

1^e nota van inlichtingen

Opdrachtgever	Stichting Nuffic	Datum	08-03-2024
Project	Beheer, onderhoud- en doorontwikkeling Microsoft Dynamics (CRM)		

Mededeling aanbestedende dienst

Het is Nuffic opgevallen dat bijlage 9 alleen de toelichting van de Algemene Rijksvoorwaarden IT-overeenkomsten 2022 ARBIT 2022 bevat. Als bijlage van deze 1^e nota van inlichtingen stuurt Nuffic de correcte bijlage mee.

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Proces	Kunnen we de presentatie in Den Haag in het Engels doen ?
Antwoord	Nee, hier gaat de aanbestedende dienst niet mee akkoord. Nuffic wil de communicatie in het Nederlands laten verlopen. Er kan tijdens de presentatie taalbarrière ontstaan, waardoor zaken anders geïnterpreteerd kunnen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Proces	Naar wie worden facturen vanuit het systeem gestuurd ? En Worden de facturen met een vaste frequentie (maandelijks/kwartaals/jaarlijks) verzonden?
Antwoord	Dynamics 365 wordt gebruikt voor een deel van het factureringsproces. De gegevens voor een factuur worden in Dynamics 365 ingevoerd en vervolgens direct via een koppeling naar het financiële systeem verstuurd. Vanaf daar wordt de daadwerkelijke factuur aan de debiteur verstuurd.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Proces	Wat zijn de functionele kenmerken voor werknemers van onderwijsinstellingen?
Antwoord	Gegevens van medewerkers van onderwijsinstellingen worden vastgelegd in Dynamics 365. Zij zijn één van de doelgroepen van de Dynamics 365 Nuffic omgeving aan wie bijvoorbeeld nieuwsbrieven verstuurd worden. Zij hebben geen toegang tot Dynamics 365 en dus ook geen gebruikersrol.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Proces	Wat zijn de rollen van Nuffic-partners en leveranciers?
Antwoord	Gegevens van Nuffic-partners en leveranciers worden vastgelegd in Dynamics 365. Zij zijn één van de doelgroepen van de Dynamics 365 Nuffic omgeving. Zij hebben geen toegang tot Dynamics 365 en dus ook geen gebruikersrol.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Proces	Wat zijn de functionele kenmerken voor werknemers van onderwijsinstellingen?
Antwoord	Zie beantwoording vraag 3.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Proces	Wat is de rol van werknemers van onderwijsinstellingen?
Antwoord	Zie beantwoording vraag 3.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Proces	Als het onboarden van een nieuwe Dynamics 365-module wordt gepresenteerd als een oplossing voor een nieuwe

		behoefte/verbetering, wordt dit dan beschouwd als onderdeel van de opdracht?
Antwoord	Ja, dit klopt.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Proces	Welke UML-tool wordt gebruikt voor ontwerpdocumentatie?
Antwoord	Er wordt geen specifieke UML-tool gebruikt.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Proces	Hoe krijgen medewerkers van onderwijsinstellingen toegang tot het systeem?
Antwoord	Zie beantwoording vraag 3.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Proces	Is er een limiet op het aantal Sandbox omgevingen?
Antwoord	Nuffic heeft zo min mogelijk Sandbox omgevingen in gebruik. Vanuit welke context wordt de vraag gesteld?	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	MSD	Deployeren naar productieomgevingen plaats via de Azure pipeline?
Antwoord	Er wordt door Nuffic momenteel geen gebruik gemaakt van geautomatiseerd opleveren.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	MSD	Vallen de twee Dynamic 365-omgevingen onder single tenant?
Antwoord	Ja, dit klopt.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	MSD	Zijn er naast Drupal nog andere toepassingen die niet onder het ecosysteem van Microsoft vallen?
Antwoord	Naast Drupal is er een koppeling naar het financiële systeem Unit4 ERP 7. De koppelingen die onder de opdracht vallen, staan benoemd in paragraaf 1.2.1 van het Beschrijvend document. Drupal en Unit4 ERP 7 vallen zelf niet onder de opdracht.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	MSD	Wat zijn verschillende systemen die deel uitmaken van de oplossing en communiceren met Dynamics 365 ?
Antwoord	Zie paragraaf 1.2.1 van het Beschrijvend document.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Beschrijvend document CRM, paragraaf 4.1	Aanbestedende dienst stelt dat inschrijver over 5 medewerkers dient te beschikken met specifieke kwalificaties. Vraag inschrijver: Inschrijver beschikt echter over 3 medewerkers die volledig aan de gedefinieerde kwalificaties voldoen zoals gesteld door de aanbestedende dienst. Inschrijver beschikt over meer dan vijf medewerkers met kennis en ervaring met Dynamics 365 Sales/Marketing, etc, maar voldoen niet aan alle gestelde kwalificaties. Kan de aanbestedende dienst alsnog akkoord gaan met 3 medewerkers die over de gestelde kwalificaties beschikken?

