

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, par. 4.5	Voor de uitwerking van het Plan van Aanpak krijgt Inschrijver 5 A4 om haar beantwoording uit te werken. Gezien de hoeveelheid punten die behandeld moeten worden, verzoekt Inschrijver u om het maximum aantal pagina's aan te passen. Om een volledig, onderscheidend antwoord te kunnen geven, stelt Inschrijver een maximum voor van 1 A4 per wens voor met uitzondering van de SLA. Graag uw akkoord. Gezien de planning verzoeken wij u om met de beantwoording van deze vraag niet te wachten tot de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen. Dit om Inschrijvers voldoende tijd te geven om alle wensen van een antwoord te voorzien.	10 A4 is akkoord. Wordt in Eis A2 en beschrijvend document aangepast.
2	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, par 4.3.2	Bij gunningscriterium A5 dient inschrijver aandacht te besteden aan end-of-life notificatie, mogelijke opvolgers en al dan niet open source. Omdat softwarelicenties geen onderdeel uitmaken van de scope van de aanbesteding is het inschrijver niet duidelijk wat u bedoeld met open source. Graag uw verduidelijking.	Dit betreft een erratum, open source is hierin niet van toepassing. Gunningscriterium A5 is hierop aangepast.
3	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen, eis A13	Hier geeft u aan dat opdrachtnemers tenminste ieder kwartaal, één keer per jaar en eventueel op tussentijds verzoek van opdrachtgever een digitale rapportage leveren. Is onze aanname correct dat u hiermee tenminste ieder kwartaal en eventueel op tussentijds verzoek bedoeld? Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Bedoeld is inderdaad 1x per kwartaal waarbij 1x per jaar een jaarrapportage verwacht wordt waarin er dus strategisch wordt gekeken naar het komende jaar.
4	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, par 2.7	In paragraaf 2.7 bullet E verwijst u naar Wens 8. Het is inschrijver niet duidelijk waar wij deze wens kunnen vinden. Graag uw toelichting.	Dit betreft een erratum en is weggehaald in het beschrijvend document.
5	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, par 3.10	In paragraaf 3.10 van de inschrijfleidraad staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Op het moment dat andere partner een andere rechtspersoon is, is het een ander bedrijf en daarmee worden gezien als een onderaannemer.
6	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, par 4.1	In paragraaf 4.1 van de inschrijfleidraad geeft u aan dat Inschrijver verscheidene bewijsstukken moet overleggen. U vraagt hierbij onder andere om het overleggen van de verzekeringspolis. Is onze aanname correct dat Inschrijver ook voldoet met het overleggen van een verzekeringscertificaat om zo aan te tonen afdoende verzekerd te zijn? Graag uw akkoord.	Dit is akkoord. Als zodanig in par 4.2.3 aangevuld.
7	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen, eis A1	In eis A1 van het programma van eisen geeft u aan dat de inschrijving in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld en informatie in de Nederlandse taal dient te zijn opgesteld. Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan de gevraagde bewijsmiddelen maar ook de volmacht voor het aantonen van rechtsgeldige ondertekening. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Dit is akkoord. Als zodanig in eis A1 aangepast.
8	Inschrijffase	Inhoud	TenderNed, gunningscriterium prijs	Inschrijver is verplicht om in TenderNed onder gunningscriterium 'prijs' een bedrag in te vullen. Kunt u bevestigen dat inschrijver volstaat met het invullen van 0 of 'niet van toepassing' in gunningscriterium prijs op TenderNed? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw toelichting.	Ja, dat is akkoord. Echter in het inschrijfformulier dient wel het juiste opslagpercentage te worden ingevuld.
9	Inschrijffase	Inhoud	Planning	U heeft geen tweede Nota van Inlichtingen opgenomen in de planning. Ervaring leert dat er na de eerste Nvl vaak nog onduidelijkheden zijn. Wij verzoeken u daarom om een tweede Nvl op te nemen in de planning, waarbij inschrijvende partijen de mogelijkheid hebben om verduidelijkingsvragen te stellen. Graag uw akkoord. Indien u hier geen akkoord op kunt geven, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Een tweede nota van inlichtingen zal worden opgenomen in de planning. Er kunnen in de tweede nota van inlichtingen uitsluitend verdiepende vragen op de antwoorden van de eerste nota van inlichtingen worden gesteld.

10	Inschrijffase	Contract	Verwerkersovereenkomst model gemeente en Standaard Verwerkersovereenkomst SSC, artikel 5.4	Artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomsten bepaalt dat enkel de Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene. Inschrijver verzoekt u hieraan toe te voegen 'behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen'. Verwerker verwerkt verschillende Persoonsgegevens van verschillende partijen. Wanneer er zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens voordoet, is de kans aanwezig dat dit niet enkel uw Persoonsgegevens betreft. Dit betekent dat de Verwerker in veel gevallen zelf wettelijk verplicht is om de Inbreuk te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat is akkoord. De zinsnede is aan het concept VWO toegevoegd.
11	Inschrijffase	Contract	Verwerkersovereenkomst model gemeente en Standaard Verwerkersovereenkomst SSC, artikel 5.3	In artikel 5.3 van de Verwerkersovereenkomsten is opgenomen dat Verwerker een gedetailleerd logboek bij moet houden van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging en dat zij daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in geeft. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat Verwerker u enkel inzage hoeft te geven in het overzicht van (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens. Inschrijver is namelijk gehouden aan haar geheimhoudingsplicht en kan niet zomaar inzage verschaffen in inbreuken op de beveiliging van derde partijen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Dat is akkoord. De zinsnede is aan het concept VWO toegevoegd.
