

KW1C

SMS

Vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen

11-9-2023

Opmerkingen: Let op, er is een nieuwe verwerkersovereenkomst bij deze nota gepubliceerd.

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Programma van eisen / knock-out-criteria	Zijn alle requirements zoals uitgeschreven en opgenomen in het document 'KW1C SMS Bijlage Programma van Eisen' Knock-out criteria? Met andere woorden, indien een Inschrijver niet voldoet aan één of enkele van het behoorlijk forse aantal en gedetailleerd beschreven requirements, leidt dit dan direct tot uitsluiting van deelname? Indien dit het geval is, dan kunnen we uit onze ervaring stellen dat op deze manier van aanbesteden (ervan uitgaande dat Inschrijvers op een eerlijke manier antwoorden) er geen tot een minimaal aantal Inschrijvers zal overblijven. Deelt Koning Willem 1 deze visie? En zo ja, overweegt Koning Willem 1 op basis hiervan de uitvraag aan te passen door bijvoorbeeld punten toe te kennen aan het voldoen aan bepaalde Eisen in plaats van Inschrijvers uitsluiten bij het niet voldoen aan Eisen?	Niet akkoord.
2	Element "reserveringen" als onderdeel van de scope van de aanbesteding	We hebben geconstateerd dat Koning Willem 1 op dezelfde dag en met eenzelfde planning zowel een 'Service Management Systeem (SMS)' als een 'Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)' aanbesteding in de markt heeft gezet. Ook hebben we geconstateerd dat vrij recent (april 2023) een gecombineerde aanbesteding 'Service Management Systeem' is teruggetrokken om de volgende reden: "Het Koning Willem I College is een aanbestedingsprocedure gestart voor een Service Management Systeem waar meerdere diensten binnen de organisatie gebruik van maken. Na inschrijving onderstonden er bij het Koning Willem I College twijfels of het in deze aanbesteding het beste pakket voor de facilitaire en ICT facilitaire processen krijgt wat er op de markt beschikbaar is. Aangezien het Koning Willem I College wil dat ook ondernemingen die gespecialiseerd zijn in alleen het facilitaire deel of alleen het ICT deel kunnen deelnemen aan deze aanbesteding trekt zij de huidige aanbesteding terug." Na het doornemen van de inhoud van beide nieuw gepubliceerde aanbestedingen, verbaast het deze Inschrijver dat het onderdeel 'Reserveringen' en alle hieraan gekoppelde Eisen, 'Reserveringen' als een van de kwaliteitselementen en 'Reserveringen' als een van de presentatieonderwerpen onderdeel is van de aanbesteding 'Service Management Systeem (SMS)' en niet van de aanbesteding 'Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)'. Naar inzicht van deze Inschrijver, ook na dit nogmaals gecheckt te hebben bij diverse andere ITSM en FMIS-leveranciers, is het veel logischer om het element 'Reserveringen' onderdeel uit te laten maken van een 'Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)'. FMIS-systemen zijn doorgaans meer gespecialiseerd in het bieden en implementeren van functionaliteiten met betrekking tot Reserveringen waarbij de integratie vanuit hetzelfde systeem op een eenvoudigere en makkelijkere manier kan worden gerealiseerd met gebouw- en vooral ruimtebeheer die van origine beter vertegenwoordigd zijn in een FMIS. Door het opstellen en verdelen van de scope waarbij het element 'Reserveringen' onderdeel is van de 'Service Management Systeem (SMS)' aanbesteding, verwacht deze Inschrijver dat het aantal Inschrijvingen zeer minimaal zal zijn en dat potentiële ondernemingen die gespecialiseerd zijn in 'het ICT deel' maar niet in 'Reserveringen' geen Inschrijving zullen doen. Deelt Koning Willem I College deze visie en is ze eventueel voornemens om het element 'Reserveringen' zodoende onderdeel te maken van de 'Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)' aanbesteding?	Het Koning Willem I College deelt deze visie niet. KW1C heeft er bewust voor gekozen om de functionaliteit m.b.t. reserveringen samen met de overige facilitaire dienstverlenende processen onder te brengen in het SMS.
