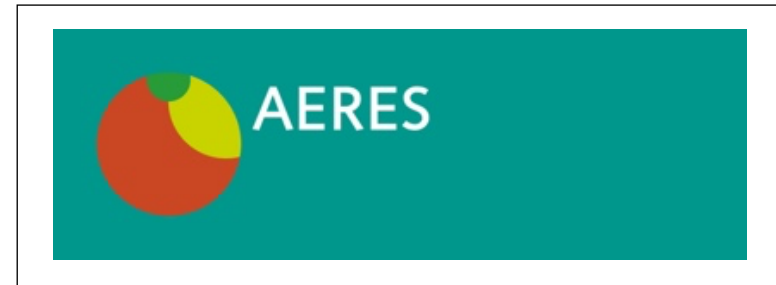


1^e Nota van Inlichtingen

Europese Aanbesteding

**Europese aanbesteding voor een ontwikkel- en
beheerpartner inzake Webdiensten**



Referentienummer: AER24WEB

Aanvullende informatie

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 24 april 2024. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt.

De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend. Toelichting: nadrukkelijk geeft de aanbestedende dienst het volgende aan:

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

NB: de termijn voor het indienen van vragen voor de 2^e NVI is uitgesteld naar 1 mei 2024.

De beantwoording blijft: 13 mei 2024.

De rest van de planning blijft eveneens ongewijzigd.

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord
1.	Aanbestedingsdocument/ 3.2.2	Is Opdrachtgever bereid om de periode van 3 jaar als maximum waaraan de technische- en beroepsbekwaamheid moet voldoen te verruimen tot maximaal 5 jaar?	Neen, de Gids Proportionaliteit en regelgeving schrijven een maximale termijn van 3 jaar voor.
2.	Bijlage 2 – PVE/ 2	Bestaan er momenteel pagina's of websites die niet voldoen aan de EN 301549 en WCAG en zo ja, bestaat daar een overzicht van?	Daar bestaat geen overzicht van. Het is een ambitie die Aeres samen met de opdrachtnemer wil oppakken.
3.	1	Verwacht de Opdrachtgever dat de Inschrijver de bestaande pagina's die door de huidige leverancier zijn ontwikkeld en niet voldoen aan de EN 301549 en WCAG ook aanpast?	De eis heeft betrekking op nieuwe releases. Voor bestaande toepassingen geldt dat in overleg met de opdrachtnemer zal worden overlegd of en met welke prioriteit de bestaande toepassing verbeterd wordt. Dit wordt afgewogen tegen de prioritering van andere projecten.
4.	Bijlage 2 – PVE/ 4	Wordt er momenteel, buiten de geëncrypteerde Forms data, persoons gerelateerde informatie opgeslagen binnen het Sitecore platform?	Nee, alleen gegevens uit de 'Forms' worden opgeslagen in Sitecore.
5.	Bijlage 2 – PVE/ 8	De opdrachtgever beschikt over een productie- en test licentie van Sitecore. Daarnaast wordt een 1x temporary XP production Server licentie beschreven. Wat is het doel van deze licentie en tot wanneer kan deze licentie gebruikt worden?	Dat is niet meer het geval. We hebben een perpetual licence voor 3 omgevingen.
6.	Bijlage 2 – PVE/20	Bestaan er binnen de 24/7 Window nog bepaalde piekmomenten in gebruik van de websites of vanuit contentbeheer waar Inschrijver rekening mee kan houden vanuit beheer en beschikbaarheid?	Vooraf onder kantoortijden is het gebruik van het CMS het hoogst. Daarnaast kan het iets drukker zijn tijdens opendagen/avonden.
7.	Bijlage 2 – PVE/16	Bestaan er momenteel pagina's die niet conform de beschreven standaarden zijn en zo ja, bestaat daar een overzicht van?	Daar bestaat geen overzicht van. Het is een ambitie die Aeres samen met de opdrachtnemer wil oppakken.
8.	Bijlage 7 Kwaliteit Aeres/ 7.2	Kan Inschrijver wijzigingen aanbrengen in hun voorstellen van Toegevoegde Waarde na de initiële indiening, bijvoorbeeld als reactie op feedback of veranderende marktomstandigheden?	Neen, inschrijvers kunnen maar eenmaal een (onvoorwaardelijke) inschrijving indienen.