12	Inschrijffase	Contract	Verwerkersovereenkomst model gemeente en Standaard Verwerkersovereenkomst SSC, artikel 5.1	In artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomsten is de meldplicht datalekken opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht datalekken enkel de datalekken bedoelt welke betrekking hebben op de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging melden welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens en geen inbreuken welke betrekking hebben op persoonsgegevens van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat is een juiste veronderstelling.
13	Inschrijffase	Contract	Verwerkersovereenkomst model gemeente en Standaard Verwerkersovereenkomst SSC, artikel 4.2	Kunt u bevestigen dat een ISO27001 certificaat een geldige certificering is in het kader van artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomsten? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat bevestigen wij.
14	Inschrijffase	Contract	Verwerkersovereenkomst model gemeente en Verwerkersovereenkomst en Standaard Verwerkersovereenkomst SSC, algemeen	Volgens onze (juridische) informatie vervullen de inschrijvers geen rol als informatieverwerker, zij zijn slechts houder van informatie ten behoeve van hun eigen bedrijfsvoering, en daarmee geen gegevensverwerkend bedrijf (artikel 4 lid 8 AVG). Kunt u dit bevestigen en de Verwerkersovereenkomst model gemeente en de Verwerkersovereenkomst en Standaard Verwerkersovereenkomst SSC niet van toepassing verklaren? Zo nee, op basis waarvan stelt u dan dat de Inschrijvers informatieverwerker zijn?	Dat is een onjuiste veronderstelling. Leverancier (dus de Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst wordt gegund) verwerkt persoonsgegevens vanwege de Raamovereenkomst. Zo worden in de Raamovereenkomst emailadressen opgenomen en mogelijk zelfs namen van contactpersonen. Er van uitgaande dat Leverancier vooral ook zelf IT-hardware zal leveren als onderdeel van de Logistieke diensten zullen in voorkomend geval ook users accounts, etc. worden verwerkt. Het 'houden' van informatie ten behoeve van de 'eigen' bedrijfsvoering kan wel degelijk als Verwerken in de zin van AVG kwalificeren.
15	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 3.3	In artikel 3.3 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat de levertijd een fatale termijn is. Een fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De laatste zin van artikel 3.3 komt te vervallen.
16	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 3.1 en paragraaf 3.14 van het beschrijvend document.	In artikel 3.1 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat aanbiedingen onherroepelijk zijn. Echter, in paragraaf 3.14 van het beschrijvend document heeft u een gestanddoeningstermijn opgenomen van 3 maanden. Inschrijver verzoekt u dan ook artikel 3.1 buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De Raamovereenkomst treedt pas in werking nadat deze definitief is gegund. Artikel 3.1 betreft nadere offertes die voorafgaand aan een Nadere Overeenkomst worden uitgebracht. Paragraaf 3.14 van het Beschrijvend Document betreft de Inschrijving op de Europese aanbesteding en ziet derhalve op een geheel ander onderwerp. Niet akkoord

17	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 2.10	In artikel 2.10 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat de raamovereenkomst expireert wanneer het maximumbedrag is bereikt. Inschrijver acht dergelijke bepaling onwenselijk daar het mogelijk is in het aanbestedingsrecht om over een maximumbedrag heen te gaan, wanneer er bijvoorbeeld sprake is van onvoorziene omstandigheden. Inschrijver stelt voor deze bepaling buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren	De stelling van vragensteller is zeer onjuist en zeer onbepaald geformuleerd. Dit is bovendien een beslissing die uitsluitend door Aanbestedende dienst wordt genomen.
18	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 1.5	In artikel 1.5 van de Raamovereenkomst verwijst u naar de GIBIT 2020, zoals vastgesteld door de VNG d.d. 26 oktober 2023. Deze datum ligt in de toekomst. Kunt u bevestigen dat de GIBIT 2020 zoals u die gepubliceerd heeft bij de aanbestedingsdocumenten van toepassing is? En geen toekomstige versie? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Hier is sprake van een erratum. De correcte datum is 26 oktober 2020. Dit is aangepast.
19	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 1.1 en artikel 2.4	In artikel 1.1 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin ontbreekt de Nadere Overeenkomst. In artikel 2.4 heeft u opgenomen dat de Nadere Overeenkomst prevaleert boven de Raamovereenkomst. Inschrijver verzoekt u de Nadere Overeenkomst dan ook boven de Raamovereenkomst op te nemen in de rangorde. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De Nadere Overeenkomst is nimmer een Bijlage bij de Raamovereenkomst en daarom is de voorrangsregeling apart verwoord in artikel 2.4 (en tevens in artikel 9.3). Niet akkoord.
20	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 1.1	In artikel 1.1 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven de Raamovereenkomst. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat de Raamovereenkomst aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat is niet akkoord omdat wijzigingen die akkoord zijn direct in een aangepast concept van de Raamovereenkomst worden doorgevoerd (het aangepaste concept is om die reden tegelijk met onderhavige Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd.
21	Inschrijffase	Juridisch	Art. 16 GIBIT	In artikel 16 van de GIBIT heeft u de bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computer chips tekort), storingen in productie Leverancier (sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek). In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is er een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daardoor toegenomen energie- en grondstoffen schaarste mogelijk nog verder zal toenemen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Aannemende dat vragensteller op artikel 16.2 van GIBIT doelt, geldt: - pandemie is in artikel 16.2 erkend als reden voor overmacht in geval dit Personeel betreft; - het is niet mogelijk alle denkbare situaties, waarvan vragensteller enkele treffende voorbeelden schetst, limitatief op te sommen; - de concrete voorbeelden acht Aanbestedende dienst aannemelijk en worden toegevoegd. Aangezien Aanbestedende dienst geen penvoerder van GIBIT2020 is, is een aanvullende regeling in artikel 9.2 van het concept Raamovereenkomst getroffen.
