

Nota van inlichtingen 1

Aanbesteding: Herconfiguratie CRM Dynamics

Aanbestedende dienst: Breda University of Applied Sciences

Kenmerk: 2024/EACRMDynamics/JT

Datum: 14 februari 2024

De vragen van een voorgaande nota van inlichtingen worden steeds herhaald. Nieuwe vragen en antwoorden worden onderaan de lijst toegevoegd. Daar waar de antwoorden strijdig zouden zijn, geldt voor dat deel het antwoord met het hoogste nummer.

De volgende documenten zijn gewijzigd naar aanleiding van de binnengekomen vragen:

- 2024_02_14 Bijlage 2 Concept Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst v2.0
- 2024_02_14 Bijlage 6 CONCEPT Geheimhoudingsovereenkomst v2.0

De gewijzigde documenten zijn gepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen en vervangen de eerder gepubliceerde versies van deze documenten.

De wijzigingen in Word documenten (.docx) zijn aangebracht met "track changes" aan. De bedoeling hiervan is dat u eenvoudiger kunt zien wat er gewijzigd is.

ALGEMENE MEDEDELINGEN

1. Wijziging in kerncompetentie(s) – Rectificatie, gepubliceerd op 8 februari 2024

Gezien de meerdere vragen die gesteld zijn in de nota van inlichtingen 1, wordt de kerncompetentie opgesplitst en als volgt aangepast:

Kerncompetentie 1: De inschrijver heeft ervaring met het opleveren van een configuratie in CRM Dynamics bij een (semi-)overheidsorganisatie met workflow modelering voor minimaal 200 gebruikers en een waarde van € 100.000, - euro excl. BTW. Verder waren hier de volgende werkzaamheden onderdeel van:

- Implementatietraject projectmatig uit te voeren.
- Ervaring met het realiseren en onderhouden van interfaces en koppelingen met andere applicaties (op basis van APIs en/of webservices).

Kerncompetentie 2: De inschrijver heeft ervaring met het opleveren van een configuratie in CRM Dynamics met workflow modelering. Minimaal twee van de volgende process(tapp)en zijn daarbij ingericht en opgeleverd: beheer relatiegegevens, beheer vacatures, matchingbegeleiding, evaluatie, archivering en crisisbeheersing of calamiteiten.

2. Mogelijkheid tot inzage huidige omgeving

Er is gevraagd om de mogelijkheid tot inzage in de huidige inrichting in CRM Dynamics van BUas. BUas is voornemens om een demonstratie van de huidige inrichting te filmen en deze op aanvraag van inschrijver, te verstrekken. Graag ontvangen we de aanvraag zo snel mogelijk via de berichten module op TenderNed. De opnames zullen voor de 2^e nota van inlichtingen worden toegestuurd.

Onderdeel A: Vragen met betrekking tot het Aanbestedingsdocument en bijlagen		
Nr.	Herkomst document	Vraag
1.	1.2 Definiëring van de opdracht	Kan BUAS verdere verdieping geven bij de drijfveren achter dit project. Wat zijn de specifieke, operationele (voor eindgebruikers) uitdagingen of beperkingen die BUAS momenteel ondervindt met de oplossing?
Antwoord	Zie de huidige knelpunten op pagina 7 – Aanbestedingsdocument. Momenteel zijn er veel handmatige invoer en controleacties benodigd. Verder is de doorloop van de processen niet logisch. Meer strategisch is de visie van BUas om toe te groeien naar een organisatie brede generieke procesondersteuning op basis van functie(s) en rol(len), waarbij primair een duidelijke scheiding wordt gemaakt tussen backoffice functionaliteit en gebruik en frontoffice gebruik, waarbij het laatste voor iedere gebruiker bestaat uit eenzelfde interface. Belangrijk daarbij is een (in ontwikkeling zijnde) generieke integratie laag tussen de verschillende systemen.	
2.	1.2 Definiëring van de opdracht	Hoe beoordeelt BUAS de gebruikerservaring van het toekomstige systeem? Is hiervoor beleid of verwachting?
Antwoord	De inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria (programma van wensen). Met name wens 1 gaat daarbij in op de functionaliteiten. Het beoordelingsteam bestaat onder andere uit gebruikers die dit beoordelen en dit zullen verifiëren in de proef opdracht. De verwachting is dat inschrijver in staat is om de maximale gebruiksvriendelijkheid uit CRM Dynamics te halen voor zowel backoffice gebruikers als frontofficegebruikers. Verder is er geen structureel beleid.	
3.	1.2 Definiëring van de opdracht	BUAS verwijst naar verschillende strategieën voor dit project; o.a. herimplementeren, optimalisatie. Heeft BUAS een voorkeur voor een van deze routes? Wat is hiervoor uw drijfveer?
Antwoord	Of daadwerkelijke her implementatie of optimalisatie het meest voor de hand ligt, is een inschattings- en adviesvraag van BUas aan inschrijver. Zie ook vraag en antwoord 5 – Aanbestedingsdocument.	
4.	1.2 Definiëring van de opdracht	Kijkend naar de BUAS visie ten aanzien van automatisering en ondersteuning. Heeft BUAS ten opzichte van Dynamics en het brede landschap van beschikbare oplossingen (pre-configuratie) een koop- of bouw (buy or build) strategie of voorkeur?
Antwoord	Primair geeft BUas de voorkeur aan standaardoplossingen, waar het gaat om software. Dus een voorkeur voor koop, tenzij. Dat gezegd hebbende is 'bouw' niet uitgesloten, wanneer het gaat om bouw <i>binnen</i> bestaande (BUas) softwareoplossingen (i.r.t. pré-configuratie).	
5.	1.2 Definiëring van de opdracht	Er is sprake van een reeds bestaande configuratie met hierin producten en oplossingen van derde partijen (o.a. huidige leverancier). Hoe wenst BUAS om te gaan met deze onderdelen in de nieuwe omgeving en samenwerking?
Antwoord	Het intellectuele eigendom van de huidige inrichting ligt bij de huidige leverancier. BUas heeft hierin geen voorkeur, anders dan dat van inschrijver wordt verwacht efficiënt gebruik te maken van de BUas specifieke logica in de huidige inrichting/BUas specifieke processen.	

	Zie ook Beheer en onderhoud op pagina 10 – Aanbestedingsdocument voor de toekomstige samenwerking.
	Zie ook vraag en antwoord 45 en 49 - Aanbestedingsdocument.

6.	1.2 Definiëring van de opdracht	In uw ervaringen in soortgelijke project als organisatie. Wat waren uw belangrijkste ervaringen en geleerde lessen?
Antwoord	Binnen de huidige organisatie is een dergelijk breed integraal project slechts sporadisch in de complexiteit zoals voorzien uitgevoerd. Maar in generieke zin kan – op basis van ervaringen van betrokkenen uit eerdere betrekkingen - gesteld worden dat voor een organisatie als BUas de belangrijkste aandachtspunten zijn: 1. Tijdens implementatie 'inbedden' van consultants en BUas projectteamleden in werkgroepen; nauwe samenwerking en zo intensief als redelijkerwijs mogelijk. 2. Betrekken van stakeholders waar noodzakelijk en wenselijk. 3. Strakke project facilitering (planning, issues/acties registratie en prioritering). 4. Tijdens initiatiefase al voorsorteren op productiefase; beheerorganisatie en borging in de lijn; met name tactisch niveau. 5. De uitdaging om historisch gewortelde neiging tot silo denken te doorbreken. Bij de huidige inrichting in CRM waren deels dezelfde personen betrokken.	

7.	1.2 Definiëring van de opdracht	Zijn er vanuit u specifieke aandachtspunten of risico's voor dit project? Zaken waar u zich zorgen over maakt? Kunt u deze delen?
Antwoord	Zie vraag en antwoord 6 - Aanbestedingsdocument. Hiernaast kan er meer inzicht gegeven worden in de risico's en beheersmaatregelen die inschrijver ziet in wens 4.	

