar van alle Gegevens en de informatie <u>van Opdrachtgever</u> , die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt (gaan) worden. Hieronder wordt mede verstaan het gebruik van o.a. sjablonen, huisstijl, beeldmerken, logo's en look-and-feel die rechtstreeks verband houdt met of eigendom is van Opdrachtgever. [..]		Eens. Aanpassing zal worden gedaan in de Overeenkomst.
281	23.5.	Bij verschil van mening tussen Partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) de resultaten van de Prestatie en/of Documentatie, wordt er, behoudens tegenbewijs, van uitgegaan dat die rechten bij de Opdrachtgever berusten. De Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.	Bij verschil van mening tussen Partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) de resultaten van de Prestatie en/of Documentatie, <u>wordt er, behoudens tegenbewijs, van uitgegaan dat die rechten bij de Opdrachtgever berusten: blijft het de Opdrachtgever toegestaan, mag</u> ongeacht de uitkomst van dat geschil, <u>voortgaan met het Overeengekomen gebruik voor te zetten voor de duur van de Overeenkomst</u> .		Dit vangnet zal in de praktijk niet vaak nodig zijn. Het uitgangspunt is dat er geen maatwerk wordt gemaakt voor Opdrachtgever. Het gaat hier dus over een vangnet waarbij het op voorhand niet duidelijk is van wie de IE rechten zijn. Dan is het uitgangspunt dat deze van de Opdrachtgever zijn. Dit doet niet af aan het feit dat ook het tegendeel kan worden bewezen.

					De laatste toevoeging “voor de duur van de Overeenkomst” is logisch, maar zal worden toegevoegd aan de tekst van de Overeenkomst. De overige wijzigingen worden niet overgenomen.
	24. Verwerking persoonsgegevens				
282	24.1.	Bij aanvang van deze Overeenkomst, zullen er bij de uitvoering van deze Overeenkomst in principe geen persoonsgegevens verwerkt. Mocht dit (in de toekomst) toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken en een separate verwerkersovereenkomst afsluiten. De modelovereenkomst van de rijksoverheid zal hierbij in voorkomend geval als uitgangspunt dienen. Ten tijde van de ondertekening van deze Overeenkomst, is hier de laatste versie van de model verwerkersovereenkomst te vinden: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksinkoopvoorwaarden-bij-it-overeenkomsten-arbit. Bij een eventuele overgang naar de Cloud, zal er in ieder geval sprake zijn van verwerking van persoonsgegevens. <i>Indien en voor zover er tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst en de daarbij behorende Nadere Overeenkomsten en/of Inkoopopdrachten in de toekomst sprake is van de verwerking van (persoons)Gegevens, dan gelden de hierna volgende verplichtingen - de artikelen Artikel 18, artikel 24.2, 24.3, 24.4 en Artikel 25. Voor zover van toepassing, zal Opdrachtnemer deze verplichtingen integraal doorleggen aan de toeleverancier / Fabrikant, tenzij expliciet door Opdrachtgever anders is of wordt bepaald in een concreet geval. Dit laatste geldt ook voor de sowieso geldende artikelen 16.1.7 en 16.1.8.</i>	Bij aanvang van deze Overeenkomst, zullen er bij de uitvoering van deze Overeenkomst <u>in principe</u> geen persoonsgegevens <u>worden</u> verwerkt. Mocht dit in de toekomst toch het geval zijn / worden, dan zullen Partijen hier direct aanvullende afspraken over maken en een separate verwerkersovereenkomst afsluiten. De modelovereenkomst van de rijksoverheid, <u>bijgevoegd als Annex XYZ aan deze Overeenkomst</u>, zal hierbij in voorkomend geval als uitgangspunt dienen. Ten tijde van de ondertekening van deze Overeenkomst, is hier de laatste versie van de model verwerkersovereenkomst te vinden: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksinkoopvoorwaarden-bij-it-overeenkomsten-arbit. Bij een eventuele overgang naar de Cloud, zal er in ieder geval sprake zijn van verwerking van persoonsgegevens. <i>Indien en voor zover er tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst en de daarbij behorende Nadere Overeenkomsten en/of Inkoopopdrachten in de toekomst sprake is van de verwerking van (persoons)Gegevens, dan gelden de hierna volgende verplichtingen - de artikelen Artikel 18, artikel 24.2, 24.3, 24.4 en Artikel 25. Voor zover van toepassing, zal Opdrachtnemer deze verplichtingen integraal doorleggen aan de toeleverancier / Fabrikant, tenzij expliciet door <u>Partijen wordt afgesproken Opdrachtgever anders is of wordt bepaald in een concreet geval</u>. Dit laatste geldt ook voor de sowieso geldende artikelen 16.1.7 en 16.1.8.</i>		Het woord “worden” zal worden toegevoegd de haakjes zullen worden verwijderd in de tekst van de Overeenkomst. De modelovereenkomst kan wel worden toegevoegd, maar graag willen wij vasthouden aan een link naar de op dat moment geldende versie. Dit omdat we nu nog niet kunnen overzien welke versie op dat moment actueel is. Indien gewenst kan als voorbeeld wel de huidige versie worden toegevoegd, maar het idee is om ten tijde van het opstellen, de meest actuele versie te gebruiken. De laatste wijziging is niet akkoord. Opdrachtgever bepaald dit in een concreet geval.