3	Programma van Eisen, Eis 255	Kunt u aangeven waarom u dit geautomatiseerd wilt laten plaatsvinden en is in dit geval verwijderen wenselijk? De persoonsgegevens in uw database zou hoofdzakelijk gaan om uw eigen medewerkers, die dien pas verwijderd of geanonimiseerd te worden wanneer zij uit dienst gaan. Een vaste termijn voor verwijderen past dan niet en de gekoppelde data is waardevol om te bewaren. Wij kiezen er in de meeste gevallen voor om data te anonimiseren, is dat wat jullie akkoord? Zo nee, kunnen jullie dit dan motiveren?	Akkoord

4	Programma van Eisen, Eis 186	De Best practice van kennisbeheer zegt: het gebruik van de kennisbank is gebaseerd op het idee om hapklare brokjes aan informatie te geven aan gebruikers. Hierbij is het uitschrijven van het antwoord belangrijk, Eventueel kan dit voorzien worden van afbeeldingen ter verduidelijking. (Excel)tabellen zijn vaak niet gewenst omdat deze weinig bijdragen aan de oplossing van een antwoord. Wij hebben er om deze reden voor gekozen geen tabellen op te nemen in de kennisitems. Als apart document kan dit uiteraard wel worden toegevoegd. Het kiezen van tekstkleuren hebben wij niet toegevoegd omdat de keuze van de kleur invloed heeft op de accessibility van de tool. Het zou door een verkeerde keuze kunnen zijn dat een persoon die kleurenblind is niet meer goed kan werken. Kunt u zich vinden in deze keuzes en deze eisen te laten vervallen?	Akkoord.
5	Programma van Eisen, Eis 123	In onze tooling kunt u geautomatiseerd om feedback vragen, deze functie staat echter aan of uit, u kunt niet in bepaalde vooraf ingestelde gevallen hierom vragen. Wel kan een medewerker na afronding handmatig de vraag om feedback vanuit de melding versturen. Is deze werkwijze voor u acceptabel?	Akkoord.
6	Programma van Eisen, eis 107	Kunnen jullie deze eis verder verduidelijken? Hoe is dit bijvoorbeeld nu ingericht?	Het moet mogelijk zijn koppelingen te maken tussen objecten, zoals een PC en monitor die zich in een specifieke ruimte bevinden.
7	Programma van Eisen, Eis 37	In onze tool kunt u afhankelijk van de informatie die u wilt exporteren op verschillende plekken in de tool formats kiezen, maar niet overal hetzelfde. Is dit voldoende?	Deze eis vervalt uit het PvE.
8	Programma van Eisen, eis 251	Kunnen jullie deze eis verder verduidelijken? Is het bieden van log-files hier ook een werkbaar alternatief? Verschafft uw huidige oplossing u dit inzicht al of is dit iets wat nieuw is? We zoeken hier naar iets meer achtergrond om deze eis goed te kunnen beoordelen.	Als deze log-files inzichtelijk zijn voor een beheerder, is dit een werkbaar alternatief.
9	Programma van Eisen, eis 193	Kunnen jullie deze eis verder verduidelijken? Wat is de achterliggende gedachte bij deze eis?	Deze eis vervalt uit het PvE.
10	Programma van Eisen, eis 177	Kunt u iets meer rondom deze eis toelichten? Hoe doet u dit nu? Wat zijn organisatie-brede en niet-organisatie-brede kennisitems? Wie mag deze wel en wie mag deze niet zien?	Het gaat hier om het onderscheid tussen inzage door alle medewerkers (wel-organisatie-breed) of behandelaars (niet-organisatie-breed). De eis zal worden aangepast met andere omschrijvingen.
11	Programma van Eisen, eis 69	Kunt u aangeven hoe dit nu is ingericht bij jullie zodat we dit als referentiekader voor de invulling kunnen gebruiken?	De eis houdt in dat als een gebruiker geen toegang heeft tot een ticket, het ook niet mogelijk moet zijn om via een omweg (rapportage) het ticket te raadplegen.
12	Programma van Eisen, eis 38	Hoe werkt dit proces momenteel bij u? Is dit een oplossing in uw SMS tool of is het tekenen van documenten iets dat buiten de tool plaatsvindt?	Deze eis vervalt uit het PvE.
13	Programma van Eisen, eis 13	Kunt u wellicht verduidelijken wat uw doel hiermee is? Wellicht beschreven aan de hand van een voorbeeld?	Deze eis vervalt uit het PvE.