22	Inschrijffase	Juridisch	Art. 14.2 GIBIT	De gestelde te verzekeren bedragen ad 200% in artikel 14.2 van de GIBIT zijn erg hoog. Inschrijver wil benadrukken dat een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid erg gebruikelijk is in deze branche. Voor bedrijfsaansprakelijkheid is dit € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000,- per jaar. Voor aanvullende eisen zouden extra verzekeringen moeten worden afgesloten die aanzienlijke (onredelijke) kosten met zich mee brengen. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis aan te passen aan bovengenoemde gebruikelijke bedragen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Hier kan niet van worden afgeweken, te meer omdat artikel 14 GIBIT tevens als geschiktheidseis is gesteld in paragraaf 4.2.3 van het Beschrijvend Document.
23	Inschrijffase	Juridisch	Art. 13.4 GIBIT	In artikel 13.4 van de GIBIT wordt de aansprakelijkheid beperkt tot tien maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 20 maal de Jaarvergoeding. Dit is een ongebruik hoge eis binnen de branche. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot de directe schade met een maximum van vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 2M EUR (per gebeurtenis) en 5M EUR per jaar. Inschrijver verzoekt u akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Vragensteller wordt erop gewezen dat GIBIT2020 speciaal met het oog op de IT-branche is ontwikkeld. Vragensteller dient zich tevens te realiseren dat de Vergoeding alsmede de Jaarvergoeding niet op basis van de Raamovereenkomst wordt vastgesteld, maar op basis van een Nadere Overeenkomst. Aanbestedende dienst is nochtans bereid de aansprakelijkheid verder te beperken, tot viermaal de Vergoeding per gebeurtenis. De voorgestelde verdere beperkingen zijn niet akkoord.

24	Inschrijffase	Juridisch	Art. 13.3 GIBIT	In artikel 13.3 van de GIBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Om verzekeringstechnische redenen vragen wij u hier een maximaal bedrag per jaar aan te hangen, dit is gebruikelijk binnen de gehele branche en in het algemeen bij verzekeren van dergelijke risico's. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR 2.500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Dat is niet akkoord omdat met name persoonsschade individuele personen betreft en derhalve zijnde derden die niet binnen het directe bereik van de Raamovereenkomst liggen.
25	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.9	U geeft aan dat Inschrijver in de Inschrijving het referentienummer van de Aanbestedende Dienst dient te vermelden. Is onze aanname correct dat deze alleen in de aanbestedingsbrief vermeldt hoeft te worden? Graag uw bevestiging.	Deze aanname is correct
26	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.9	U vraagt als bewijsstuk na gunning om een betaalbewijs voor de verzekering. Dit is vrij ongebruikelijk en voegt onzes inziens niks toe aan het kunnen constateren of Inschrijver afdoende verzekerd is. We verzoeken u dan ook hier te volstaan met het overleggen van een verzekeringscertificaat waarop de verzekerde bedragen genoemd zijn. Graag uw akkoord.	Dit is akkoord. Als zodanig in par 3.9 en 4.2.3 aangepast/aangevuld.
27	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 3.1	Het risico van het ondertekenen van een verwerkersovereenkomst indien wij eigenlijk helemaal geen verwerker zijn (in ieder geval niet t.a.v. alle verwerkingsactiviteiten), is dat in deze verwerkersovereenkomst wordt vastgelegd dat de verwerkersovereenkomst geldt voor alle verwerkingen die plaatsvinden in het kader van de onderliggende hoofdovereenkomst. Op het moment dat wij helemaal geen verwerker zijn, maar volgens de AVG als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke dienen te worden gekwalificeerd, valt daarmee redelijkerwijs niet van ons te verlangen dat de bepalingen uit deze verwerkersovereenkomst steeds van toepassing zijn. Dit is onredelijk bezwarend jegens Inschrijver. Zie verder het commentaar onder Considerans, onder a. Oplossing zou ook kunnen zijn het begrip Verwerking te definiëren waaruit volgt dat deze verwerkersovereenkomst slechts van toepassing is op de verwerkingsactiviteit. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Een verwerkersovereenkomst is per definitie 'slechts' van toepassing op verwerkingen door de verwerker. Vragensteller wordt gewezen op het bepaalde van artikel 28, lid 10 AVG: verwerker kwalificeert in het kader van de hoofdovereenkomst slechts als verwerkingsverantwoordelijke indien de verwerker in strijd met AVG de doeleinden en middelen van een verwerking bepaalt. Van strijd met AVG is sprake indien verwerker niet uitsluitend de instructies van verwerkingsverantwoordelijke opvolgt zoals is bepaald in de verwerkersovereenkomst.
28	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 7.2	Een oneindige geheimhoudingsplicht is onredelijk bezwarend jegens Inschrijver. Inschrijver verzoekt u daarom op te nemen dat geheimhouding nog drie (3) jaar geldt na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst. Daarbij komt dat persoonsgegevens volgens de AVG moeten worden gewist indien zij geen doel meer dienen.	Helaas kunnen de hoofden van medewerkers niet worden gewist en daarom wordt de bepaling gehandhaafd.
29	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 7.1	Om onduidelijkheid en discussie achteraf te voorkomen wordt de aanbestedende dienst verzocht om deze bepaling te herschrijven: “Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven. Op eerste schriftelijke verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker alle aan haar gegeven persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke verwijderen.” Gaat u hiermee akkoord?	Dat is gedeeltelijk akkoord. In het voorstel ontbreekt de zinsnede '...teruggave..'. Het artikel wordt dienovereenkomstig aangepast.
