

Deze Nota van Inlichten bestaat uit de vragen die zijn gesteld in Negometrix tender 211394 'Contract- en Leveranciersmanagement Oplossing' (TenderNed kenmerk 403533) voordat deze aanbesteding is teruggetrokken op 22 juni 2023, en de antwoorden van de Aanbestedende dienst. Omdat deze aanbesteding in TenderNed (kenmerk 418632) een voortzetting is van de teruggetrokken aanbesteding heeft de Aanbestedende dienst besloten deze vragen en antwoorden beschikbaar te stellen.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2422283	Tender Language	To whom it may concern,Is it possible to submit the documents for this tender in English?Kind regards	Voor deze aanbesteding accepteert de Opdrachtgever alleen Nederlandse inschrijvingen. Documenten ter ondersteuning die logischerwijs in het Engels zijn kunnen wel in het Engels worden ingediend.
2428727	Algemene vraag	Hoe voert u vandaag de dag het schrijven/opstellen van contracten uit?	Deels vanuit templates en deels maatwerk. Er is op dit moment nog geen mogelijkheid om automatisch contracten te genereren.
2428728	Typen contracten	Wilt u de contracten op bedrijfsniveau beheren? Bijv. inkoopcontracten, juridische contracten, HR-contracten, verkoopcontracten, klantcontracten, etc. Zo ja, graag specificeren.	De typen contracten die via deze CLM oplossing moeten worden beheerd zijn te vinden in de scope, te weten, maar niet beperkt tot: - Inkoopcontracten - Licentievoorwaarden - Verwerkersovereenkomsten - Samenwerkingsovereenkomsten - Raamovereenkomsten en nadere overeenkomsten
2428729	Volumes	Hoeveel nieuwe contracten bent u van plan de tool te laten gebruiken? Hoeveel nieuwe contracten verwacht u per jaar op de tool?	Op dit moment voorzien wij in 2.000 bestaande, lopende, contracten. Hoeveel nieuwe contracten op jaarbasis hier bij komen is voor ons nu nog niet te voorzien.
2428730	Migratie	1. We lezen dat u 2000 historische contracten wilt migreren naar de tool. Gelieve dit aantal te bevestigen. Zijn dit allemaal digitale contracten?2. Wat is het gemiddelde aantal pagina's per contract dat gemigreerd moet worden naar de nieuwe Oplossing?	1. Dit is juist. We voorzien voor nu in de migratie van ongeveer 2.000 actieve, lopende, contracten (+/- 10%). Hoeveel reeds verlopen contracten in de tool opgenomen worden is op dit moment niet bekend. Dit zijn digitale contractdossiers of zijn contracten die wij ter voorbereiding op de migratie zullen digitaliseren. 2. Het gemiddeld aantal pagina's en documenten is voor ons niet bekend op dit moment. Dit varieert van enkele pagina's tot 100+ pagina's.
2428731	Metadata-extractie	Kijkt u naar op AI gebaseerde contractmetadata-extractie als onderdeel van het contractbeheerproces?	AI gebaseerde contractmetadata-extratie is nu geen onderdeel van de scope van de aanbesteding. Als inschrijver denkt hiermee voordeel te kunnen behlaen, zowel voor zichzelf als voor het RIVM, staat het hem vrij om dit aan te bieden.
2428732	Contractrisicoanalyse	Wilt u gebruikmaken van op AI gebaseerde risicoscores en evaluatie van contracten?	Zie antwoord op vraag 2428731 .
2428733	Contractaanvraag	Wilt u afdelingen/teams in staat stellen om verschillende soorten verzoeken in te dienen die kunnen worden gevolgd, beoordeeld en goedgekeurd (bijvoorbeeld RIVM-gebruikers die nieuwe contracten aanvragen)? Hoeveel van dergelijke verschillende verzoektypes worden gebruikt in de organisatie of voor specifieke processen? Hoeveel gebruikers zouden dergelijke verzoeken indienen en goedkeuren?	De functionaliteiten zoals beschreven in de vraag zijn niet in scope voor deze aanbesteding.
2428736	Contractonderhandeling	Digitale handtekening - Staat u open voor een native eSignature-oplossing die aan alle functionele/technische vereisten voldoet in plaats van te integreren met een externe eSignature-provider. Bevestig alstublieft.	Voor nu voorzien wij niet in het gebruik van een andere eSignature oplossing dan diegene die genoemd zijn in het beschrijvend document, te weten SigningHub en DocuSign.
2428739	Contractonderhandeling	Digitale handtekening - Hoeveel interne medewerkers zullen de digitale handtekeningen gebruiken?	Het feitelijk zetten van een handtekening is voorbehouden aan enkele tientallen personen
2428742	Leveranciers informatiebeheer:	Beschrijf uw huidige onboardingprocessen voor leveranciers. Wat zijn de uitdagingen (belangrijkste probleemgebieden) waarmee uw bedrijf wordt geconfronteerd met betrekking tot uw huidige onboardingproces voor leveranciers?	Op dit moment heeft het RIVM geen vastgesteld proces voor onboarding.
2428745	Leveranciers informatiebeheer	Waar bewaart en centraliseert u de stamgegevens en documentatie van leveranciers (bijv. verzekerings-, diversiteits- en belastingdocumenten, enz.)?	Het ERP-systeem van het RIVM (SAP) is de bron voor stamgegevens van de leverancier. Echter de voorbeelden in de vraag worden niet in het ERP-systeem opgenomen maar wel in de nieuwe CLM-tool (te importeren vanuit het aanbestedingsdossier).
2428746	Leveranciers informatiebeheer	Wilt u de onboarding van de leverancier automatiseren met registraties, beoordelingen, goedkeuringen en het zelfonderhoud van hun eigen leveranciersprofiel?	Zie het programma van Eisen en Wensen, tabblad Leveranciersportaal. Het staat inschrijvers vrij om meer aan te bieden dan hier reeds gevraagd.
2428747	Leveranciers informatiebeheer	Hoeveel leveranciers bent u van plan te migreren en te gebruiken via de tool?	Voor nu voorzien wij in het beheren van zo'n 1.500 leveranciers via de CLM-oplossing. Daarnaast kunnen er nog extra partijen zijn waar wij overeenkomsten mee sluiten die geen leverancier zijn, zoals samenwerkingspartners.
2428748	Leveranciers informatiebeheer	"Er is controle bij het handelsregister, banken etc."Kan het RIVM het handelsregister nader toelichten om ons te helpen de use cases rondom het handelsregister te begrijpen?	De controle of de leveranciersinformatie overeenkomt met informatie in het Handelsregister en of leveranciers worden vertegenwoordigd door personen met het juiste mandaat.
2428751	Leveranciers informatiebeheer	Kijkt u tijdens de migratie naar verrijking van leveranciersinformatie met externe informatie? Zo ja, heeft u voorkeursproviders/databases?	Het verrijken van leveranciersinformatie tijdens de migratie is niet in scope.
2428752	Leveranciers informatiebeheer:	Voert u een risicoscreening uit van uw leveranciers tijdens onboarding? Gebeurt dit via externe providers?	Risico analyse leveranciers anders dan onderdeel van een aanbesteding is niet in scope. Momenteel werken wij met partijen zoals Company.info en Gartner als externe providers van dergelijke informatie, maar dat kan veranderen.
2428753	Leveranciers informatiebeheer:	Kijkt u naar change management en enablement voor al uw leveranciers of voor een specifiek aantal leveranciers?	Verandermanagement is niet in scope voor de softwareleverancier en zal door de RIVM organisatie zelf worden uitgevoerd. Dit geldt voor zowel verandermanagement aan de interne gebruikers als naar de leveranciers.
2428754	Leveranciers informatiebeheer	Wordt de leveranciersinformatie beheerd door het RIVM ERP of wordt deze beheerd door de leveranciersinformatiemodule van de leverancier van de oplossing?	Het RIVM ERP is leading, maar levert slechts enkele gegevens (crediteuren), in de CLM tool zal deze basis verrijkt worden.
2428755	Leveranciers informatiebeheer	Als de leveranciersinformatiemodule de master zal zijn, weten we dan hoeveel ontvangers van leveranciersgegevens er aan uw kant zijn, dwz. hoe worden de gegevens opgeslagen? Eén systeem of meerdere systemen?	Het ERP-systeem van het RIVM (SAP) is de bron voor stamgegevens van de leverancier. Echter niet alle gegevens komen uit het ERP-systeem. Ook via het aanbestedingsplatform Negometrix kunnen bijvoorbeeld leveranciersgegevens worden geïmporteerd. Ook is het voorstelbaar dat er via Outlook rechtstreeks gegevens in de CLM-tool worden opgenomen. Verder gebruikt het RIVM Planon van waaruit gegevens in de CLM-tool kunnen worden geïmporteerd. Zie ook paragraaf 2.3.3 Beschrijvend Document.
2428757	Leveranciers informatiebeheer	Wordt er verwacht dat operationele en potentiële leveranciersinformatie van de leveranciersmodule naar externe systeem/systemen gepusht wordt?	Potentiële leveranciersinformatie hoeft niet naar andere systemen te worden gepusht. Operationele leveranciers daarentegen wel. Voor nu is die informatie nodig in ons ERP systeem, te weten SAP SRM/SAP ECC en in de toekomst ook naar ons nieuwe ERP systeem. Het voorzien in de koppeling met het nieuwe ERP systeem is opgenomen als optionele dienst en zal als meerwerk deel uitmaken van de Overeenkomst.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2428763	Leveranciers informatiebeheer	Wordt er verwacht dat operationele leveranciersinformatie van een extern systeem/systemen naar de leveranciersmodule gehaald kan worden?	Zie het antwoord bij vraag 2428755 en 2428746 .
2428783	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Wat zijn de uitdagingen (belangrijkste probleemgebieden) waarmee RIVM wordt geconfronteerd met betrekking tot uw huidige leveranciersprestatie processen?	De huidige manier van het beoordelen van leveranciers wordt gedaan via formulieren. Deze prestaties zijn echter niet gekoppeld aan contracten en/of leveranciers in het systeem. Hierdoor kan er slechts handmatige scoreberekening en trendanalyse op plaatsvinden. Voor contract- en leveranciersmanagers is het hierdoor lastiger om te sturen op KPI's.