		Als de aanbestedende dienst niet akkoord kan gaan met het voorstel van inschrijver, zal inschrijver niet overgaan tot het uitbrengen van een aanbieding.
Antwoord	Niet akkoord, tenzij de Inschrijver aannemelijk maakt dat deze naast de drie vaste medewerkers die aan de kwalificaties voldoen, bij ziekte/afwezigheid over voldoende gekwalificeerde consultants kan beschikken, door bijvoorbeeld samen te werken met een pool van zzp-ers of een andere partij, dan voldoet dit.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 23	De aanbestedende dienst stelt in eis 23 dat aanbestedende dienst gerechtigd is een opdracht te annuleren voordat Inschrijver met de opdracht is begonnen. Vraag inschrijver: Deze eis stelt dat dit ook zou mogen om 7:00u 's ochtends als inschrijver die dag zou starten met de opdracht. In dat geval kan inschrijver haar planning m.b.t. de annulering niet meer wijzigen om alsnog een geplande resource op een alternatieve opdracht in te zetten, met als gevolg dat inschrijver de volledige kosten draagt. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met een redelijke annuleringstermijn van twee werkdagen voorafgaand aan de start van de opdracht?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 5	Aanbestedende dienst stelt in eis 5 dat intellectueel eigendom van maatwerk, zoals code, formats, concepten en (communicatie)middelen toebehoren aan Nuffic. Vraag inschrijver: Inschrijver merkt op dat aanbestedende dienst gebruik maakt van een low-code oplossing. De low-code oplossing bevat een configuratie om te voldoen aan de wensen en eisen van aanbestedende dienst. Het intellectueel eigendom van de „low code” oplossing behoort toe aan de fabrikant van de software, in dit geval Microsoft. Kan inschrijver er vanuit gaan dat de aanbestedende dienst met intellectueel eigendom niet de geconfigureerde onderdelen bedoelt, maar uitsluitend gecodeerd maatwerk?
Antwoord	Ja, dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 10	Aanbestedende dienst stelt in eis 10 dat bij overdracht door beëindiging van de raamovereenkomst aanbestedende dienst geen kosten draagt. Vraag inschrijver: Inschrijver zal bij beëindiging van de raamovereenkomst vanzelfsprekend meewerken aan een integrale, geordende en transparante overdracht. Om dit te bewerkstelligen moet inschrijver tijd besteden en derhalve kosten maken. Hiertoe beschikt inschrijver over een zogeheten „exit plan”. In het exit plan biedt inschrijver de aanbestedende dienst diverse opties m.b.t. een geordende en transparante overdracht. Op de door aanbestedende dienst gedefinieerde wijze van overdracht, is het voor inschrijver niet duidelijk hoeveel tijd en kosten er mogelijk gemoeid zijn rondom de beëindiging

		van het contract. Gaat de aanbestedende dienst daarom akkoord met het volgende voorstel: Inschrijver en aanbestedende dienst werken voor aanvang van overeenkomst gezamenlijk een „exit plan” uit waarbij duidelijke afspraken over de te verlenen diensten en activiteiten worden vastgelegd, inclusief een inschatting van de daarbij behorende kosten.
Antwoord	Ja, dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 35	Aanbestedende dienst stelt dat gegevens in rust of in bewerking altijd binnen EU-grenzen moeten blijven. Vraag inschrijver: aanbestedende dienst maakt gebruik van een dienst in de Microsoft Cloud en neemt daarvoor licenties af bij een derde partij, zijnde niet de inschrijver. Derhalve heeft inschrijver geen invloed op opslaglocatie van gegevens van de aanbestedende dienst. Dit is geheel in handen van Microsoft en de beheerder van de Microsoft Online Cloud van aanbestedende dienst. Inschrijver heeft geen eigen gegevensdragers waarop data van aanbestedende dienst staat. Kan de aanbestedende dienst er mee akkoord gaan om dit artikel te verwijderen, nu de inschrijvende partij hier geen invloed op heeft. Uiteraard dient inschrijver wel rekening te houden met de eisen rondom GDPR dan wel AVG wetgeving hieromtrent.
Antwoord	Niet akkoord. Het klopt dat de opslaglocatie van de gegevens binnen Dynamics 365 in handen is van Microsoft. Daarover heeft de Opdrachtnemer inderdaad niet de verantwoordelijkheid. Er zijn echter situaties waar de Opdrachtnemer invloed heeft op de locatie van gegevens. Voorbeelden: Bij het aanmaken van een nieuwe omgeving stelt de beheerder de locatie in. Bij het exporteren van data uit Dynamics, bepaalt de Opdrachtnemer waar de gegevens opgeslagen worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 52	Aanbestedende dienst stelt in eis 52 dat Inschrijver in staat moet zijn de Dynamics 365-applicatie te herstellen in geval van calamiteiten, storingen of verlies van gegevens. Vraag inschrijver: Aanbestedende dienst maakt gebruik van Microsoft Dynamics 365-applicaties in de Microsoft Online Cloud. Derhalve heeft inschrijver slechts beperkte invloed op het herstellen van de Microsoft Dynamics 365 in geval van een calamiteit, storing of verlies van data. Immers de applicatie draait volledig in een door Microsoft beheerde tenant. Daarom is inschrijver in veel gevallen volledig afhankelijk van Microsoft. Inschrijver stelt voor dat in geval van eventuele calamiteiten de inschrijver uitsluitend verantwoordelijk is voor calamiteiten die door inschrijver zijn veroorzaakt door foutieve configuratie of door inschrijver gerealiseerd maatwerk.
Antwoord	Niet akkoord. Toelichting op de eis: Indien zich een calamiteit, een storing of verlies van gegevens voordoet waar de Opdrachtnemer wel of geen rol in heeft gespeeld, beschikt de Opdrachtnemer over de nodige vaardigheden om Nuffic te ondersteunen bij het herstel aan de hand van door Microsoft aangereikte maatregelen.	