	25. Procedure gegevensverordening				
283	25.5.	Opdrachtnemer wordt verantwoordelijke in de zin van de (U)AVG wordt, op het moment dat zij zelfstandig beslist – dus zonder voorafgaande inhoudelijke afstemming met Opdrachtgever – ten aanzien van het verzoek van een buitenlandse overheidsdienst(en) om inzage in persoonsgegevens.	Opdrachtnemer zal de belangen van de <u>wordt</u> verantwoordelijke in de zin van de (U)AVG zo veel als mogelijk in acht nemen <u>wordt</u> , op het moment dat zij zelfstandig beslist – dus zonder voorafgaande inhoudelijke afstemming met Opdrachtgever – ten aanzien van het verzoek van een buitenlandse overheidsdienst(en) om inzage in persoonsgegevens.	Als inschrijver geen verwerkingsverantwoordelijke is, dan kan zij zich ook niet zo voordoen; wel kan inschrijver de belangen van verantwoordelijke zo veel als mogelijk in acht nemen.	Zie vraag en antwoord 216. Daarmee zijn de voorgestelde aanpassingen niet nodig. Het van belang om de eisen zoals opgenomen in artikel 25.3 in voorkomend geval nauwgezet te volgen.
	26. Geheimhouding				
284	26.6.	Opdrachtnemer is tevens verplicht geen (nieuws) uitlatingen (publicaties) in de pers in welke vorm dan ook te doen over de inhoud en strekking van deze Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming van een daartoe bevoegd persoon van Opdrachtgever heeft gekregen. Hieronder wordt mede verstaan het verstrekken van referenties en/of reclame-uitingen.	Opdrachtnemer is <u>Partijen zijn</u> tevens verplicht geen (nieuws) uitlatingen (publicaties) in de pers in welke vorm dan ook te doen over de inhoud en strekking van deze Overeenkomst, tenzij de Partij Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming van een daartoe bevoegd persoon van de andere Partij Opdrachtgever heeft gekregen. Hieronder wordt mede verstaan het verstrekken van referenties en/of reclame-uitingen.		Wij kunnen ons vinden in uw voorstel. Het artikel wordt aangepast.
	29. Audit				
285	29.1.	De Opdrachtgever heeft het recht tot het (laten) uitvoeren van een Audit op de werkzaamheden alsmede de resultaten van de Prestatie en die gedurende de looptijd van deze Overeenkomst tot stand komen of geleverd worden. In dit kader kan Opdrachtgever onder meer (laten) verifiëren of persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG door Opdrachtnemer worden verwerkt.	De Opdrachtgever heeft het recht tot het (laten) uitvoeren van een Audit op de werkzaamheden alsmede de resultaten van de Prestatie en die gedurende de looptijd van deze Overeenkomst tot stand komen of geleverd worden. In dit kader kan Opdrachtgever onder meer (laten) verifiëren of persoonsgegevens in overeenstemming met de <u>contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer inzake de AVG</u> door Opdrachtnemer worden verwerkt.	het lijkt inschrijver redelijk c.q. logisch dat een contractuele grondslag is voor de betreffende audit.	Tenzij het zelfstandige verplichten betreffen uit de wet die wel van invloed zijn op de uitvoering van deze Overeenkomst. De wijziging zal niet worden doorgevoerd.