8.	1.2 Definiëring van de opdracht	Ondanks dat u dezelfde oplossing blijft gebruiken zullen processen en werkwijze veranderen. Wat is uw visie op verandermanagement? Welke rol verwacht u hierin van een leverancier?
Antwoord	Advies en ondersteuning waar mogelijk van inschrijver. Daadwerkelijk verandermanagement kan niet verwacht worden van inschrijver. Maar de vraag is wat inschrijver denkt te kunnen bijdragen hieraan (advies/ondersteuning etc.). Zie hiervoor ook aandachtspunten 2, 4 en 5 bij vraag en antwoord 6 – Aanbestedingsdocument. Hiernaast kan inschrijver zijn visie op verandermanagement ((gebruikers)adoptie/communicatie) opnemen in het implementatieplan (wens 4).	

9.	1.2 Definiëring van de opdracht	Wat is u visie op wat u rol en betrokkenheid bij de implementatie kan en moet zijn? Kunt u deze delen?
Antwoord	Capaciteit van personeel is beperkt tot gemiddeld 1 dag per week. Betrokken rollen vanuit BUas: Users/Key-users, projectgroep voorzitters, functionele applicatiebeheerder(s), projectleider, opdrachtgever, (intern) senior supplier. Verder kan inschrijver hier invulling aan geven in wens 4 implementatieplan. BUas gaat ervan uit dat ontwerp een gezamenlijk proces met opdrachtnemer is. Inrichting en aanpassingen door opdrachtnemer wordt gedaan. Verder gaat BUas ervan uit het functioneel testen door BUas gedaan wordt, begeleidt door opdrachtnemer. Voor wat betreft het opstellen van documentatie en geven van trainingen (zie ook: vraag en antwoord 10 - Aanbestedingsdocument), gaat BUas er initieel van uit dat dit primair door opdrachtnemer wordt uitgevoerd. Hier zijn in overleg tijdens de voorbereiding van de implementatie nadere afspraken over te maken.	

10.	1.2 Definiëring van de opdracht	BUAS verwacht van opdrachtnemer dat deze voorziet in het opleiden/ trainen van de eindgebruikers. Aanbieder adviseert uit ervaring om te kiezen voor een train-the-trainer concept. Motivatie is zowel verhoogde adoptie als financieel voordeel. Staat BUAS hiervoor open?
Antwoord	BUas staat hiervoor open, maar vraagt advies/de invulling van inschrijver in wens 4 implementatieplan. Ondersteuning vanuit opdrachtnemer is ook gewenst.	
11.	1.2 Definiëring van de opdracht	BUAS verwacht van opdrachtnemer: "het maken van gebruikersondersteuning" kunt u deze term en verwachting toelichten en specificeren?
Antwoord	Ter verduidelijking: minimaal het leveren van overzichtelijke/gebruiksvriendelijke instructie templates of handleidingen, welke - desgewenst door BUas – met hulp van opdrachtnemer gepersonaliseerd kunnen worden.	
12.	1.2 Definiëring van de opdracht	Kunt u beschrijving geven van welke processen tav stage nu belegd zijn in uw SIS en LMS? Kunt u een overzicht geven van deze processen?
Antwoord	Er worden geen daadwerkelijke stage processen belegd in het SIS of LMS. Het zijn enkel informatiebronnen/condities voor het stageproces. Er worden enkel randvoorwaardelijkheden zichtbaar, waaronder studenten die in aanmerking komen voor stage (SIS). In het LMS worden vooral de onderwijsinhoudelijkheden in de vorm van documenten vastgelegd. Daarnaast dient het LMS als upload en opslag/archief systeem van eindproducten (stageverslag, eindopdracht).	
13.	1.2 Definiëring van de opdracht	Wat is u definitie van de term 'workflow'? Kunt u deze specificeren naar de huidige vorm en toekomstig wenselijke definitie?
Antwoord	Momenteel worden er geen workflows in CRM Dynamics ondersteund. Dit betreft enkel een checklist/afvinklijst in Excel. Toekomstige wenselijke definitie is processtappen/handelingen ondersteund door BPM-tooling (b.v. MS Powerplatform, Progress OpenEdge, etc.).	
14.	1.2 Definiëring van de opdracht	U geeft aan dat de huidige ondersteuning van de werkprocessen rondom stage BUAS breed niet gestandaardiseerd zijn. Kunt u aangeven of deze standaardisatie (tot op hoogte) wel wenselijk is? In relatie ook punt 8 van de functionele eisen, is hier de wens om bijvoorbeeld per opleiding een eigen proces te definiëren? Of is de doelstelling/ wens standaard tenzij?
Antwoord	Dit moment wordt aangegrepen om zo veel mogelijk te standaardiseren een en ander te bepalen in de implementatie. De regel is: zo veel mogelijk standaardiseren, tenzij.. Tot op haalbaar/realistisch niveau te standaardiseren. Dit met in acht name van onderwijsinhoudelijke/opleiding specifieke uniciteit.	
15.	1.5 Overeenkomst	In dit onderdeel staat vermeld dat het gebruiksrecht van de geïmplementeerde producten voor onbepaalde tijd is. Het product van opdrachtnemer is in principe gebaseerd op pay for use. Is een exit strategie na het einde van de looptijd bespreekbaar voor BUAS? NB: Opdrachtnemer kan geen uitspraken doen over de gebruiksrechten van producten van derde partijen.
Antwoord	BUas gaat akkoord met een jaarlijks te betalen fee voor het gebruiksrecht gedurende de looptijd van de overeenkomst (zie ook deel – Jaarlijkse kosten van het prijzenblad). Echter wil	

	BUas ook na de looptijd van de overeenkomst gebruik kunnen blijven maken van de functionaliteiten. Opdrachtgever ontvangt dan enkel geen product updates meer. Een exit strategie kan worden opgenomen door inschrijver in wens 3 – SLA.
--	--

16.	1.4 Omvang van de aan te besteden opdracht	Wat wordt bedoeld met de opmerking dat BUAS om strikt formele redenen wenst uit te sluiten dat de geraamde waarde wordt overschreden? Deze vraag komt ook terug in relatie tot artikel 4.4 van de Raamovereenkomst. Daarin is opgenomen dat BUAS de gehele Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang kan opzeggen indien de maximale waarde is bereikt. Het is vanuit aanbestedingsrechtelijk oogpunt uiteraard begrijpelijk dat er een maximum aan de Raamovereenkomst wordt gesteld, maar als de Raamovereenkomst is ‘volgelopen’ moet er voor vervolgoopdrachten opnieuw worden aanbesteed. Welk doel wordt beoogd met onderdeel 1.4 Aanbestedingsdocument en artikel 4.4 van de Raamovereenkomst? Opdrachtnemer wil graag investeren in de samenwerking met BUAS, maar door de constructie die nu voorligt kan BUAS eenzijdig het drempelbedrag overschrijden en vervolgens de hele samenwerking opzeggen, terwijl artikel 4.4. ook vermeldt dat BUAS dan geen vergoeding hoeft te betalen. Dit kan kwalitatief beperkend zijn.
-----	--	---

Antwoord	Paragraaf 1.4 Aanbestedingsdocument: De geraamde totale opdrachtwaarde (inclusief opties en optie jaren) is vastgesteld op € 900.000,- excl. BTW. Echter bouwt BUas extra ruimte in door het maximale bedrag van de raamovereenkomst vast te stellen op € 1.000.000,- excl. BTW. Artikel 4.4 Raamovereenkomst: Met dit artikel kan de overeenkomst worden ontbonden als de € 1.000.000,- excl. BTW is “volgelopen”. Zie Hof van Justitie op 19 december 2018 (zaak C-216/17, ECLI:EU:C:2018:1034). BUas en Opdrachtnemer zullen gedurende de looptijd gesprekken voeren om dit te monitoren. Hiernaast kan er op dat moment gekeken worden of er een beroep op de artikelen 2.163a t/m 2.163g Aanbestedingswet kan worden gedaan om het maximum te verhogen. Lopende opdrachten zullen niet tussentijds worden beëindigd als daar geen aanleiding toe is. Het gaat hier vooral om offerteaanvragen voor extra opdrachten.	
----------	--	--

17.	2.2 Nadere gunning	In dit onderdeel staat dat bij een Nadere gunning van een Nadere overeenkomst uitsluitend de tarieven zoals ingediend bij inschrijving kunnen worden gehanteerd. Opdrachtnemer neemt aan dat het dan wel gaat om de geïndexeerde tarieven conform artikel 6.2 van de Raamovereenkomst. Is die aanname correct?
Antwoord	Correct. De tarieven die op dat moment van toepassing zijn.	