14	Programma van Eisen, eis 10	Kunt u deze eis verder verduidelijken? Ook in relatie tot de geldende archiefwet waarvoor u deze functionaliteit naar wij verwachten wilt inzetten?	Deze eis vervalt uit het PvE.
15	Verwerkersovereenkomst - artikel 14.2	Graag koppelen wij de looptijd van de Verwerkersovereenkomst aan het moment van teruglevering of vernietiging van de persoonsgegevens om onduidelijkheden te voorkomen waardoor het artikel als volgt wordt aangepast: Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege indien de Onderliggende Overeenkomst is beëindigd en de Persoonsgegevens zijn terug geleverd en vernietigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.	Akkoord, artikel 15.2 uit de nieuwe overeenkomst mag gewijzigd worden in: Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege indien de Onderliggende Overeenkomst is beëindigd en de Persoonsgegevens zijn terug geleverd en vernietigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 12.
16	Verwerkersovereenkomst - artikel 12.4	Het is van doorslaggevend belang dat wij een wederzijdse vrijwaring opnemen voor aanspraken van Betrokkenen. Wel nemen wij graag een aantal aanvullende waarborgen op die de aansprakelijke partij helpen om zich effectief te kunnen verdedigen tegen een claim. Hiertoe doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 12.5: Ten aanzien van de wet staan Partijen in voor hun eigen handelen en nalaten. In afwijking van de aansprakelijkheidslimiet van artikel 12.1 vrijwaren Partijen elkaar over en weer voor aanspraken van Betrokkenen en zullen elkaar voor deze aanspraken schadeloosstellen, indien en voor zover deze rechtstreeks verband houden met het eigen handelen en/of nalaten van de Partij in strijd met de van toepassing zijnde gegevensbeschermingswetgeving, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De andere Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken.	Niet akkoord, Opdrachtgever vindt deze aanpassing niet expliciet genoeg.

17	Verwerkersovereenkomst - artikel 12.2 b	Wij gaan niet akkoord met artikel 12.2 sub b, met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. Naar ons idee zijn boetes van AP primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid die ook binnen de sfeer van het bestuursrecht moet worden opgelost. Het maken van bezwaar bij de toezichthouder is dan de aangewezen route. Wij stellen graag voor dat u ons voor eventuele schade aansprakelijk kunt stellen tot een maximum van € 500.000. Indien u hier niet mee akkoord gaat is dit voor een reden om niet door te gaan met de aanbesteding.	Akkoord
18	Verwerkersovereenkomst - artikel 12.2 a	Het is voor ons van belang dat artikel 12.2 sub a wordt geschrapt. Sub a is een zodanig ruim artikel dat dit in bijna alle scenario's tot een onbeperkte aansprakelijkheid leidt, welke voor ons onaanvaardbaar is. Wij sluiten aan bij de voorgestelde aansprakelijkheid van artikel 12.1	Akkoord
19	Verwerkersovereenkomst - artikel 12.1	Wij gaan akkoord met een aansprakelijkheid van 150.000 per gebeurtenis, met een maximum van 300.000 per jaar. Maar willen graag nogmaals voorstellen om het gebruikelijke onderscheid in de IT branche tussen directe en indirecte schade op te nemen. Het artikel wordt hiermee als volgt: De aansprakelijkheid van Contractant beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van € 150.000 (honderdvijftigduizend) per gebeurtenis (exclusief BTW). De aansprakelijkheid van Contractant bedraagt nooit meer dan € 300.000 (driehonderdduizend euro). Contractant is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Contractant voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten."	Niet akkoord. Zoals artikel 12.1 aangeeft kunnen Partijen ook in andere overeenkomst afspraken maken over aansprakelijkheid. Dit is reeds gebeurd in de concept overeenkomst.
20	Verwerkersovereenkomst - artikel 11.3	Een bevestiging van de vernietiging kunt op verzoek ontvangen. Wegens veiligheidsredenen sturen wij dit niet automatisch naar u toe. U zult geen specifieke vooraankondiging krijgen maar u zal worden geïnformeerd over het proces van opzegging en de exitregeling. Graag passen wij de eerste zin als volgt aan: Verwerker bevestigt Onderwijsinstelling op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke Schriftelijk dat vernietiging van de Verwerkte Persoonsgegevens als bedoeld in lid 2 heeft plaatsgevonden.	Betreft 11.1. Geen aanpassing, want nu komt administratieve last bij ons.
