

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
01	Concept overeenkomst	2,3 sub (vi) p. 12	U geeft aan dat het Informatiebeveiligingsplan uiterlijk per 1 april 2023 opgeleverd dient te worden. Kunt u onze aanname bevestigen dat dit een typefout is en u hier 1 april 2024 bedoelt?	Dit is inderdaad een typefout. Het moet 1 april 2024 zijn.

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
02	Concept overeenkomst	2,3, p.13	U hanteert het begrip 'onvoorwaardelijke acceptatie' zonder dit opgenomen te hebben in de definitielijst. Met onvoorwaardelijke acceptatie lijkt bedoeld te worden op het in zijn geheel accepteren van de gehele Applicatie, inclusief alle Koppelingen met de voorwaarden als bedoeld in art. 2,3 sub (iii). Als dit niet voor 1 december is gebeurd, eindigt de overeenkomst van rechtswege. Aangezien het eerste facturatiemoment voor inschrijver pas na onvoorwaardelijke acceptatie plaatsvindt, brengt dit voor inschrijvers dus het risico mee dat er meer dan anderhalf jaar ontwikkeld en geïmplementeerd moet worden waar wellicht helemaal geen vergoeding tegenover komt te staan (met dien verstande dat de concept overeenkomst aan Opdrachtgever het recht toekent om de Applicatie en/of Koppelingen niet onvoorwaardelijk te accepteren bij kleine gebreken). Daarnaast wenst u dat inschrijvers de door u noodzakelijk geachte maatregelen voor eigen rekening en risico neemt om binnen uw termijn en volgens uw aanwijzingen de punten wat aan onvoorwaardelijke acceptatie in de weg staat weg te nemen. Dit alles tezamen is voor inschrijvers een niet te overzien risico. Wij verzoeken u dan ook nadrukkelijk het volgende: 1. om het gebruik van 'onvoorwaardelijke' acceptatie te herzien en inschrijvers schriftelijke waarborgen te bieden dat acceptatie niet op onredelijke gronden uitblijft 2. inschrijvers een eerder facturatiemoment toe te kennen (bijvoorbeeld na gunning) 3. Artikel 4.1 te schrappen en enkel de mogelijkheid voor Opdrachtgever te ontbinden in het geval acceptatie op redelijke	Punt 1: Aanbestedende dienst zal de acceptatie niet op onredelijke gronden onthouden. Artikel 2.3 en 4.1 van de Overeenkomst worden hierop aangepast. Punt 2: De aanneme dat pas na 1 december 2024 kosten kunnen worden gefactureerd is onjuist. Na technische acceptatie (gepland op 1 februari 2024) worden de kosten die daarmee samenhangen gefactureerd. Consultancy kosten voor de functionele inrichting en vooropleiden kunnen maandelijks worden gefactureerd. Punt 3: Artikel 4.1 hoeft niet te worden geschrapt, maar is aangepast in die zin dat onvoorwaardelijke acceptatie niet op onredelijke gronden uitblijft.
03	Concept overeenkomst	2.11, p.16	In de inleidende zin van dit artikel schrijft u dat Opdrachtnemer een aantal zaken dient te garanderen. Wij willen u erop wijzen dat sommige van deze zaken niet gegarandeerd kunnen worden (inclusief maar niet beperkt tot het verlies van data/functionaliiteit & het blijven voldoen aan vigerende wet- en regelgeving gedurende de hele looptijd (dat kan lopen tot 2036). De opsomming in dit artikel dient benaderd te worden als een inspanningsverbintenis, en zodoende, niet als een resultaatverbintenis. Wij verzoeken u dan ook om de inleidende zin van dit artikel te vervangen door: "Opdrachtnemer verklaart voor nu, en spant zich voor zover redelijkerwijs van hem verwacht kan worden in, om: (...):"	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Het bevreemdt de aanbestedende dienst dat u niet kunt garanderen dat uw applicatie blijft voldoen aan vigerende wet- en regelgeving en dat u niet kunt instaan voor het behoud van functionaliteit. Aanbestedende dienst is juist van mening dat u dit juist wel moet kunnen garanderen.

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
04	Concept overeenkomst	2.17, p.20	Een direct opeisbare boete van 50.000 euro bij 'het op enige wijze verstoren, beperken of hinderen' van toegang tot de Hosting-omgeving en/of het gebruik van de Data is niet proportioneel. Deze boete komt immers naast het recht om de geleden schade te vorderen. Wij verzoeken u dan ook om dit bedrag te verlagen naar 5.000 Euro en toe te voegen dat deze boete enkel opeisbaar is indien het verstoren, beperken of hinderen redelijkerwijs aan Opdrachtnemer toe te rekenen is.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een verlaging van de boete. In het artikel is opgenomen dat de hoogte van de boete per voorval gematigd kan worden. Indien de hoogte van de boete in een bepaalde situatie niet proportioneel is, heeft aanbestedende dienst de mogelijkheid de boete aan te passen. Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw toevoeging dat de boete opeisbaar is als deze aan Opdrachtnemer is toe te rekenen.