18.	4.2 Geschiktheidseisen	Opdrachtgever maakt gebruik van een eigen, uitgebreid informatiebeveiligingssysteem, certificerings en borgingsaanpak die jaarlijks zowel intern en door een externe organisatie getoetst wordt. Hier onder vallen o.a. organisatorische en technische maatregelen, uitgebreide swimminglanes (geborde
-----	------------------------	---

		processen) welke geauditeerd gevolgd worden door medewerkers en technische maatregelen. Dit beveiligingssysteem is en wordt door andere (vergelijkbare) instellingen bij vergelijkbare projecten geaccepteerd. Gaat BUAS akkoord met dit informatiebeveiligingssysteem. Opdrachtgever kan op aanvraag inzicht geven in alle facetten hiervan.
Antwoord	Inschrijver kan de gelijkwaardigheid aantonen door middel van een beschrijving van de hoofdlijnen van het informatiebeveiligingssysteem (op maximaal twee A4) waarbij wordt aangetoond dat het systeem minimaal gelijkwaardig is aan de elementen van ISO 27001. Zie paragraaf 4.2.3 Aanbestedingsdocument.	

19.	Bijlage 4 Programma van Eisen – punt 16	Kunt u deze wens verduidelijken? Hoe bedoelt BUAS dat specifiek in relatie tot de term “herconfiguratie”
Antwoord	Relatiegegevens moeten kunnen worden gedeeld met collega docenten zonder (BUAs) CRM Dynamics licentie. Voor studenten wenst BUAs wel een overzicht te kunnen genereren van de relaties van de betreffende academie (rekening houdend met de AVG). Bedrijven hoeven enkel hun eigen gegevens te kunnen inzien, aanpassen/beheren (eis 17).	

20.	Bijlage 4 Programma van Eisen – punt 55	U stelt: “De herconfiguratie ondersteunt archivering, met gebruikmaking van bewaartermijnen (Selectielijst Hogescholen; laatste versie).” Kunt u verduidelijken of dit over archivering van documenten of records gaat?
Antwoord	Dit gaat om documenten, benoemd in de genoemde Selectielijst hogescholen, waar van toepassing.	

21.	Bijlage 4 Programma van Eisen – punt 57	U stelt: “Er kan een keuze gemaakt worden uit zowel een eigen archief van BUAs (optie Integratie SharePoint), als de archieffunctionaliteit vanuit de herconfiguratie” In de optiek van opdrachtnemer is er sprake van een conflict tussen het aanbestedingsdocument en de functionele eisen. Kan BUAS dit verduidelijken? Kunt u een voorkeur uitspreken? Is het wenselijk dat opdrachtnemer dit voorziet van een keuze of advies, los van de vermelding (SharePoint als (toekomstige) optie) in het aanbestedingsdocument?
Antwoord	Ter verduidelijking: Met ‘de archieffunctionaliteit vanuit de herconfiguratie’ wordt bedoeld archivering in het Native systeem (CRM).	

22.	Bijlage 4 Programma van Eisen – punt 59	Is het wenselijk om voor de student bij de betreffende stage meerdere reisbewegingen vast te kunnen leggen?
Antwoord	Alleen als er landsgrenzen worden overschreden. Het gaat om (buitenlandse) reisbestemming(en). Waar bevindt een student zich tijdens de stage periode. Het zou handig zijn als studenten na registratie van stage in CRM een melding krijgen over de voorbereidingen voor een bepaald land/regio waar zij heen gaan.	

23.	Bijlage 4 Programma van Eisen – punt 60	Heeft BUAS een voorkeur over hoe dit uitgevraagd dient te worden? Via de mail, een officieel formulier, portaal? Is het wenselijk dat opdrachtnemer dit voorziet van een keuze of advies?
Antwoord	Voorkeur verdient wat BUAs betreft om dit binnen het systeem digitaal te kunnen vormgeven, al dan niet middels een portaal. Inschrijver staat het vrij hier een advies in te	

	geven. Uniformiteit in de manier waarop informatie bij studenten wordt opgevraagd is hierin gewenst.
--	--

24.	Bijlage 5 Programma van wensen	Er geldt een maximum aantal pagina's van 17 voor de uitwerking van de wensen. Kunt u bevestigen dat een voorblad en inhoudsopgave van het document niet meetellen voor het maximum aantal pagina's?
-----	--------------------------------	---

Antwoord	Akkoord, bij deze bevestigd.
----------	------------------------------

25.	Bijlage 5 Programma van wensen	Er geldt een maximum aantal pagina's van 17 voor de uitwerking van de wensen. Gezien de aard van de wensen is vaak een visuele een toelichting met afbeeldingen, tabellen etc. wenselijk. Bijvoorbeeld bij beschrijving van workflows. Dit neemt echter meer ruimte in beslag. Uiteraard doet Inschrijver haar uiterste best om het geheel beknopt te beantwoorden. Om alle wensen voldoende te kunnen omschrijven wil Inschrijver u verzoeken het aantal pagina's te verruimen naar 25 pagina's. Gaat u hiermee akkoord?
-----	--------------------------------	---

Antwoord	Akkoord met 25 pagina's.
----------	--------------------------

26.	Aanbestedingsdocument Herconfiguratie 1.2.2 Gewenste situatie	Het migreren en importeren van gegevens. Er wordt ook aangegeven dat er sprake is van datavervuiling. Zorgt BUas zelf voor de opschoning in hun huidige systeem zodat wij een schone import/migratie kunnen uitvoeren?
-----	---	--

Antwoord	Opschoning is een taak van BUas zelf.
----------	---------------------------------------

27.	Bijlage 4 Programma van Eisen, Deel 1 Functionaliteiten, eis 9	Een herconfiguratie kan ervoor zorgen dat het datamodel wordt aangepast. In hoeverre moet alle data dan nog kunnen worden overgezet? Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen?
-----	--	--

Antwoord	Dit is een kwestie van tijdens de implementatie gezamenlijk bepalen om welke data het gaat en hoe deze wordt behandeld. Voorkeur is hergebruik van data tenzij.
----------	---

28.	Aanbestedingsdocument Herconfiguratie 1.2.2 Gewenste situatie integratie	Er worden eisen gesteld over archivering, maar MS SharePoint wordt nu nog gezien als optionele koppeling onder het kopje integratie. Kan Inschrijver er vanuit gaan dat SharePoint voor archivering kan worden ingezet? Zo niet, kunt u aangeven op welke manier u archivering voor ogen ziet?
-----	--	--