2428785	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Kijkt u naar het meten van leveranciersprestaties op basis van KPI's, scorecards en rapportages?	Ja, het RIVM wil op basis van KPI's en scorekaarten de prestaties van leveranciers meten.
2428786	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Moet u voor deze prestatie- en risicobeoordeling externe gegevens ophalen van providers zoals BvD, Ecovadis, DnB, enz.? Zo ja, kunt u aangeven welke gegevens/scoreparameters moeten worden opgehaald?	Het ophalen van prestatie- en risicobeoordeling vanuit externe providers is geen onderdeel van de gevraagde functionaliteiten.
2428787	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Hoeveel strategische leveranciers zou u willen beheren via de prestatiebeheer tool?	De definitie voor strategische leveranciedrs heeft het RIVM nog niet vastgesteld. Afhankelijk van de nog vast te stellen definitie is de verwachting dat dat in eerste instantie ongeveer 50-75 leveranciers zal zijn. De verwachting is dat dat in de toekomst zal groeien.
2428788	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Heeft u een scorecard voor uw strategische leveranciers. If yes, Beantwoord ook de onderstaande vragen:1. hoeveel gebruikers zullen betrokken zijn bij het maken van hr-, scorecard- en prestatie-evaluatie-enquêtes?2. Hoeveel gebruikers zullen betrokken zijn bij het scoren van leveranciers tijdens evaluaties en reviews?	Op dit moment heet het RIVM geen scorecard voor strategische leveranciers. Zie ook het antwoord bij vraag 2428783 .
2428790	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Zou u bereid zijn te kijken naar het voordeel van het scannen van leveranciersinformatie via het internet op basis van AI en het scoren en evalueren van risico's?	Op dit moment is de functionaliteit die wordt geschetst niet in scope van de opdracht. Zie ook het antwoord bij vraag 2428731 en 2428732 .
2428791	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Wordt er verwacht dat het systeem informatie ophaalt van externen systemen naar de 'Key Indicators' in de module van de Oplossing?	Het is voor aanbestedende dienst onvoldoende duidelijk wat inschrijver bedoelt met 'Key Indicators'.
2428793	Implementatie	Wat is de uitrolstrategie waar u momenteel naar kijkt? Gefaseerde Go-Lives met eerst bepaalde locaties of Big Bang met alle Oplossingen en locaties tegelijk?	Wij voorzien een Big Bang implementatie waarbij alle functionaliteiten voor alle gebruikers tegelijk beschikbaar zijn. Mocht de Inschrijver op basis van onze eisen en wensen adviseren om een andere implementatiestrategie te hanteren zien wij dat graag tegemoet in het implementatieplan.
2428794	Implementatie	Zal de uitrol voor de gefaseerde implementatie (Pilots + Andere regio's) extra scope- en vereistebesprekingen nodig hebben voor nieuwe configuraties om modules per regio af te stemmen? Bijvoorbeeld: configuraties van aanvullende goedkeuringsworkflows, rapporten, dashboards, sjablonen?	Er is geen sprake van verschillende regio's binnen het RIVM. Er is voorzien in een eenmalige implementatie voor de gehele organisatie en haar gebruikers.
2428796	Implementatie	Hebben we gelijk als we ervan uitgaan dat alle pilots tegelijkertijd moeten draaien en dan gevolgd worden door de overige regio's/landen? Heeft u een voorkeur voor de uitrolvolgorde?	Er wordt niet uitgerold naar andere regio's en/of landen. Er is voorzien in een eenmalige implementatie voor de gehele organisatie en haar gebruikers.
2428800	Implementatie	Hoeveel operationele vestigingen moeten gedekt worden voor de implementatie? Gelieve details te verstrekken, aangezien dit ons zal helpen bij het plannen van de implementatieaanpak.	Er is sprake van één operationele vestiging van de opdrachtgever, te weten ons kantoor in Bilthoven.
2428801	Implementatie	Van de bovengenoemde operationele vestigingen, hoeveel business units moeten worden afgedekt voor de implementatie? Gelieve details te verstrekken, aangezien dit ons zal helpen bij het plannen van de implementatieaanpak.	De organisatie van het RIVM is niet opgedeeld in business units. De organisatie bestaat wel uit verschillende domeinen, centra en afdelingen. Zie Bijlage Organogram RIVM .
2428803	Change management	Verwacht u dat de softwareleverancier tijdens het project verandermanagementprogramma's aan de gebruikers levert of zal RIVM dit deel beheren?	Verandermanagement is niet in scope voor de softwareleverancier en zal door de RIVM organisatie zelf worden uitgevoerd.
2428805	Integratie	a) Kunt u ons voorzien van het totale aantal systemen dat moet worden geïntegreerd? b) Welke informatie wordt verwacht te worden geïntegreerd met de systemen. Geef meer informatie over de vereiste reikwijdte en details van de integratie. (Wordt er verwacht dat contractgebruik (PO/factuuruitgaven) uit een extern systeem gehaald wordt?)	De integraties in scope zijn de integratie/koppelingen met de volgende systemen en/of services: - ERP: SAP ECC/SAP SRM - Negometrix - Planon - SigningHub/DocuSign. Deze koppelingen dienen ook in het commerciële aanbod te worden opgenomen. Alle andere benoemde koppelingen zijn optioneel, behalve de koppeling met het nieuwe ERP. Echter wordt hiervan niet verwacht dat hier nu een commercieel aanbod voor wordt neergelegd. Welke informatie we vanuit welk systeem voorzien staat beschreven in de afbeelding op pagina 13 van het Beschrijvend Document. Er wordt verwacht dat contractgebruik (PO/Factuurwaarde) uit een extern systeem gehaald wordt. Zie ook paragraaf 2.3.3 van het Beschrijvend Document.
2428807	Integratie	Hoewel we in ons voorstel de algemene integratiemogelijkheden zullen demonstreren, willen we graag begrijpen welke integratie touchpoints in het commerciële aanbod moeten worden opgenomen. Geef alstublieft de verwachtingen van de integratie aan.	Als aanbestedende dienst de vraag correct interpreteert, zie vraag 2428805.
2428809	In het aanbod op te nemen integratiepunten	Wordt er verwacht dat er een contractontwerp getriggerd wordt door een extern systeem?	Nee. Het RIVM werkt met contract templates die in het CLM-systeem zijn opgeslagen en worden beheerd.
2428810	In het aanbod op te nemen integratiepunten	Wordt er verwacht dat details van contractgunning naar een extern systeem worden doorgestuurd?	Gunning als afronding van een aanbesteding vindt plaats via Mercell. Contractgunning, indien hiermee het versturen en ondertekenen van de contracten wordt bedoeld, vindt plaats vanuit de CLM-tooling. Het ondertekenproces vindt plaats via Signing Hub. Contractdata die nodig is voor de implementatie van het operationele contract in SAP dient ten alle tijde juist in SAP te staan vanuit de CLM-oplossing. Het is voor Aanbestedende Dienst onvoldoende duidelijk of dit bedoeld wordt met de details van contractgunning.
2428812	In het aanbod op te nemen integratiepunten	Gebruikersgegevens en SSO. Te bevestigen.	Onduidelijk wat hier de vraag betreft. Gelieve de vraag herformuleren en opnieuw te stellen in de volgende vragenronde.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2428813	In het aanbod op te nemen integratiepunten	andere - gelieve te specificeren	Onduidelijk wat hier de vraag betreft. Gelieve de vraag herformuleren en opnieuw te stellen in de volgende vragenronde.
2428815	Integratiedienst	Is er een speciaal IT-team waarvan de leden beschikbaar zijn tijdens integratieactiviteiten?	Ja.
2428816	Integratiedienst	Zal dit IT-team verantwoordelijk zijn voor het tot stand brengen van integraties van klanzijde OF heeft het RIVM de softwareleverancier nodig om end-to-end integratie tot stand te brengen? Voor oa van softwaremodules tot klant eindsystemen.	Integraties aan de RIVM-zijde worden door de IV-Organisatie uitgevoerd, in samenwerking met de leverancier.
2428818	Integratiedienst	Zal dit IT-team verantwoordelijk zijn voor het tot stand brengen van integraties van klanzijde OF heeft het RIVM de softwareleverancier nodig om end-to-end integratie tot stand te brengen? Voor oa van softwaremodules tot klant eindsystemen.	Integraties aan de RIVM-zijde worden door de IV-Organisatie uitgevoerd, in samenwerking met de leverancier.
2428820	Training	Heeft u een training op maat nodig? Voor bijv. training op locatie in het Nederlands, trainingsmateriaal in het Nederlands, enz.? Zo ja, deel dan meer details.	Training van de gebruikers is een onderdeel van de scope van de opdracht. De gehele implementatie, incl. training en documentatie dienen in het Nederlands te worden gegeven en opgesteld. Het is aan inschrijver om hier een voorstel in te doen wat past bij het RIVM en leidt tot een goed gebruik van de CLM-tooling.
2428822	Referentiedocument- Beschrijvend document CLM oplossin).pdf,	Beschrijvend document CLM oplossin).pdf, Pagina nr 13, wordt vermeld dat "De laboratoriumbeheerorganisatie van het RIVM Planon gebruikt voor het registreren van bedrijfsmiddelen. Vaak is dit ook op basis van een (onderhouds)contract. Hiervoor is een koppeling met de CLM-oplossing vereist." Licht de verwachtingen uit dit stuk alstublieft in detail toe.	Het is voor Aanbestedende Dienst onvoldoende duidelijk is wat hier concreet gevraagd wordt. Zie Beschrijvend Document paragraaf 2.3.3. Wanneer inschrijvers hier specifieke vragen over hebben, gaarne gerichte vragen stellen die Aanbestedende Dienst kan beantwoorden.