9.	Bijlage 7 Kwaliteit Aeres/ 7.1.3 Succesmanagement /Partnerschap	Welke specifieke rollen vanuit Opdrachtgever zijn betrokken bij het definiëren, inrichting, uitvoeren en monitoren van het succesmanagement en partnerschap?	Aeres ziet graag de zienswijze van de inschrijver hierop. Belangrijke contactpersonen vanuit Aeres zijn (of kunnen zijn): de CPO, de IPO's, de Projectleider Online van het team Corporate Communicatie en het hoofd Corporate Communicatie.
10.	Bijlage 9 Beoordelingsformulier open vragen AER24WEB/ 7.1.6	Bestaat er een duidelijke middellange en lange termijnvisie die is gekoppeld aan de roadmap van het Sitecore platform? En zo ja, kan die gedeeld worden?	Nee, deze visie moet met opdrachtnemer worden bepaald.
11.	Aanbestedingsdoc, pagina 7	Wat is de termijn voor overweging migratie naar Sitecore Cloud?	De overweging/besluitvorming over het wel of niet migreren en over een eventuele fasering vindt idealiter plaats in het najaar van 2024.
12.	Aanbestedingsdoc, pagina 7	U spreekt over overstijgende huidige en geraamde kosten. Zijn uw kosten afgelopen jaren significant gestegen waardoor u moet aanbesteden? Indien ja, waardoor zijn deze kosten gestegen?	Neen, daar zit geen verband in. Aeres heeft ervoor gekozen om activiteiten in eigen beheer uit te voeren en de raming van deze aanbesteding is daarop afgestemd.
13.	Aanbestedingsdoc, pagina 7	Indien uw kosten niet boven het drempelbedrag zouden komen, zou u dan alsnog een nieuwe partner zoeken/aanbesteden of bij uw huidige blijven?	Dat zit geen relatie tussen.
14.	Aanbestedingsdoc pagina 9	Waar is de raming en verdeling naar functies op gebaseerd? Is dat de huidige situatie en verdeling?	Daar kan inschrijver vanuit gaan inderdaad.
15.	Aanbestedingsdoc, pagina 10, paragraaf 1.3.4.	Kunt u meer inzicht geven in de langetermijndoelstellingen van Aeres met betrekking tot digitale strategie en hoe de opdrachtgever verwacht dat de partner bijdraagt aan deze doelstellingen?	Er zijn geen langetermijn-doelstellingen m.b.t. de digitale strategie vastgelegd. Deze moeten met opdrachtnemer worden bepaald op basis van de vraagstukken die er zijn. Aeres ziet dit als een proces waarin onderlinge (proactieve) samenwerking tussen Opdrachtnemer en Aeres belangrijk is.

16.	Aanbestedingsdoc, pagina 11, 3.2.2	Inschrijver heeft diverse Sitecore klanten (waaronder Onderwijs) waarbij alle competenties in ruime mate afgedekt worden. Graag zouden wij de kerncompetenties met 2 referentiecasses bewijzen. Kunt u dit toestaan?	De referentie-eis blijft ongewijzigd. Aeres heeft bewust gekozen voor de beschreven referentie-eis en dit ook gemotiveerd in paragraaf 3.2.2 van het aanbestedingsdocument.
17.	Aanbestedingsdoc, pagina 11, 3.2.2	Is Opdrachtgever bereid om de referentie opdracht te wijzigen van "Een (1) vmbo, mbo of hbo referentie (dus geen meerdere referenties)" naar "Een (1) onderwijs of onderwijs gelieerde organisatie referentie (dus geen meerdere referenties)"	De referentie-eis blijft ongewijzigd. Aeres heeft bewust gekozen voor de beschreven referentie-eis. 'Onderwijs-of onderwijs gelieerd' is te ruim geformuleerd.
18.	Bijlage 2, eis 2	Voldoen al uw websites op dit moment aan de geëiste toegankelijkheidseisen zoals WCAG? In onze ogen niet. We stellen daarom voor om deze eis te beperken tot nieuw ontwikkelde functionaliteit of te laten vallen. Is dit akkoord?	Dat is akkoord. Het aanpassen van bestaande sites kan later in overleg en afhankelijk van prioritering opgepakt worden (zie PvE eis 2).
19.	Bijlage 2, eis 3	Hoe verwacht u van Inschrijver rekening te houden met ontwikkelingen waar we geen zicht en/of inspraak op hebben? Dit is naar onze mening een onredelijke eis. We zijn benieuwd waarom u dit eist en of u deze wilt laten vervallen?	Opdrachtgever wil met deze eis slechts benadrukken dat het online platform aan ontwikkeling onderhevig is, waardoor er op het moment van overdracht sprake van wijzigingen kan zijn ten opzichte van het moment van publicatie van de aanbesteding. De eis dat inschrijver hier in haar berekening rekening mee moet houden kan vervallen.
20.	Bijlage 2, eis 16	Een snelle check van de huidige performance leert dat de homepage aeres.nl op mobiel op prestaties 68 punten scoort. Daarmee valt deze dus buiten de door u opgegeven range van 80-100. Kunnen wij ervan uitgaan dat Opdrachtgever alle waar deze eis voor geldt op minimaal 80 procent heeft bij ingaan van de opdracht of deze eis laat vallen?	Inschrijver kan er vanuit gaan dat bij aanvang van de dienstverlening de performance weer tussen de 80 en 100 staat.
21.	Bijlage 2, eis 18	Mogen wij ervan uitgaan dat dit alleen geldt voor nieuw te ontwikkelen onderdelen/sites/omgevingen? Een snelle check leert dat de huidige site aeres.nl niet aan alle W3 HTML standaarden voldoet.	De eis geldt voor nieuw te ontwikkelen sites en/of portalen. Daarnaast kunnen in overleg met opdrachtnemer projecten gestart worden om onderpresterende onderdelen te verbeteren.