Antwoord	Zie ook vraag en antwoord 21 – Aanbestedingsdocument.
----------	---

29.	Aanbestedingsdocument 1.2.2 gewenste situatie – kopje gebruikers	Kunt u aangeven hoe u een 'gebruiker' aanmerkt in CRM? Zijn dit uitsluitend personen die in kunnen loggen in de CRM oplossing? Of zijn bijvoorbeeld studenten/externen die de portal gebruiken ook gebruikers. Beschikken de Externen/Studenten ook over een licentie van Dynamcis.
-----	--	---

Antwoord	Zie de tabel op pagina 10 – Aanbestedingsdocument voor de initiële definitie van gebruiker, in de eerste kerncompetentie waren al deze gebruikersgroepen mee genomen.
----------	---

	In de rectificatie krijgen nu enkel de Placement coördinatoren en University coaches een licentie. Uitgangspunt voor de toekomst is dat 'incidentele gebruikers' (externen/studenten) zonder licentie (zo mogelijk) basale (beperkte) toegang tot relevante gegevens kunnen hebben t.b.v. inzien en evt. aanvullen/aanpassen.	
30.	Aanbestedingsdocument 1.2.1. en 1.2.2. - situatieschetsen	Is het een bewuste keuze om gebruik te maken van mailchimp en niet direct al van de marketingmodule van Dynamics? Kunt u uw overwegingen op dit gebied met ons delen?
Antwoord	Overweging om te kiezen voor Mailchimp is destijds het laagdrempelig gebruiksgemak en zijn de beperkte kosten van Mailchimp geweest.	
31.	Aanbestedingsdocument 3.23.1 en de bijlagen 7 & 8	Wat betreft de 'proefopdracht'. Mag Inschrijver aannemen dat vanwege de complexiteit te koppelen applicaties zoals Osiris buiten de proefopdracht vallen? Zo niet, kunt u aangeven wat u op dit gebied verwacht in de proefopdracht?
Antwoord	Correct, koppelingen vallen buiten de proef opdracht.	
32.	Aanbestedingsdocument 3.23.1 en de bijlagen 7 & 8	Conform de planning in het aanbestedingsdocument start de proefopdracht op 18 april. De voorlopige gunning vindt plaats op 17 mei, dient de proefopdracht dan ook gereed te zijn? De periode omvat slechts 4 werkweken, waarin zowel de opdracht moet worden uitgevoerd, een plan moet worden opgesteld en een presentatie van de proefopdracht moet worden gedaan. De verhouding tussen de omvang van de proefopdracht en de periode lijkt niet in verhouding. Bent u bereid dit aan te passen?
Antwoord	Zoals aangegeven in het aanbestedingsdocument (paragraaf 3.23.1) kan de planning voor de proef opdracht worden aangepast. Graag ontvangen we van inschrijver een reëel voorstel voor de doorlooptijd voor de proef opdracht.	
33.	Bijlage 4 Programma van eisen, Deel 1 Functionaliteiten, eis 8 / Bijlage 5 Programma van wensen: Wens 1	Er wordt gesproken over tientallen verschillende processen en 'modeleren en configureren van workflows'. Kunt u verduidelijken wat een proces/workflow precies inhoudt/omvat? Kunt u daarnaast een voorbeeld aanleveren? Een voorbeeld geeft Inschrijvers een beter beeld van de werkzaamheden die op dit gebied verwacht worden.
Antwoord	In bijlage 7 en 8 geeft BUAs inzicht in voorbeeld workflows. Echter wordt van inschrijver, en straks van opdrachtnemer, verwacht dat hij dit kan modeleren/configureren in CRM Dynamics waarbij diverse verschillende processen waar nodig met elkaar integreren (procesvarianten).	
34.	Bijlage 4 Programma van eisen, Deel 1 Functionaliteiten, eis 28	Er wordt gesproken over het toegang geven van externen om stagevacatures te beheren. Gaat het hier om een portal of om toegang tot Dynamics zelf? Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen?
Antwoord	Gaat hier expliciet niet om directe toegang tot CRM Dynamics (backoffice) zelf. Of dat dan middels portaal wordt gerealiseerd of anderszins is aan de inschrijver om te adviseren.	
35.	Bijlage 5 Programma van wensen: Wens 5	Wens 5 heeft betrekking op productontwikkeling. Er wordt gesproken over doorontwikkeling van het te implementeren product en de roadmap van ontwikkeling en implementatie van nieuwe functionaliteiten. De door u omschreven wens betreft

		een product en niet zozeer een oplossing als Dynamics CRM. Kunt u verduidelijken hoe BUAs dit ziet en wat u wenst terug te zien in de beschrijving?
Antwoord	Lees in plaats van product, inzichten in productconfiguratie van CRM Dynamics en evt. andere in te zetten product(onderdel)en (van MS) en/of diensten.	
36.	Aanbestedingsdocument 4.2.2 – kerncompetentie 1	De door u gestelde Kerncompetentie is zeer gedetailleerd een bestaat uit een groot aantal zeer specifieke aspecten, waardoor deze voor veel Inschrijvers niet of nauwelijks in te vullen is. Het aantal referenten die aan al deze zeer specifieke aspecten voldoet is minimaal of wellicht zelfs niet vindbaar. Inschrijver wil u daarom verzoeken om de aspecten te verdelen over meerdere kerncompetenties, zodat Inschrijver met 2 of 3 referenten aan alle aspecten kan voldoen. Gaat u hiermee akkoord?
Antwoord	Zie algemene mededeling/rectificatie.	
37.	Aanbestedingsdocument 4.2.2 – kerncompetentie 1	U vraagt ervaring met CRM Dynamics voor minimaal 4000 gebruikers. Inschrijver heeft diverse klanten in (semi-)overheidsorganisaties die aan passen binnen de kerncompetentie, met uitzondering van het aantal gebruikers. Dit komt doordat in onze oplossing alleen medewerkers als gebruikers geteld worden, studenten/externen etc. vallen hier niet onder. Bent u bereid de kerncompetentie aan te passen, zodat deze in lijn is met het aantal medewerkers van BUAs?
Antwoord	Zie algemene mededeling/rectificatie.	
38.	Aanbestedingsdocument, 1.2.1 Aanleiding en huidige situatie/1.2.2 Gewenste situatie	Het is voor Inschrijver vrij lastig om op basis van een papieren beschrijving een voorstelling van uw omgeving te maken. Daardoor bestaat de mogelijkheid dat de verwachtingen van BUAs en Inschrijver niet in lijn zijn. Is BUAs bereid om een demonstratieronde in te voegen, waarbij de huidige omgeving aan potentiële Inschrijvers wordt gedemonstreerd?
Antwoord	Zie algemene mededeling/rectificatie.	
39.	Bijlage 5 Programma van wensen: Wens 4	Bij paragraaf 2b vraagt u het volgende te beschrijven: Globale inschatting scope (wat behoort wel en expliciet niet bij oplevering project). Het is niet gebruikelijk dat Inschrijver de scope van het project bepaald. De scope van het project is in onze optiek de basis van de opdracht en wordt door BUAs gedefinieerd. Wanneer Inschrijvers een scope in de implementatie moeten aangeven, krijgt u bovendien waarschijnlijk van alle aanbieders een verschillend verhaald, waardoor vergelijking in de beoordeling zeer lastig wordt. Kunt u verduidelijken wat u wenst terug te zien in onderdeel 2b, zodat alle Inschrijvers hier hetzelfde beeld bij hebben?
Antwoord	In het aanbestedingsdocument (paragraaf 1.2.) en het programma van eisen heeft BUAs aangegeven wat er allemaal wel en niet tot de scope behoort. In wens 4, onderdeel 2b	