	Volledigheidshalve: Indien een calamiteit of storing is veroorzaakt door foutieve configuratie of door Opdrachtnemer gerealiseerd maatwerk, draagt deze volledige verantwoordelijkheid voor het herstel.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 54	De Opdrachtnemer attendeert en ondersteunt Nuffic bij benodigde aanpassingen van de Dynamics 365-applicaties aan de lokale wet- en regelgeving, zoals de AVG en BIO. Vraag inschrijver: aanbestedende dienst stelt hier dat inschrijver de aanbestedende dienst attendeert op wijzigingen in lokale wet- en regelgeving de AVG en BIO. Overeenkomstig de wet- en regelgeving van de AVG kennen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker hun eigen verantwoordelijkheden, rechten en plichten. Inschrijver kan daarom geen verantwoordelijkheid dragen voor het attenderen van aanbestedende dienst op wetswijzigingen m.b.t. de AVG. M.b.t. de richtlijnen van de BIO kan inschrijver eveneens geen verantwoordelijkheid nemen om de aanbestedende dienst te attenderen op wijzigingen. Bovendien is de BIO een specifieke richtlijn voor overheidsorganisaties. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met het volgende: de inschrijver en aanbestedende dienst hebben beiden hun eigen verantwoordelijkheid voor het opvolgen/ uitvoeren van de AVG.
Antwoord	Akkoord, beide partijen dragen ieder hun eigen verantwoordelijkheid voor het opvolgen/uitvoeren van de lokale wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft een proactieve houding en attendeert Nuffic ongevraagd op benodigde aanpassingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 55	Aanbestedende dienst stelt in eis 55 dat inschrijver de Dynamics 365-applicatie kan integreren met identificatiesystemen, zoals eIDAS en eHerkenning. Vraag inschrijver: aanbestedende dienst maakt gebruik van Dynamics 365 in de Microsoft Online Cloud. Microsoft dwingt daarbij af dat gebruikers inloggen via het identificatiesysteem van Microsoft, namelijk Microsoft Entra. Inschrijver heeft geen invloed op het identificatieproces van gebruikers is Dynamics 365-applicaties. Kan aanbestedende dienst toelichten voor welk scenario identificatiesystemen, zoals eIDAS en eHerkenning, gebruikt zullen worden?
Antwoord	Er is nu geen integratie met identificatiesystemen, zoals eIDAS en eHerkenning in gebruik. Nuffic wil de mogelijkheid hebben een dergelijke integratie op te zetten indien wetgeving aangepast wordt of de scope/doelgroep van de applicatie verandert en dit type inlog voor externe partijen gewenst is.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Programma van eisen en	Aanbestedende dienst stelt in eis 69 dat een verstoring waardoor één of meerdere processen van aanbestedende

	wensen- CRM, eis 69	dienst stilvallen of ernstig worden verstoord, deze binnen 8 werkuren na de meldingen moeten worden opgelost. Vraag inschrijver: aanbestedende dienst maakt gebruik van Dynamics 365 in de Microsoft Online Cloud en is in geval van verstoringen bij Microsoft afhankelijk van Microsoft. In een dergelijke situatie heeft inschrijver geen invloed op de snelheid waarmee een incident wordt opgelost. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met een verplichte responsetijd in de SLA in plaats van een oplostijd? Indien de aanbestedende dienst vasthoudt aan de eis m.b.t. gewenste „oplostijden" zal inschrijver niet overgaan tot het uitbrengen van een aanbieding.
Antwoord	Niet akkoord. Toelichting op de eis: Zolang er geen maatregelen vanuit Microsoft voorhanden zijn, is er sprake van overmacht en verschuift de oplostijd naar het moment dat er maatregelen worden aangeleverd door Microsoft.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 71	Aanbestedende dienst stelt in eis 71 dat inschrijver binnen 8 werkuren beschikbaar is voor het uitvoeren van back-up en restorewerkzaamheden. Vraag inschrijver: Inschrijver gaat ervan uit dat het maken van een back-up of restore binnen 8 werkuren na het verzoek van aanbestedende dienst uitsluitend van toepassing is in geval van een calamiteit? Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen.
Antwoord	Ja, dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 73 en eis 74	Aanbestedende dienst heeft voor eisen 73 en 74 niet benoemd of het gaat om een eis of een wens. Kan aanbestedende dienst deze informatie alsnog verschaffen?
Antwoord	De eisen 73 en 74 zijn een must.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Programma van eisen en wensen- CRM, eis 83	Aanbestedende dienst stelt in eis 83 dat inschrijver in staat is om de Dynamics 365-applicaties te voorzien van de nieuwste patches, hotfixes, service packs en upgrades. Vraag inschrijver: Aanbestedende dienst maakt gebruik van Microsoft Dynamics 365 als SaaS applicatie in de Microsoft Online Cloud. De verantwoordelijkheid en uitvoeren van deze werkzaamheden ligt volledig bij Microsoft en is door inschrijver niet uit te voeren. Inschrijver heeft daardoor slechts in beperkte mate invloed op het installeren van nieuwste patches, hotfixes, service packs en upgrades. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan dat inschrijver de aanbestedende dienst informeert en ondersteunt, daar waar Microsoft publicaties doet over dergelijke nieuwste patches, hotfixes, service packs en upgrades en dat inschrijver NIET verantwoordelijk gesteld kan worden voor de installatie van patches, hotfixes, service packs en upgrades.
Antwoord	Ja, dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Beschrijvend document Art. 1.1.2. Sociale voorwaarden	Procedure sociale voorwaarden Nuffic op hoofdlijnen: sub 1. De aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 11: sociale voorwaarden Nuffic. Wellicht dat inschrijver informatie over het hoofd ziet, maar kan het kloppen dat bijlage 11 ontbreekt aan de door de aanbestedende dienst verstrekte informatie?
Antwoord	Hier wordt bijlage 14 Sociale voorwaarden bedoeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	ARBIT 2022 art. 26 aansprakelijkheid	Art. 26.3: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Vraag inschrijver: in dit artikel wordt verwezen naar een aansprakelijkheid van ten hoogste 4 x de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Kan de aanbestedende dienst aangeven of het in dit geval gaat om de vergoeding per contractjaar of om de vergoeding die inschrijver heeft ontvangen gedurende de totale contractduur. In het laatste geval neemt de totale aansprakelijkheid buitenproportioneel toe, mocht er onverhoopt een incident optreden richting het eind van de contractperiode. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij dit artikel met vergoeding, de vergoeding per contractjaar wordt bedoeld?
Antwoord	Zie hiervoor de begrippenlijst (artikel 1) in de ARBIT 2022 zelf. Zowel Vergoeding als Prestatie worden hier omschreven. 1.34. Vergoeding: de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs. 1.29. Prestatie: het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	ARBIT 2022 art. 26 aansprakelijkheid	Art. 26.4 sub D: De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in: geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. Vraag inschrijver: Dit artikel stelt dat er geen beperkingen gelden ten aanzien van de aansprakelijkheid m.b.t. AVG gerelateerde zaken. Echter wordt verzekeringstechnisch incidenten gerelateerd aan de AVG ook gedekt vanuit een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Een onbeperkte aansprakelijkheid die wordt gesteld in artikel 26.4 is buiten