22.	Bijlage 2, eis 20	Kunt u een rapportage opleveren wat de uptime van elke huidige website is? Indien dit nu niet gehaald wordt kan redelijkwijs van Inschrijver niet verwacht worden bij het overnemen van de omgeving hetzelfde te halen aangezien we de applicatie bij overname niet zomaar 'even' aanpassen.	Inschrijver kan er bij het indienen van een inschrijving vanuit gaan dat de websites aan dit beschikbaarheidspercentage voldoen. Een huidige rapportage voegt daar niets aan toe. Mocht onverhoopt bij aanvang van de dienstverlening de situatie anders blijken te zijn kan inschrijver niet verweten worden dat zij hier niet aan kan voldoen bij overname. Er zal dan in overleg een plan gemaakt worden om dit te gaan herstellen.
23.	Bijlage 13	Waar wordt EXM voor gebruikt?	Voor bevestigingsemail naar de gebruiker, naar een 'administratie' na het invullen door de gebruiker en jobalerts.
24.	Bijlage 13	Wordt er gebruik gemaakt van Sitecore features zoals personalisatie, profiling, segmentatie, A/B testen en automation?	Ja, maar niet heel intensief.
25.	Bijlage 13	Maakt u gebruik van Sitecore SXA?	Neen, we maken geen gebruik van SXA.
26.	Bijlage 7, pagina 6	Het opgeven van een maximale hersteltijd bij incidenten kan niet gedaan worden en gekoppeld aan een te behalen score. Dit zijn streeftijden, dat garanderen is schijnzekerheid. Degene die de meeste schijnzekerheid geeft krijgt de meeste punten? De reactie- en oplossnelheid heeft te maken met de organisatie van beheer, ondersteunende tooling en de ervaring, kennis en expertise van de beheerders. Daarnaast vraag je Inschrijvers om een definitie van de incident levels en ondanks dat die bij Inschrijvers niet hetzelfde zijn, wordt daarna wel hetzelfde scoringsmodel toegepast. Dit zorgt ervoor dat je appels met peren vergelijkt. Graag dit gunningscriterium anders insteken of weglaten.	Aeres wil in haar vraagstelling weten: a) Wat Inschrijver verstaat onder kleine problemen, minder zware incidenten en zware incidenten en b) Welke hersteltijden inschrijver daarbij kan leveren. Per inschrijver kan dit een ander antwoord zijn en dit wordt kwalitatief beoordeeld en op waarde gezet. De opzet van de vraagstelling en de beoordeling blijft ongewijzigd. Aeres heeft begrip voor overmachtssituaties als gevolg van invloeden van buitenaf.