286	29.2.	Bij een Audit wordt getoetst op nader te bepalen kwalitatieve en/of kwantitatieve criteria waarvan de inhoud en diepgang van deze toetsing telkens nader door Opdrachtgever worden bepaald. Resultaten en/of bevindingen uit de TPM kunnen bovendien aanleiding vormen voor het uitvoeren van een Audit en het voorwerp van de Audit.	Bij een Audit wordt getoetst op nader te bepalen kwalitatieve en/of kwantitatieve criteria waarvan de inhoud en diepgang van deze toetsing telkens nader door Opdrachtgever worden bepaald <u>gebaseerd is de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer voor het verwerken van persoonsgegevens</u> . Resultaten en/of bevindingen uit de TPM kunnen bovendien aanleiding vormen voor het uitvoeren van een Audit en het voorwerp van de Audit.		Een Audit heeft niet alleen betrekking op de verwerking van persoonsgegevens, maar kan zien op alle aspecten van de Prestatie. Daarmee kunnen uw voorstellen niet worden overgenomen.

287	29.5.	Opdrachtgever bepaalt, na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer, wanneer en door wie een Audit zal worden uitgevoerd, alsmede de omvang en het doel van deze Audit. De in dit artikel bedoelde Audit heeft het karakter van een bindend advies, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van een interne auditdienst.	<u>Partijen komen de duur van de Audit overeen.</u> Opdrachtgever bepaalt, na voorafgaande <u>overeenstemming overleg</u> met Opdrachtnemer, wanneer en door wie een Audit zal worden uitgevoerd, alsmede de <u>duur</u> , omvang en het doel van deze Audit. De in dit artikel bedoelde Audit heeft het karakter van een bindend advies, tenzij Opdrachtgever gebruik maakt van een interne auditdienst.		De voorgestelde wijzigingen worden niet overgenomen. Dit haalt té veel het karakter en de kracht van een Audit weg. De duur is niet bepalend, maar kan in voorkomend geval natuurlijk wel worden meegenomen. Opdrachtgever moet uiteindelijk een beslissende stem hebben. Vandaar dat er wel nadrukkelijk en voorafgaand overleg wordt gepleegd, maar gaat “overeenstemming “ niet werken.
288	29.6.	De uitkomsten van deze Audit worden door Opdrachtnemer gerespecteerd en Opdrachtnemer dient onmiddellijk en op eigen kosten passende maatregelen te nemen om de daaruit bijvoorbeeld voortvloeiende beveiligingsrisico’s tot een minimum te beperken en neemt de aanbevelingen uit de Audit over. Acceptatie vindt plaats door Opdrachtgever.	<u>Partijen treden in overleg als uit de uitkomsten van de Audit blijkt dat Opdrachtnemer tekortschiet in haar contractuele verplichtingen inzake het beschermen van persoonsgegevens. Nadat ondubbelzinnig vaststaat dat Opdrachtnemer tekortschiet in haar contractuele verplichtingen worden d</u> e uitkomsten van deze Audit <u>worden</u> door Opdrachtnemer gerespecteerd en <u>dient</u> Opdrachtnemer dient onmiddellijk en op eigen kosten passende maatregelen te nemen om de daaruit bijvoorbeeld voortvloeiende beveiligingsrisico’s tot een minimum te beperken en neemt <u>het</u> de aanbevelingen uit de Audit over. Acceptatie vindt plaats door Opdrachtgever.		Wij delen uw zorg niet helemaal. In de eerste plaats gaat het nadrukkelijk niet alleen om de verwerking van persoonsgegevens. In de tweede plaats worden er op deze wijze wel erg veel beperkingen aangebracht. Wel achten wij het belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven. Dat komt nu wellicht onvoldoende in de tekst naar voren. Aan artikel 29.6 zal dan ook aan het begin worden toegevoegd: “Partijen treden in overleg naar aanleiding van de uitkomsten van de Audit om zowel de uitkomsten als het vervolg te bespreken” De rest van het artikel blijft ongewijzigd.