30	Inschrijffase	Inhoud	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F) Art. 5.1	De verwerker is verplicht om de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging te informeren zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (art. 33 lid 2 AVG). Dit houdt in dat het informeren zo spoedig mogelijk dient plaats te vinden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de termijn van 24 uur ingaat na ontdekking en dat het enkel gaat om het informeren van de verwerkingsverantwoordelijke over de ontdekking. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke vervolgens om een beoordeling van de inbreuk te maken, inhoudende of de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Indien de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat en wanneer de verplichting bij Verwerker ligt om alle informatie te verzamelen, kan de aanbestedende dienst de termijn dan aanpassen naar 48 uur? De verwerkingsverantwoordelijke heeft volgens art. 33 lid 1 AVG de verplichting om binnen 72 uur melding te maken bij de toezichthoudende autoriteit. Dit geeft de aanbestedende dienst voldoende ruimte.	De termijn van 24 uur blijft gehandhaafd omdat aanbestedende dienst vanuit VNG de verplichting heeft het binnen 24 uur te melden.

31	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F) Art. 4.5	Op basis van dit artikel zijn wij gehouden u te informeren m.b.t. de door ons ingeschakelde subverwerkers en tevens vergelijkbare afspraken te maken betreffende de verwerking van persoonsgegevens onder de verwerkingsovereenkomst. De afspraken die wij maken met onze subverwerkers zijn veelal aan geheimhouding onderhevig, zodat wij in die gevallen geen inzage kunnen geven in de overeenkomst met de subverwerkers. Voorts zal in sommige gevallen gebruik worden gemaakt van oplossingen waarbij de subverwerker haar verplichtingen in "standaard" voorwaarden heeft opgenomen waardoor deze niet 1-op-1 zullen aansluiten bij de bepalingen zoals vermeld in deze verwerkersovereenkomst, om welke reden wij alsdan niet kunnen toezeggen dat dezelfde verplichtingen worden opgelegd aan de subverwerker. Indien u twijfelt aan een ingeschakelde subverwerker, dan kan er onderbouwd bezwaar worden gemaakt en eveneens middels het auditrecht door een onafhankelijke derde een onderzoek laten uitvoeren. Deze onafhankelijke derde zal inzage krijgen in alle voor het onderzoek relevante data, waaronder desgewenst de overeenkomst tussen ons en onze subverwerker. Bent u bereid om de bepaling dienovereenkomstig te wijzigen? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	Vragensteller wordt verwezen naar artikel 28, lid 4 AVG. Niet akkoord.
32	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 4.2	Wij erkennen uiteraard dit auditrecht van een verwerkingsverantwoordelijke, maar zouden dit graag beperken tot maximaal eenmaal per jaar dan wel in die situatie dat er een aantoonbaar vermoeden bestaat dat wij onze verplichtingen uit hoofde van de verwerkersovereenkomst niet of niet naar behoren nakomen. Daarbij wensen wij overeen te komen dat het uitvoeren van een audit onze normale bedrijfsvoering niet mag worden verstoord en wensen wij tijdig op de hoogte te worden gebracht (minimaal 30 dagen voorafgaand aan het uitvoeren van de audit). Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	Dat is niet akkoord, gelet op het gegeven dat artikel 4.2 een hoofdregel heeft verwoord, waarmee een audit kan worden voorkomen (certificering of TPM)
33	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 4.1	Wij hanteren een eigen technisch en organisatorisch maatregelendocument (TOM) waaruit de door ons genomen beveiligingsmaatregelen blijken. Gaat u ermee akkoord onze TOM toe te voegen als Bijlage 2? Uiteraard stellen wij u in de gelegenheid de TOM op voorhand te bekijken en te beoordelen zoals u als verwerkingsverantwoordelijke volgens de wetgever ook verplicht bent (zie art. 28 lid 1 AVG). In het kader van art. 28 lid 1 AVG heeft u als opdrachtgever de plicht te onderzoeken of uw opdrachtnemer als verwerker passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen. Indien wij als verwerker handelen, dan zult u als verwerkingsverantwoordelijke dus moeten aangeven welke persoonsgegevens u met ons deelt en welke mate van beveiliging voor deze persoonsgegevens vereist is. Wij vragen u deze wettelijke plicht te erkennen en zullen naleven in de uitvoering van de hoofdovereenkomst. Vandaar dat wij vragen onze eigen TOM toe te voegen aan deze verwerkersovereenkomst.	Deze vraag kan door Aanbestedende dienst onmogelijk bevestigend worden beantwoord aangezien Aanbestedende dienst onbekend is met de aangeduide 'TOM'
34	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 3.2	Gaat u ermee akkoord dat slechts de verwerkingsactiviteit "datawiping" wordt toegevoegd in Bijlage 1? Zie verder het commentaar onder Considerans, onder a.	Het is Aanbestedende dienst niet duidelijk wat vragensteller met dit voorstel bedoelt. Ook de verwijzing naar het commentaar onder Considerans, onder a. is onduidelijk. Niet akkoord.

35	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 6.1	Inschrijver gaat niet akkoord met een dergelijke aansprakelijkheidsclausule. Allereerst zijn partijen niet gehouden eenzelfde aansprakelijkheidsclausule overeen te komen in de verwerkersovereenkomst als in de onderliggende hoofdovereenkomst. De aanbestedende dienst wordt daarom verzocht in deze verwerkersovereenkomst een aparte aansprakelijkheidsclausule op te nemen conform de geldende marktvoorwaarden, namelijk: “Indien Verwerker toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, dan heeft de Verwerkingsverantwoordelijke recht op vergoeding van eventuele daaruit voortvloeiende schade. Indien Verwerker aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd: a. de aansprakelijkheid van Verwerker, voor zover deze door zijn aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering; b. indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Verwerker beperkt tot €500.000 per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000 per jaar. c. Verwerker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade. Bovengenoemde beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzeg of grove schuld van Verwerker.” Uiteraard kan Inschrijver de aanbestedende dienst het huidige verzekeringscertificaat toesturen ter controle, alsmede het actuele polisblad van de aansprakelijkheidsverzekering. Voor een eventuele vrijwaringsverplichting geldt dezelfde beperking. Gaat u hiermee akkoord?	Indien vragensteller beoogt de bepaling van artikel 13.5, onder iv) van GIBIT ter zijde te stellen, dan is dit niet akkoord. Het voorstel is voor het overige onbepaald omdat Aanbestedende dienst niet bekend is met de verzekeringspolis van vragensteller en derhalve niet kan overzien in welke gevallen de verzekeraar niet tot uitkering overgaat. Ook de term 'gevolgschade' vindt geen steun in het gemene recht.