		proportioneel in vergelijking met de omvang van de opdracht. Bovendien accepteert de verzekeraar geen onbeperkte aansprakelijkheid. Inschrijver is daarom genooddaakt af te zien van het uitbrengen van een aanbieding aan de aanbestedende dienst, indien de aansprakelijkheid niet zal worden beperkt. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met een beperking van de aansprakelijkheid voor het gehele contract op basis van 4 x de jaarvergoeding (conform artikel 26.3)?
Antwoord	Niet akkoord; opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade, incl. mogelijke boetes vanuit de AP als gevolg van nalatigheid aan de kant van de opdrachtnemer. Nuffic kan geen voorspelling maken wat zo'n schade bedraagt en kan dus ook niet voorspellen of 4x de jaarvergoeding afdoende is in zo'n situatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Bijlage 8: Verwerkers- overeenkomst	Art. 7.1 en 7.2 Aansprakelijkheid: Inschrijver kan niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid. Ook de verzekeraar van inschrijver gaat hiermee niet akkoord. Indien de aansprakelijkheid niet wordt beperkt zal inschrijver geen aanbieding uitbrengen. Voorstel inschrijver: De aansprakelijkheid wordt beperkt overeenkomstig het voorstel van inschrijver m.b.t. zoals door inschrijver is voorgesteld bij nummer 13 van onderhavige vragenlijst (kortom; 4 x de hoogte van de vergoeding per contractjaar)
Antwoord	Zie beantwoording vraag 29	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Beschrijvend document art. 4.1 Uitsluiting en geschiktheid	Geldig ISO 9001 certificaat of geldig kwaliteitshandboek. Inschrijver hanteert een eigen kwaliteitsmethodiek m.b.t. haar interne processen. Dit handboek is niet voor externe doeleinden bedoeld, aangezien in betreffend document ook vertrouwelijke informatie is vastgelegd. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met een samenvatting/ opsomming van de onderdelen/paragrafen van ons kwaliteitshandboek?
Antwoord	Dit is akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Beschrijvend document art. 4.1 Uitsluiting en geschiktheid	Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat zij minimaal voldoen aan ISO 27001/2. Inschrijver beschikt over een geldige ISO 27001 certificering. Inschrijver gaat er vanuit dat dit toereikend is voor inschrijving. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze certificering toereikend is voor de aanbestedende dienst?
Antwoord	Ja, dit kan de aanbestedende dienst bevestigen.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