289	29.7.	Opdrachtnemer verklaart mee te werken aan een Audit en alle faciliteiten en informatie welke hiervoor redelijkerwijs, om niet, benodigd zijn, in het kader van de Audit tijdig ter beschikking te stellen en zo nodig toegang verschaffen tot de voor de Prestatie gebruikte systemen aan toezichthouders of meewerken aan een door deze in te stellen onderzoek in het kader van de uitbesteding van Prestatie door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, zoals geregeld in deze Overeenkomst.	Opdrachtnemer verklaart mee te werken aan een Audit <u>op haar contractuele verplichtingen</u> en alle faciliteiten en informatie welke hiervoor redelijkerwijs, om niet, <u>noodzakelijk</u> benodigd zijn, in het kader van de Audit tijdig ter beschikking te stellen <u>gedurende de overeengekomen tijdsduur van de Audit</u> en zo nodig toegang verschaffen tot de voor de Prestatie gebruikte systemen aan toezichthouders of meewerken aan een door deze in te stellen onderzoek in het kader van de uitbesteding van Prestatie door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, zoals geregeld in deze Overeenkomst.		De voorgestelde wijzigingen zullen worden overgenomen in de Overeenkomst.
290	29.10.	De kosten van een Audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de resultaten van de Audit uitwijzen dat de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie en op basis van deze Overeenkomst als niet behoorlijk nakoming door de extern en/of intern deskundige zijn te kwalificeren.	De kosten van een Audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij <u>uit</u> de resultaten van de Audit <u>ondubbelzinnig vaststaat</u> uitwijzen dat de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie en op basis van deze Overeenkomst als niet behoorlijk nakoming <u>is gekwalificeerd door de extern en/of intern deskundige zijn te kwalificeren.</u>		Vanzelfsprekend vind er ‘hoor en wederhoor’ plaats bij dergelijke beslissingen. Echter, de door u voorgestelde wijzigingen beperken het té veel. De wijzigingen zullen niet worden overgenomen.
	31. Garantie Personeel				
291	31.1.	Opdrachtnemer garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat:	Opdrachtnemer <u>waarborgt</u> garandeert minimaal gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, en de benodigde periode van Retransitie dat:		Uw voorstel wordt niet overgenomen.
292	31.1.5.	hij geen Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn, dat tevens werkzaam is voor derden, indien dat Personeel daardoor in een belangenconflict kan komen. Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze vermoedt, of ermee bekend is, of kan zijn, dat er sprake is van een belangenverstrengeling, heeft hij de verplichting zulks per omgaande aan Opdrachtgever te melden. In die gevallen waarin Opdrachtnemer tevens fabrikant/rechthebbende of licentiegever is, verplicht hij zich dit direct aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtgever zal een dergelijke constructie echter niet aanmerken als samenloop in de zin van dit artikel.	hij geen Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of bij deze werkzaam laat zijn, dat tevens werkzaam is voor derden, indien dat Personeel daardoor in een belangenconflict kan kom <u>ten</u> . Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze vermoedt, of ermee bekend is, of kan zijn, dat er sprake is van een belangenverstrengeling, heeft hij de verplichting zulks per omgaande aan Opdrachtgever te melden. In die gevallen waarin Opdrachtnemer tevens fabrikant/rechthebbende of licentiegever is, verplicht hij zich dit direct aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtgever zal een dergelijke constructie echter niet aanmerken als samenloop in de zin van dit artikel.		Wij zijn het niet eens met de aanpassing. Bij een vermoeden dat er sprake zou kunnen zijn van een belangenconflict dient Opdrachtnemer hierop te reageren. Het afbreukrisico is voor beide Partijen te hoog.
	38. Beëindiging van de Overeenkomst				



293	38.1.	Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij na ingebrekestelling in verzuim, tenzij er sprake is van een Fatale termijn, en is Opdrachtgever, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De tekortkoming dient in een dergelijk geval wel de ontbinding te rechtvaardigen.	Indien een Partij Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij na ingebrekestelling <u>waarin een redelijke hersteltermijn is gegund</u> in verzuim, tenzij er sprake is van een Fatale termijn, en is Opdrachtgever, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De tekortkoming dient in een dergelijk geval wel <u>beeindiging ontbinding</u> te rechtvaardigen.	Ontbinden is onredelijk en lijkt onmogelijk met oog op de diensten die i.c. worden geleverd.	Wij delen uw mening dat dit een nogal verregaande maatregel betreft. Echter, dit hangt wel af van het moment waarop de beëindiging plaatsvindt en voor welk deel. Vandaar dat wij toch willen vasthouden aan het brede pallet aan mogelijkheden. Opzegging zal daarbij, in een voorkomend geval, de meest voor de hand liggende maatregel zijn. De wederkerigheid is een terecht punt. Dit zal worden aangepast in de Overeenkomst.