		Reden: soms treden er incidenten op die niet binnen de scope of invloed van inschrijver valt. Denk aan Azure verstoring. Wij hebben een situatie meegemaakt waarin Microsoft in Azure algoritmes iets aanpaste waardoor de omgeving down was (langere tijd). Het kostte vele uren met Microsoft om achter die oorzaak te komen. Inschrijver kan dit vooraf nooit garanderen en daarmee is dit niet realistisch. Is Opdrachtgever bereid dit onderdeel te schrappen of te veranderen?	
27.	Bijlage 11, "Onze domeinen"	Zijn al deze domeinen en websites in scope van deze aanbesteding? En draaien deze websites dus allemaal op Sitecore?	Ja deze domeinen zijn allemaal in scope en draaien allen in Sitecore.
28.	Bijlage 2, Eis 23	Geldt voor Eis 23B ook kantoordagen?	Bijlage 2, eis 23 betreft kantoordagen. Problemen kunnen zich uiteraard ook in het weekend voordoen. Daarover zullen na gunning met inschrijver afspraken worden gemaakt.
29.	Bijlage 2, Eis 23	Is Opdrachtgever bereid om een knip te leggen op uurtarief tijdens kantoor tijden (9.00-18.00) en daarna in plaats van 22.00?	In de aanbesteding wordt niet gesproken over 22.00 uur, maar over 20.00 uur. Aeres is wel bereid om de tijden aan te passen, maar vindt 9.00 uur te laat. Aeres is akkoord met een aanpassing naar: 'van 08.30 uur tot 18.00 uur'.
30.	Formulier C prijzenblad	In de stukken wordt duidelijk dat Opdrachtgever een SLA wil, dus beheer wil inregelen, echter is er geen prijscomponent voor beheer, behalve support tarieven. In geval van beheer werken we met vaste prijscomponenten voor pro-actief beheer, servicedesk/bereikbaarheid en kennisbehoud.	In het prijzenblad wordt in regel 4, 5 en 6 'beheer' benoemd. De tarieven voor support gelden voor probleemoplossing. Aeres kan het prijzenblad niet specifiek voor de situatie bij de inschrijver aanpassen.

		Voor incidenten werken we met een uurtarief op nacalculatie (van developers en een servicemanager, 2 tarieven). Is Opdrachtgever bereid het prijzenblad uit te breiden met deze vaste maandelijkse componenten?	
31.	Aanbestedingsdocument	Welke functionaliteiten zitten er nu binnen jullie Sitecore licentie?	Sitecore XP, EXM, Marketing suit, Personalisatie, Analytics, Forms.
32.	Aanbestedingsdocument	Is het de bedoeling dat jullie toekomstige partner de hosting overneemt of blijft deze verantwoordelijkheid bij Aeres?	De Hosting blijft bij Aeres. De Opdrachtnemer doet wel het volledige beheer.
33.			
34.	Artikel 5.1 algemene voorwaarden	De prijzen zijn vast voor de duur van de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop aanpassing plaatsvindt. Vraag: betreft het de duur van de totale maximale duur van de Overeenkomst (ofwel 6 jaar). Of voor de eerste initiële termijn van 2 jaar? Op de uurtarieven 6 jaar lang geen prijswijzigingen doorvoeren is niet proportioneel en gangbaar in de markt. Kan na de initiële duur van 2 jaar de uurtarieven worden geïndexeerd met de index "CBS index SBI 2008. Cao lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, sector M-N: zakelijke dienstverlening totaal CAO sectoren."	Op pagina 33 van het aanbestedingsdocument treft vragensteller de antwoorden aan.
35.	Prijzenblad	De support tarieven tellen maar een keer mee. Moeten deze niet voor een periode van 2 jaar meetellen voor de inschrijfsom? Als we nu overal 100e invullen komt er voor ontwikkeling € 250.000,00 ex btw en voor support € 8.000,00 ex btw uit. Wat je invult bij support maakt dus nauwelijks uit in de weg. De	Het prijzenblad is gebaseerd op het te verwachten aantal uren per onderdeel per jaar. In praktijk kan dit afwijken, maar deze indicatie is voor iedere inschrijver gelijk.

		verwachting zou zijn dat het bedrag vermenigvuldigd zal worden met de looptijd in maanden van het contract.	
36.	Aanbestedingsdocument 2.1 Planning	De beantwoording van de vragen van NvI 1 mogen wij volgens de planning op donderdag 25 april verwachten. Een dag later is al de deadline voor het indienen van vragen voor NvI 2. Is het, mede gezien de ruime beschikbare tijd tot indiening, mogelijk om de deadline voor het stellen van vragen voor NvI met een week uit te stellen?	Aeres is bereid om de uiterste termijn voor indiening uit te stellen tot 1 mei 2024.
37.	Aanbestedingsdocument pagina 11 Vereiste kerncompetenties voor de Opdrachtnemer en 3.2.2. Technisch en beroepsbekwaamheid	Op pagina 11 beschrijft u 4 kerncompetenties waaraan de opdrachtnemer dient te voldoen, te weten: 1. Beheer en ontwikkeling (development) in Sitecore, zoals verwoord in 1.3.1., 2. UX-/webdesign, zoals verwoord in 1.3.2, 3. Projectmanagement en procesbegeleiding, zoals verwoord in 1.3.3. en 4. Strategisch en tactisch advies, zoals verwoord in 1.3.4. Onder 3.2.2. beschrijft u aanvullend de minimum(eisen) technische en beroepsbekwaamheid, waarbij u aangeeft dat inschrijvers 1 vmbo, mbo of hbo referentie dienen aan te leveren die voldoet aan alle 4 de kerncompetenties. Hiermee formuleert u de kerncompetenties zeer specifiek, wat leidt tot het sterk verengen van de markt. Het aantal partijen dat beheer en ontwikkeling in Sitecore verzorgt binnen een vmbo, mbo of hbo is gering. We begrijpen het belang van ervaring met beheer en ontwikkeling in Sitecore en ervaring binnen vmbo, mbo of hbo, en stellen voor om deze eisen te splitsen: dus inschrijvers mogen 1 referentie indienen om aan te tonen dat zij ervaring hebben met beheer en ontwikkeling in Sitecore en 1 referentie om aan te tonen dat zij over ervaring beschikken binnen	Neen, de kerncompetenties zijn met veel zorg en overweging bepaald. Ze zijn essentieel om te komen tot een juiste dienstverlening, dit is de afgelopen jaren dan ook gebleken en zijn daarmee ook ruimschoots proportioneel. De referentie-eis blijft hierbij ongewijzigd. Aeres heeft bewust gekozen voor de beschreven referentie-eis en dit ook gemotiveerd in paragraaf 3.2.2 van het aanbestedingsdocument.