36	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F), Art. 3.1	Hieruit volgt dat wij de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden mogen verwerken. Echter, wij zijn van mening dat wij niet voor alle verwerkingsactiviteiten optreden als verwerker in de zin van art. 4 lid 8 AVG en op het moment dat wij helemaal geen verwerker zijn, maar volgens de AVG als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk worden aangemerkt, dan verwerken wij persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Zie verder commentaar onder Considerans, onder a. Gaat u ermee akkoord de bijgevoegde verwerkersovereenkomst toe te spitsen op de verwerkingsactiviteit "datawiping"?	Neen. Het is niet toegestaan persoonsgegevens te verwerken voor andere doeleinden dan uitvoering van de Hoofdovereenkomst. Indien Leverancier dat toch zonder toestemming doet dan kwalificeert hij als verwerkingsverantwoordelijke en kan hij op basis van artikel 82 AVG worden aangesproken op vergoeding van schade (BW 6:106)
37	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F)	Slechts wanneer wij namens u persoonsgegevens verwerken, is sprake van een verwerkersrelatie want alleen dan worden wij gezien als verwerker in de zin van art. 4 lid 8 AVG. Wij zouden kunnen begrijpen dat een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is t.z.v. de duurzame afvoer en vernietiging van gegevens. Bij deze dienstverlening behoort de gegevensverwerking namelijk tot de primaire taak aangezien er data moet worden gewiped van de harde schijf. Met andere woorden: de verstrekking van bepaalde persoonsgegevens betreft een verstrekking tot verwerking, namelijk het verwijderen van data. Wij willen hierbij dus laten weten dat wij uitsluitend t.z.v. deze specifieke dienstverlening verwerker zijn. Voor alle zekerheid wensen wij alleen nog na te vragen of en zo ja in welke mate sprake is van versleuteling van de hardware bij retourname? Mocht u van mening zijn dan een verwerkersovereenkomst ook noodzakelijk is t.a.v. andere verwerkingsactiviteiten, dan gaan wij graag met u in gesprek.	Aanbestedende dienst gaat niet 'in gesprek' met inschrijvers. Verwerking heeft helemaal niets met hoofd- of bijtaken te maken, zie artikel 4, lid 2 AVG. Wiping is weliswaar een vorm van verwerking maar zeker niet de enige in het kader van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten (bijvoorbeeld e-mailadressen, telefoonnummers, eigennamen van contactpersonen/bestellers, accountnamen bij middleware, etc.)
38	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F)	Verzoek aan de aanbestedende dienst om de verwerkersovereenkomst te laten prevaleren boven de product- en dienstenovereenkomst (hoofdovereenkomst incl. van toepassing verklaarde algemene voorwaarden (Gibit)) bij strijdigheid ter zake van instructies in het kader van verwerking van persoonsgegevens.	Zoals in artikel 1.1 van het concept Raamovereenkomst valt te lezen maakt de Verwerkersovereenkomst geen onderdeel uit van de Bijlagen en is een zelfstandige overeenkomst NAAST de Raamovereenkomst en eventueel te sluiten Nadere Overeenkomsten. Rangorde speelt om die reden geen enkele rol.
39	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkersovereenkomst (Bijlage F)	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om afwijkingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen te verwerken in deze verwerkersovereenkomst. Indien de aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaat, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst de Nota's van Inlichtingen te doen prevaleren ten opzichte van alle overige documenten waaronder deze verwerkersovereenkomst.	Eventueel door Aanbestedende dienst geaccepteerde wijzigingsvoorstellen worden direct in de concepten van de overeenkomsten doorgevoerd en gelijktijdig met de nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed.

40	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT Artikel 25.4	Generieke beveiligingsprotocollen worden voor meerdere opdrachtgevers gebruikt en kunnen niet vertrouwelijk zijn (naar b.v. andere klanten van opdrachtnemer). Bent u bereid dit artikel te beperken tot de specifiek in opdracht van opdrachtgever getroffen beveiligingsmaatregelen?	Alle bepalingen van GIBIT zijn uitsluitend van toepassing in de gevallen als aangeduid in artikel 2.1 van GIBIT en beperken zich derhalve ook daartoe.
41	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 21.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Vraag: Bent u bereid deze aanpassing over te nemen?	In de eerste zin van de bepaling is reeds invulling gegeven aan redelijkheid en billijkheid. Niet akkoord derhalve.
42	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 20.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Vraag: Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	De verplichting van Opdrachtgever bestaat in vrijwel alle gevallen uit het betalen van de Vergoeding of Jaarvergoeding. Dit past niet in het wederkerig maken van artikel 20.1. Niet akkoord.
43	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT artikel 15.5	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortvloeit zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Vraag: Kunt u artikel 15 lid 5 laten vervallen? Indien het antwoord ontkennend is, kunt u dit dan toelichten?	Het is onduidelijk waarom een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting 'marktconform' zou moeten zijn. Artikel 6:92, lid 2 is van regelen recht waarvan derhalve kan worden afgeweken, hetgeen in casu is gebeurd. De reden is dat daadwerkelijke schade bij schending van een geheimhoudingsplichts in de meeste gevallen nauwelijks of in zijn geheel niet kan worden vastgesteld. Niet akkoord.