2428823	Aantal gebruikers	Het wordt vermeld in de RFP over het aantal gebruikers, maar kunt u ons in het kort helpen met de onderstaande punten die ons kunnen helpen om onze licentieprijs beter te berekenen.1. Voor het perspectief van contracten, kunt u ons helpen met het aantal power- en zakelijke gebruikers dat de tool zou gebruiken(Hoofdgebruikers: zijn gebruikers die toegang hebben tot de meeste functionaliteiten van de module. Ze kunnen contracten initiëren, contracten beoordelen of goedkeuren, sjablonen of clauses beheren, contacten bijwerken en bewerken, metagegevens bewerken, contracten beoordelen en onderhandelen, revisies vergelijken, doorzoek bestaande contracten in de repository, volg de naleving van contracten met inkoopgegevens en voer rapporten uit over bestaande contractgegevensZakelijke gebruikers: zijn gebruikers die beperkte toegang hebben tot het bekijken, goedkeuren en/of beoordelen van de gebeurtenissen/documenten die worden aangemaakt (doorgaans goedkeurende autoriteiten, aanvragers, enz.)2. Voor leveranciersinformatie: hoeveel gebruikers zullen betrokken zijn bij het scoren van leveranciers tijdens evaluaties en beoordelingen?3. We hebben uit RFP begrepen dat 2100 gebruikers betrokken zullen zijn bij het zoeken naar leveranciersinformatie en dat ze zullen deelnemen aan leveranciersgoedkeuringen. Bevestig alstublieft.	1. Wij voorzien in Heavy users die schrijfrechten hebben binnen de oplossing. Dit gaat om contractmanagers, contractbeheerders, tactische inkopers etc. die binnen de oplossing in zekere mate op basis van hun rollen en rechten toegang hebben tot functionaliteiten zoals beschreven door u als 'hoofdgebruiker'. Dit zijn 125 gebruikers. Daarnaast zijn er nog zo'n 300 gebruikers die contracten, op basis van rollen en rechten, kunnen inzien/goedkeuren etc. 2. Voor het beoordelen van leveranciers zullen er zo'n 2100 in aanmerking komen om een score te geven over de prestaties van een leverancier. 3. De 2100 gebruikers zullen niet allemaal betrokken zijn bij het zoeken naar leveranciersinformatie. Dit gaat om gebruikers die iets kunnen goedkeuren en/of beoordelen, bijv. de prestaties van de leverancier. Zie Beschrijvend Document paragraaf 2.3.2.
2429828	Marktconsultatie	Kan opdrachtgever toelichten hoe programma van eisen en wensen tot stand is gekomen en in hoeverre er dialoog over is geweest met de markt voorafgaande aan deze aanbesteding (bijv. in de vorm van een marktconsultatie?)	Het programma van eisen en wensen is tot stand gekomen door het houden van workshops met betrokken stakeholders en gebruikers binnen het RIVM. Hiervoor is gebruik gemaakt van een marktverkenning en de diverse analisten rapporten over moderne Contract- en Leveranciersmanagement oplossingen in de markt.
2429829	Contractcreatie	Er lijkt een discrepantie te zijn tussen de doelen en ambities van het RIVM, zoals ook tijdens de informatiebijeenkomst helder is toegelicht, en de uiteindelijke eisen. De doelen en ambities zijn gericht op contract- en leveranciersmanagement met bijv. KPI monitoring. Daarentegen bevatten de eisen relatief veel vereisten met betrekking tot contractcreatie. Voor contractcreatie zijn er andere, meer gespecialiseerde oplossingen beschikbaar die zich voornamelijk richten op het juridische aspect, met minder nadruk op contract- en leveranciersmanagement. De inschrijver verzoekt dan ook om de eisen met betrekking tot contractcreatie te schrappen of de aanbesteding op te splitsen in percelen.	De functionaliteiten omtrent contractcreatie zijn voor het RIVM belangrijk in de eenduidige werkwijze en het gebruik van standaardtemplates. Derhalve zijn de functionaliteiten hieromtrent omgenomen als eis in de aanbesteding. Het RIVM zal deze eisen niet schrappen, noch zal het de aanbesteding opsplitsen in percelen.
2430357	Leveranciersprestaties en risicobeheer	Do we have an option to deliver the demo in English instead of Dutch. Please suggest.	De gehele beantwoording van de aanbesteding dient in het Nederlands plaats te vinden. Aangezien de demo een intergraal onderdeel is van de te beoordelen gunningscriteria zal ook deze in het Nederlands te dienen worden uitgevoerd.
2430389	Taal van de demo	Mogen we de demo in het Engels doen in plaats van in het Nederlands?	De gehele beantwoording van de aanbesteding dient in het Nederlands plaats te vinden. Aangezien de demo een intergraal onderdeel is van de te beoordelen gunningscriteria zal ook deze in het Nederlands te dienen worden uitgevoerd.
2431507	Implementatieplan	Inlichtingenbijeenkomst & beschrijvend documentDe geplande ingangsdatum van de overeenkomst, zoals beschreven in 2.6 van het beschrijvend document, is medio oktober 2023. Tijdens de inlichtingenbijeenkomst is toegelicht dat de verwachte start in Q1 2024 zou zijn. Kunnen we dan concluderen dat er wordt uitgegaan van een verwachte implementatieperiode van ongeveer 3 maanden?	We zijn uitgegaan van een implementatieperiode van 3-6 maanden.
2431508	Support	Beschrijvend document & Concept SLAIn 2.1.2 van het beschrijvend document wordt als buiten scope van de opdracht de 1ste lijn support genoemd. In 7.6 van de concept SLA overeenkomst is een KPI van een in 7.2 van datzelfde document beschreven helpdesk opgenomen, qua beschrijving lijkt deze helpdesk erg op 1e lijn supportdiensten. Hoe verhoudt dit zich tot elkaar?	De helpdesk zoals bedoeld in 7.2 betreft de helpdesk voor 2e en 3e lijnssupport.
2431509	Support	Concept SLAIn 3.1 van de concept SLA overeenkomst is 2e en 3e lijn support als dienstverlening van de Wederpartij opgenomen. Verderop in het document wordt ingegaan op die support in het algemeen. Is al duidelijk welke specifieke elementen/onderdelen onder 2de lijn support en welke specifieke elementen/onderdelen onder 3de lijn support vallen?	Eerste lijn is Functioneel Beheer voor gebruikersondersteuning en eerste analyse vragen vanuit de organiatie. 2e lijn is Technisch beheer IV-organisatie, gaat om technische koppelingen binnen het RIVM/toegang naar de applicatie. 3e lijn is leverancier/ontwikkelaar. Onderscheid tussen 2e en 3e lijn is voor ons niet in te schatten. Wij vragen inschrijvers te verduidelijken in de inschrijving hoe zij dit hebben georganiseerd.
2431511	Helpdesk	In 7.2 van de concept SLA overeenkomst wordt een telefonische helpdesk besproken. Moet de telefonische helpdesk vanuit Wederpartij in de Nederlandse taal beschikbaar zijn?	Het RIVM heeft een voorkeur voor Nederlands. Maar wanneer er één aanspreekpunt in NL is, voorziet het RIVM geen issues als de helpdesk Engelsstalig is.
2431515	Gebruikersaantallen	Beschrijvend documentIn 2.3.2 van het beschrijvend document wordt een totaalaantal van 2527 user beschreven, waarvan 2100 Business Users. Is het aantal van 2527 users inclusief leveranciers als gebruikers (ook in het kader van het leveranciersportaal)?	Dit is exclusief gebruikers aan de zijde van de leveranciers.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431516	Opleiding en training	Beschrijvend documentIn 7.2.2.3 van het beschrijvend document wordt gesproken over de training van gebruikers. Is de wens dat voor alle gebruikers (Admin users, Heavy users, Light users, Business Users) training wordt verzorgd?	Het is aan inschrijver om te voorzien in een degelijke training zodanig dat de CLM-tooling door alle gebruikers goed wordt benut.
2431517	Implementatieplan	Beschrijvend documentIn 7.2.2.3 worden de minimale vereisten van het implementatieplan behandeld. In hoeverre wordt change management als onderdeel van deze implementatie gezien?	Verandermanagement is niet in scope voor de softwareleverancier en zal door de RIVM organisatie zelf worden uitgevoerd.
2431518	Inlichtingenbijeenkomst	MigratieBij het moment van datamigratie gaan we ervan uit dat het opschoningsproces uitgevoerd is. Welke databronnen gelden als brondatabases voor de uit te voeren migratie?	MS Acces database / SAP SRM / Directory op netwerkschijf, waarbij het RIVM nog beziet of dit gereduceerd kan worden naar MS Acces database en of SAP SRM of Directory op netwerkschijf. Deze opsomming is niet uitputtend. Of er sprake is van volledige opschoning is de vraag. Andere externe bronnen zijn voorstelbaar.
2431520	ARBIT 2022 Artikel 5	Kunt u akkoord gaan met de vervanging van artikel 5.3 - 5.5 door de volgende bepalingen? Dit artikel wordt in zijn geheel vervangen door onderstaande tekst:5.3 Wederpartij stelt Opdrachtgever in de gelegenheid de naleving van deze Overeenkomst periodiek te controleren. De controle kan namens Opdrachtgever worden uitgevoerd door een (externe) onafhankelijke professionele auditor voor zover deze auditor geen directe concurrent van Wederpartij is. Deze periodieke controle is beperkt tot het (maximaal één (1) keer per jaar) beantwoorden door Wederpartij van door Opdrachtgever schriftelijk gestelde vragen over de naleving van Wederpartij van relevante Wet- en regelgeving met betrekking tot de dienstverlening onder deze Overeenkomst.5.4 Eenmaal per jaar zal Wederpartij een onafhankelijke auditor een SOC I of SOC II onderzoek laten verrichten naar de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen. Na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever zal Wederpartij haar meest recente SOC I en/of SOC II rapport ter beschikking stellen dan wel enig ander rapport dat is gebaseerd op vergelijkbare of strengere standaarden.5.5 Gelet op de op Wederpartij rustende geheimhoudingsverplichtingen ten opzichte van andere cliënten, erkent en accepteert Opdrachtgever dat Wederpartij aan Opdrachtgever en de onafhankelijke auditor die door Opdrachtgever wordt aangewezen, geen toegang zal geven tot haar IT-systemen en/of haar IT-infrastructuur. "	Ja. Normaal gesproken krijgen Auditors ook geen toegang tot de systemen.
2431521	ARBIT 2022 - Artikel 17.5	Artikel 17.5 bevat een boetebepaling.Wij zijn niet bereid een dergelijke bepalingen te accepteren.Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?"	Nee. De boete is gesteld op de schending van Opdrachtnemer van de verplichting tot geheimhouding. Als Opdrachtnemer deze verplichting niet schendt, is ook geen sprake van boete.