		vmbo, mbo of hbo. Hiermee waarborgt u dat inschrijvers over de juiste kennis en ervaring beschikken en voorkomt u een verenging van de markt (zie ook Gids Proportionaliteit Voorschrift 3.5F). Gaat u hiermee akkoord?	
38.	Aanbestedingsdocument 2.1 Planning	De beantwoording vragen 1e Nota van Inlichtingen (NvI) vindt plaats op 25 april 2024. De uiterste termijn voor indienen vragen 2e Nota van Inlichtingen is 26 april (dus 1 dag na de beantwoording van NvI I). Deze periode voor het formuleren van vervolgvragen is erg krap, zeker gezien de beantwoording vragen 2e Nota van Inlichtingen pas op 13 mei 2024 plaatsvindt. Inschrijver stelt voor om de uiterste termijn voor indienen vragen 2e Nota van Inlichtingen te verruimen tot 3 mei 2024, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om zorgvuldig vragen te formuleren. Gaat u hiermee akkoord?	Aeres is bereid om de uiterste termijn voor indiening uit te stellen tot 1 mei 2024.
39.	Aanbestedingsdocument 5.3.	U geeft aan dat de beoordelingscommissie bestaat uit drie materiedeskundigen. Kunt u toelichten welke functies hierbij vertegenwoordigd worden?	Dit betreft de Corporate Product Owner, de Corporate Online Projectleider en het Hoofd Corporate Communicatie.
40.	Bijlage 12 Waarden gunningcriteria AER24WEB	Zowel in de bovenste als de onderste tabel staan de SLA incidenten vermeld. In de bovenste tabel wordt aangegeven dat er voor zware, minder zware en kleine incidenten respectievelijk maximaal EUR 30.000, 15.000 en 15.000 in aftrek kan worden genomen. In de onderste tabel staan bij de maximale hersteltijd kantoortijden als maximale bedragen bij zware, minder zware en kleine problemen respectievelijk EUR 20.000, 10.000 en 5000. Deze bedragen stemmen niet overeen met de eerder genoemde maximale bedragen. In Formulier D zijn de volgende maximale bedragen te behalen: zware incidenten: 20.000,	Het is correct dat de bedragen in de onderste tabel uit bijlage 12 overeen komen met de bedragen in formulier D. De bedragen in de bovenste kolom zijn de waarden die te behalen zijn met de schriftelijke beschrijving van de incidenten die inschrijvers dienen in te vullen in kolom B van bijlage 12. Het totaal in cel L23 is de som van cel L5 en L13.