05	Concept overeenkomst	2.5	wat is het beoogde doel van deze rapportages bij xiii en xiv?	Aanbestedende dienst wil deze data monitoren, omdat deze data van invloed zijn op de kosten van de aanbestedende dienst.
06	Concept overeenkomst	3.2, p. 21	In dit artikel geeft u in eerste instantie aan dat de korting opeisbaar is als de Beschikbaarheid/KPI 2 kwartalen achter elkaar niet gehaald wordt. Vervolgens geeft u, op het midden van de pagina aan, dat de korting intreedt indien op enig moment gedurende de overeenkomst de Beschikbaarheid/KPI niet is gehaald. Wij verzoeken u om bij deze alinea (startende met: "Opdrachtnemer is zonder meer verplicht") toe te voegen dat de korting pas opeisbaar wordt indien de Beschikbaarheid/KPI 2 achtereenvolgende kwartalen niet is gehaald.	De tekst "indien op enig moment gedurende de duur van de Overeenkomst" wordt vervangen door "indien":
07	Concept overeenkomst	4.8	Een opzegtermijn van 18 maanden voor Opdrachtnemer is niet redelijk en voor beide partijen niet wenselijk. De voornaamste reden van Opdrachtnemer om de overeenkomst niet te willen verlengen is omdat de overeengekomen voorwaarden en/of de Applicatie zelf niet langer economisch verantwoord is. Wij verzoeken u dan ook om de opzegtermijn van Opdrachtnemer te verlagen naar 12 maanden.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Met het oog op het moeten houden van een nieuwe aanbestedingsprocedure en implementatie van een nieuw systeem, is 18 maanden een redelijke en noodzakelijke termijn.
08	Concept overeenkomst	5.1, p. 25	Verzoek tot toevoeging: "Indien een natuurlijk persoon niet als zodanig door Opdrachtgever is geautoriseerd maar om welke reden dan ook toch gebruik maakt van de Applicatie, zal dit gebruik voor rekening en risico van Opdrachtnemer zijn, tenzij het gebruik door deze ongeautoriseerde natuurlijke persoon aan Opdrachtgever toe te rekenen is."	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
09	Concept overeenkomst	5.1, p. 25	Hier staat o.a. dat de uurtarieven voor de hele duur van de overeenkomst vast zijn. Dit is een zware bepaling bij een maximale looptijd van 9 jaar. Zeker gezien de prijsontwikkelingen die we het afgelopen jaar hebben meegemaakt, achten we het niet realistisch om van een leverancier te eisen zijn prijzen bijna 10 jaar vast te leggen. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk ook indexatie van de uurtarieven toe te staan, conform de methode die in artikel 5.3 ook voor de periodieke vergoedingen is vastgelegd.	Het klopt dat de maximum uurtarieven gedurende de loop van de overeenkomst vast staan. Dit betekent echter niet dat de uurtarieven niet geïndexeerd kunnen worden, zie het bepaalde in artikel 5.3 van de Overeenkomst.
10	Concept overeenkomst	5.1, p. 25	In deze bepaling staat dat Opdrachtgever uitsluitend een vergoeding verschuldigd is voor een Gebruiker, indien uit de maandelijkse rapportage van de door Opdrachtnemer geregistreerde gegevens blijkt dat er sprake is van een inlog in de Applicatie door die desbetreffende gebruiker. Wij verzoeken u om dit niet maandelijks, maar het aantal actieve gebruikers per kwartaal te hanteren om extra administratieve lasten te voorkomen.	Facturatie en rapportage per kwartaal is akkoord voor Aanbestedende dienst, met de kanttekening dat over een bepaalde kalendermaand alleen een vergoeding verschuldigd is voor een Gebruiker, niet zijnde een Raadplegende gebruiker, als die Gebruiker eenmaal of meerdere malen in de Applicatie is ingelogd in die kalendermaand.
11	Concept overeenkomst	5.1, p.25	U geeft aan: "Voor Raadplegende gebruikers is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd." Wat is uw onderbouwing dat voor inloggende gebruikers met alleen raadpleegrechten géén vergoeding verschuldigd is? Ook voor raadplegende gebruikers maakt Inschrijver kosten. We verzoeken u in het prijsformulier hiervoor een post op te nemen.	Omdat raadplegende gebruikers slecht Data raadplegen die eigendom is van Aanbestedende dienst, wenst Aanbestedende dienst geen licentiekosten te betalen voor Raadplegende gebruikers. Eventuele kosten die Inschrijver voorziet voor Raadplegende gebruikers, kunnen worden verdisconteerd in een andere prijscomponent.