44	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT artikel 11.4	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de gemeente aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Vraag: Kan deze bepaling komen te vervallen?	Nee, dit valt onder de bepaling van artikel 16.1 GIBIT (overmacht)
45	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT Artikel 9.9	In artikel 9.9 bestaat de mogelijkheid om aantoonbare prijsstijging van Derdenprogrammatuur per 1 januari door te belasten mits deze prijsstijging niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst. Voor bepaalde Derdenprogrammatuur (waaronder Microsoft) is het voorgekomen dat gedurende het jaar een prijsstijging van ruim 10% is doorgevoerd. Om prijswijzigingen pas per 01 januari te kunnen doorvoeren, heeft dit een enorme impact voor inschrijvers en is het onredelijk dat dit voor rekening van de inschrijver is. Dit kan een professionele dienstverlener niet van tevoren inschatten en ook niet voorzien. Inschrijver stelt dan ook voor om dergelijke prijswijzigingen de eerstvolgende maand door te voeren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dat is akkoord. De wijziging is in artikel 9.2 van het concept Raamovereenkomst doorgevoerd.
46	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT Artikel 8.12 sub ii)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Deze vraag is niet duidelijk. Binnen de kaders van artikel 8.12 is Leverancier nimmer aansprakelijk. Het artikel bepaalt dat binnen de kaders van artikel 8.12 Opdrachtgever niet in gebreke kan zijn met het achterlopen. Onder punt i van de bepaling is naar de mening van Aanbestedende dienst de zorg van vragensteller afgedekt.
47	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, artikel 8.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Vraag: Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Nee, onderhoud moet worden losgezien van (fabrieks)garantie. Onderhoud kan wel direct ingaan ingeval het onderhoud als een standaardproduct is ingekocht (bijvoorbeeld een 'Carepack' of overeenkomend). Van de hoofdregel wordt niet afgeweken, in een Nadere Overeenkomst kan worden afgeweken.
48	Inschrijffase	Juridisch	Art. 24.1 GIBIT 2020	Kunt u hier specifieker zijn door aan te geven dat het hier gaat om "in de hoedanigheid van verwerker in de zin van de AVG verwerkt," Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Nee, verwerking geschiedt uitsluitend op basis van en uitdrukkelijk binnen de kaders van de hoofdovereenkomst, zie artikel 28, lid 3, AVG.
49	Inschrijffase	Juridisch	Art. 13.3 jo. Art. 13.4 GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid als geheel te beperken tot een maximale som per jaar, welke samenhangt met de aard en omvang van de opdracht. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid als geheel te beperken tot € 1 miljoen per gebeurtenis en € 1 miljoen per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Nee, zie de beantwoording van vraag 23
50	Inschrijffase	Juridisch	Art. 13.3 GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Nee, het Nederlandse recht kent deze begrippen niet terwijl ook vragensteller niet aangeeft wat onder indirecte en gevolgschade moet worden verstaan.
51	Inschrijffase	Juridisch	Art. 7.6 GIBIT 2020	Kunt u aan deze bepaling toevoegen dat het enkel gaat om aan de buitenkant waarneembare gebreken? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Dat is niet akkoord. Dit is naar de mening van Aanbestedende dienst een beperking ten nadele van Leverancier.
52	Inschrijffase	Juridisch	Art. 4.2 sub i en ii GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst wenst niet van deze hoofdregel af te wijken omdat in een Nadere Overeenkomst deze afwijking wel mogelijk is.

53	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, Referentie-eis (4.2.8)	U vraagt in de leidraad om referentie(s), voorzien van een door een referent te ondertekenen 'tevredeheidsverklaring' waarmee Inschrijver de kerncompetentie(s) aantoont. Echter is dit enerzijds dubbel, aangezien Aanbestedende Dienst zowel middels een tevredeheidsverklaring als telefonisch de referentie kan verifiëren bij onze klant. Anderzijds verhoogt dit de administratieve last (lees administratieve kosten) bij zowel Inschrijver als bij onze klant(en), wat onwenselijk is. We verzoeken u dan ook om de tevredeheidsverklaring te laten vervallen, en telefonisch contact op te nemen met de referent(en). Dit is tevens gunstig voor u als Aanbestedende Dienst, aangezien u telefonisch meerdere vragen kan stellen en een beter beeld krijgt bij de referentie. Graag uw akkoord hierop. Zo niet, graag uw motivatie waarom niet.	Dit is niet akkoord. Dit is naar de mening van de aanbestedende dienst zinvol vanwege objectiviteit.
54	Inschrijffase	Inhoud	Nota van Inlichtingen	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om een tweede Nota van Inlichtingen-ronde toe staan in de aanbestedingsprocedure. Dan stelt u Inschrijvers in staat om vervolg-/verduidelijkingsvragen te stellen n.a.v. uw Nv1-beantwoording/-publicatie, om tot de best mogelijke inschrijving te komen. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	Akkoord. Is in de planning opgenomen
55	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; K1	Deze Eis richt zich op Saas (Software-as-a-Service) en is niet van toepassing voor deze aanbesteding. Wij verzoeken Inschrijver daarom om deze software-gerelateerde Eis te laten vervallen. Akkoord?	Akkoord, eis K1 in Bijlage G is vervallen.
56	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; C9	"Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs concurrerende offertes bij willekeurige derden aan te vragen (die bereid zouden zijn rechtstreeks aan Opdrachtgever te leveren), met het oog op de controle van de marktconformiteit van het aanbod van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever op basis van deze controle vaststelt dat het aanbod van Opdrachtnemer meer dan 5% in voor Opdrachtgever ongunstige zin afwijkt ten opzichte van een derde dan verlangt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer het werkelijk geconstateerde verschil in mindering brengt op zijn (aangepaste) aanbod." Is Aanbestedende Dienst bereid om, Onder dezelfde voorwaarden, "willekeurige derden" te herschrijven als "zakelijke resellers", of specificeren dat het gaat om een aanbod "onder dezelfde condities en voorwaarden"? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	C9 bestaat niet in Bijlage G. Omschrijving is vermeld bij eis C6. Het gevraagde is deels akkoord: de zinsnede 'willekeurige derden' wordt vervangen door 'zakelijke resellers'.