		minder zware incidenten 10.000 en kleine problemen 5.000. Deze stemmen overeen met de bedragen uit de onderste tabel uit bijlage 12. Zijn dit dan de juiste bedragen? Indien ja, klopt het dan dat de kolom totaal niet klopt en aangepast dient te worden?	
41.	Bijlage 7 Kwaliteit 7.1.8 Incidenten en SLA hersteltijd en	Is onze aanname van inschrijver correct dat zij voor dit gunningscriterium enkel Formulier D hoeft in te vullen en er geen separate SLA hoeft te worden toegevoegd bij de inschrijving?	Dat is correct.
42.	Bijlage 7 Kwaliteit 7.1.6 Kosten meerwerk	De beschrijving die u geeft omtrent de casus is zeer summier, waarbij inschrijver opmerkt dat de te kiezen oplossing erg afhankelijk kan zijn van de situatie van het geval. Kunt u de casus meer specificeren of beschrijven wat u hier van inschrijver verwacht qua antwoordrichting?	Het is niet de bedoeling dat de opdrachtgever gaat beschrijven welk antwoord gegeven moet worden. De casus is voldoende beschreven om tot een juist antwoord te kunnen komen.
43.	Bijlage 13 infrastructuur-huidig	Kunnen wij aannemen dat Aeres de Azure subscription en de SSL certificaten levert maar dat de overige management van het landschap gemanaged wordt door inschrijver en deze daarmee ook alle beheer rechten binnen de subscription krijgt?	Opdrachtgever levert de Azure subscription. SSL certificaten worden door Inschrijver geregeld in overleg met Opdrachtgever. Dit kan in de toekomst verschuiven. Opdrachtgever verzorgt voor accounts op de Azure subscription waarmee Inschrijver volledig beheer kan uitoefenen op de omgeving.
44.	Bijlage 13 infrastructuur-huidig	Heeft Aeres een eigen Azure devops omgeving waar de source code en build en release pipelines in onderhouden worden, of dient inschrijver deze te leveren?	Inschrijver dient zelf voor een DevOps omgeving te zorgen.
45.	Bijlage 13 infrastructuur-huidig	Draaien ACC en TST binnen dezelfde Azure subscription of in een eigen subscription?	TST, ACC en PRD draaien binnen dezelfde Azure subscription.

46.	Bijlage 2 - Programm a van Eisen webdienst en Nr 2.	In hoeverre voldoen de huidige sites aan de genoemde standaarden? We nemen aan dat bestaande oplossing/code base uitgesloten is van de stelling "Als de techniek niet voldoet aan de richtlijnen zal de Opdrachtnemer dit kosteloos aanpassen." indien daar op moment van overname niet aan voldaan wordt.	Deze eis betreft nieuwe releases. Voor bestaande sites, pagina's en portals geldt dat dit in overleg en afhankelijk van prioritering projectmatig aangepakt kan worden.
47.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 2.3	De diensten dienen geleverd te worden 'binnen de overeengekomen levertermijn'. Graag zouden wij met Aeres per Nadere Overeenkomst afspraken willen maken over het wel of niet hanteren van een <i>fatale</i> termijn.	Dat is alleen mogelijk als Aeres met een dergelijke nadere overeenkomst hiermee kan instemmen, waardoor de bepaling uit artikel 2.3 onverminderd van toepassing blijft. Er kan nu eenmaal niet een ongelimiteerde vrije invulling van een levertermijn van toepassing zijn. Overeenkomsten zijn in die zin niet zomaar vrijblijvend.
48.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 2.8	Uiteraard wordt er met de nodige vakkundigheid, zorgvuldigheid en in overeenstemming met de stand van de techniek en heersende normen binnen de sector gewerkt, maar we zijn altijd afhankelijk van verschillende factoren, zoals de informatie die we van de Opdrachtgever krijgen, een wisselende scope etc., waardoor we niet altijd een bepaald resultaat kunnen garanderen. Graag het verzoek om de formulering van deze bepaling vanaf de tweede volzin als volgt te wijzigen: "De Opdrachtnemer streeft ernaar dat de door of namens hem te verrichten Diensten voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen." Eventuele specifieke garanties of vereisten met betrekking tot de te verrichten werkzaamheden (lees: Diensten) kunnen afzonderlijk worden overeengekomen tussen partijen.	De formulering is te ruim en te vrijblijvend. Aeres zoekt een partner waarbij deze bepalingen in de uitvoering helemaal geen discussie hoeven te worden.
49.	Bijlage 1: Concept	Graag verzoeken wij om deze bepaling aan te vullen met de mogelijkheid om specifieke	Dat zal redelijkerwijs per situatie door Aeres bepaald worden.