2431522	ARBIT 2022 - Artikel 18	Artikel 18 geeft ons enkel het recht om de persoonsgegevens te verwerken t.a.v. de Prestatie die partijen met elkaar zijn overeengekomen. Voor EY is het echter van belang (o.a. door middel van onze interne compliance processen) dat de informatie ook voor andere interne doeleinden verwerkt mag worden. Vandaar het verzoek of onderstaande verwerkingsdoeleinden aan artikel 18.1 toegevoegd kunnen worden:"of ten behoeve van één van de volgende (interne) verwerkingsdoeleinden: het voldoen aan toezichtsvereisten en wettelijke verplichtingen waar wij aan onderworpen zijn;het voorkomen van belangenverstrengeling;risicobeheer en kwaliteitsbeoordelingen;onze interne financieel-administratieve doeleinden, IT-doeleinden en overige ondersteunende diensten van administratieve aard;	RIVM stelt zich op het standpunt dat Wederpartij kwalificeert als Verwerker in de zin van de AVG en gaat derhalve niet akkoord met de uitbreiding cq. oprekking van de reikwijdte van artikel 18.
2431523	ARBIT 2022 - Artikel 26.2 en 26.3	Is het mogelijk in de overeenkomst de volgende beperking van aansprakelijkheid ter vervanging van artikel 26.2 en 26.3 ARBIT 2022 op te nemen?(1) Opdrachtnemer is aansprakelijk jegens opdrachtgever (en eventuele anderen ten behoeve waarvan diensten worden verleend) voor schade, hetzij op grond van wanprestatie dan wel onrechtmatige daad, hetzij op grond van de wet of anderszins, tot maximaal driemaal het in het kader van de betreffende opdracht aan opdrachtgever gefactureerde bedrag van het honorarium voor de opdracht; en ingeval van een opdracht met een doorlooptijd van meer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal het honorarium dat in het kader van de desbetreffende opdracht in de zes maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever is gefactureerd.(2) Indien opdrachtnemer jegens opdrachtgever (dan wel jegens anderen ten behoeve waarvan diensten worden verleend) op grond van deze overeenkomst of anderszins in verband met de diensten aansprakelijk is voor schade waaraan ook andere personen hebben bijgedragen, dan is opdrachtnemer niet hoofdelijk maar maximaal voor een gelijk deel met die anderen aansprakelijk. Een eventuele uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid door overige aansprakelijke (rechts)personen laat het voorgaande onverlet evenals het feit dat een vordering tot vergoeding van schade wordt geschikt of niet geïnd kan worden. Ook indien de schade door overlijden, de ontbinding of het faillissement van een andere aansprakelijke (rechts)persoon of welke andere oorzaak dan ook niet langer over alle aansprakelijke (rechts)personen kan worden omgeslagen, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot dat gedeelte van de totale schade dat billijkerwijs aan opdrachtnemer valt toe te rekenen.(3) Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle vorderingen van derden (waaronder de met de opdrachtgever gelieerde entiteiten) en de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheden, schade, schadevergoedingen, kosten en onkosten (waaronder redelijke externe en interne kosten van rechtsbijstand) die voortvloeien uit de openbaarmaking van een rapport (niet zijnde belastingadvies), het gebruik door een derde van of het door een derde vertrouwen op een rapport (waaronder belastingadvies). Deze laatste verplichting geldt niet indien opdrachtnemer dit door die derde vertrouwen op het rapport expliciet schriftelijk heeft goedgekeurd.(4) Alle vorderingsrechten met betrekking tot de diensten of anderszins uit deze overeenkomst voortvloeiend, dienen binnen een jaar na de datum waarop u zich van het aan die vordering ten grondslag liggende probleem bewust werd of redelijkerwijs bewust had kunnen zijn, te worden ingediend.(5) Opdrachtgever zal zijn eventuele vorderings- en verhaalsrechten uitsluitend uitoefenen tegen opdrachtnemer en niet tegen (bestuurders van) members/vennoten, bestuurders of werknemers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden c.q. hulppersonen. ""	RIVM gaat niet akkoord met een wijziging van artikel 26 lid 2 en 3. RIVM stelt zich op het standpunt dat artikel 26 een evenwichtige regeling omtrent aansprakelijkheid bevat, waarbij in lid 2 is voorzien in een daarvoor in de IT-markt gebruikelijk verzekerde bedrag van maximaal € 1.250.000 per gebeurtenis. Ook voor de zuivere vermogensschade is een limitering in aansprakelijkheid opgenomen die voor Wederpartij doorgaans goed verzekeraar is.
2431524	ARBIT 2022 - Artikel 26	Wij willen graag voorstellen om artikel 26 lid 4 sub c te vervangen door de volgende tekst: "in geval van aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten onder de voorwaarden als opgenomen in artikel 8 met dien verstande dat aansprakelijkheid voor schade bij Opdrachtgever zelf is beperkt tot hetgeen is overeengekomen in de voorgaande leden (artikel 26.1, 26.2 en 26.3)" Gaat u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431525	ARBIT 2022 - Artikel 29.3	Het overleggen van een bewijs van premiebetaling op verzoek van u is voor ons akkoord. Gezien onze verplichtingen m.b.t. geheimhouding van informatie van onze klanten (mede gelet op de aard van de diensten die wij verlenen) kunnen wij niet akkoord gaan met het verstrekken van de informatie rond eerdere claims zoals neergelegd in dit artikel. Vandaar dat wij u verzoeken om deze tekst te verwijderen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Ja, akkoord.
2431526	ARBIT 2022 - Artikel 29.3	Op grond van afspraken met onze verzekeraar is het ons niet toegestaan derden (waaronder cliënten) inzage te geven in de verzekeringspolis of afzonderlijke polisvoorwaarden. Wel kunnen wij als alternatief een bewijs van verzekering overleggen, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat wij afdoende verzekerd zijn.Kunnen wij volstaan met een bewijs van verzekering dat als standaard door onze verzekeraar wordt afgegeven en waaruit blijkt dat wij voldoen aan de door u gestelde eisen zoals opgenomen in artikel 29.3 van ARBIT 2022?	Ja,akkoord.
2431527	ARBIT 2022 - Artikel 32	Vanwege automatische back-up procedures is het niet mogelijk om direct informatie te verwijderen na beëindiging van de overeenkomst. De automatische back ups worden periodiek overschreven door nieuwe back-ups. Dit houdt in dat als de informatie van de gegevensdragers wordt verwijderd dat de volgende back-up van de systemen deze informatie ook niet meer bevatten. Dus de informatie wordt uiteindelijk wel verwijderd, maar we hebben geen invloed op de automatische back ups. Tevens zijn we (wettelijke) verplicht om bepaalde informatie behouden voor aanhouden werkdoossier.Vandaar dat wij u willen verzoeken of de volgende bewoording aan artikel 32 kan worden toegevoegd:"Het is wederpartij toegestaan om informatie te bewaren die redelijkerwijs niet handmatig kan worden verwijderd vanwege automatische back-up procedures. Tevens is het de Wederpartij toegestaan om één kopie van de informatie te bewaren te behoeve van de verplichting tot het aanhouden van een werkdoossier."	Hier kande aanbestedende dienst mee akkoord gaan.
2431529	ARBIT 2022 - Artikel 53	Uiteraard leven wij geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en eventuele van toepassing zijnde cao's na. Wij kunnen echter niet op voorhand instemmen met uw verzoek om inzicht te geven in (individuele) arbeidsvoorwaardelijke afspraken gelet op het vertrouwelijk karakter hiervan. Uiteraard zijn wij bereid om met u in overleg te treden indien u aanleiding ziet om meer informatie van ons te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden. Eventuele verschaffing van aanvullende informatie zal geschieden voor zover het ons is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving.We verzoeken u dan ook om de tekst van Artikel 53 lid 3, 4 en 5 in zijn geheel te vervangen door de volgende tekst:'Partijen treden in onderling overleg indien Opdrachtgever aanleiding ziet om meer informatie te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, zoals benoemd in lid 1 en 2 van dit artikel. Eventuele verschaffing van informatie door Opdrachtnemer zal geschieden voor zover het Opdrachtnemer is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving.'Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, onderhavige bepalingen beogen uiteindelijk te voorkomen dat RIVM op grond van de Wet aanspraak schijnconstructies aansprakelijk kan worden gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers van Wederpartij (en/of diens onderaannemer).
2431530	ARBIT 2022 - Artikel 23.1	Aangezien Wederpartij gebruik maakt van andere gelieerde entiteiten, personen en derde partijen ten aanzien van het leveren van de Prestatie en om interne ondersteunende diensten te verlenen (administratie en anti-money laundering procedures etc) is het niet wenselijk (en ook niet bevorderlijk voor de levering van de prestatie) om vooraf schriftelijke toestemming te vragen voor diensten van derde partijen. Vandaar dat wij u willen verzoeken om de huidige tekst te vervangen voor de volgende: Bij het uitvoeren van de Overeenkomst mag Wederpartij gebruik maken van de diensten van derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, maar met voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever is gerechtigd om bezwaar te maken tegen een door de Opdrachtnemer ingeschakelde derde partij. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, trachten partijen tezamen naar een werkbare oplossing te zoeken.	In artikel 23 is reeds bepaald dat een verzoek om toestemming voor het inschakelen van derden niet zonder redelijke grond door RIVM kan worden geweigerd. RIVM ziet derhalve geen reden de redactie van artikel 23 te wijzigen.
2431531	Concept-overeenkomst	Extra bepalingIn de ARBIT 2022 ontbreekt een bepaling die voor ons van belang is. Deze ziet op de beroeps- en gedragsregels. Wij voeren de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en hetgeen krachtens de wet van ons wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor ons voortvloeiende verplichtingen dienen te respecteren. Hiertoe stellen wij voor om de volgende bepaling op te nemen: 'Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en hetgeen bij of krachtens de wet van hem wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren'. Kunt u hiermee akkoord gaan?	RIVM kan niet overzien welke impact de door u gesuggereerde toevoeging "Opdrachtgever zal de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren" kan hebben. Wij gaan derhalve niet op voorhand akkoord met de integrale toevoeging van deze voorgestelde bepaling.