21	Verwerkersovereenkomst - artikel 11.2	Om aan te sluiten bij onze interne processen doen wij het volgende voorstel: Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen en vernietigen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de gegevens verwijderd en vernietigd.	Akkoord
22	Verwerkersovereenkomst - artikel 11.1	Wij stellen voor om deze bepaling te schrappen. Verwerker biedt een systeem waarbinnen Onderwijsinstelling zelf naar eigen inzicht gegevens kan opslaan en verwijderen. Omdat Verwerker geen inzage heeft welke Persoonsgegevens Onderwijsinstelling precies opslaat, is Verwerker niet in de positie om bewaartermijnen te monitoren en na te leven. Dit ligt uitsluitend binnen de invloedssfeer van Onderwijsinstelling. Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de Persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de Persoonsgegevens verwijderd.	Niet akkoord om te schrappen, maar aanpassing zodat de bepaling alleen geldt op binnen de invloedssfeer van Verwerker.
23	Verwerkersovereenkomst - artikel 10.3	Verwerker heeft met subverwerkers algemene overeenkomsten afgesloten ten behoeve van al onze klanten. Als gevolg hiervan kan Verwerker niet garanderen dat de verplichtingen één op één overeenkomen met de verplichtingen zoals deze in de Verwerkersovereenkomst zijn geformuleerd. Wel zijn deze verplichtingen erg vergelijkbaar en worden hierbij ten minste de eisen - die door wet- en regelgeving aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld - in acht genomen. Graag vervangen wij 'dezelfde verplichtingen' door 'soortgelijke verplichtingen'.	Onduidelijk over welke overeenkomst en welk artikel dit gaat.
24	Verwerkersovereenkomst - artikel 10.2	Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker passen wij de bezwaartermijn aan en de wijze van inlichting. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: Tijdens de duur van de Verwerkersovereenkomst licht Verwerker Onderwijsinstelling in over een voorgenoemen toevoeging van een nieuwe Subverwerker of wijziging in de samenstelling van de bestaande Subverwerkers, waarbij Onderwijsinstelling de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. De bezwaartermijn bedraagt 10 dagen. Verwerker zal een voornemen kenbaar maken door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates.	Artikel 10.2 is vervangen door artikel 11.2 in de nieuwe versie

25	Verwerkersovereenkomst - artikel 8, lid 1, sub b	Verwerker laat zich jaarlijks auditten uit eigen beweging. Het verslag hiervan wordt op verzoek verstrekt. Aangezien audits verstrend voor de bedrijfsprocessen kan zijn, behoudt Verwerker zich het recht voor om hier redelijke eisen aan te stellen. Graag wijzigen wij het artikel als volgt: Verwerker laat zich jaarlijks auditten door een onafhankelijke en daartoe gecertificeerde controleur. Het verslag hiervan vestrekt Verwerker op verzoek. Indien Verwerkingsverantwoordelijke nog een audit wil laten uitvoeren behoudt Verwerker zich het recht voor om redelijke nadere eisen aan een dergelijke audit te stellen om bijvoorbeeld toe te zien op veiligheidsprocedures en ervoor te waken dat haar bedrijfsvoering niet onredelijk wordt verstoord. De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerkers van Verwerker worden gedragen door de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat de door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Leverancier kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.	Akkoord
26	Verwerkersovereenkomst - artikel 7.4	In geval van een datalek worden klanten van Verwerker ingelicht. Dit geschiedt op basis van de wettelijke vereisten. Het is niet mogelijk om hierbij rekening te houden met de bestaande processen van individuele klanten. Daarom schrappen wij graag de zin: Verwerker dient hierbij aansluiting te zoeken bij de bestaande processen die Onderwijsinstelling daartoe heeft ingericht, voor zover deze aan Verwerker bekend zijn gemaakt.	Deze tekst is niet terug te vinden in artikel 7.4. Artikel 8.4 van de nieuwe overeenkomst zal worden aangepast.
27	Verwerkersovereenkomst - artikel 7.3	Ter voorkoming van onduidelijkheid van het begrip onverwijld willen wij voorstellen om toe te voegen 'onverwijld, maar in ieder geval binnen 24 uur'.	Akkoord.