57	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; C3	Deze eis lijkt betrekking te hebben op software-dienstverlening, en is om die reden niet van toepassing voor deze (hardware) aanbesteding. Bent u bereid om deze Eis daarom te schrappen? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	Het kan voorkomen dat ook hardware een creditkaart betaling vereist. Om die reden blijft deze eis staan.
58	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; L9	Contracten zijn niet van toepassing bij de levering van hardware. Deze Eis is dus, naar mening van Inschrijver, niet van toepassing. Bent u bereid om deze Eis te schrappen? Zo niet, graag uw motivatie waarom niet.	Deze eis blijft staan. Als "Contract" zien wij ook de garantie bij levering.
59	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; A15	In de huidige formulering lijkt deze Eis bedoeld te zijn voor een software-aanbesteding, niet voor een (Mobiele) Devices tender. Aangezien software in deze aanbesteding niet van toepassing is, verzoekt Inschrijver u om deze Eis te schrappen.	Deze eis blijft staan. Kan bijvoorbeeld gaan om registratiegegevens van bijvoorbeeld de devices of garanties.
60	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; A8	Onderdelen L, M, N, P en S zijn niet van toepassing voor een CMDDB. Bent u bereid deze om die reden te schrappen uit de Eis? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	L, M, N en P zullen worden verwijderd . S blijft van toepassing. Wordt in eis A8 aangepast. Aan toegevoegd wordt attribuut t "prijs device"
61	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; A7	De huidige Eis die u stelt, leidt tot extra administratieve lasten (lees administratieve kosten) en dubbel werk voor u als Aanbestedende Dienst. Om dit te voorkomen, verzoekt Inschrijver u om de periodieke levering in deze Eis te laten vervallen. Na iedere levering is tevens standaard in de markt. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw toelichting waarom niet.	Akkoord, na iedere levering is afdoende voor ons. Eis A7 wordt hierop aangepast.
62	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen; A3	"Het niet volledig bekend zijn met de situatie bij Opdrachtgever en haar Partners kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening" Het is voor Inschrijver onduidelijk op wat voor verrekening Aanbestedende Dienst hier doelt. Dit wordt niet expliciet benoemd. Kunt u toelichten om wat voor verrekening het in deze Eis gaat?	Bedoeld is dat indien de inschrijver zich niet goed informeert over de logistieke situatie of dit niet goed verwerkt en daardoor extra logistieke kosten ontstaan door verkeerde geografische bezorging of servicekosten. Eis A3 wordt hierop verduidelijkt.
63	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, 2.7 E)	U verwijst hier meermaals naar 'Wens 8', maar Inschrijver vindt deze in geen enkele bijlage terug. Kunt u Inschrijvers hier meer duidelijkheid geven, over waar Aanbestedende Dienst exact op doelt? Of kunt u anderzijds bevestigen dat het hier om een fout gaat, en Wens 8 en/of andere Wensen niet op deze aanbesteding van toepassing zijn?	zie antwoord vraag 4.

64	Inschrijffase	Inhoud	Prijs	U maakt melding dat u deze aanbesteding wilt gunnen op basis van de beste prijs/kwaliteitverhouding. Opdrachtgever heeft echter voor een prijsmethode gekozen, waarmee Inschrijver eigenlijk verplicht wordt om all-in voor 0,5 % in te schrijven. U begrijpt, hopelijk, dat er geen geld kan worden verdiend aan een contract, waarbij er wordt ingeschreven met een opslagpercentage van 0,5% of 1%. Ervaring leert dat dit leidt tot strategische inschrijvingen met een ongeloofwaardig of gekunsteld opslagpercentage. Inschrijver wil Syntrophos graag als klant, echter willen wij ook graag eerlijk afspraken nakomen en (een klein beetje) geld verdienen aan een contract. Wij verzoeken Aanbestedende Dienst daarom vriendelijk doch dringend om de range van opslagpercentages te verhogen van minimaal 3 % tot maximaal 5% (waarbij 5% leidt tot uitsluiting van de Inschrijving). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting waarom niet.	Aanbestedende dienst beoogt met de tabel in paragraaf 4.3.1. van he Beschrijvend Document het grote belang van een gering opslagpercentage tot uitdrukking te brengen. Naar aanleiding van het verzoek van vragensteller en de daarbij verwoorde onderbouwing is besloten de tabel in paragraaf 4.3.1 als volgt aan te passen: Stafel inschrijving opslagpercentage kleiner of gelijk dan 0,5% 60 punten 0,6% 55punten 0,7% 50 punten 0,8% 45 punten 0,9% 42,5 punten 1,0% 40 punten 1,2% 35 punten 1,4% 30 punten 1,6% 25 punten 1,8% 22,5 punten 2,0% 20 punten Boven 2,0% Uitsluiting
65	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, 4.5	“Bovenstaande kwalitatieve gunningscriteria (A1 tot en met L3) dienen te worden uitgewerkt in een Plan van Aanpak. Deze beschrijving dient maximaal vijf (5) A4-tjes te zijn. Uitsluitend een concept SLA is als bijlage toegestaan.” Inschrijver wijst Aanbestedende Dienst erop dat u uw kwalitatieve gunningscriteria erg uitgebreid heeft uitgewerkt. Hoewel Inschrijver zo kort en bondig mogelijk te werk gaat in de beantwoording, is het hoofddoel van een inschrijving om duidelijk en volledig antwoord te verlenen op uw vragen. En om uw verwachtingen zelfs te overstijgen. Om die reden verzoekt Inschrijver de Aanbestedende Dienst om maximaal 7 A-4tjes toe te staan voor de PvA-beschrijving. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan ontvangen wij graag toelichting van u waarom niet.	zie antwoord vraag 1.