12	Concept overeenkomst	5.6, p. 26.	Verzoek om de laatste volzin (Randvoorwaarde is dat (...) te zijn geaccepteerd) te schrappen of nader te motiveren. Een algemene termijn koppelen aan verschillende opties voegt in deze situatie niks toe.	Akkoord, aanbestedende dienst zal deze zin schrappen.
13	Concept overeenkomst	12.3	Verzoek om geschil binnen 10 werkdagen (in plaats van 5) op te lossen. 5 Werkdagen is in veel situaties (afhankelijk van de ernst van het verschil en de concrete omstandigheden van het geval) niet realistisch.	Aanbestedende dienst is akkoord met 10 werkdagen.
14	Concept overeenkomst	14,2 p.37	Verzoek om de laatste volzin (deze verlenging van (...) Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer) te schrappen. Een verlenging van de overeenkomst betekent vanzelfsprekend ook extra kosten voor de Opdrachtnemer. Het is onredelijk om hier de Opdrachtnemer niet de bevoegdheid voor toe te kennen om dit volgens overeengekomen tarief te factureren.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
15	Concept overeenkomst	17.22	Verzoek tot toevoeging ter verduidelijking: "Indien opdrachtnemer voor het verstrijken van verlengingsoptie vier (zie 4.2 sub (v) (...).	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
16	Concept overeenkomst	17.8	Dit beding is lastig te plaatsen in het licht van de totale overeenkomst, aangezien nergens expliciet wordt aangegeven wat u wel en wat u niet een fatale termijn acht. Wij verzoeken u dan ook bij dit beding expliciet op te nemen dat de in artikel 2.3 genoemde termijnen géén fataal karakter hebben.	De termijnen genoemd in artikel 2.3 betreffen allemaal fatale termijnen.
17	Uitgangspunten SLA		Juist bij een SaaS-oplossing is het voor leveranciers onwerkbaar om per klant eigen service level afspraken te hebben. Het is dan ook zeker sinds een aantal jaar echt niet meer gebruikelijk om in aanbestedingen dusdanig concrete eisen over de invulling van de SLA te stellen. Dit document eist feitelijk dat inschrijvers akkoord gaan met de SLA van de aanbestedende dienst, en dat is voor leveranciers volstrekt onrealistisch. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk dit document niet van toepassing te verklaren, en in plaats daarvan aan te geven dat leveranciers bij inschrijving hun SLA mee moeten sturen, zodat u deze mee kunt nemen in de boordeling.	Na gunning wordt Opdrachtnemer gevraagd om een voorstel in te dienen voor de SLA, waarin rekening wordt gehouden met de standaard dienstverlening van Opdrachtnemer. De Uitgangspunten SLA dienen als minimum service niveau. In overeenstemming met Opdrachtgever kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt.
18	Verwerkersovereenkomst	3.6	Bij een beoogde wijziging van subverwerkers een schriftelijke toestemming van elke klant in te moeten winnen, maakt het voor een leverancier een heel stuk ingewikkelder. Bij moderne SaaS-oplossingen is het gebruikelijk, en vaak noodzakelijk, subverwerkers in te schakelen. De VNG heeft in haar verwerkersovereenkomst-model daarom inmiddels standaard staan dat opdrachtgever algemene toestemming verleent. Ook in dat geval moet leverancier een beoogde wijziging van subverwerkers vooraf melden zodat klanten voldoende tijd hebben om eventueel bezwaar aan te tekenen, maar dit maakt het een heel stuk werkbaarder voor leverancier. Wij verzoeken u daarom artikel 3.6 als volgt aan te passen: "Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers in de zin van artikel 28 lid 2 AVG. De in artikel 28 AVG beschreven verplichtingen voor Verwerker zijn onverkort van toepassing."	Akkoord met de kantekening dat de subverwerker alleen gegevens in de EU verwerkt.

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
19	Verwerkersovereenkomst	3.6	Hier staat o.a.: "Alle relevante verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst voor de bescherming en beveiliging van Persoonsgegevens worden overgenomen in de overeenkomst met de derde." We begrijpen de intentie van dit artikel. In de praktijk is het echter zo dat leveranciers een subverwerkersovereenkomst met leverancier sluiten en deze niet per opdracht eventueel aanpassen of aanvullen. Het letterlijk 1-op-1 doorleggen van verplichtingen is daarom ondoenlijk. We verzoeken u daarom de zin als volgt aan te passen, waarbij het belangrijke aspect ervan onzes inziens behouden blijft: "Verwerker sluit een subverwerkersovereenkomst met alle relevante derden af en borgt dat de inhoud ervan de in onderhavige Verwerkersovereenkomst opgenomen verplichtingen Verwerker in staat stelt om aan onderhavige Verwerkersovereenkomst te blijven voldoen."	Akkoord.