	verwacht BUas dat inschrijver eventuele toevoegingen/verduidelijkingen hierin geeft boven op het geëiste.	
40.	Teamsamenstelling BUas	Kunt u aangeven welke rollen en bijbehorende capaciteit vanuit BUas beschikbaar zijn voor de uitvoering van dit project? Kunt u daarbij ook aangeven welke werkzaamheden (ontwerp, inrichting, aanpassingen, testen, documentatie, trainingen, etc.) u verwacht zelf te kunnen (en willen) doen in het project teneinde de kosten zo laag mogelijk te houden en uw onafhankelijkheid van ons als inschrijver te maximaliseren?
Antwoord	Zie vraag en antwoord 9 – Aanbestedingsdocument, net als Beheer en onderhoud op pagina 10 – Aanbestedingsdocument.	
41.	paragraaf 4.2.3 - ISO9001	U geeft in paragraaf 4.2.3 aan dat u van Inschrijvers vereist dat ze voldoen aan ISO27001 of gelijkwaardig, gericht op informatiebeveiliging. We missen hier daarnaast het vereiste om ook te voldoen aan ISO9001 dat specifiek is gericht op kwaliteitsborging. Gezien de aard van de opdracht, lijkt dit een omissie. Is dit vereiste hier bewust niet benoemd? Welke eisen (en aantoonbaarheid) stelt u op het gebied van kwaliteitsborging aan de geboden oplossing en de inschrijver?
Antwoord	BUas heeft ISO9001 niet als geschiktheidseis gesteld en is niet voornemens om dit toe te voegen aan de aanbesteding. In de Service Level Agreement (wens 3) kan inschrijver invulling geven prestatie indicatoren en kwaliteitseisen.	
42.	Generieke integratie	Op pagina 8 schetst u de gewenste situatie. Hierin is een 'Generieke BUas integratie systeem' opgenomen alsmede een 'CRM Connect Dynamics - generiek' component. Begrijpen we goed dat het 'Generieke BUas integratie systeem' een bestaande oplossing is die behouden moet blijven en buiten de scope van dit project valt? Kunt u meer informatie geven over de hier gebruikte technologie? Kunt u aangeven waarom u daarnaast nog een 'CRM Connect Dynamics - generiek' module o.i.d. verwacht binnen de D365-omgeving? Welke eisen stelt u hieraan?
Antwoord	Het generieke zit voornamelijk in het standaardiseren van integratiemethodiek van al onze integraties. Een daadwerkelijke 'tool' laag is nog niet daadwerkelijk aanwezig. De schematische weergave van CRM Dynamics is UI technisch verdeeld in een 'generieke' dataverzameling en drie specifiek benaderbare dataverzamelingen (tabs) specifiek voor de drie huidige in CRM Dynamics ondergebrachte (hoofd)processen (stage, alumni, partner exchange). Er is geen sprake van een separate 'module' binnen Dynamics.	
43.	PVE 16	Wat bedoelt u precies met deze eis? Kunt u dit nader toelichten, wellicht met een voorbeeld? "Relatiegegevens zijn te delen met niet gebruikers vanuit de herconfiguratie."
Antwoord	Zie vraag en antwoord 19 - Aanbestedingsdocument.	
44.	Self-service voor studenten en stagebedrijven	We nemen aan dat het een vereiste is dat studenten en stagebedrijven via een self-service functie de

		mogelijkheid hebben om hun stappen in de aangeleverde processen uit te voeren en dat zij geen directe toegang tot de CRM-omgeving krijgen. Klopt die aanname? Zo ja, in hoeverre moeten we hier integreren met een bestaande website / portaal? Of is het de bedoeling dit volledig te vervangen tijdens dit project?
Antwoord	Correct. Er is geen bestaande website of portaal. Direct CRM Dynamics gerelateerd is de wens om dit geheel te vervangen.	
45.	Omgeving	Gaat u ervan uit dat de bestaande omgeving van de huidige leverancier geheel wordt uitgefaseerd en dat er in dit project dus een hele nieuwe omgeving wordt geïmplementeerd? En dat er (buiten de dataconversie) geen afhankelijkheden zijn van de bestaande oplossing en leverancier?
Antwoord	Correct. Enige voorwaarde is gebruik van de huidige BUas CRM Dynamics omgeving, licenties en hosting in onze BUas Azure tenant – achter Surfconext. Zie vraag en antwoord 5 - Aanbestedingsdocument.	
46.	CDP	Op pagina 8 schetst u de gewenste situatie met daarbij specifiek voor Alumni ook een Customer Data Platform. a) Klopt het dat u dit nu nog niet in gebruik heeft? b) Kunnen we aannemen dat u hiervoor gebruik wilt maken van de module "Customer Insights: Data" binnen Dynamics365? c) Klopt het dat dit geen onderdeel is van de initiële uitvraag (want geen 'stages')?
Antwoord	a) Een CDP wel in gebruik, maar integratie is een (mogelijk) later project. b) Dat is nu nog geen punt van discussie. Zie a) c) Klopt.	
47.	Huidige datamodel	Voor het goed kunnen inschatten van de complexiteit en benodigde werkzaamheden voor bijvoorbeeld dataconversie en het koppelen met externe systemen, zouden we graag inzicht krijgen in de datastructuur van de huidige omgeving en de scope van de huidige (Scribe-)koppeling. Zou u deze informatie aanvullend kunnen verstrekken?
Antwoord	Zie ook vraag en antwoord 27 en 50 – Aanbestedingsdocument.	
48.	ISO27701	U geeft in paragraaf 4.2.3 aan dat u van Inschrijvers vereist dat ze voldoen aan ISO27001 of gelijkwaardig, gericht op informatiebeveiliging. We missen hier daarnaast het vereiste om ook te voldoen aan ISO27701 dat specifiek is gericht op privacy. Gezien de aard van de opdracht en de informatie waarmee gewerkt wordt, lijkt dit een ommissie. Is dit vereiste hier bewust niet benoemd? Welke eisen (en aantoonbaarheid) stelt u op het gebied van privacy aan de geboden oplossing en de inschrijver?
Antwoord	BUas heeft ISO27701 niet als geschiktheidseis gesteld en is niet voornemens om dit toe te voegen aan de aanbesteding. Zie voor de eisen – programma van eisen deel 2 – o.a. eis 31 t/m 35 over beveiliging. Hiernaast zal een geheimhoudingsovereenkomst worden afgesloten.	

49.	Aanbestedingsdocument	In paragraaf 1.2.1 wordt gesproken over een voor geconfigureerde inrichtingstemplate. Is intellectueel eigendom van het template in beheer van BUAs? Mocht dat niet het geval zijn, moet het inrichtingstemplate dan behouden blijven? Dat zou een blijvende relatie met de huidige leverancier van het inrichtingstemplate betekenen.
Antwoord	De template hoeft niet behouden te blijven. Zie vraag en antwoord 5 en 49 - Aanbestedingsdocument.	
50.	Aanbestedingsdocument	In paragraaf 1.0.1 wordt bij de knelpunten gesproken over Geen data integratie maar data uitwisseling. Kan BUAs aangeven hoe deze data uitwisseling momenteel via Scribe is opgebouwd?
Antwoord	SQL query op Osiris – levert een Excel dump – deze wordt geplaatst op een FTP server, externe Scribe omgeving haalt die op en verbouwd naar CRM Dynamics – import in BUAs omgeving.	
51.	Aanbestedingsdocument	Uit de beschrijving van de huidige en toekomstige situatie wordt niet duidelijk of CRM Dynamics nu gebruikt wordt als on-premise omgeving of in de Microsoft Cloud. Kan BUAs toelichten of de huidige omgeving in de Microsoft Cloud staat, op andere wijze gehost is of op eigen servers is geïnstalleerd (onpremise). Indien de huidige omgeving niet in de Microsoft Cloud staat, gaat BUAs dan akkoord met de Microsoft Cloud voor de toekomstige situatie?
Antwoord	Momenteel staat CRM Dynamics in de Azure tenant van BUAs (Microsoft Cloud).	
52.	Aanbestedingsdocument	In paragraaf 4.2.2 wordt gevraagd naar een referentie met een vergelijkbaar project met minimaal 4.000 gebruikers en een projectwaarde van minimaal EUR 100.000,-. Wij hebben ruime ervaring met implementaties bij (semi-)overheidsorganisaties met verschillende Microsoft Dynamics producten, ruim boven de gestelde projectwaarde. Echter hebben deze organisaties allen geen 4.000 gebruikers. Is BUAs bereid referenties bij bij (semi-)overheidsorganisaties met verschillende Microsoft Dynamics producten te accepteren die minder dan 4.000 gebruikers hebben?
Antwoord	Zie algemene mededeling/rectificatie.	
53.	Aanbestedingsdocument	In paragraaf 4.2.2 wordt gevraagd naar een referentie waarbij de processen die BUAs wil inrichten reeds zijn geïmplementeerd. Wij hebben ruime ervaring met implementaties bij (semi-)overheidsorganisaties met verschillende Microsoft Dynamics producten, maar beschikken niet over een referent waarbij al deze onderdelen zijn ingericht. Is BUAs bereid referenties bij bij (semi-)overheidsorganisaties met verschillende Microsoft Dynamics producten te accepteren waarbij niet al deze onderdelen zijn geïmplementeerd?
Antwoord	Zie algemene mededeling/rectificatie.	