	ROK, Artikel 3.3 a	hersteltermijnen afzonderlijk te specificeren per SLA, vanwege de situatieafhankelijkheid van het type gebrek.	
50.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 3.3 b	Kan Opdrachtgever toelichten welke gevallen zij bedoelen met het laatste punt; "anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze raamovereenkomst na te kunnen komen"?	Dat kunnen allerlei situaties zijn, bijvoorbeeld het wegvallen van een compleet team, opdrachtnemer is door een hacker platgelegd, etc etc.
51.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 7.2	Indien er tussen partijen dus een bepaalde termijn is overeengekomen welke onverhoopt niet kan worden gehaald – vanwege omstandigheden die niet volledig aan Opdrachtnemer te wijten zijn – dan zal Opdrachtnemer alsnog direct in verzuim treden. Immers, nakoming binnen de (initieel) overeengekomen termijn is dan per definitie niet meer mogelijk. Is Aeres bereid hier een nuance op aan te brengen? Bijv. 'Indien het niet halen van een overeengekomen termijn wordt veroorzaakt door omstandigheden die niet volledig aan Opdrachtnemer te wijten zijn, dan wordt Opdrachtnemer alsnog een redelijke termijn tot herstel geboden alvorens haar verzuim intreedt.'	Neen, het is te ruim geformuleerd.
52.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 8	Graag verzoeken wij Aeres dit artikel [en daarmee samenhangende leden] wederkerig op te stellen. Waardoor deze aansprakelijkheid en ontbindingsbepalingen voor beide Partijen geldt.	Neen dat is niet akkoord.
53.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 8.3 a	Schade als gevolg van 'vertraagde uitvoering en/of late oplevering' impliceert het hanteren van een fatale termijn. Uiteraard werken we met de nodige vakkundigheid en zorgvuldigheid, en streven we er steeds naar om binnen een vooropgestelde termijn te leveren. In dit type van dienstverlening zijn wij echter afhankelijk van verschillende factoren,	Dat is akkoord, maar naar redelijkheid te bepalen door opdrachtgever.

		waaronder de informatie die we van de Opdrachtgever krijgen, een wisselende scope etc. Hierdoor kunnen we niet altijd harde garanties geven, onder meer rond termijnen. We kunnen heel concreet overeenkomen dat een welbepaalde Prestatie binnen een nader af te spreken termijn wordt geleverd, maar we kunnen niet akkoord gaan met een de facto fatale termijn. Het verzoek aan Aeres om het uitgangspunt, zoals geformuleerd in Artikel 8.3 a, aan te passen naar: “Enkel indien specifiek afzonderlijk overeengekomen in een Nadere Overeenkomst kan een bepaald levermoment gelden als vast en fataal”	
54.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 8.3 b	Kan Opdrachtgever toelichten in welke extreme gevallen zij het passend acht om de nakoming van de Overeenkomst aan een derde op te dragen voor rekening van Opdrachtnemer? Opdrachtnemer zal immers geschikter zijn om (alsnog) de gebreken te herstellen, ook al heeft zij de door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn tot nakoming in eerste instantie niet gehaald.	Als de continuïteit/beschikbaarheid van de websites van Aeres in gevaar komt zal dit altijd leidend zijn. Als toekomstige partner van Aeres zou dit geen discussie mogen vormen.
55.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 8.4	Is Opdrachtgever bereid om de aansprakelijkheid in hoogte te beperken, rekening houdend met de genoemde vereiste van te verzekeren aansprakelijkheid in het Aanbestedingsdocumenten? Opdrachtnemer ziet graag de volgende beperking: Een bedrag van €1.000.000,- per gebeurtenis per jaar, met een maximum van €2.000.000,- per jaar.	Neen, dit is niet akkoord. De gestelde bedragen zijn marktconform en proportioneel.

56.	Bijlage 1: Concept ROK, Artikel 8.6	Is Opdrachtgever bereid om de maandelijkse verlenging in zulke situaties aan te passen naar tweemaandelijkse verleningen? Hiermee kan er ook rekening gehouden worden met eventuele reserveringen van Opdrachtnemer in tijd, personeel, etc.	Dat is akkoord.
57.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 6	De diensten dienen gegarandeerd te worden verricht 'volgens overeengekomen tijdschema. Graag zouden wij met Aeres per Nadere Overeenkomst afspraken willen maken over het wel of niet hanteren van een fatale termijn in een tijdschema, in plaats van in de Overeenkomst.	Dat is akkoord, maar Aeres is hier bepalend in zijn en zal dit naar redelijkheid wel of niet toepassen.
58.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 7.2	Graag zouden wij nog een motiveringverplichting willen toevoegen aan het niet accepteren van de toetsingsresultaten of overeengekomen acceptatiecriteria.	Dit is te ruim/zwaar geformuleerd en niet akkoord. Uiteraard zal Aeres in die situatie tekst en uitleg geven zoals je van een partner mag verwachten.
59.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 14.2	Boetes kunnen bij schending onevenredig zijn en een vooraf vastgesteld bedrag vormt bovendien veelal geen realistische weerspiegeling van de daadwerkelijk geleden schade. Kan Opdrachtgever akkoord gaan dat er bij schending van de geheimhouding en bij het hierdoor geleden schade, teruggevallen wordt op de aansprakelijkheidsregeling?	Neen, dit is niet akkoord.
60.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 20	Beide partijen bepalen de leveringstermijnen en - data voor de dienst die geleverd gaat worden. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Opdrachtnemer stelt dan ook voor om de genoemde leveringstermijnen die gelden dan ook niet fataal te maken. In het geval van een	Neen, dit is niet akkoord. Aeres heeft deze bepaling nog nooit hoeven te gebruiken en bij een kwalitatieve en juiste dienstverlening zal dit dan ook niet ingezet te hoeven worden.