33.	Planning	In de planning staan de volgende data voor de presentatie: Dinsdag 1 april en Woensdag 2 april. De data corresponderen niet met de dagen. In onze beleving moet dit zijn Dinsdag 2 april en Woensdag 3 april. Klopt dit? Dit is ook van toepassing bij "Verzenden voornemen tot gunning". Hier staat vrijdag 11 april. 11 April is een donderdag. Is dit dan donderdag 11 April of vrijdag 12 april?
Antwoord	De presentatie vindt plaats op dinsdag 2 april 2024 of woensdag 3 april 2024. Het verzenden voornemen tot gunning vindt plaats op vrijdag 12 april 2024.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Beschrijvend document 5.1 – G1 plan van aanpak	Wij beseffen dat het van belang is om zaken zoveel mogelijk SMART te beschrijven, maar gezien de punten die opdrachtgever wil zien terugkomen in het plan van aanpak is maximaal 6 a4 aan de krappe kant. Om geen afbreuk te doen aan de kwaliteit verzoeken we het aantal pagina's te verhogen naar maximaal 10 a4. Bent u hiertoe bereid?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
35	Beschrijvend document 5.1 – G2 programma van eisen en wensen	Is de aanname correct dat enkel een ja/nee volstaat bij zowel de eisen als bij de wensen en een toelichting niet noodzakelijk is en/of zorgt voor een betere beoordeling?
Antwoord	Deze aanname is correct. Er mag een opmerking worden ingevoegd om het antwoord toe te lichten. Dit leidt niet tot een betere beoordeling.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Prijzenblad	U vraagt ook een bedrag voor Standby kosten. Wat is de verwachting van Nuffic ten aanzien van de dienstverlening voor deze kosten?
Antwoord	De benodigde organisatie en administratie om als klant gebruik te kunnen maken van de dienstverlening van de Opdrachtnemer, zoals de beschikbaarheid van de contactpersonen, een supportdesk en een ticketsysteem. Deze onderdelen kunnen ook in het uurtarief van de consultancy verdisconteerd worden, maar omdat Nuffic geen toezegging heeft gedaan over het aantal af te nemen uren, is de inschrijver vrij om standby kosten op te voeren.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Programma van Eisen en Wensen - 55	U vraagt om een leverancier die kan integreren met authenticatiediensten als eHerkenning en eIDAS. Hoe ziet u deze integratie voor zich? En beschikt Nuffic ook over een identity broker die de aansluitingen in de basis verzorgt en de afstemming met Logius regelt?
Antwoord	Er is nu geen integratie met identificatiesystemen, zoals eIDAS en eHerkenning in gebruik. Nuffic wil de mogelijkheid hebben een dergelijke integratie op te zetten indien wetgeving aangepast wordt of de scope/doelgroep van de applicatie verandert en dit type inlog voor externe partijen gewenst is. Nuffic beschikt momenteel niet over een identity broker.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	Beoordelings-commissie	Welke rollen hebben zitting in de beoordelingscommissie?
Antwoord	De beoordelingscommissie bestaat uit twee functioneel beheerders en de teamleider ICT.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Eis 10	Kunt u bevestigen dat de kosten van het Retransitie project zelf wel in rekening mogen worden gebracht? Dus dat deze eis alleen betrekking heeft op eventuele aanvullende kosten met betrekking tot overdracht van de documenten?
Antwoord	De werkzaamheden die de Opdrachtnemers verrichten voor de overdracht mogen in rekening worden gebracht, mits deze vooraf overeengekomen zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Eis 31	De ARBIT voorwaarden kennen ook al een geheimhoudingsclausule en alle medewerkers van aanbieder hebben een geheimhoudingsclausule in hun arbeidsovereenkomst. Aanbieder kan niet bij voorbaat akkoord gaan met een aanvullende geheimhoudingsverklaring voor de medewerkers. Kunt u deze geheimhoudingsverklaring meesturen met de Nota van Inlichtingen, zodat we hierover eventueel vragen kunnen indienen en kunt u aangeven in welke specifieke gevallen deze nodig is?
Antwoord	De geheimhoudingsverklaring betreft bijlage 12. Met aanvullende geheimhoudingsverklaring wordt een eigen geheimhoudingsverklaring van de Opdrachtnemer voor de medewerkers bedoeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	Artikel 5.1 en 5.2 raam-overeenkomst	Kunt u bevestigen dat lopende Nadere Overeenkomsten niet tussentijds beëindigd kunnen worden?
Antwoord	Nee, Artikel 30 van de ARBIT 2022 is hierop van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	Artikel 1.5 Raam-overeenkomst	In de SLA worden in samenspraak afspraken gemaakt over de specifieke service die van toepassing is. Het is daarom logisch dit te laten prevaleren boven het algemene vangnet van de ARBIT 2018. Kunt u ermee akkoord gaan dat de SLA in rang boven de ARBIT 2018 komt te staan?
Antwoord	Het betreft hier de ARBIT 2022 i.p.v. de ARBIT 2018. De rangorde van de stukken klopt door artikel 1.2 in de Raamovereenkomst: 1.2 Op deze Raamovereenkomst zijn de ARBIT 2022 van toepassing, tenzij hiervan schriftelijk is afgeweken door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	Artikel 1.5 Raam-overeenkomst	De Nadere overeenkomst is hierin nog niet opgenomen. Is de aanneme correct dat de Nadere overeenkomst in rang