2431532	Verwerkerovereenkomst - Artikel 5.4	Artikel 5.4 is in de praktijk niet helemaal werkbaar. Is het mogelijk om dit artikel als volgt te wijzigen?"Wederpartij mag Persoonsgegevens enkel doorgeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte indien dit plaatsvindt in overeenstemming met hoofdstuk V van de AVG. Voor doorgiftes tussen de verschillende EY liffirma's, heeft de Verwerker Bindende Bedrijfsvoorschriften ("BCR's") geïmplementeerd in overeenstemming met artikel 46, lid 2, onder b en in samenhang met artikel 47 van de AVG. De BCRs zijn op de website gepubliceerd: https://www.ey.com/en_gl/data-protection-binding-corporate-rules-program en en op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke zal de Verwerker een kopie van de BCR's aan de Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken. De Verwerkingsverantwoordelijke stemt er hierbij mee in dat Persoonsgegevens die door de Verwerker worden verwerkt op grond van deze Verwerkersovereenkomst, kunnen worden Doorgegeven op basis van de BCR's."	De ratio van het bepaalde in 5.4 van de model Verwerkersovereenkomst is dat doorgifte mogelijk is na toestemming van Opdrachtgever. Parallel gelden voor de gegevensexporteur als vanzelfsprekend de vereisten van H.5 van de AVG. BCRs zijn een doorgiftemechanisme als daar bedoeld. Als aan alle vormvereisten is voldaan (vgl EDPB Guidelines 01/2020), kunnen wij mogelijk instemmen met de voor u gebruikelijke werkwijze. Uiteraard is dit ook afhankelijk van de landen waar de gegevensimporteurs zij gevestigd. Als overheid kunnen/mogen wij niet alles. Zodra wij geen onwettigheden zien, zal de zinsnede 'instemmen met' overeenkomstig zijn met het (kunnen) geven van toestemming. Let op, de locaties dienen - waar relevant - te worden opgenomen in Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst.
2431533	Verwerkerovereenkomst - Artikel 11	Gezien wij geen gevoelige gegevens gaat verwerken, stellen wij de volgende wijziging voor artikel 11 voor: "of maximaal eenmaal per twee jaar een audit laten uitvoeren."	Om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst door Wederpartij zijn en worden nagekomen kan Opdrachtgever overeenkomstig artikel 5 van de ARBIT-2022 Wederpartij om informatie verzoeken of maximaal eenmaal per twee jaar een audit laten uitvoeren, tenzij concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven.
2431811	BP module in SAP	Maakt uw in de huidige omgeving gebruik van de BP module in SAP?	Op dit moment niet, maar de verwachting is dat dat in de toekomst wel in gebruik wordt genomen.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431814	E-mails versturen	Het volgende wordt gesteld: 'Het is mogelijk om e-mails te versturen via de oplossing.'. Is dit een eis of wens en kunt u een verdere toelichting geven?	Dit is een eis, zie het Programma van Eisen.
2431815	ECC en SRM oplossing systemen	Wat zijn de versies van de in gebruik zijnde ECC en SRM oplossingen?	ECC versie 6 en SRM versie 7.
2431816	Multi tentant cloud oplossingen	RIVM stelt dat: 'Updates en upgrades worden pas doorgevoerd na testen en schriftelijke goedkeuring van RIVM welke gemotiveerd kan weigeren.'. Multi tenant cloud oplossingen worden door meerdere organisaties gebruikt, waardoor het in veel gevallen niet mogelijk is om updates en upgrades pas na goedkeur van individuele klanten effectief te maken. Wat is het beeld van RIVM hierbij?	Deze stelling komt te vervallen. Voor updates en upgrades geldt dat de CLM-oplossing, gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief optionele verlengingen, blijft voldoen aan de verwachtingen en de eisen zoals kenbaar gemaakt in het Bestek en specifiek blijft voldoen aan de veiligheids- en privacy eisen van het RIVM. Een update of een upgrade zal nimmer impact hebben op de infrastructuur en/of andere applicaties van het RIVM.
2431831	Recente veranderingen en lessons learned	Om een beter inzicht te krijgen in de huidige RIVM organisatie is Inschrijver benieuwd of er de laatste tijd bij Opdrachtgever nog andere grotere verandertrajecten zijn geweest en hoe dat is gegaan, welke belangrijkste lessen ervan zijn geleerd en welke zaken voor Inschrijver belangrijk zijn om rekening mee te houden? Denk bijvoorbeeld aan de veranderbereidheid en niveau van kennis op gebied van (CLM)systemen. Kan opdrachtgever hier een toelichting op geven?	De verandering is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Aanbestedende dienst is van mening dat deze vraag niet relevant is voor het doen van een goede inschrijving.
2431832	Power BI	U gebruikt op het moment ook Power BI. Hoe ondersteunt Power BI in uw huidige procurement processen?	Power BI wordt gebruikt voor het doen van analyses.
2431833	Koppeling met andere RIVM-systemen	Op pagina 15 staat 'het koppelen van de CLM-oplossing aan een toekomstig nieuw ERP-systeem en of andere RIVM-systemen' Welke andere RIVM-systemen refereert Opdrachtgever naar?	Zie paragraaf 2.3.3 van het Beschrijvend Document voor koppelingen in scope. Eventuele toekomstige koppelingen zijn op dit moment nog niet bekend. Deze paragraaf ziet juist op toekomstige, nog niet in beeld zijnde ontwikkelingen.
2431834	Communicatie in Engels en/of Nederlands	RIVM diensten worden in zowel nationale en internationale context uitgevoerd. Is de communicatie rondom de verandering en training alleen in het Nederlands of ook Engels?	De communicatie en training is alleen in het Nederlands.
2431835	Verkoopcontracten	In de documenten staat dat er 2000 verkoopcontracten moeten worden overgezet naar het nieuwe systeem. Waar zijn ze opgeslagen en in welk formaat?	In de stukken hebben we het over 2.000 inkoopcontracten, geen verkoopcontracten. Deze zijn momenteel opgeslagen in SAP SRM en in diverse afdelingsregisters.
2431836	Acceptatiecriteria	Betalings voorwaarden: voor de betalingen vanaf de 2e termijn zullen er duidelijke acceptatiecriteria moeten worden geformuleerd zodat alle partijen het er over eens zijn wanneer deze wordt geaccepteerd. Daarnaast zal er een proces moeten worden overeengekomen indien een criteria niet is gehaald en hoe hier mee wordt omgegaan. De uitvoering van de acceptatietest en de acceptatiecriteria moeten worden vastgelegd in het Implementatieplan (actie team), dit volgt uit BIJLAGE VI Acceptatieprocedure in de Concept Overeenkomst CLM. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, voor zover niet in strijd met de bepalingen van ARBIT 2022 en niet strijdig met het principe betalen naar prestatie.
2431837	Leveranciers	Is er meer info over de leveranciers? Wie zijn de leveranciers, hoeveel leveranciers zijn er, wat is hun globale impact, hoe worden de leveranciers benaderd en wat zijn de contactmomenten met leveranciers? Waarmee moet Inschrijver rekening houden bij contact met de leveranciers?	Wij hebben een uiteenlopende lijst met leveranciers, dit zijn leveranciers van over de hele wereld maar ook veel leverancier vanuit Nederland. De samenstelling is uiteenlopend. de contactmomenten met de leveranciers zijn ook divers afhankelijk van het contractregiem. Het is verder voor Aanbestedende Dienst onvoldoende duidelijk wat inschrijver concreet vraagt.
2431838	Verandermanagement scope	In het hoofd document staat op pagina 8 'het managen van die relaties (leveranciers) is relevant' en in bijlage 1 staat 'binnen oplossing is support voor leveranciers). Vraag van Inschrijver is met betrekking tot de veranderingsscope of naast het het managen van de verandering naar gebruikers, ook de verandering in de manier van werken voor de leveranciers in scope is? Kan opdrachtgever dit verduidelijken?	Verandermanagement is niet in scope voor de softwareleverancier en zal door de RIVM organisatie zelf worden uitgevoerd. Dit geldt voor zowel verandermanagement aan de interne gebruikers als naar de leveranciers.
2431839	Huidige situatie leveranciersinformatiemanagement & leveranciersprestatimanagement	Hoe wordt leveranciersinformatiemanagement & leveranciersprestatimanagement nu/in huidige situatie toegepast?	Dit is nog een ontwikkeling. Momenteel is er een pilot RIVM breed binnen een specifiek onderwerp. Er worden per kwartaal metingen gedaan binnen dit onderwerp. Deze metingen vinden plaats op een aantal onderwerpen, denk hierbij aan kwaliteit, communicatie en prestatie. Leveranciersinformatie is nu niet centraal georganiseerd.
2431840	Huidige training- en opleidingsmogelijkheden Opdrachtgever	Welke training- en opleidingsmogelijkheden worden momenteel binnen Opdrachtgever gebruikt? (trainingsmateriaal, instructies, bepaalde leeromgevingen?)	Klassikaal / MS Teams / e-learning. Aanbod e-learning via LMS. Trainingsmaterialen waar mogelijk digitaal.
2431841	Audit	Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een aankondigingstermijn van 14 dagen en dat een dergelijke audit beperkt zal worden tot maximaal één keer per jaar en zal worden uitgevoerd door een niet-concurrent van Inschrijver?	Het is voor Aanbestedende Dienst niet duidelijk welke audit hier wordt bedoeld.
2431842	Betaling alvorens acceptatie	In Arbit 11.1 staat: Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan de Wederpartij alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie. Naar welke acceptatie wordt hier gerefereerd? is dit acceptatie van overeenkomst of oplevering van SAAS oplossing? Indien het laatste dan staat dit haaks op de door Opdrachtgever aangegeven betalingsvoorwaarden van Bijlage 4, artikel 8.3. Kunt Opdrachtgever dit nader toelichten?	In artikel 8.3 van de Concept overeenkomst CLM is een facturatieschema voor de oplevering van de CLM oplossing bepaald die afwijkt van artikel 11.1 Arbit. Op grond van artikel 2.3 van de Concept overeenkomst CLM prevaleren de bepalingen van de Concept Overeenkomst boven de Arbit.