294	38.3.	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van de door Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de opdracht in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze anderszins schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de overeenkomst.	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt alsdan afrekening plaats op basis van <u>een beeindigingsvergoeding en</u> de door Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van de onderhavige opdracht verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten en van de voor de uitvoering van de opdracht in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op generlei wijze anderszins schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de overeenkomst, <u>tenzij Opdrachtnemer schade lijdt als gevolg van de opzegging.</u>		Wij delen uw mening niet. Het artikel blijft ongewijzigd.
295	38.4.	Indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen neergelegd in de artikelen 27.3, 16.1.8, 41.3, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij direct in verzuim en is Opdrachtgever bevoegd elke maatregel(en) te treffen om de tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer op zijn kosten op te heffen en/of te herstellen anderszins.	Indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen neergelegd in de artikelen 27.3, 16.1.8, 41.3, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij direct in verzuim en is Opdrachtgever bevoegd elke maatregel(en) te treffen om de tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer op zijn kosten op te heffen en/of te herstellen anderszins <u>indien ondubbelzinnig vaststaat dat Opdrachtnemer de tekortkoming niet spoedig, doch binnen een redelijke termijn, kan herstellen.</u>		De tekortkoming op dit vlak kan van dien aard zijn, dat ingebrekestelling niet mogelijk of wenselijk is. Hoewel Opdrachtgever altijd zal streven naar een oplossing, bijvoorbeeld door een herstelmogelijkheid te bieden, zal dit niet worden aangepast in de tekst van de Overeenkomst.
296	38.5.	Het vorige lid laat onverlet de overige aan Opdrachtgever toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd buiten rechte via aangetekend schrijven de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.	Het vorige lid laat onverlet de overige aan Opdrachtgever toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd buiten rechte via aangetekend schrijven de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.		Zie het antwoord op vraag 290. Het artikel blijft ongewijzigd.
297	38.6.	Ook het herhaaldelijk niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in deze Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangemerkt als het door Opdrachtnemer niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen. En kan een grond vormen om de bevoegdheid tot ontbinding onverkort toe te passen conform het bepaalde in artikel 38.1. Wat onder herhaaldelijk dient te worden verstaan, is mede afhankelijk van de aard in samenhang met de frequentie van de tekortkoming, en daarom vooraf niet te definiëren.	Ook het herhaaldelijk niet voldoen aan materiele de voorwaarden gesteld in deze Overeenkomst wordt <u>kan door Opdrachtgever</u> aangemerkt <u>worden</u> als het door Opdrachtnemer niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen <u>van een Partij</u> . En kan een grond vormen om de bevoegdheid tot beeindiging ontbinding onverkort toe te passen conform het bepaalde in artikel 38.1. Wat onder herhaaldelijk dient te worden verstaan, is mede afhankelijk van de aard in samenhang met de frequentie van de tekortkoming, en daarom vooraf niet te definiëren.		De wederkerigheid zal worden aangepast. De overige punten niet.