20	Verwerkersovereenkomst	4.1	In de considerans en in artikel 5 van de verwerkersovereenkomst staat expliciet: "deze Verwerkersovereenkomst is uitsluitend aanvullend en verduidelikend van aard op de Overeenkomst en brengt daarin geen wijzigingen aan". In artikel 4 wordt de in artikel 17 van de overeenkomst vastgelegde aansprakelijkheid voor de verwerkersovereenkomst echter aangepast en onbeperkt gemaakt. Dit is niet in lijn met deze inleidende zin. Daarnaast is een onbeperkte aansprakelijkheid ook een enorm en niet te overzien risico voor leveranciers. We verzoeken u daarom nadrukkelijk artikel 4.1 te schrappen zodat artikel 17 van de overeenkomst leidend is en blijft.	De aansprakelijkheid in de Verwerkersovereenkomst heeft specifiek betrekking op de AVG. Hierbij dient onder andere gedacht te worden aan een datalek en andere schendingen van privacygevoelige onderwerpen. Dit staat volledig los van de aansprakelijkheid die uit de Hoofdovereenkomst voortvloeit.
21	Verwerkersovereenkomst	4.1	Deze vraag is alleen relevant indien u niet akkoord gaat met ons andere vraag over dit artikel. Leverancier naast schade ook aansprakelijk te maken voor "nadeel" verruimt de gebruikelijke aansprakelijkheidsbepaling aanzienlijk. In de AVG is ook geen sprake van "nadeel", alleen "schade". Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk de woorden "of nadeel" uit de eerste zin te schrappen.	Akkoord.

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
22	Verwerkersovereenkomst	7	De verwijzing naar "gegevensdragers" sluit niet meer aan bij een SaaS-oplossing. Hierbij worden geen fysieke zaken zoals boeken of gegevensdragers uitgewisseld. Leverancier zal de gegevens en alle eventuele kopieën hiervan conform dit artikel vernietigen - echter geen fysieke gegevensdragers uitwisselen. Wij verzoeken u daarom de zinsnede "alsmede alle gegevensdragers" uit de eerste zin te schrappen.	Akkoord.
23	Verwerkersovereenkomst	8.2	Informatiebeveiliging is een complexe kwestie en het is voor leveranciers een grote extra inspanning om jaarlijks op detailniveau over de maatregelen te rapporteren. Om hier een duidelijke standaard af te spreken, hebben we een ISO 27001 certificaat, waarvoor we jaarlijks door een onafhankelijke, externe auditor worden getoetst. Wij verzoeken u daarom de volgende zin aan dit artikel toe te voegen: "Verwerker kan ook volstaan door jaarlijks een geldig ISO 27001 certificaat inclusief verklaring van toepasselijkheid aan Verwerkingsverantwoordelijke te overleggen."	In de BIO staat dat informatiesystemen jaarlijks worden gecontroleerd op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's ten aanzien van de feitelijke veiligheid. Naast de verklaring willen wij op hoofdlijnen zien welke verbeteringen er zijn aangebracht in de beveiliging van het product.
24	Verwerkersovereenkomst	8.2	De hier genoemde datum van 31 december 2021 ligt in het verleden. Daarom verzoeken wij u om deze te wijzigen naar 31 december 2024.	Akkoord.
25	Verwerkersovereenkomst	10.5	Leveranciers stellen SaaS-oplossingen soms aan honderden klanten beschikbaar. Zowel technisch als organisatorisch is het noodzakelijk om een standaard informatiebeveiligingsbeleid te handhaven. Het is niet mogelijk om per klant eventueel verschillende eisen te moeten implementeren, ook al is dat naar aanleiding van een audit. Natuurlijk begrijpen we dat geconstateerde tekortkomingen hersteld moeten worden, maar "gedane aanbevelingen" kunnen heel breed zijn. Wij verzoeken u daarom nadrukkelijk artikel 10.5 aan te passen zodat het hier niet gaat over "gedane aanbevelingen", maar over het door leverancier herstellen van geconstateerde gebreken in de informatiebeveiliging conform wetgeving en contractuele afspraken tussen partijen.	Akkoord

Nr	Document	Artikel	Voorstel	Antwoord Aanbestedende dienst
26	Verwerkersovereenkomst, Bijlage I	1.4	Het vastleggen van "functierollen en/of functiegroepen en hun verwerkingen" is onzes inziens ongebruikelijk uitgebreid voor een verwerkersovereenkomst. Als verwerker hebben we vanuit de AVG en ISO 27001 sowieso de verplichting de verwerking van persoonsgegevens te beperken tot de functies c.q. medewerkers die echt nodig zijn hiervoor. Onzes inziens is dit aspect daarmee voldoende geregeld. Wij verzoeken u daarom punt 1.4 uit Bijlage 1 te schrappen.	Akkoord.