2431843	IE rechten	Mag Inschrijver er vanuit gaan dat alle IE rechten op onderdelen van de Prestatie die reeds bij Inschrijver of derden liggen blijven berusten bij Inschrijver ?	Het antwoord op uw vraag is nader bepaald in artikel 8.1 Arbit. Voor zover de Prestatie niet specifiek voor RIVM is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van RIVM dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd, berusten de intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij of een derde. Volledigheidshalve wijzen wij er op dat Wederpartij in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dient te verlenen dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.
2431844	Gebreken voor rekening ACN voor duur 12 maanden na Acceptatie	Over het algemeen strekt de nazorgperiode van de implementie van een CLM systeem zich meestal uit over enkele weken tot enkele maanden. Inschrijver stelt voor om de garantietermijn en nazorg periode terug te brengen naar een periode van 3 maanden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee. Gelet op het belang van RIVM van deze aanbesteding en ook de financiële investering die hiermee gemoeid is, houdt RIVM onverkort vast aan de garantie(termijn) zoals nader bepaald in artikel 12 Arbit.
2431845	Artikel 12.7 schrappen	Inschrijver verzoekt artikel 12.7 niet van toepassing te verklaren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	In artikel 4 van de Concept Overeenkomst CLM zijn Partijen een initiële duur van 4 jaar overeengekomen welke maximaal 4 keer met 2 jaar kan worden verlengd. In dat kader lijkt het RIVM niet teveel gevraagd van Wederpartij te verlangen dat deze Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze. Aanbestedende Dienst gaat hiermee derhalve niet akkoord.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431846	Boetes en schadevergoeding	Inschrijver stelt voor dat overeengekomen boetes in mindering worden gebracht op eventuele rechten van Opdrachtgever op schadevergoeding. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Nee, daar gaat Aanbestedende Dienst niet mee akkoord.
2431847	Escalatieprocedure	Inschrijver stelt voor in dit geval een escalatieprocedure met vooraf bepaalde termijnen te volgen om de betwisting van facturen zo snel mogelijk op te lossen. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden	Daar kan Aanbestedende Dienst zich in principe in vinden. Inschrijver kan hierin een voorstel doen in de vorm van een DAP.
2431848	Bankgarantie	Kan Opdrachtgever ermee akkoord gaan om artikel 16 (voorschot) ARBIT in zijn geheel te verwijderen?	Nee, daar gaat Aanbestedende Dienst niet mee akkoord. Aanbestedende Dienst is wel akkoord de 1e termijn (betaalbaar na ondertekening van de overeenkomst) hiervan uitgezonderd is.
2431849	Boete verlagen	Is Opdrachtgever bereid de boete te verlagen naar een redelijker bedrag van EURO 10.000,- per overtreding dan wel een ander lager bedrag ?	Nee, daar is het RIVM niet toe bereid. Een boete is bedoeld als een extra aansporing om contractuele verplichtingen niet te schenden. Als Wederpartij een verplichting niet schendt, is ook geen sprake van boete.
2431850	Indirecte schade	Inschrijver kan niet akkoord gaan met indirecte schade en/of gevolgschade. Bij dit type schade is er geen of onvoldoende causaal verband tussen een eventuele niet-nakoming aan de zijde van Inschrijver en de mogelijke schade die zou worden geleden door Opdrachtgever. Verder is een uitsluiting van hiervoor genoemde schadesoorten gebruikelijk in de markt. Inschrijver verzoekt aan artikel 26.1 toe te voegen: Wederpartij is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst of gemiste besparingen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Nee, daar kan het RIVM niet mee akkoord gaan. Het RIVM stelt zich op het standpunt dat artikel 26 een evenwichtige regeling is omtrent aansprakelijkheid. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de ARBIT is deze tot een bedrag gemaximeerd. Een verdere beperking is derhalve niet bespreekbaar.
2431851	Maximale schadebedrag	Het maximale schadebedrag per gebeurtenis is naar mening van Inschrijver disproportioneel hoog, namelijk viermaal de volledige waarde van de opdracht. Het aantal gebeurtenissen is niet gemaximaliseerd, wat voor opdrachtnemers een theoretisch risico betekent welke niet kan worden ingecalculeerd en/of verzekerd. Inschrijver acht het redelijk dat de overeenkomst en voorwaarden strekken tot een zekere mate van verdeling van risico's tussen partijen en op deze wijze kan afgevraagd worden of (potentiële) Inschrijver s in staat zijn de best mogelijke aanbieding te doen. Een maximalisering van de verschillende schadebedragen is volgens Inschrijver meer passend gezien de dienstverlening tussen Inschrijver en Opdrachtgever en stelt daarom voor dat de aansprakelijkheid wordt gelimiteerd tot 100% van de waarde van de totale Vergoeding (als onderstaand voorgesteld): De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de totale Vergoeding onder de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Nee, daar kan het RIVM niet mee akkoord gaan. Het RIVM stelt zich op het standpunt dat artikel 26 een evenwichtige regeling is omtrent aansprakelijkheid. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de ARBIT is deze tot een bedrag gemaximeerd. Een verdere beperking is derhalve niet bespreekbaar.
2431852	Aantal pagina's van beantwoording	De verwijzing naar het aantal pagina's is niet overal het zelfde. Kan Opdrachtgever bevestigen hoeveel pagina's er max mogen worden ingediend voor de verschillende vragen?	Voor de kwalitatieve aspecten geldt het volgende aantal pagina's: K2 - Mate van Toekomstbestendigheid: maximaal 3 pagina's A4 K3 - Implementatieplan: maximaal 15 pagina's A4
2431853	RIVM-architectuur principes, RIVM IT Security richtlijnen, PvE+W	Inschrijver voldoet aan de wet- en regelgeving zoals die op Inschrijver , als dienstverlener, van toepassing is. Inschrijver is van mening dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de wet- en regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde CLM-oplossing aan die wet- en regelgeving voldoet. Inschrijver is geen juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven. Kan Opdrachtgever bevestigen dat elke partij verantwoordelijk blijft voor de naleving van alle wet- en regelgeving die van toepassing is op zijn respectievelijke onderneming en dat Opdrachtgever zelf aan Inschrijver zal aangeven aan welke algemeen geldende normen en/of voorschriften de geleverde prestaties dienen te voldoen?	Elke partij is zelf verantwoordelijk voor het kennen en toepassen van de juiste- wet en regelgeving. Met deze vraag wil opdrachtgever bevestigd zien dat Inschrijver zich hiervan bewust is en actief bevestigt dat zij hieraan voldoet.
2431854	Resell mogelijkheden	Als System integrator is Inschrijver zeer geïnteresseerd om aan te bieden op deze uitvraag. Inschrijver is voornemens de SaaS dienstverlening te laten leveren door de SaaS leverancier. Aangezien dit een standaard ("one to many") service is -met alle bijkomende voordelen- zijn hier ook de standaard (subscription)voorwaarden van deze leverancier op van toepassing. Het is voor Inschrijver - in de hoedanigheid van IT dienstverlener - niet mogelijk de (derde partij) standaard SaaS dienstverlening te (sub)licentieren onder andere voorwaarden dan de door de SaaS leverancier gehanteerde standaard (gebruikers)voorwaarden. Inschrijver kan de SaaS dienstverlening door middel van reselling aanbieden. Voordeel hiervan is dat gebruik kan worden gemaakt van aantrekkelijke kortingen voor de SaaS dienstverlening, en de Inschrijver blijft de regie over de SaaS dienstverlener nemen en fingeren als eerste aanspreekpunt om Opdrachtgever te ontzorgen. Ook de facturatie kan via Inschrijver gaan. Een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden is hierbij echter noodzakelijk. Voor de SaaS dienstverlening gaat de Opdrachtgever dan rechtstreeks met de SaaS dienstverlener de toepasselijke subscription voorwaarden aan. Dit zijn de exclusieve voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik hiervan (inclusief o.a. SLA en verwerkersovereenkomst) en is daarmee een "carve out" op de overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Inschrijver . Afwijkingen op de standaard SaaS leveranciersvoorwaarden zijn immers niet mogelijk. Deze SaaS leverancier is blijft verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen die op haar van toepassing zijn. Welke dit zijn, wordt bij inschrijving volledig duidelijk gemaakt, zodat hier nooit discussie over kan ontstaan. Uiteraard wordt geborgd dat de volledige oplossing voldoet aan de uitgevraagde eisen (Programma van Eisen). Voorgaande houdt concreet in dat na gunning de Overeenkomst (op basis van ARBIT-2022) wordt gesloten tussen Inschrijver en Opdrachtgever voor onder andere de implementatie van de dienstverlening. En dat er daarnaast separate overeenkomsten komen tussen Opdrachtgever en de SaaS leverancier(s) voor het leveren en gebruik van de SaaS dienstverlening onder de bijbehorende SaaS-voorwaarden. Dit is een in de markt gebruikelijk construct. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een bovengenoemd alternatief is toegestaan? Een positief antwoord hierop is cruciaal voor Inschrijver om te kunnen aanbieden.	Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat het voorgestelde alternatief is toegestaan, voor zover dit betrekking heeft op het accepteren van voorwaarden van de SaaS-leverancier. Aanbestedende Dienst wenst niet een separate overeenkomst te sluiten. Opdrachtnemer is en blijft aanspreekpunt voor opdrachtgever voor de gehele opdracht en verantwoordelijk voor het invullen en goed uitvoering geven aan de opdracht. Dat geldt ook voor zaken die betrekking hebben op de SLA. Het accepteren van de voorwaarden van de SaaS-leverancier vindt plaats onder de strikte voorwaarde dat inschrijver de afwijkingen van en de tegenstrijdigheden tussen de voorwaarden van de SaaS-leverancier en de voorwaarden zoals van toepassing verklaart bij deze aanbesteding identificeert. Daar waar er afwijkingen en/of tegenstrijdigheden zijn dient inschrijver daar een vraag over te stellen ter beantwoording in de Nota van Inlichtingen zodat Aanbestedende Dienst een afweging kan maken. Bij inschrijving zijn de voorwaarden zoals van toepassing verklaard bij de aanbesteding, inclusief de beantwoording in de Nota van Inlichtingen, van toepassing. Afwijkingen en/of tegenstrijdigheden die worden vastgesteld na inschrijving leiden alsnog tot een ongeldige inschrijving en terzijde legging.