Onderdeel B: Tekstvoorstellen concept Overeenkomst en Inkoopvoorwaarden			
Nr.	Artikel/nummer in concept Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst	Vraag/ Reden van bezwaar	Voorstel van inschrijver (tekstsuggestie)
1.	Artikel 2.1 Raamovereenkomst	Aan het einde van de eerste paragraaf van artikel 2.1 lijkt de tekst waaruit de opdracht in hoofdlijnen uit bestaat te zijn weggevallen. Opdrachtnemer verzoekt dit aan te vullen.	
Antwoord	Zie de aanvulling in de nieuw gepubliceerde concept overeenkomst.		
2.	Artikel 2.1 Raamovereenkomst	In de tweede paragraaf van artikel 2.1 staat opgenomen dat Opdrachtnemer verplicht is een Nadere offerte voor een Nadere overeenkomst uit te brengen die niet minder gunstig mag zijn dan de Inschrijving. Opdrachtnemer verzoekt daarin te verduidelijken dat deze eis geldt voor Nadere Overeenkomsten zolang de initiële duur van de Raamovereenkomst nog niet voorbij is en dat het gaat om geïndexeerde bedragen, ervan uitgaand dat beide partijen de indexatie realistisch vinden. Zie ook de vraag t.a.v. artikel 6.2 van de Raamovereenkomst.	
Antwoord	Bij deze (nogmaals) bevestigd dat de prijzen kunnen worden geïndexeerd conform artikel 6 uit de raamovereenkomst gedurende de looptijd en deze van toepassing zijn op de nadere overeenkomsten.		
3.	Artikel 2.4 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer stelt voor deze bepaling niet op te nemen. Zie ook hetgeen is opgemerkt t.a.v. onderdeel 1.4 van het Aanbestedingsdocument.	
Antwoord	Aanbestedende dienst ziet niet in waarom het artikel niet van toepassing zou moeten zijn. Deze overeenkomst prevaleert boven het aanbestedingsdocument. Verder is dit een standaard artikel uit de ARBIT concept overeenkomst.		
4.	Artikel 3.3 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer stelt voor deze bepaling niet op te nemen. In artikel 3.1 staat nadrukkelijk vermeld dat de contactpersonen partijen kunnen binden. De bepaling dat op dit punt van de algemene voorwaarden wordt afgeweken is hiermee tegenstrijdig.	
Antwoord	De genoemde contactpersonen in artikel 3.1 worden niet gebonden, dit zijn enkel de personen die de contacten onderhouden tijdens de uitvoering.		
5.	Artikel 4.3 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer kan zich vinden in deze bepaling, maar gaat er daarbij wel vanuit dat de bedragen telkens geïndexeerd worden; zie ook de opmerkingen t.a.v. onderdeel 2.2 Aanbestedingsdocument en artikel 6.2 van de Raamovereenkomst	
Antwoord	Bij deze bevestigd. De bedragen worden geïndexeerd zoals aangegeven in artikel 6 van de raamovereenkomst.		

6.	Artikel 4.4 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer kan dit artikel niet plaatsen. Waarom zou Opdrachtgever de gehele Raamovereenkomsten (en de Nadere overeenkomsten?) mogen opzeggen als de maximale waarde is bereikt? Welke ratio ligt hieraan ten grondslag en welk doel beoogt de Opdrachtgever hiermee te bereiken? Opdrachtnemer stelt voor dit artikel te verwijderen. Artikel 30 ARBIT geeft de Opdrachtgever al ruime mogelijkheden tot ontbinding en opzegging. Zie ook de opmerkingen t.a.v. onderdeel 1.4 van het Aanbestedingsdocument.	
Antwoord	Zie vraag en antwoord 16 – Aanbestedingsdocument.		
7.	Artikel 4.6 Raamovereenkomst	Zie de opmerkingen t.a.v. onderdeel 1.5 Aanbestedingsdocument	
Antwoord	Zie vraag en antwoord 15 – Aanbestedingsdocumenten.		
8.	Artikel 5 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer stelt voor de periode van 10 dagen te verruimen. Het is in het belang van beide partijen dat kwaliteit en gedegen informatie uitwisseling leidend zijn binnen de samenwerking	Voorstel opdrachtnemer: 15 werkdagen
Antwoord	Akkoord met de aanpassing.		
9.	Artikel 6.1 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer stelt voor de termijn iets soepeler te formuleren. Het is goed mogelijk dat partijen niet binnen 10 dagen met elkaar tot overeenstemming komen, bijvoorbeeld omdat er nog overleg plaats vindt over hetgeen exact wordt uitgevraagd. Opdrachtnemer ziet dit traject als een samenwerking om BUAS ook echt verder te helpen en wil graag zorgvuldig een offerte uitbrengen.	
Antwoord	Aanbestedende dienst gaat ervanuit dat u artikel 5.1 bedoelt. Zie ook vraag en antwoord 8 – Overeenkomst.		
10.	Artikel 6.2 Raamovereenkomst	Dit artikel geeft aan Opdrachtnemer het recht te indexeren. Gelet op de potentieel lange looptijd van de Raamovereenkomst en eventuele Nadere overeenkomsten is die mogelijkheid van belang voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt dan ook voor alleen de eerste alinea van dit artikel op te nemen en de rest te laten vervallen. Kleine foutjes of kleine overschrijdingen van termijnen zouden niet hoeven te leiden tot het verval van de mogelijkheid te indexeren. Het gedeelte over de prijsverlaging is verder erg onduidelijk.	
Antwoord	Niet akkoord. Als opdrachtnemer te laat is met de indexering zal er in alle redelijkheid worden gekeken naar het voorstel. De zin over de prijsverlaging is verduidelijkt.		
11.	Artikel 6.3 Raamovereenkomst	Opdrachtnemer stelt voor dit artikel te laten vervallen. Indien BUAS BTW dient te betalen is	

		dat zo. De BTW hoort niet voor rekening van Opdrachtnemer te komen.	
Antwoord	Akkoord.		

12.	Nadere overeenkomst algemeen	In deze overeenkomst is een aantal opties nog opengelaten. Partijen zullen hier bij het aangaan van een Nadere overeenkomst over overleggen en die in onderling overleg invullen.	
Antwoord	Correct.		