298	38.7.	Opdrachtgever is voorts bevoegd om deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtnemer op te schorten, ingeval: i. (voorlopige) surseance van betaling ten aanzien van Opdrachtnemer wordt verleend; ii. een regeling met de schuldeisers van Opdrachtnemer wordt getroffen; iii. het faillissement van Opdrachtnemer wordt aangevraagd; iv. Opdrachtnemer failliet wordt verklaard; v. een besluit tot ontbinding van Opdrachtnemer is genomen; vi. Opdrachtnemer zijn onderneming staakt; vii. derden, niet zijnde groep- of dochtermaatschappijen (als bedoeld in respectievelijk artikel 2:24b BW en artikel 2:24a BW), direct of indirect, zeggenschap verkrijgen over de activiteiten van de Opdrachtnemer, waarbij voor het begrip zeggenschap voor de toepassing van deze bepaling de betekenis wordt toegekend in de definitie van "fusie" in de SER Fusiegedragsregels 2000, ongeacht of deze gedragsregels op deze verkrijging van toepassing is (de gedane kooptransacties blijven in deze situatie zoals in dit lid, vii, is bedoeld, onaangetast) en, als gevolg hiervan, de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer dusdanig wijzigen dat Opdrachtnemer niet langer de overeengekomen afspraken van de Overeenkomst kan uitvoeren . viii. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd; ix. door Opdrachtnemer of één of meer van zijn leidinggevendenden, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet-ondergeschikten enig voordeel in welke vorm dan ook is toegezegd, aangeboden of verschaft aan bestuurders, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet- ondergeschikten van Opdrachtgever. x. Indien zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst ten aanzien van de Opdrachtnemer uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in art. 2.86 Aanbestedingswet.	Opdrachtgever is voorts bevoegd om deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtnemer op te schorten, ingeval: i. (voorlopige) surseance van betaling ten aanzien van Opdrachtnemer wordt verleend; ii. een regeling met de schuldeisers van Opdrachtnemer wordt getroffen; iii. het faillissement van Opdrachtnemer wordt aangevraagd; iv. Opdrachtnemer failliet wordt verklaard; v. een besluit tot ontbinding van Opdrachtnemer is genomen; vi. Opdrachtnemer zijn onderneming staakt; vii. derden, niet zijnde groep- of dochtermaatschappijen (als bedoeld in respectievelijk artikel 2:24b BW en artikel 2:24a BW), direct of indirect, zeggenschap verkrijgen over de activiteiten van de Opdrachtnemer, waarbij voor het begrip zeggenschap voor de toepassing van deze bepaling de betekenis wordt toegekend in de definitie van "fusie" in de SER Fusiegedragsregels 2000, ongeacht of deze gedragsregels op deze verkrijging van toepassing is (de gedane kooptransacties blijven in deze situatie zoals in dit lid, vii, is bedoeld, onaangetast) en, als gevolg hiervan, de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer dusdanig wijzigen dat Opdrachtnemer niet langer de overeengekomen afspraken van de Overeenkomst kan uitvoeren . viii. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd; ix. door Opdrachtnemer of één of meer van zijn leidinggevendenden, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet-ondergeschikten enig voordeel in welke vorm dan ook is toegezegd, aangeboden of verschaft aan bestuurders, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet- ondergeschikten van Opdrachtgever. x. Indien zich gedurende de looptijd van deze Overeenkomst ten aanzien van de Opdrachtnemer uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in art. 2.86 Aanbestedingswet.		Zie het antwoord op vraag 290. Met de aanpassing van het bepaalde onder punt vii zijn wij het nadrukkelijk niet eens. Als Rijksoverheid wordt hiermee een extra risico gelopen. Wij kunnen, willen en mogen in sommige gevallen geen zaken doen met bepaalde partijen. Om hier zeggenschap over te houden en om blijvend te voldoen aan de Aanbestedingswet kan dit niet worden toegestaan. Bij een fusie of overname is een toestemming nodig van Opdrachtgever (welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden).
299	38.8.	Ingeval ten aanzien van Opdrachtnemer op enig moment gedurende de looptijd van deze Overeenkomst sprake blijkt te zijn van feiten en omstandigheden als bedoeld in Artikel 38.7, is Opdrachtgever gerechtigd de gehele Overeenkomst, of zelfstandige delen daarvan, onmiddellijk te ontbinden. Opdrachtnemer is verplicht alsdan onverwijld alle zich bij haar bevindende stukken met betrekking tot Opdrachtgever te retourneren aan Opdrachtgever zonder een kopie te behouden, behoudens voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming geeft voor een afwijkende regeling.	Ingeval ten aanzien van Opdrachtnemer op enig moment gedurende de looptijd van deze Overeenkomst sprake blijkt te zijn van feiten en omstandigheden als bedoeld in Artikel 38.7, is Opdrachtgever gerechtigd de gehele Overeenkomst, of zelfstandige delen daarvan, onmiddellijk te beeindigen ontbinden . Opdrachtnemer is verplicht alsdan onverwijld zo spoedig mogelijk alle zich bij haar bevindende stukken met betrekking tot Opdrachtgever te retourneren aan Opdrachtgever zonder een kopie te behouden, behoudens voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming geeft voor een afwijkende regeling.		De tekst zal iets worden aangepast. In plaats van “ontbinden”, zal de tekst worden “op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst met Opdrachtnemer op te schorten”. Op deze wijze is het gelijk aan de overige artikelen en kan er een maatregel worden getroffen die passend is voor de situatie.