2431855	Resell mogelijkheden	Aansluitend op bovenstaande vraag zal Inschrijver de Opdrachtgever het verzoek doen om een zogenaamd 'sales contract' te tekenen in verband met de-resale van de SAAS licenties. Dit contract waarborgt dat Inschrijver in agency accounting mag resellen. Zonder dit contract mag Inschrijver niet resellen. Gaat Opdrachtgever akkoord met het tekenen van zo'n contract/ overeenkomst?	Zie het antwoord bij vraag 2431854 . Het is voor Aanbestedende Dienst onvoldoende duidelijk of het gestelde in deze vraag nog van toepassing is, uitgaande van het antwoord op vraag 2431854.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431856	Tegelijk aan een contract werken	Wordt er hier verwezen naar een juridisch contract, of om de taken in het contract?	Het gaat hier om het werken aan een juridisch contract, bijvoorbeeld door parallele review of doordat clauses aan verschillende gebruikers zijn toegewezen.
2431857	Goedkeuringsflows	Er staat `De oplossing ondersteunt parallele en opeenvolgende goedkeuringsworkflows.`Kunt u een voorbeeld van een scenario geven waar dit van toepassing op moet zijn?	In het geval van parallele workflows gaat het bijvoorbeeld om het scenario waarin diverse clauses een andere reviewer/goedkeurder hebben. Het is wenselijk dat de diverse goedkeurders niet op elkaar hoeven te wachten maar tegelijkertijd de goedkeuring kunnen uitvoeren. Daarnaast willen we voor bepaalde goedkeuringen juist wel opvolgende workflows, bijvoorbeeld voor het goedkeuren voor ondertekening.
2431858	Naamgevingsconventie en nummering	"In de oplossing is het mogelijk om een naamgevingsconventie en nummering voor contracten in te stellen." SAP Ariba Contracts heeft zijn eigen consistente naamconventie. Voor contracten is dit een unieke nummering beginnende met CR en toegekend door het systeem. Kan deze eis daarom worden omgezet in een wens?	Het RIVM kan werken met een standaardnaamgevingsconventie vanuit de oplossing, echter wil men wel een toevoeging kunnen doen, bijv. door het toevoegen van een unieke numerieke/lettercode voor het identificeren van contracten voor specifieke domeinen/afdelingen.
2431859	Template Management	Dit is een lijst van minimaal vereiste overeenkomsten, welke vervolgens besluit met 'etc.'. Waar ligt de limiet van deze minimale vereisten-lijst?	Gelieve aan te geven om welke eis het gaat of cel waarin de eis zich bevindt.
2431860	Template Management	Wat is de uiterst limiet die deze brievenlijst/collectie dient te kunnen bereiken? De verwoording lijkt erop te duiden dat de lijst in theorie oneindig veel brieventypen zou moeten toestaan.	Dit is inderdaad geen uitputtende opsomming. Er zijn voorbeelden gegeven. Het is zeker geen oneindig aantal brieventypen. Hoeveel in werkelijkheid is op dit moment niet bekend.
2431861	Mogelijkheden standaardbrieven voor contracten	Kan Opdrachtgever specificeren wat deze functionaliteit precies moet inhouden?	Zie Programma van Eisen, Tbblad Contractcreatie, Cel C39. De functionaliteit om standaard brieven te kunnen creëren, oftewel templates.
2431862	Library	Dit is een meer uitgebreide lijst dan de lijst genoemd onder Contractcreatie in cel C34. Is de lijst onder C34 ook van toepassing op Cel 9? Omdat Inschrijver de minimale vereisten moeten weten, is een uniforme lijst behulpzaam. Is het mogelijk deze te ontvangen?	Ja. Gebruikers moeten clauses uit een library kunnen toevoegen aan een contract, opgesteld vanuit een contracttemplate (zoals genoemd in Cel 34).
2431863	Mogelijkheden standaardbrieven voor contracten	Kan Opdrachtgever specificeren wat deze functionaliteit precies moet inhouden?	Zie Programma van Eisen, Tbblad Contractcreatie, Cel C39. De functionaliteit om standaard brieven te kunnen creëren, oftewel templates.
2431864	Maatwerk	Er staat "De oplossing ondersteunt een onbeperkt aantal metadatavelden". Kunt u de reden verder toelichten van deze eis? Ons advies is om altijd voor Fit to standard (in SAAS oplossingen) te gaan i.p.v. maatwerk.	Het is voor RIVM van belang dat we de gewenste metadata van contracten kunnen vastleggen en daarvoor de juiste metadatavelden kunnen aanmaken en customizen in type veld en naamgeving. Hierin wil RIVM niet tegen de beperking van het systeem aanlopen dat belangrijke informatie niet kan worden vastgelegd omdat het limiet is bereikt.
2431865	Alerts & Reminders	Deze data-punt lijst is volgens Inschrijver op dit moment nog niet uitgebreid genoeg omscheven om een helder antwoord te kunnen geven, noch is het een omschrijving van de manier waarop gebruikers een melding zullen krijgen. Graag ontvangt Inschrijver een uitgebreidere uitleg over deze lijst en toepassingen. Kan Opdrachtgever deze aanleveren?	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens/sectie de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.
2431866	Contract compliance	Er staat "de oplossing kan complexe betalingsschema's volgen, bijvoorbeeld facturen van 2 partijen, diverse betaaltermijnen etc". Vindt deze actie plaats binnen het ERP systeem?	Ja, dat vindt plaats binnen een ERP-systeem. De CLM-oplossing moet dat kunnen volgen.
2431867	Contract compliance	Er staat "Het is mogelijk om spend uit externe bronnen toe te voegen. Beschrijf de mogelijkheid van de oplossing voor het handmatig toevoegen van spend vanuit verschillende en meerdere bronnen." Kunt u deze wens verder toelichten? Welke externe bronnen bedoelt u?	Het RIVM houdt zich bezig met de rijkscategorie 'Laboratorium'. De wens is om spend van deelnemers (niet-RIVM) toe te voegen aan het betreffende contract om zo de uitnutting en signalering op doelwaarde van het contract inzichtelijk te hebben. De externe bronnen die we hier bedoelen zijn ten minste exports uit SAP en Oracle en Excel/CSV bestanden.
2431868	Bibliotheek met clauses	Er staat: "De oplossing biedt de mogelijkheid om compliance met standaardvoorwaarden te volgen, bijv. hoe vaak een niet-standaardclause wordt gebruikt". Heeft het RIVM op dit moment een bibliotheek met toepasselijke clauses?	Nee, deze wordt aangelegd specifiek t.b.v. de CLM oplossing
2431869	Central docs of supplier/contract party data	Aangaande de zin 'De oplossing geeft inzicht in de hoeveelheid en welke locaties van het RIVM een leverancier wordt gebruikt': Wat wordt er bedoeld met 'hoeveelheid'? Wordt hiermee bedoeld hoeveel keer per bepaalde periode een leverancier wordt gebruikt, hoeveel geld ermee gemoeid is, de relatieve hoeveelheid voorraad die het RIVM ontvangt van de leverancier afgezet tegen de hoeveelheid voorraad geleverd door andere leveranciers? Of iets anders? Kan Opdrachtgever dit verder toelichten?	Met deze zin wordt bedoeld dat het RIVM inzicht heeft of een leverancier op meerdere afdelingen binnen het RIVM wordt gebruikt en welke afdelingen dit dan zijn.
2431870	Supplier onboarding	Wat wordt er precies bedoeld met 'etc'? De 'etc' zorgt nu voor onduidelijkheid, gezien Inschrijver niet kan bepalen hoeveel punten er gescoord kunnen worden afhankelijk van hoe kort/lang de lijst van organisaties is waar een review voor uitgevoerd moet worden	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens/sectie de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.
2431871	Supplier onboarding	Aangaande de zin 'De oplossing biedt de mogelijkheid om bestaande leveranciers van de ene locatie naar de andere te kopiëren / uit te breiden': welk type locatie wordt hiermee bedoeld? Binnen de oplossing van één RIVM-entiteit naar de andere entiteit?	Locatie is mogelijk een verkeerde typering. Hier wordt bedoeld verschillende afdelingen binnen het RIVM.
2431872	Supplier onboarding	Waarvoor dient er een check uitgevoerd te worden? De legitimiteit van de leverancier haar ID en/of bankrekening? Of iets anders? Is het een check op basis van Syntax (format) of gaat het om geldigheid van de BIC code?	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens/sectie de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.
2431873	Selfregistration of potential suppliers	Hoe wilt Opdrachtgever omgaan met mogelijke bots of kwaadwillende actoren die het systeem willen overspoelen of overladen? Wat zijn de mogelijke vangnetten om deze actoren buiten te houden?	Het RIVM maakt gebruik van een firewall die actief dit soort mogelijke verstoringen voor is. Door continue het verkeer te monitoren en waar het dreigingen voorziet, daar het verkeer af te knipen.
2431874	Selfregistration of potential suppliers	Wat wordt er bedoeld met 'capaciteiten'?	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.
2431875	Dashboard and alerts	Voor wie is het dashboard bedoeld? Voor gebruikers binnen het RIVM of voor leveranciers?	De dashboards die worden bedoeld in de gehele set eisen en wensen zijn voor diverse gedefinieerde gebruikers binnen het RIVM.
2431876	Scorecards and KPI set-ups	Kan Opdrachtgever iets meer uitleg geven over wat 'KPI's te groeperen naar prestatiegebieden' inhoudt?	Het groeperen van KPI's naar bijvoorbeeld: kwaliteit, communicatie etc. Hieronder zouden dan meerdere KPI's kunnen vallen.
2431877	Performance measurement & data-collection	Hoe wilt de Opdrachtgever beveiligingen inbouwen tegen frauduleuze activiteiten en tegelijkertijd gebruikers toestaan KPI's aan te passen waar nodig?	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens/sectie de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431878	Corrigerende maatregelen?	Er staat "De oplossing biedt de mogelijkheid om corrigerende maatregelen te genereren en frequenties van acties toe te passen op basis van risicoprofiel, niveau en/of categorietoewijzing en prestaties". Wat verstaat u onder corrigerende maatregelen?	Hiermee worden alle maatregelen genoemd die door het RIVM worden opgelegd of gezamenlijk overeengekomen met de leverancier om de prestaties van de desbetreffende leverancier te verbeteren.