28	Verwerkersovereenkomst - artikel 6.2	Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker verwijzen wij naar het SaaS Assurance rapportage. Dit document hebben wij u toegestuurd en kan, indien gewenst, als bijlage bij de Verwerkersovereenkomst worden opgenomen. Hiertoe doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 6.2: Naast de maatregelen zoals genoemd in art. 32 lid 1 AVG, worden de maatregelen genomen zoals beschreven in het SaaS Assurance-rapport.	Niet akkoord, tenzij de toegestuurde SaaS Assurance Rapportage voldoet na beoordeling door onze Privacy Officer op korte termijn. Graag ontvangen wij deze rapportage ter beoordeling.
29	Verwerkersovereenkomst - artikel 5.4	Het beheren van de toegang tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke ligt gedeeltelijk in de invloedssfeer van Verwerkingsverantwoordelijke. De toegang van de Support afdeling van Verwerker kan worden beperkt in de instellingen van de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Daarom voegen wij het volgende toe: Voorgaande is niet van toepassing op de toegang door de Support afdeling van Verwerker tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Deze toegang kan naar eigen inzicht door de Verwerkersverantwoordelijke worden beheerd.	Akkoord
30	Concept overeenkomst - artikel 11.2	Graag nemen wij het voorgestelde in artikel 11.1 ook op in artikel 11.2: Voor Opdrachtgever is tevens een grond voor opzegging als genoemd in artikel 8.1 het verstrekken van onjuiste informatie of verzwijgen van informatie door de Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 8. Waarbij ook geldt dat dit ertoe moet leiden dat Opdrachtgever bepaalt dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt:	Deze is reeds opgenomen in de concept overeenkomst artikel 11.2 met de toevoeging dat: Opdrachtgever bepaalt wanneer er niet van hem verwacht kan worden dat deze de overeenkomst intact houdt.
31	Concept overeenkomst - artikel 11.1	Omdat de genoemde situaties niet altijd leiden tot onwerkbare situaties voegen wij graag toe dat het ertoe moet leiden dat niet meer redelijkerwijs van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat de overeenkomst intact wordt gehouden. Het artikel wordt dan als volgt: Onverminderd het bepaalde in artikel 4 heeft een partij het recht om door een mededeling aan de wederpartij de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen, indien de volgende situaties zich voordoen en Opdrachtgever bepaalt dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt:	Deze is reeds opgenomen in de concept overeenkomst artikel 11.1 met de toevoeging dat: Opdrachtgever bepaalt wanneer er niet van hem verwacht kan worden dat deze de overeenkomst intact houdt.
32	Concept overeenkomst - artikel 6.3	Wij kunnen niet akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring. Een vrijwaring is een aanzienlijk financieel risico voor leveranciers, met name omdat verzekeringen vrijwaringen doorgaans niet dekken. Wij kunnen daarom maar in erg beperkte gevallen akkoord gaan met vrijwaringen. Indien er voor uw organisatie schade zou ontstaan, kunt u ons natuurlijk wel via de normale weg aansprakelijk stellen via het aansprakelijkheidsartikel. Graag schrappen wij dit artikel en sluiten aan bij de algemene voorwaarden en de daarop voorgestelde afwijkingen.	De beperkingen uit lid 1 van dit artikel worden van toepassing verklaard op dit artikel.

33	Concept overeenkomst - artikel 6.1	Wij gaan akkoord met een aansprakelijkheid van 150.000 per gebeurtenis, met een maximum van 300.000 per jaar. Maar willen graag nogmaals voorstellen om het gebruikelijke onderscheid in de IT branche tussen directe en indirecte schade op te nemen. Het artikel wordt hiermee als volgt: De aansprakelijkheid van Contractant beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van € 150.000 (honderdvijftigduizend) per gebeurtenis (exclusief BTW). De aansprakelijkheid van Contractant bedraagt nooit meer dan € 300.000 (driehonderdduizend euro). Contractant is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Contractant voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten."	Het artikel wordt gewijzigd in: Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe schade, met een maximum van € 150.000 per schadegeval en € 300.000 per jaar, die door de uitvoering van de overeenkomst ontstaat door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door Opdrachtnemer. Gevolgschade is uitgesloten.