66	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, 4.5	“Bovenstaande kwalitatieve gunningscriteria (A1 tot en met L3) dienen te worden uitgewerkt in een Plan van Aanpak. Deze beschrijving dient maximaal vijf (5) A4-tjes te zijn. Uitsluitend een concept SLA is als bijlage toegestaan.” Kunt u expliciet en definitief bevestigen dat criterium A6 niet onderdeel uitmaakt van de Plan van Aanpak-uitwerking, en enkel als bijlage 'Concept SLA' door Inschrijver wordt ingediend?	zie antwoord vraag 1.
67	Inschrijffase	Contract	Leidraad en PvE: Service Level Agreement	Tussen de leidraad en het Programma van Eisen heeft Inschrijver een tegenstrijdigheid geconstateerd, waarin de leidraad gevraagd wordt om een SLA in te dienen, gebaseerd op de specifieke eisen en gunningscriteria van Aanbestedende Dienst. In het PvE wordt echter geëist dat Inschrijver een standaard Service Level Agreement moet indienen. Inschrijver verzoekt u om dit aan te passen, en het geëiste standaard Service Level Agreement uit het PvE over te nemen in het Beschrijvingsdocument, met de insteek deze te finaliseren na voorlopige gunning. Gaat u hiermee akkoord?	Er is hier niet sprake van tegenstrijdigheid. Verwacht wordt dat er een standaard SLA wordt aangeboden.
68	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad, pagina 12	Het kan voorkomen dat wegens verplichtingen van softwareleveranciers / -fabrikanten, -distributeurs, resellers, etc. een change of channel partner procedure ingezet moet worden. Van Leverancier wordt verwacht hieraan de benodigde medewerking te verlenen op dat moment. U geeft aan dat het kan voorkomen dat, wegens verplichtingen van softwareleveranciers / -fabrikanten, -distributeurs, resellers, etc., een change of channel partner procedure ingezet moet worden. Van Leverancier wordt verwacht hieraan de benodigde medewerking te verlenen op dat moment. Kunt u voor Inschrijver expliciet toelichten wat u verwacht onder 'de benodigde medewerking'?	Het kan voorkomen dat bepaalde abonnementsbetalingen via de huidige raamovereenkomst verlopen, maar voor wat betreft looptijd 'uitsteken'. In dat geval wensen Opdrachtgevers dat de resterende looptijd van het abonnement via de nieuwe raamovereenkomst kan worden voortgezet, i voorkomend geval kan dit derhalve een andere raamcontractant zijn.

69	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage H Formulier Referenties	In de Bijlage H. Formulier Referenties stelt u: "De inschrijver hanteert, op basis van door hemzelf met de klant (de opdrachtgever van de Ondernemer) opgestelde klanttevredenheidsnormen, een structurele klanttevredenheidsmeting in zijn organisatie en overlegt een referentie in het kader van een vergelijkbare opdracht die gedurende minimaal de afgelopen jaar een 7 of hoger scoort (op schaal van 1 tot 10 of vergelijkbaar). De inschrijver dient dit aan te tonen middels een schriftelijke verklaring van de betreffende referent." Het is niet gebruikelijk om de referent te laten tekenen, het is wel gebruikelijk om als Aanbestedende Dienst zonder tussenkomst contact te kunnen opnemen met de referent om bevestiging te vragen. Daarom twee vragen: 1- Kunt u bevestigen dat het volstaat om contactpersoon, e-mailadres en telefoonnummer op te geven van de referent zodat u deze zelf naar wens kunt checken? 2- Zo niet, kunt u dan bevestigen dat het ook volstaat wanneer de referent de referentieverklaring (de ingevulde Bijlage H) mede ondertekent?	Zie antwoord vraag 53.
70	Inschrijffase	Inhoud	Subgunningscriterium Kwaliteit A6	In kwaliteitsvraag A6 vraagt u om een Concept SLA. U benoemt hierin 9 punten om aandacht aan te besteden. Deze punten, de service parameters, zijn prima kort en concreet toe te lichten in tabelvorm. Een deel ervan staat ook al in het PvE. Twee vragen hierover ter verduidelijking: 1- Wij gaan ervan uit dat we A6 binnen de gegeven beantwoordingsruimte moeten beantwoorden. Is deze aanname juist? 2- Heeft u minimumwaarden (KPI's) waaraan de service parameters in elk geval moeten voldoen? Zo ja kunt u die opgeven?	1 = aanname is juist. 2= nee. Overall KPI's op klanttevredenheid is 8 het streven.
71	Inschrijffase	Inhoud	beschrijvend document 4.3.1 P-score	Inschrijver merkt op dat u een maximale score geeft voor een opslagpercentage van 0,5% of lager, wegens de uitgebreide uitvraag vraagt inschrijver om het minimum opslagpercentage te stellen op 5% zoals marktconform. Dit ook om manipulatieve inschrijvers uit te sluiten	Zie antwoord vraag 64.
72	Inschrijffase	Inhoud	Beschrijvend document 2.7 (e)	Aanbestedende dienst verwijst hier naar 'wens 8', het is inschrijver niet duidelijk waar zij deze wens kan vinden. Kan aanbestedende dienst verdere toelichting geven?	Zie antwoord vraag 4.
Extra	Inschrijffase	Verduidelijking door aanbestedende dienst	Beschrijvend document		Er wordt zowel met Syntrophos als met gemeente Hoekse Waard een raamovereenkomst afgesloten.