300	38.10.	Indien er naar het oordeel van Opdrachtgever gegronde reden bestaat om te vrezen dat Opdrachtnemer of diens onderaannemers of toeleveranciers zijn verplichtingen direct of indirect door tussenkomst van Opdrachtnemer tegenover Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen, is Opdrachtnemer of verplicht om, op eerste verzoek van Opdrachtgever, terstond genoegzame en in de door Opdrachtgever gewenste vorm, zekerheid te stellen voor de volledige nakoming van al zijn verplichtingen of maatregelen te treffen ter voorkoming dat diens toeleveranciers of onderaannemers niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen.	Indien er naar het oordeel van Opdrachtgever gegronde reden bestaat om te vrezen dat Opdrachtnemer of diens onderaannemers of toeleveranciers zijn verplichtingen direct of indirect door tussenkomst van Opdrachtnemer tegenover Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen, is Opdrachtnemer of verplicht om, op eerste verzoek van Opdrachtgever, terstond genoegzame en in de door Opdrachtgever gewenste vorm, zekerheid te stellen voor de volledige nakoming van de betreffende al zijn verplichtingen of maatregelen te treffen ter voorkoming dat diens toeleveranciers of onderaannemers niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen.		Deze aanpassing is te beperkend. Het gaat erom dat Opdrachtnemer alle maatregelen dient te treffen om op die manier te kunnen voldoen aan al zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
301	38.11.	Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van Opdrachtgever als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtnemer komen ten laste van Opdrachtnemer, behoudens de kosten gemaakt voor juridische bijstand, waaronder niet wordt verstaan de proceskostenveroordeling opgelegd door een rechter.	Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van Opdrachtgever als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtnemer komen ten laste van nalatige Partij Opdrachtnemer , behoudens de kosten gemaakt voor juridische bijstand, waaronder niet wordt verstaan de proceskostenveroordeling opgelegd door een rechter.		Wij zijn van mening dat het risico op niet-nakoming door de Opdrachtnemer significant groter is dan door Opdrachtgever. Derhalve blijft dit artikel ongewijzigd. Het staat Opdrachtnemer natuurlijk altijd vrij om dit in een eventuele procedure wel in te brengen, want uitgesloten is het niet.
	39. Retransitie				
302	39.3.	Om bij beëindiging van deze Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede implementatie van een vervangende oplossing garandeert Opdrachtnemer dat hij gedurende minimaal zes (6) maanden na het einde van deze Overeenkomst op afroep Additionele diensten zal leveren op basis van het bepaalde in deze Overeenkomst.	Om bij beëindiging van deze Overeenkomst invulling te kunnen geven aan een goede implementatie van een vervangende oplossing garandeert waarborgt Opdrachtnemer dat hij gedurende minimaal zes (6) maanden na het einde van deze Overeenkomst op afroep overeen te komen Additionele diensten zal leveren op basis van het bepaalde in deze Overeenkomst.		De voorgestelde wijzigingen zullen niet worden overgenomen. De Overeenkomst biedt voldoende waarborgen.
	41. Maatschappelijk verantwoord inkopen				



303	41.3.	Indien Opdrachtgever uit de controle bedoeld in het vorige lid constateert dat de overlegde certificaten of Bijlagen onjuist of verouderd zijn, waardoor toepassing haar doel mist, is Opdrachtgever, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van deze Overeenkomst op te schorten.	Indien Opdrachtgever uit de controle bedoeld in het vorige lid constateert dat de overlegde certificaten of Bijlagen onjuist of verouderd zijn, waardoor toepassing haar doel mist, is Opdrachtgever, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, bevoegd deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van deze Overeenkomst op te schorten <u>totdat de overlegde certificaten of Bijlagen voldoen aan de overeengekomen vereisten. Indien ook na een redelijk overeen te komen termijn de gepaste certificaten en Bijlagen uitblijven, kan Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigen zonder enige verplichting tot schadevergoeding.</u>		Deze verplichting kunnen wij niet afzwakken. Het artikel dient ongewijzigd te blijven. In toenemende mate is dit een belangrijk uitgangspunt voor de Rijksoverheid.