		boven de Raamovereenkomst staat (nu dit ook logisch is aangezien dit projectspecifieke afspraken zijn)?
Antwoord	Op basis van de afspraken en voorwaarden zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst worden Nadere Overeenkomsten gesloten. Voor de vraag m.b.t. de rangorde wordt u verwezen naar het antwoord op vraag 42.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Artikel 9.2 Raam-overeenkomst	Is de aanname correct dat op deze vrijwaring de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26 ARBIT van toepassing is?
Antwoord	Nee, omdat deze alleen ziet op uitzonderlijke situaties waarin sprake is van onzorgvuldig handelen of nalaten van de zijnde van de Opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	Artikel 3.1, 4.1 en 5.1 verwerkers-overeenkomst	In deze artikelen wordt per abuis naar de ARVODI verwezen, kunt u bevestigen dat deze niet van toepassing zijn?
Antwoord	3.1= artikel 19 van de ARBIT-2022 4.1= artikelen 17.1 en 17.2 van de ARBIT-2022 5.1= Artikel 18 van de ARBIT-2022.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Artikel 3.5 verwerkers-overeenkomst	Aangezien de termijn van 24 uur geen wettelijk vereiste is, verzoeken wij u de termijn om een Inbreuk te melden te verhogen naar 48 uur. Bent u hiertoe bereid? Mogelijk ten overvloede, maar het oprekken van deze termijn voor de Verwerker betekent niet dat u als Verwerkingsverantwoordelijke minder tijd heeft om een melding te maken van de Inbreuk.
Antwoord	Tot uiterlijk 48 uur is acceptabel.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	Artikel 4.4 verwerkers-overeenkomst	Bent u bereid toe te voegen dat een door de bevoegde toezichthouder (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) aan de Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde bestuurlijke boete niet (gedeeltelijk) op de Verwerker kan worden verhaald indien die bevoegde toezichthouder de mate van verwijtbaarheid van beide Partijen bij het opleggen van de bestuurlijke boete heeft meegenomen en overeenkomstig (de) boete(s) aan (een der) Partijen heeft opgelegd?
Antwoord	Dit artikel betreft een boete vanuit Nuffic in geval van een breuk op de geheimhoudingsplicht en heeft niet te doen met een boete vanuit de AP.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	Artikel 6.4 verwerkers-overeenkomst	Kunt u akkoord gaan met toevoeging van het woord 'toerekenbaar' in de tweede volzin?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

49.	Artikel 7.1 en 7.1 verwerkers-overeenkomst	Bent u bereid de aansprakelijkheid en vrijwaring op basis van deze artikelen te beperken in lijn met de aansprakelijkheid en vrijwaring zoals is opgenomen in de Raamovereenkomst?
Antwoord		Nee.

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Artikel 9.2 verwerkers-overeenkomst	Inschrijver acht deze boete redelijk en stelt voor dat als de scope volledig duidelijk is en de bijlagen van de verwerkersovereenkomst verder worden ingevuld, partijen dit bespreken. Bent u hiertoe bereid?
Antwoord		Akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Artikel 1.9 ARBIT	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?
Antwoord		Nee, hier is de aanbestedende dienst niet toe bereid.

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Artikel 8 ARBIT	Kunt u instemmen met het toevoegen van de volgende artikel: "Indien een vordering tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten tegen Opdrachtgever wordt ingesteld, of redelijkerwijs kan worden ingesteld, zal Wederpartij direct en op eigen kosten: (a) voor Opdrachtgever het recht verkrijgen om de relevante (onderdelen van de) Programmatuur te blijven gebruiken en bezitten; of (b) het inbreuk makende deel van de Programmatuur wijzigen of vervangen (zonder afbreuk te doen aan de functionaliteit van de Programmatuur zoals uiteengezet in de Overeenkomst) om de inbreuk of vermeende inbreuk te voorkomen, met dien verstande dat indien, nadat Wederpartij redelijke inspanningen heeft geleverd, geen van bovenstaande acties tegen redelijke voorwaarden kan worden uitgevoerd, Wederpartij door middel van een schriftelijke kennisgeving ervoor kan kiezen om de Overeenkomst(en) en alle ingevolgde de Overeenkomst(en) verleende licenties onmiddellijk te beëindigen en de door Opdrachtgever betaalde vergoedingen met betrekking tot de Programmatuur te restitueren. De in deze clause vervatte rechtsmiddelen vormen het enige en exclusieve rechtsmiddel van Opdrachtgever met betrekking tot elke aanklacht, eis of vordering van een derde die beweert dat het gebruik of het bezit van de Programmatuur in overeenstemming met de Overeenkomst inbreuk maakt op de intellectuele-eigendomsrechten van deze derde."

Antwoord	Niet akkoord; dit is gedekt onder artikel 8.5, 8.6 en 8.7 ARBIT
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Artikel 8.1 sub a en 8.2 ARBIT	Wij gaan ervan uit dat er geen maatwerkprogrammatuur moet worden ontwikkeld voor Opdrachtgever. Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen zouden wij graag zien dat deze bepaling als volgt wordt aangevuld: "Dit laat de bevoegdheid van Opdrachtnemer onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd." Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?
Antwoord	Niet akkoord; de artikelen zijn expliciet gericht op werken die specifiek zijn gecreëerd voor de opdrachtgever en naar aanleiding van de wensen van de opdrachtgever. Als er geen maatwerk wordt ontwikkeld dan is het artikel 8 niet van toepassing. Het voorstel voor de aanpassing wekt eerder misverstanden op dan dat het misverstanden opklaart.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Artikel 12.3 en 12.7 ARBIT	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	Niet akkoord. Voor overmacht is een voorziening opgenomen in artikel 27 van de ARBIT 2022.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Artikel 12.4 en 72.3 ARBIT	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. 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." Is dit akkoord en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?
Antwoord	Niet akkoord. Aanbestedende dienst draagt geen zorg hiervoor.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Artikel 12.7 ARBIT	De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten overeenkomst. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden past niet bij onze dienstverlening. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien u hiermee niet akkoord bent om in de Overeenkomst op te nemen: "Artikel 12.7 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Tenzij de Prestatie door of namens Opdrachtgever is aangepast of anderszins gewijzigd na Acceptatie, garandeert Opdrachtnemer dat hij de Prestatie gedurende een nader door Partijen In de Nadere Overeenkomst overeen te komen periode na datum van Acceptatie kan onderhouden."
Antwoord	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Artikel 14.3 ARBIT	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.
Antwoord	Niet akkoord. Boetes staan op het niet-nakomen van gemaakte afspraken, maar dienen niet ter vergoeding van geleden schade.	