2431879	Supplier development	Bedoelt Opdrachtgever hiermee de kosten of de uren? Of de kosten per uur? Kan Opdrachtgever dit toelichten?	Hiermee worden de kosten per uur bedoeld.
2431880	Leveranciersontwikkeling	Wat verstaat Opdrachtgever onder corrigerende maatregelen?	Hiermee worden alle maatregelen genoemd die door het RIVM worden opgelegd of gezamenlijk overeengekomen door met de leverancier om de prestaties van de desbetreffende leverancier te verbeteren.
2431881	Leveranciersontwikkeling	Wat zijn ontwikkelingsprogramma's? Hoe werk dit nu in RIVM's huidige processen?	Ontwikkelingsprogramma's zijn programma's die zijn opgestart met een leverancier om de prestaties van de leverancier te verbeteren. Op dit moment wordt dit niet of nauwelijks gedaan en/of voldoende vastgelegd. Vandaar de eisen om dit in de toekomst wel te kunnen vastleggen.
2431882	Look and feel aanpassen	Er staat "De oplossing heeft de mogelijkheid om de 'look and feel' / layout van de rapporten aan te passen. Gelieve een voorbeeld te verstrekken van een standaardrapport in de oplossing ". Kan deze vraag omgezet worden naar een wens? Dit is best een specifiek rapport dat niet standaard aanwezig is en waar dus meer onderzoek voor nodig is.	Er wordt niet gevraagd naar een specifiek rapport maar een voorbeeld van hoe een rapport standaard er uit ziet in de oplossing van de Inschrijver. De eis wordt niet omgezet worden naar een wens.
2431883	Risicomanagement en risico-assessmentproces	Is dit een intern proces? Wordt er van Inschrijver verwacht het risicomanagement en het risico-assessmentproces te monitoren en te verbeteren gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens/sectie de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.
2431884	Geduplicateerde eisen	Deze eisen lijken duplicaten te zijn van eerdere eisen in dit tabblad. Kan Opdrachtgever dit verifiëren?	Het is voor het RIVM niet duidelijk tot welke eis/wens/sectie de vraag zich verhoudt. Gelieve de tekst in de vraag op te nemen of te verwijzen naar een specifieke cel.
2431885	Naleving KPI's	De boetes in geval verwijtbaar niet wordt voldaan aan een of meer gestelde (K)PI's zijn als volgt: Korting Minor: 5% van de jaarlijkse licentiekosten in het dan lopende jaar Korting Average: 10% van de jaarlijkse licentiekosten in het dan lopende jaar Korting Major: 20% van de jaarlijkse licentiekosten in het dan lopende jaar Zijn de boetes cumulatief of maximaal 20%?	Maximaal 20% per keer.
2431886	Eenzijdige verlengingsmogelijkheid Opdrachtgever	De Concept Overeenkomst CLM-oplossing maakt het mogelijk dat RIVM na de initiële contracttermijn van 4 jaar de Overeenkomst telkens met een termijn van 2 jaar kan verlengen tot een maximale looptijd van 12 jaar. Inschrijver juicht een samenwerking van 12 jaar toe. Wel vraagt de inschrijver zich af waarom er eenzijdige verlening wordt verwacht? Na de 1e verlening zou de volgende verlenging het resultaat zijn van een goede samenwerking tussen twee partijen. Dat is ook gebruikelijk binnen de IT wereld, en geeft voor beiden partijen de ruimte, het vertrouwen als ook de zekerheid. Inschrijver gaat uiteraard graag een duurzame relatie aan met RIVM. Daarnaast vernaderd de wereld op dit moment zo snel, op zowel economisch als digitale vlak dat we niet weten hoe de wereld er over 12 jaar uitziet. De Inschrijver stelt dan ook voor dat partijen na de initiële looptijd van 4 jaar telkens met wederzijds goedkeuren de overeenkomst 4 maal met 2 jaar kunnen verlengen. Kan RIVM hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Vanuit het oogpunt van bedrijfszekerheid en continuïteit voor haar primaire en secundaire processen is het voor opdrachtgever van groot belang erop te kunnen vertrouwen dat opdrachtnemer ook na de initiele contractstermijn de opdracht zal blijven kunnen uitvoeren indien opdrachtgever dat wil. 1.dit document 2.de ARVODI-2018 3.de Aanbestedingsstukken 4.de Inschrijving 5.Service Level Agreement (SLA) 6.Quality Technical Agreement (QTA) 7.de overige Bijlagen;
2431887	Volgorde van preferentie	In de huidige beschreven preferentie van artikel 2.3 gaan de generieke documenten voor op de meer specifieke bescheiden wat naar mening van Inschrijver niet wenselijk is. De inschrijving van Inschrijver en bijvoorbeeld de documenten die gezamenlijk tussen Partijen worden opgesteld nuanceren zaken die in de offerteaanvraag staan beschreven en vormen ook meer het uiteindelijke aanbod welke door Opdrachtgever uiteindelijk gekozen wordt. Indien Opdrachtgever dan toch het gestelde als in hun algemene documenten laat prevaleren heeft het door Inschrijver gestelde geen waarde. Ook zal de Nota van Inlichtingen zorgen voor enkele wijzigingen in de verschillende documenten en voorwaarden, en zal deze dus een hogere plaats moeten innemen. Inschrijver verzoekt hierdoor beleefd de volgorde van preferentie als volgt aan te passen: 1) Nota's van inlichtingen; 2) deze Overeenkomst; 3) de Verwerkersovereenkomst (BIJLAGE I Verwerkersovereenkomst); 4) de Voorwaarden (BIJLAGE II Voorwaarden); 5) de SLA (BIJLAGE III Service Level Agreement (SLA)); 6) de door Wederpartij ingediende Inschrijving , met kenmerk (). 7) Beschrijvend document (BIJLAGE IV Bestek); 8) Programma van Eisen (BIJLAGE IV Bestek); 9) de overige Bijlagen van Beschrijvend document (BIJLAGE IV Bestek);	Niet akkoord. De generieke documenten prevaleren boven de meer specifieke documenten. Reden daarvoor is dat de meer specifieke documenten een uitwerking zullen zijn van wat in de generieke documenten is aangegeven. De specifieke documenten mogen echter geen afwijking bevatten van de generieke documenten. Derhalve blijft de volgorde van belangrijkheid gehandhaafd zoals deze nu in de stukken staat. De rangorde zoals opgenomen in de concept-Overeenkomst blijft gehandhaafd.
2431888	Verantwoordelijkheden	Inschrijver is van mening dat de levering van diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Uiteraard zal Inschrijver zoals gesteld in artikel 2.4 voldoen aan de mate van zorgvuldigheid die van een redelijk handelende, bekwame en professionele leverancier onder vergelijkbare omstandigheden verwacht mag worden. Dit artikel ontslaat Opdrachtgever feitelijk van alle verantwoordelijkheden die zij binnen deze duurzame relatie (mogelijk 12 jaar) heeft en dit is naar mening van Inschrijver niet redelijk. Opdrachtgever heeft ook verantwoordelijkheden en zij zou niet alleen moet reageren op instructie van Inschrijver . Vandaar dat Inschrijver verzoekt het artikel 2.5 te schrappen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Daar kan de Aanbestedende Dienst niet mee akkoord gaan.
2431889	Indexatie	Het is gebruikelijk dat er op basis van artikel 7.2 indexatie kan plaatsvinden, vandaar dat Inschrijver voorstelt om de laatste zin van artikel 8.2 te schrappen. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Nee. Aanbestedende Dienst wil dat er ingeval van indexering Opdrachtgever schriftelijke bevestigd akkoord te zijn met de indexatie. Het artikel blijft ongewijzigd.
2431890	Change Control Procedure	Inschrijver stelt voor gezamenlijk met Opdrachtgever een heldere Change Control Procedure overeen te komen in de overeenkomst. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Kan de vragensteller aangeven wat er bedoeld wordt met een Change Control Procedure. Gelieve meer context te geven zodat RIVM hier een juist antwoord op kan geven.
2431891	Wet en regelgeving	Inschrijver voldoet uiteraard aan de wet- en regelgeving zoals die op Inschrijver , als verwerker, van toepassing zijn. Graag voegt Inschrijver die nuance toe aan artikel 2.4, waardoor die als volgt komt te luiden: "Wederpartij garandeert te voldoen aan de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving, zoals die op haar als Verwerker van toepassing zijn, betreffende de Verwerking." Kan de Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Daar kan Aanbestedende Dienst mee akkoord gaan.

Nr.	Vraagtitel	Vraagtekst	Antwoord
2431892	Medewerkers buiten de EER	Mag Inschrijver op basis van art. 5.4 ervan uitgaan dat wanneer zij overweegt gebruik te maken van medewerkers buiten de EER (terwijl data fysiek binnen Europa blijft), dit mogelijk is indien er passende waarborgen worden genomen, zoals het afsluiten van SCC's en het uitvoeren van een Data Transfer Assessment (DTA)?	De ratio van het bepaalde in 5.4 van de model Verwerkersovereenkomst is dat doorgifte mogelijk is na toestemming van Opdrachtgever. Parallel gelden voor de gegevensexporteur als vanzelfsprekend de vereisten van H.5 van de AVG. SCCs zijn een doorgiftemechanisme als daar bedoeld. Als aan alle vormvereisten is voldaan (vgl EDPB Guidelines 01/2020), kunnen wij mogelijk instemmen met de door u voor het concrete geval voorgestelde werkwijze. Een algemene toestemming kunnen we niet geven. Let op, de locaties dienen - waar relevant - te worden opgenomen in Bijlage 1.
2431893	Wachtkamerovereenkomst	Aangezien het eerste mogelijke indexatiemoment op 1 januari 2025 ligt, wordt van Inschrijver verwacht hun Inschrijving minimaal 12 maanden ongewijzigd in stand te houden zonder prijswijzigingen. Gezien de economische ontwikkelingen verzoekt Inschrijver om in geval de Wachtkamerovereenkomst wordt gebruikt, Partijen dan in alle redelijkheid eventuele wijzigingen kunnen bespreken om zo tot een akkoord te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord, het is kort gezegd aanbestedingsrechtelijk niet toegestaan om na gunning over de overeenkomst te gaan onderhandelen, en al zeker niet over prijzen/indexaties. Dat zou waarschijnlijk tot wezenlijke wijziging leiden, hetgeen niet is toegestaan.