	43. Escrow				
304	43.1.	Opdrachtnemer of diens onderaannemers is verplicht op eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan het sluiten van een escrowovereenkomst bij een nader overeen te komen escrow-agent om aldaar een exemplaar van de broncode van alle Programmatuur met inbegrip van de documentatie in escrow te deponeren. Opdrachtnemer verplicht zich, indien de Broncode c.a. op enig moment wordt gewijzigd ook die gewijzigde versie(s) per omgaande bij deze escrow-agent te deponeren. Indien er geen escrow mogelijk is (bijvoorbeeld omdat er sprake is van een levering van Standaardprogrammatuur van derden), dan geldt het volgende: Opdrachtnemer zal zich inspannen om, zodra de betreffende Standaardprogrammatuur niet langer commercieel verkrijgbaar is, een auteursrechtelijke licentie te verschaffen welke Opdrachtgever in staat stelt het gebruik van de teruggetrokken dan wel gestaakte Standaardprogrammatuur voort te zetten met de op dat moment bestaande configuratie van het betreffende product. Opdrachtgever benadrukt dat het uiteindelijke doel van deze regelingen is: het garanderen van de continuïteit van de Prestatie. Opdrachtnemer zal zich hiervoor inspannen.	Opdrachtnemer of diens onderaannemers is verplicht op eerste verzoek van Opdrachtgever mee te werken aan het sluiten van een escrowovereenkomst bij een nader overeen te komen escrow-agent om aldaar een exemplaar van de broncode van alle Programmatuur met inbegrip van de documentatie in escrow te deponeren. Opdrachtnemer verplicht zich, indien de Broncode c.a. op enig moment wordt gewijzigd ook die gewijzigde versie(s) per omgaande bij deze escrow-agent te deponeren. Indien er geen escrow mogelijk is (bijvoorbeeld omdat er sprake is van een levering van Standaardprogrammatuur <u>van Opdrachtnemer of</u> van derden), dan geldt het volgende: Opdrachtnemer zal zich inspannen om, zodra de betreffende Standaardprogrammatuur niet langer commercieel verkrijgbaar is <u>en mogelijk is gemaakt om</u> een auteursrechtelijke licentie <u>ervan te verkrijgen, de nodige licenties</u> verschaffen welke Opdrachtgever in staat stelt het gebruik van de teruggetrokken dan wel gestaakte Standaardprogrammatuur voort te zetten met de op dat moment bestaande configuratie van het betreffende product. Opdrachtgever benadrukt dat het uiteindelijke doel van deze regelingen is: het garanderen van de continuïteit van de Prestatie. Opdrachtnemer zal zich hiervoor inspannen.		De voorgestelde wijzigingen zijn niet akkoord. Het artikel blijft ongewijzigd. De intentie is om zorg te dragen voor continuïteit van de Prestatie.
305	43.3.	Opdrachtgever dient te allen tijde de beschikking te hebben over de Broncode van de Programmatuur waarvan hij het intellectuele eigendomsrecht heeft of krijgt. Artikel 23.1 onder a is onverkort van toepassing.	Opdrachtgever dient te allen tijde de beschikking te hebben over de Broncode van de Programmatuur waarvan hij het intellectuele eigendomsrecht heeft of krijgt <u>en zal de nodige acties overeenkomen met Opdrachtnemer om dit te bewerkstelligen.</u> Artikel 23.1 onder a is onverkort van toepassing.		Deze aanpassing achten wij niet nodig. Het is logisch dat Partijen afspraken moeten maken over een eventuele overdracht van de Broncode.
	44. Algemeen				
306	44.5.	Ten aanzien van alle bepalingen uit de Overeenkomst die in de zin der wet als 'boete' worden aangemerkt geldt in afwijking van artikel 6:92 BW dat het Opdrachtgever vrij staat om naast boetes volledige schadevergoeding te vorderen en wordt het recht van Opdrachtgever op nakoming of (gedeeltelijke) ontbinding onverlet gelaten.	Ten aanzien van alle bepalingen uit de Overeenkomst die in de zin der wet als 'boete' worden aangemerkt geldt in afwijking van artikel 6:92 BW dat het <u>Partijen Opdrachtgever</u> vrij staat om naast boetes volledige schadevergoeding te vorderen en wordt het recht van <u>een Partij Opdrachtgever</u> op nakoming of (gedeeltelijke) <u>ontbinding beëindiging</u> onverlet gelaten.		De voorgestelde wijzigingen zijn niet akkoord. Zie ook de antwoorden op de vragen omtrent de boetes. Het artikel blijft ongewijzigd.