34	Concept overeenkomst - artikel 4.2	graag willen wij een mogelijkheid tot opzegging opnemen voor Opdrachtnemer omdat een periode van 14 jaar langer is dan wij doorgaans opnemen in contracten. Hiertoe doen wij het voorstel dat Opdrachtnemer na de initiële contractperiode mag opzeggen met een opzegtermijn van 1 jaar.	In de overeenkomst wordt artikel 4.2 toegevoegd: Deze overeenkomst kent een tussentijdse opzegtermijn van twaalf maanden voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van twaalf maanden na de initiële contractperiode van zes jaar.
35	Algemene voorwaarden - Hoofdstuk V	Artikel 22 en 23 zijn niet van toepassing op dienstverlening. Daarom stellen wij voor om hoofdstuk V te schrappen.	Dat is in principe gerealiseerd met het laten vervallen van de artikelen 22 en 23.
36	Algemene voorwaarden - artikel 14.4	Wij koppelen onze aansprakelijkheid niet aan de verzekering omdat onze verzekering bedoeld is voor alle klanten. Om deze reden passen wij dit aan naar artikel 14.2 en daarnaast doen wij een toevoeging: De Contractant vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden ter zake schade door deze derden geleden ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Diensten of Goederen van de Contractant, tot ten hoogste het bedrag genoemd in artikel 14.2. De Opdrachtgever informeert Contractant onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering, De Opdrachtgever laat de afwikkeling van de vordering volledig aan Contractant over en De Opdrachtgever biedt Contractant alle redelijke bijstand en informatie zodat Contractant zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen.	Akkoord, tot de hoogste bedragen uit artikel 14.2. Zie hiervoor de aangepaste concept overeenkomst.
37	Algemene voorwaarden - artikel 14.2	Wij gaan akkoord met een aansprakelijkheid van 150.000 per gebeurtenis, met een maximum van 300.000 per jaar. Maar willen graag nogmaals voorstellen om het gebruikelijke onderscheid in de IT branche tussen directe en indirecte schade op te nemen. Het artikel wordt hiermee als volgt: De aansprakelijkheid van Contractant beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van € 150.000 (honderdvijftigduizend) per gebeurtenis (exclusief BTW). De aansprakelijkheid van Contractant bedraagt nooit meer dan € 300.000 (driehonderdduizend euro). Contractant is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Contractant voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten."	Zie antwoord op vraag 33.
38	Algemene voorwaarden - artikel 12.1	Omdat de genoemde situaties niet altijd leiden tot onwerkbare situaties voegen wij graag toe dat het ertoe moet leiden dat niet meer redelijkerwijs van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat de overeenkomst intact wordt gehouden. Wij doen graag het volgende voorstel: "De Opdrachtgever heeft het recht om, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring te ontbinden, indien de volgende situaties zich voordoen en Opdrachtgever bepaalt dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt: "	In de conceptovereenkomst is reeds een afwijking op dit artikel opgenomen, zie hiervoor artikel 13.1, punt 8

39	Algemene voorwaarden - artikel 11.3	Graag voegen wij toe: Indien dit redelijk is en Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld.	In de conceptovereenkomst is reeds een afwijking op dit artikel opgenomen, zie hiervoor artikel 13.1, punt 7
40	Algemene voorwaarden - artikel 11.1	Graag schrappen wij het volgende: "de levering en/of het herstel van de niet-nakoming door een derde te doen (laten) plaatsvinden en de kosten daarvan op de Contractant te verhalen en/of"	In de conceptovereenkomst is reeds een afwijking op dit artikel opgenomen, zie hiervoor artikel 13.1, punt 6
41	Algemene voorwaarden - artikel 9.4	Graag stellen wij voor dat in geval van maatwerk partijen afzonderlijke afspraken zullen maken over de rechten van intellectueel eigendom.	In de conceptovereenkomst is reeds een afwijking op dit artikel opgenomen, zie hiervoor artikel 13.1, punt 4
42	Algemene voorwaarden - artikel 9.3	Wij kunnen akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, maar nemen daarbij graag een aantal waarborgen op die ons helpen om verweer te kunnen voeren in geval van een claim. Wij stellen daarom graag voor om de bepaling als volgt aan te passen: Contractant staat er voor in dat (het gebruik van) haar software geen inbreuk maakt op de IE-rechten van derden. Contractant zal de Opdrachtgever vrijwaren en schadeloosstellen voor vorderingen van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Contractant ontwikkelde software of gerelateerde materialen hun IE-rechten schenden. Deze vrijwaring geldt op voorwaarde dat aan de volgende cumulatieve voorwaarden wordt voldaan: 1. De Opdrachtgever informeert Contractant onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering; 2. De Opdrachtgever laat de afwikkeling van de vordering volledig aan Contractant over; 3. De Opdrachtgever biedt Contractant alle redelijke bijstand en informatie zodat Contractant zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen. Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Contractant software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Contractant de Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Contractant wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de IE-rechten van de inhoud die zij opslaat in haar omgeving of die zij anderszins verstrekt aan Contractant.	Akkoord, zie aanvulling in concept overeenkomst.