13.	Artikel 5.1 Nadere overeenkomst	Opdrachtnemer stelt voor de tweede zin met de vermelding van fatale termijnen te verwijderen. De derde zin maakt ook al duidelijk dat hoe dan ook niet bedoeld is een fatale termijn overeen te komen.	
Antwoord	Akkoord met de aanpassing.		

14.	Raamcontract 4.1	U schrijft "Het gebruiksrecht van de geïmplementeerde producten is voor onbepaalde tijd". Wij nemen aan dat dit geen betrekking heeft op de Microsoft-licenties die gebruikt worden. Deze koopt u namelijk in via SURF (toch?). Klopt het dus dat deze bepaling alleen betrekking heeft op door onszelf ontwikkelde producten? En dat u hiermee bedoelt dat bij beëindiging van de samenwerking, alle functionaliteit die op dat moment in gebruik is, moet blijven werken (maar dat u geen product updates meer ontvangt).	
Antwoord	Zie vraag en antwoord 15 – Aanbestedingsdocumenten. Zie de aanpassing in de overeenkomst. Het klopt dat dit niet de Microsoft-licenties betreffen (deze worden inderdaad ingekocht via SURF), maar de door inschrijver ontwikkelde producten.		

Nr.	Artikel/nummer in Inkoopvoorwaarden ARBIT-22	Vraag/ Reden van bezwaar	Voorstel van inschrijver (tekstsuggestie)
1.	algemeen	In de ARBIT is niet opgenomen om wat voor verbintenis tussen partijen het gaat. In de branche is het gebruikelijk dat IT-leveranciers werken op grond van een inspanningsverbintenis.	Opdrachtnemer verzoekt daarom om met betrekking tot de te leveren Prestatie op te nemen dat: 'Opdrachtnemer zich naar beste kunnen zal inspannen om de dienstverlening en Prestatie te leveren'.
Antwoord	Niet akkoord. BUas wil ook bepaalde garanties van opdrachtnemer.		

2.	Artikel 8	In artikel 8.1 sub a ARBIT is opgenomen dat de IE rechten met betrekking tot een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardig (maatwerk), worden	Opdrachtnemer vraagt om enkel met betrekking tot artikel 8.1 sub a ARBIT het volgende aanvullend op te nemen: - 'Het is opdrachtgever slechts toegestaan om de Prestatie enkel en alleen te gebruiken binnen de kaders van haar eigen interne bedrijfsvoering. Opdrachtgever mag de software uitdrukkelijk niet vermarkten, exploiteren, verkopen, verhuren, aanbieden, licentiëren of op welke manier dan ook ter beschikking stellen aan derden.'
----	-----------	--	--

		overgedragen aan opdrachtgever.	- 'Indien opdrachtgever aanpassingen verricht aan (een onderdeel van) de Prestatie waarop Opdrachtgever de IE rechten heeft verkregen conform artikel 8.1 sub a ARBIT vervalt vanaf het moment dat Opdrachtgever dergelijke handelingen verricht- voor zover van toepassing - iedere vorm van garantie, conformiteit en/of aanspraak van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer met betrekking tot (dat onderdeel van) de Prestatie. Opdrachtnemer zal vanaf dat moment geen enkele verplichting hebben jegens Opdrachtgever met betrekking tot (dat onderdeel van) de Prestatie. - 'Er zijn geen beperkingen voor het gebruik van de Prestatie door Opdrachtnemer voor welk doel en in welke vorm dan ook.
Antwoord	Akkoord om de eerste twee aanvullingen over te nemen. Waarbij BUas de nuancering wil toevoegen dat bij de tweede aanvulling dit enkel eigenhandige diepgaande aanpassingen/complexere functioneel-technische beheertaken, wijzigingen en uitbreidingen betreffen aan de oplossing zonder medeweten van de Opdrachtnemer. Dit betreffen geen eenvoudige functionele beheertaken. Uit de laatste zin kan BUas niet opmaken wat inschrijver bedoelt. Kan inschrijver de achterliggende gedachte van deze toevoeging toelichten?		
3.	Artikel 11.1/16	Opdrachtnemer verzoekt om nadere afspraken te maken met Opdrachtgever met betrekking tot de betaling waarbij vooraf en gedurende de implementatie van de te leveren Prestatie een deel van de vergoeding voor de Prestatie door opdrachtgever wordt betaald. Dit conform artikel 16 ARBIT.	
Antwoord	Aanbestedende dienst heeft in het programma van eisen een betaalschema en manier van acceptatie voorgesteld. Zie eis 49 – deel 2.		
4.	Artikel 11	Opdrachtnemer verzoekt om, zoals gebruikelijk, in aanvulling op artikel 11 ARBIT een acceptatieprocedure overeen te komen met betrekking tot de acceptatie van de Prestatie.	
Antwoord	Aanbestedende dienst heeft in het programma van eisen een betaalschema en manier van acceptatie voorgesteld. Zie eis 49 – deel 2.		
5.	Artikel 59.7	Indien er sprake zou zijn van maatwerkapparatuur is artikel 59 ARBIT van toepassing voor wat betreft de acceptatie daarvan. In artikel 59.7 ARBIT is opgenomen dat wanneer BUAS na de tweede acceptatietest opnieuw de Maatwerkprogrammatuur afkeurt opdrachtnemer direct verzuim zou zijn. Dit is een onredelijke zware eis. Opdrachtnemer stelt daarom voor om het verzuim gevolg volledig weg te halen en de normale route van ingebrekestelling en nakoming te volgen.	
Antwoord	Zoals in artikel 9.4 concept overeenkomst aangegeven is dit artikel niet van toepassing.		
6.	Artikel 26	Er is geen aansprakelijkheidsbeperking opgenomen met betrekking tot	Daarom verzoekt opdrachtnemer om in artikel 26.1 het volgende toe te voegen: 'De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen,

		schade op grond van onrechtmatige daad.	daaronder begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade zoals in dit artikel uitgewerkt en beperkt. De in dit artikel opgenomen uitwerking en beperking van aansprakelijkheid geldt voor alle aansprakelijkheid op welke rechtsgrond dan ook'.
Antwoord	Dat is een (uit de wet voortvloeiende) schadegrond waarvan Aanbestedende dienst de aansprakelijkheid niet gaat beperken. Als er sprake is van een onrechtmatige daad, dan is degene die verantwoordelijk is voor deze onrechtmatige daad onverkort en onbeperkt aansprakelijk. Een onrechtmatige daad is heel wat anders dan een tekortkoming in de nakoming van de afspraken die partijen hebben gemaakt (wanprestatie).		

7.	Artikel 26	In artikel 26 ARBIT is geen bepaling opgenomen die ziet op het beperken van de aansprakelijkheid van (rechts)personen waarvan leverancier en diens toeleveranciers zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient, terwijl dit in de IT branche wel gebruikelijk is.	Daarom het verzoek het volgende toe te voegen aan artikel 26: 'het bepaalde in dit artikel (artikel 26 ARBIT) evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten gunste.'
Antwoord	Niet akkoord. De beperking van de aansprakelijkheid in de ARBIT is in de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Eventuele aansprakelijkheid van toeleveranciers is iets dat Opdrachtnemer moet beperken in zijn relatie met de toeleverancier, mede omdat de Opdrachtgever hier geen invloed op heeft. Dit is het bedrijfsrisico van Opdrachtnemer.		

8.	Artikel 26.2	Opdrachtnemer stelt voor het bedrag zoals genoemd in artikel 26.1 ARBIT te beperken tot een bedrag van 500.000 euro. Het gaat om een aanneemsom van maximaal € 1 mio, dan is deze beperking evenwichtig.	
Antwoord	BUas acht dit niet proportioneel. Zie dit nieuwe voorstel: 26.2: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.000.000, - per gebeurtenis en € 2.000.000, - per contractjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.		