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Artikel 16 ARBIT	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?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Artikel 17.5 ARBIT	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 EUR 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?
Antwoord	De bepaling wordt niet aangepast. De opeisbare boete van €50.000 wordt beperkt tot €10.000,-.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Artikel 26.1, 26.2 en 26.3 ARBIT	Zoals bekend is in voorschrift 3.9D lid 1 Gids Proportionaliteit (GP) bepaald dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid mag verlangen die op geen enkele manier is gelimiteerd. Uit Advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts volgt dat een uitsluiting van een aansprakelijkheidsbeperking in strijd is met voorschrift 3.9D GP. Door een aansprakelijkheid te beperken per gebeurtenis maar het aantal gebeurtenissen niet, is er in feite sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Daarnaast is een onderscheid tussen persoon-en zaakschade en alle andere schade ook niet proportioneel en daarmee niet acceptabel. Inschrijver wenst dan ook, zoals tevens in de ICT-markt te doen gebruikelijk (1) aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en (2) haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal 1,5 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar. Bent u bereid de hierboven onder (1) en (2) voorgestelde wijzigingen door te voeren? Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel compliant is met de Gids Proportionaliteit en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen?

		Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?
Antwoord	Opdrachtgever ziet juist een aansprakelijkheidsbeperking in de artikelen 26.2 en 26.3 door opname van een maximale vergoeding per gebeurtenis. Het bovengenoemde voorstel waarin ook is opgenomen dat de schade tot een bepaalde hoogte is beperkt (en niet een maximaal aantal gebeurtenissen bijvoorbeeld) spreekt dit standpunt ook tegen. Opdrachtgever acht de artikelen 26.1, 26.2 en 26.3 derhalve proportioneel.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Artikel 30 ARBIT	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Wij willen u daarom vragen om het volgende toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich brengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Nee, niet akkoord. De mogelijkheid tot ontbinding is heel gebruikelijk en moet blijven. Partijen zullen in overleg moeten treden indien e.e.a. in de praktijk problemen oplevert, maar Opdrachtgever wil het recht behouden hiervan gebruik te kunnen maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Artikel 30.3 ARBIT	Fusies en overnames vinden geregeld plaats en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bij een fusie of overname is er echter wel een verdwijnende onderneming die wordt ontbonden of waarvan de onderneming wordt gestaakt, wat door dit artikel een recht op ontbinding zou meebrengen, ondanks dat de verkrijgende partij gebonden is aan de overeenkomst. Bent u derhalve bereid dat het recht te ontbinden in geval van een fusie, overname of reorganisatie niet op onredelijke gronden door Opdrachtgever zal worden ingeroepen?
Antwoord	Het artikel blijft zoals het is. Nog voor er sprake is van een onderneming die wordt ontbonden moet er al toestemming zijn verkregen voor de overdracht van de overeenkomst. In deze vraag wordt hieraan voorbijgegaan. De overeenkomst kan alleen met toestemming van Opdrachtgever overgaan naar een andere onderneming. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Artikel 42.2 en 43.3 ARBIT	In artikel 43.2 wordt verlangd dat Opdrachtgever kopieën mag maken van de Standaardprogrammatuur. De oplossing wordt in SaaS geleverd. Dat is dan niet aan de orde. Heeft u er bezwaar tegen de redactie van dit artikel in overeenstemming te brengen met het daadwerkelijk gebruik van de Standaardprogrammatuur?

Antwoord	Kunt u hiervoor een concreet voorstel doen in de tweede nota van inlichtingen.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Artikel 73.2 en 73.3 ARBIT	Het is absoluut niet mogelijk om niet mee te gaan in afname van nieuwe versies, omdat de cloudleverancier het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Aanpalende systemen moeten dan mee. Bent u bereid art. 73.2 en 73.3 te laten vervallen?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Artikeo 73.2 en 73.3 ARBIT	Bij standaardpakketten is Opdrachtnemer voor een deel van het Correctief Onderhoud afhankelijk van patches en updates van de pakketleverancier. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om een oude versie te blijven draaien, die niet meer door de pakketleverancier wordt ondersteund, kunnen wij geen garanties geven. Wij stellen daarom voor om de volgende toevoeging aan dit artikel te doen: "In het geval van standaardpakketten draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat zij altijd een door de pakketleverancier ondersteunde versie gebruikt. Indien er geen ondersteunde versie wordt gebruikt, komt dit artikel te vervallen.". Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Artikel 76 ARBIT	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake is van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van service levels als fatale termijnen acht Opdrachtnemer niet in verhouding tot de daaruit eventueel voortvloeiende gevolgen. Inschrijver stelt voor om in onderling overleg en in redelijkheid vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de Nadere overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen?
Antwoord	Niet akkoord. Het gaat hier niet, zoals hierboven aangegeven, om iedere overschrijding van een bepaald service level. Het gaat hier alleen om de situaties die zijn omschreven in lid 2 van artikel 76.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Artikel 77 ARBIT	Het met behoud van rechten laten uitvoeren van onderhoud door derden heeft vergaande consequenties. Inschrijver heeft immers geen enkele invloed op de wijze waarop het onderhoud wordt verricht en kan daardoor niet meer instaan voor de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden. Verder dient pas van deze mogelijkheid gebruik te kunnen worden gemaakt als