43	Algemene voorwaarden - artikel 9.1	Binnen ons licentiemodel zal er geen sprake zijn van eigendomsoverdracht, maar ontvangt uw organisatie een gebruiksrecht op onze software. Ten aanzien van de IE rechten nemen wij daarom graag het volgende op: "Tenzij de Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, worden er geen intellectuele eigendomsrechten ("IE-rechten") overgedragen. De IE-rechten op de software en gerelateerde materialen blijven bij Contractant berusten. De Opdrachtgever ontvangt de broncode voor de software niet. De IE-rechten op gegevens die door de Opdrachtgever in haar omgeving zijn opgeslagen, of anderszins verstrekt zijn aan Contractant, blijven in eigendom van de Opdrachtgever".	Akkoord, zie aanvulling in concept overeenkomst.
44	Algemene voorwaarden - artikel 7.3	Wij begrijpen dat het soms nodig is dat onze consultants een VOG overleggen. Als u dit graag wil, vragen wij u dit tijdig aan ons bekend te maken omdat het aanvragen van een VOG 1 tot 4 weken in beslag kan nemen. Nadere veiligheidsonderzoeken of screening van ons personeel zijn alleen mogelijk in onderling overleg met ons.	Akkoord.
45	Algemene voorwaarden - artikel 7.1	Als onze werknemers bij u op locatie komen, mag u verwachten dat zij de huisregels en beveiligingsprocedures in acht nemen en verantwoordelijk omgaan met uw spullen. Wij vragen u graag om deze huisregels en procedures tijdig aan de werknemers bekend te maken. Verwacht kan worden dat werknemers er rekening mee zullen houden dat zij zich op een onderwijslocatie bevinden met leerlingen.	Akkoord, mits Opdrachtgever tijdig (uiterlijk één week van tevoren) wordt geïnformeerd over een eerste bezoek van werknemers van Opdrachtnemer.
46	Algemene voorwaarden - artikel 5.6	Wij kunnen niet akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring. Een vrijwaring is een aanzienlijk financieel risico voor leveranciers, met name omdat verzekeringen vrijwaringen doorgaans niet dekken. Wij kunnen daarom maar in erg beperkte gevallen akkoord gaan met vrijwaringen, zoals de vrijwaring opgenomen in artikel 9. Indien er voor uw organisatie schade zou ontstaan, kunt u bezwaar maken tegen de boete en ons natuurlijk wel via de normale weg aansprakelijk stellen via het aansprakelijkheidsartikel.	Akkoord.

47	Algemene voorwaarden - artikel 5.4	In het geval van subverwerkers werken wij met de algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Ter verduidelijking voegen wij dit graag toe aan het artikel: Slechts met voorafgaande schriftelijk goedkeuring van de Opdrachtgever, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden. Deze toestemming laat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Contractant voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen onverlet. Opdrachtgever verleent aan de Contractant, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere subverwerkers voor de verwerking van persoonsgegevens. Contractant informeert de Opdrachtgever over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Opdrachtgever door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Opdrachtgever kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen.	Akkoord.
48	Algemene voorwaarden - artikel 5.2	Het is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang dat onze diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij leveren onze diensten aan opdrachtgevers in allerlei verschillende sectoren. Met oog hierop is het helaas niet werkbaar om voor iedere sector te toetsen of onze diensten aan de sector specifieke standaarden voldoen. Graag nemen wij daarom ter vervanging van deze bepaling onderstaande tekst op: De Contractant zal zich ervoor inspannen dat de geleverde Prestaties in alle opzichten voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende of gebruikelijke normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet- en regelgeving of verdrag gelden met betrekking tot onder meer, doch niet uitsluitend, veiligheid, kwaliteit, gezondheid en milieu.	Zie hiervoor de concept overeenkomst, artikel 13.1 punt 1.