		(dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen (de voorgestelde boete). We kunnen niet akkoord gaan met enige boetebepaling voor de overschrijding van een termijn. Uiteraard is er eerst een ingebrekestelling vereist [waarin een redelijke termijn tot herstel wordt geboden] alvorens er sprake kan zijn van verzuim. Doet de situatie zich voor dat nakoming niet binnen de overeengekomen termijn plaatsvindt [toerekenbaar aan Opdrachtnemer] en wordt hierdoor schade geleden bij de Opdrachtgever, dan kan er (onder de voorwaarden) worden teruggevallen op de aansprakelijkheidsregeling. Het in die gevallen verbeuren van een direct opeisbare boete die kan oplopen tot 15% is niet nodig en ook niet redelijk. Graag het verzoek deze boetebepaling te schrappen.	
61.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 21	Is Opdrachtgever bereid de aansprakelijkheidsbepaling van dit artikel van toepassing te verklaren/te verwerken in Artikel 8 van de raamovereenkomst, zodat deze ook daar wederkerig is opgesteld?	De aansprakelijkheid van de raamovereenkomst zijn van toepassing, deze prevaleren boven de inkoopvoorwaarden.
62.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 23	Is Opdrachtgever bereid de ontbindings- en opzeggingsvoorwaarden van dit artikel van toepassing te verklaren/te verwerken in Artikel 8 van de raamovereenkomst, zodat deze ook daar wederkerig is opgesteld?	De bepalingen van de raamovereenkomst zijn van toepassing, deze prevaleren boven de inkoopvoorwaarden.
63.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 25.1	Klopt het dat dit enkel ziet op onderdelen die specifiek zijn ontwikkeld voor deze Opdracht en Opdrachtnemer dus niet gehouden is om de eigendomsrechten over te dragen op 'standaard onderdelen' van werken die Opdrachtnemer reeds vóór aanvang van de Opdracht voor generiek gebruik heeft ontwikkeld en die tevens	De aansprakelijkheid van de raamovereenkomst en het programma van eisen zijn van toepassing, deze prevaleren boven de inkoopvoorwaarden.

		een (standaard) onderdeel vormen in dit project. De IE-rechten op die standaard onderdelen zullen wij niet overdragen. We zijn uiteraard bereid de intellectuele eigendomsrechten op maatwerk die ontstaan bij de uitvoering van de opdracht, over te dragen aan de Opdrachtgever, echter niet direct bij het ontstaan van deze rechten. We vragen daarom de volgende zin toe te voegen: "na betaling van alle van toepassing zijnde facturen met betrekking tot die Maatwerk."	
64.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 25.5	Een algehele vrijwaring is niet geheel redelijk en valt verzekeringstechnisch niet goed te verantwoorden. Dit kan immers een onbegrensde en onvoorzienbaar hoge aansprakelijkheid met zich meebrengen. Graag het verzoek aan Aeres om de beperking van aansprakelijkheid uit artikel 8 Conceptraamovereenkomst ook van toepassing te verklaren op de in dit artikel genoemde vrijwaringen. Bijvoorbeeld door te benoemen: "Het in deze Inkoopvoorwaarden en/of de Overeenkomst bepaalde met betrekking tot aansprakelijkheid is hierbij van toepassing."	De aansprakelijkheid van de raamovereenkomst zijn van toepassing, deze prevaleren boven de inkoopvoorwaarden.
65.	Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden, Artikel 31	Graag verzoeken wij Aeres om reclame-uitingen over de [toekomstige] samenwerking tussen Opdrachtnemer en Aeres toe te staan, mits hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming is ontvangen van Aeres, welke niet op onredelijke gronden zal worden weerhouden.	Neen, alleen na toestemming van Aeres. Onredelijke gronden is te ruim geformuleerd.
66.	Bijlage 10ab: Verwerker overeen	Is Opdrachtgever bereid de aansprakelijkheidsbeperking voor directe schade en gelimiteerde bedragen (uit de conceptraamovereenkomst) van toepassing te	De aansprakelijkheid van de raamovereenkomst zijn van toepassing, deze prevaleren boven de inkoopvoorwaarden.

	omst, Artikel 13	verklaren op de verwerkersovereenkomst?	
--	---------------------	---	--