		inschrijver schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen en inschrijver ook na verloop van die termijn niet alsnog is nagekomen. Inschrijver stelt voor om in de Raamovereenkomst op te nemen: "Artikel 77 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst door een derde, waaronder uitdrukkelijk niet begrepen concurrenten van Opdrachtnemer, laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in verzuim is in de nakoming van wezenlijke verplichtingen waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever in gevaar komt of indien Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming geeft, behoudens voor zover sprake is van door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden. In dit laatste geval is het zelf uitvoeren van Onderhoud dan wel door derden laten uitvoeren van Onderhoud pas toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de derde partij van wie de standaardprogrammatuur is. Opdrachtnemer draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door een derde verrichte onderhoudswerkzaamheden. Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd kan niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten." Kunt u hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Nee. Wel zijn wij bereid om 'in gebreke is' te vervangen door 'in verzuim is'.	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Presentatie	De presentatie heeft een tijdsduur van maximaal 30 minuten plus 10 minuten voor vragen van Nuffic. Wij denken gezien het aantal onderwerpen welke worden gevraagd dat 30 minuten wel erg kort is om aantal zaken goed toe te lichten. Wij willen vragen om de presentatie op te rekken tot 45 minuten en 15 minuten de tijd om vragen te stellen. Gezien het aantal te behalen punten (250) geeft dit Nuffic beter de mogelijkheid om een goed beeld van de leverancier te krijgen.
Antwoord	Nuffic houdt de duur van de presentatie op 30 minuten.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Plan van aanpak	Er wordt op pagina 25 het volgende gesteld: "De concrete werkwijze bij het overnemen van de dienstverlening van de huidige leverancier vóór de ingangsdatum van de Raamovereenkomst". Wat wordt er bedoeld met 'voor de ingangsdatum'? Houdt dit in dat wij al eerder werkzaamheden dienen uit te voeren voordat er een contract is?
Antwoord	Er wordt niet verwacht dat de Opdrachtnemer voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst werkzaamheden uitvoert die vallen onder beheer, onderhoud en doorontwikkeling. Voor de ingangsdatum zal ter voorbereiding	

	wel een overdracht moeten plaatsvinden zodat de continuïteit van de dienstverlening niet verstoord wordt en probleemloos kan worden voortgezet.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt onderscheid gemaakt tussen Support en Consultancy. Echter in onze aanpak gaan we uit van het zogenaamde DevOps principe waarbij consultants het Microsoft Dynamics 365 platform zowel inrichten en configureren als supportwerkzaamheden verrichten. Wij zien dus geen traditionele scheiding meer tussen 'support' en 'consultancy', maar worden alle klantactiviteiten vanuit 1 team uitgevoerd. De kennis en kunde van de consultants (zowel support als consultancy) zijn dus vergelijkbaar qua niveau en prijsstelling. Hoe kijkt Nuffic daar tegenaan?
Antwoord	Nuffic verstaat onder support de werkzaamheden van een helpdesk, zoals het eerstelijns contact direct na een melding. Onder consultancy vallen de inhoudelijke werkzaamheden.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Prijzenblad	In de samenwerking met klanten vinden we het vanuit onze filosofie belangrijk om te focussen op resultaat, meer dan op inspanning en bieden we dus een compleet klantenteam aan in plaats van specifieke personen in een inhuurconstructie. Om die reden werken we doorgaans op basis van een vaste aanneemsom voor zowel projecten als voor beheer. Staat u ervoor open de uitvraag hierop aan te passen en ruimte te bieden voor een overeenkomst op basis van een vaste prijs?
Antwoord	Nuffic wijzigt de uitvraag niet. Er is gekozen voor een uitvraag op basis van uurtarieven omdat er geen concreet project aan de aanbesteding ten grondslag ligt. Ook zijn de werkzaamheden voor beheer, onderhoud en kleine doorontwikkeling onvoldoende gespecificeerd/gekwantificeerd om vervolgens de aanneemsommen van verschillende inschrijvers te kunnen beoordelen. Nuffic begroot de jaarlijkse kosten voor beheer, onderhoud en kleine doorontwikkeling op basis van de eventuele vaste standby kosten plus een inschatting van het aantal benodigde uren support/consultancy. De richtlijn die Nuffic momenteel hanteert voor beheer, onderhoud en kleine doorontwikkeling is gemiddeld 12 uur per maand. Voor projecten die binnen de Raamovereenkomst vallen zal Nuffic een nadere offerte opvragen bij de Opdrachtnemer die gebaseerd is op de overeengekomen uurtarieven (prijzenblad bijlage 6). Toelichting op de totstandkoming van de fictieve uren in het prijzenblad: - Er zijn 144 uren opgenomen bij support/consultancy ten behoeve van beheer, onderhoud en kleine doorontwikkeling (12 uur per maand) - Er zijn 331 uren consultancy/projectmanagement opgenomen ten behoeve van een of meer fictieve projecten.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

73.	Boeteclausule	Er is sprake van een boeteclausule in het Programma van eisen en wensen, mbt de SLA. Kan de exacte tekst van deze clausule gedeeld worden?
Antwoord	Deze is er nog niet en moet nog worden opgesteld. De strekking ervan is wel bekend en opgenomen in het Programma van Eisen en Wensen.	