9.	Artikel 26.3	Opdrachtnemer stelt voor om aan artikel 26.3 ARBIT toe te voegen dat er in ieder geval een maximum geldt van 500.000 euro. Zie ook de opmerking bij artikel 26.2.	
Antwoord	Er geldt een maximum van € 1.000.000, - per gebeurtenis. Met de term "Vergoeding" wordt het totaal voor de Prestatie overeengekomen Prijs bedoeld. Hierbij wordt gerekend met de periode van 12 maanden.		

10.	Artikel 26.4 sub c	De aansprakelijkheidsbeperking vervalt volledig indien er sprake is van een schending van IE rechten als bedoeld in artikel 8 ARBIT. Dit is een onredelijk beding en brengt niet	
-----	--------------------	--	--

		goed voorzienbare risico's met zich mee. Opdrachtnemer stelt daarom voor om artikel 26.4 sub c te verwijderen.	
Antwoord	Akkoord.		
11.	Artikel 56	In artikel 56 ABRIT staan Fatale termijnen genoemd met betrekking tot de projectfasering. Omdat uit de praktijk blijkt dat projecttermijnen vanwege allerlei uiteenlopende omstandigheden verschoven kunnen worden is het niet redelijk om hier fatale termijnen aan te koppelen. Opdrachtnemer verzoekt daarom de Fatale termijnen uit dit artikel te verwijderen met als gevolg dat de normale route gevolgd wordt van de ingebrekestelling en nakoming.	
Antwoord	Aanvulling op artikel 56: Opdrachtnemer wordt eerst in gebreke gesteld alvorens hij in verzuim treedt.		
12.	Artikel 76.2	In artikel 76.2 ARBIT staan Fatale termijnen genoemd met betrekking tot de Functiehersteltijden en Reactietijden. Dit lijkt niet aan te sluiten op de uiterste inspanningsverplichting zoals genoemd in artikel 76.1 ARBIT Opdrachtnemer verzoekt daarom om de Fatale termijn in artikel 76.2 ARBIT te verwijderen.	
Antwoord	Akkoord, opdrachtnemer wordt eerst in gebreke gesteld alvorens hij in verzuim treedt.		
13.	Artikel 1.9	Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan de definitie in artikel 1.9 toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn?	Gebrek: iedere Storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het Overeengekomen gebruik. Een Gebrek dient reproduceerbaar te zijn om de oorzaak van het Gebrek te kunnen achterhalen en/of het Gebrek te kunnen herstellen.
Antwoord	Indien een gebrek zich voordoet, zal van Opdrachtnemer gevraagd worden om de oorzaak te achterhalen en het gebrek te herstellen. Echter als het niet reproduceerbaar is, maar er wel contractuele afspraken zijn gemaakt over het gebruik van de Prestatie is er nog altijd een gebrek.		
14.	Artikel 12, 12.3 en 12.7	Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is.	Inschrijver stelt voor om ten aanzien van garanties in de Overeenkomst op te nemen: "Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht." Gebreken zullen worden hersteld conform de tussen partijen te sluiten SLA in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de periode van 12 maanden te verkorten naar een maand en voor het overige aan te haken op de SLA, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord	Akkoord om volgende toevoeging op te nemen bij artikel 12: Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer de restpunten na Acceptatie(procedure) voor zijn rekening hersteld binnen 3 maanden. Overige gebreken zullen worden hersteld conform de SLA afspraken. De eerste zin van artikel 12.3. wordt als volgt aangepast; Wederpartij garandeert voor de duur van drie maand na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt.
----------	--

15.	Artikel 12.4 en 72.3	Het aanbrengen van tijdelijke programmaomwegen is een gebruikelijke manier om gebreken tijdelijk te verhelpen en zodoende schade als gevolg van een gebrek te beperken. Als wij voor het aanbrengen van een dergelijke oplossing afhankelijk van u zijn, gaat er niet alleen veel (kostbare) tijd verloren maar ontstaat er mogelijk ook meer schade dan noodzakelijk. Is de voorstelde wijziging akkoord en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?	Derhalve stellen wij voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: "Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Opdrachtnemer worden aangebracht onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om zo spoedig mogelijk te voorzien in een structurele oplossing van een Gebrek."
Antwoord	Akkoord.		

16.	Artikel 14.3 (sub b)	Wij zijn van mening dat het niet redelijk is dat Opdrachtgever, naast een boete, ook nog schadevergoeding zou kunnen vorderen zonder dat het betaalde boetebedrag hiervan afgetrokken wordt (dit gedeelte van de schade wordt dan feitelijk dubbel betaald). Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: "Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven waarom u het redelijk acht om zowel een boete als schade te kunnen vorderen in een voorkomend geval.	Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: "Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding."
Antwoord	Schadevergoedingen zullen alleen worden gevorderd voor zover deze de boete overschrijden.		

17.	Artikel 15.5	Als de klant weigert de betalen, dan zijn wij verplicht om de werkzaamheden te blijven uitvoeren. Wij zijn van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is ons als Opdrachtnemer het wettelijk	Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: ", voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht."
-----	--------------	--	--

		opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht.”. Kunt u hiermee akkoord gaan?	
Antwoord	Toevoeging artikel 15.5: Beide partijen zullen hier in alle redelijkheid mee omgaan. Indien een situatie zich voordoet gaan partijen hierover met elkaar in gesprek.		

18.	Artikel 16	Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op ons vermogen. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Artikel 16 vervalt
Antwoord	Akkoord, zoals ook al in artikel 9.4 aangegeven vervalt dit artikel.		

19.	Artikel 17.5	In artikel 17.5 is een direct opeisbare boete van € 50.000,- per overtreding opgenomen. Deze boete is buiten proportioneel. Bent u bereid de boete bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot € 10.000,- ? Dit doet nog steeds “pijn”. Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal € 10.000,-. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal € 10.000,-.
Antwoord	Opdrachtgever hecht grote waarde aan dit artikel en vindt het voorgestelde bedrag daarom te laag. Het artikel vervalt niet, maar het wordt gehalveerd. Artikel 17.5 wordt als volgt: De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per overtreding.		

Nr.	Artikel/nummer in concept Geheimhoudings-overeenkomst	Vraag/ Reden van bezwaar	Voorstel van inschrijver (tekstsuggestie)
1.	Artikel 5	Opdrachtnemer stelt voor de boete te maximaliseren op € 20.000. Een boete behoort een prikkel tot nakoming te zijn en aan dat doel wordt hierdoor voldaan.	

Antwoord	Zie vraag en antwoord 2 – Geheimhoudingsovereenkomst.		
2.	Artikel 5 Sanctie bepaling	Uiteraard hebben wij er begrip voor dat u zekerheid wenst mbt de geheimhouding van uw vertrouwelijke informatie. Echter, wij zijn van mening dat een boete op dit gebied niet bijdraagt aan een mogelijk partnership tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wij gaan in alle gevallen vertrouwelijk om met de informatie van onze klanten. De in de Geheimhoudingsverklaring omschreven boete is niet gemaximeerd wat een risico oplevert voor Opdrachtnemer. Wij willen u daarom verzoeken de boete te maximeren tot € 25.000,-, waarbij de vermeerdering per dag vervalt. Gaat u hiermee akkoord?	In geval van schending van een van de bepalingen van deze geheimhoudingsovereenkomst is de ontvangende partij aan de bekendmakende partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 25.000 per schending, onverminderd eventuele andere rechten waarin de wet of deze overeenkomst voorziet, zoals het recht op specifieke nakoming of het recht om in plaats van deze boete schadevergoeding te eisen.
Antwoord	Akkoord met voorstel. Opdrachtnemer zal alles in zijn macht doen om de schending zo snel mogelijk op te lossen en spreekt hiervoor een termijn af met Opdrachtgever.		