

Project: **ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening**
 Datum: 15-12-2023
 Versie: 1.0

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Definitief Antwoord	Gewijzigd document
1	Annex 2 - Prijzenformulier	Regels 21, 23, 25, 27, 29 en 31	Als service integrator voor ServiceNow willen we benadrukken dat ServiceNow een prijs per licentie hanteert voor hun ITSM-oplossing. De licentiekosten worden apart berekend op basis van het aantal gebruikers voor een maximale periode van 5 jaar. Is Prorail bereid om een hereik moment van de kosten (niet de aantallen gebruikers) als een aparte regel in het prijsmodel op te nemen na 5 jaar.	Nee, niet akkoord.	
2	Annex 2 - Prijzenformulier	Annex 2 - Prijzenformulier	De geraamde waarde van de aanbesteding bedraagt 6 Mio euro voor 10 jaar waarin licentiekosten en de beheer services tezamen moeten worden genomen. Aangezien er grote prijsverschillen bestaan tussen de licentiekosten van de diverse SAAS oplossingen is zijn de goedkopere oplossingen per definitie in het voordeel gegeven de huidige prijs/kwaliteit formule. Staat ProRail er voor open om omwille van de transparantie en een eerlijk vergelijk, de licentiekosten buiten de gunningsformule te houden om de kwalitatief beste oplossing te kiezen?	Nee, niet akkoord.	
3	Annex 2 - Prijzenformulier	Annex 2 - Prijzenformulier	De licentiekosten van een SAAS oplossing worden te allen tijden op voorhand in rekening gebracht. Niet op basis van achteraf bepaald werkelijk verbruik. Kan deze bepaling worden aangepast zodat deze past bij de standaard SAAS abonnementsvoorwaarden?	In Annex 2 - Prijzenformulier wordt facturatiemoment niet benoemd, wel in de conceptovereenkomst, Hoofdstuk 8. Het gaat ProRail niet specifiek om achteraf betalen van de licentiekosten van de SaaS oplossing maar het gaat om afrekening naar daadwerkelijke gebruikersaantallen. Waarbij facturatiemomenten en het moment waarop het daadwerkelijk verbruik wordt vastgesteld voor (C1) Gebruiksrechten nader overeengekomen moet worden met de gegunde leverancier.	

4	Annex 2 - Prijzenformulier	Annex 2 - Prijzenformulier	Op het prijzenblad wordt een integraal consultancy uurtarief gevraagd. Echter in de consultancy zijn vele verschillende rollen en senioriteit beschikbaar, met een daar aan gekoppeld tarief. Is ProRail genegen om hier een detailleringsslag in te maken, zodat het uurtarief beter aansluit?	Nee, niet akkoord.	
5	Annex 2 - Prijzenformulier	Annex 2 - Prijzenformulier	Kan ProRail aangeven dat een gegeven prijsstelling voor consultancy alleen betrekking heeft op de in deze RFP beschreven dienstverlening/oplossing? En hiermee geen precedent vormt voor toekomstige/ander soortige consultancy/dienstverlening?	Ja, dat kan ProRail bevestigen. Deze aanbesteding heeft een afgebakende scope.	
6	Annex 1 - Programma van Eisen	H4.20.1	Kan ProRail specificeren welke consultancy diensten bedoeld worden, bij voorbeeld ServiceNow consultancy, Test consultancy, Business Analysten, etc.?	Nee, afhankelijk van de opdracht wordt bepaald welke consultancy nodig is.	
7	verwerkersovereenkomst	artikel 3.4	Graag passen wij aan dat de Persoonsgegevens worden vernietigd volgens de exit-regeling van Verwerker. Voor uw informatie hierbij de exit-regeling: Tijdens de overeenkomst heeft de Verwerkingsverantwoordelijke de gelegenheid om zelf backups te maken van de gegevens in de SaaS omgeving. De Verwerkingsverantwoordelijke kan tot 30 dagen na beëindiging van de overeenkomst de gegevens bij Verwerker opvragen. Hierna worden de gegevens verwijderd. Dit gebeurt uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de overeenkomst. Verwerker zal de gegevens digitaal aanleveren in een algemeen gangbaar bestandsformaat. Er rust op Verwerker geen verdere verplichting tot dataconversie.	ProRail houdt vast aan de verwerkersovereenkomst. Aangaande artikel 3.4 is ProRail bereid na gunning nadere afspraken overeen te komen over de uitvoering van het artikel 3.4.	
8	verwerkersovereenkomst	artikel 4.1	Kunt u toevoegen aan het artikel dat het mogelijk is dat de wettelijke verplichting ook kan inhouden dat wij u niet mogen informeren.	Ja, indien er een wettelijke verplichting in de weg staat om ProRail te informeren respecteert ProRail dit. ProRail past de verwerkersovereenkomst Artikel 4.1 hierop aan.	X Verwerksovereenkomst

9	verwerkersovereenkomst	artikel 4.6	Verwerker werkt een algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Specifieke schriftelijke toestemming is niet werkbaar met een groot klantenbestand en levert een enorme vertraging op indien een subverwerker vervangen dient te worden. Uiteraard zullen wij u informeren en heeft u de mogelijkheid om bezwaar te maken. Om deze reden passen wij de eerste zin van het artikel graag als volgt aan: Verwerkingsverantwoordelijke verleent aan de Verwerker, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere Subverwerkers voor de Verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen.	Nee, ProRail geeft vooraf geen algemene schriftelijke toestemming, aangezien ProRail voor het inschakelen van andere subverwerkers vooraf wil toetsen of de subverwerker voldoet. Indien inschrijver reeds werkt met subverwerkers, dan kan inschrijver deze na voorgenomen gunning ter toetsing voorleggen aan ProRail.	
10	verwerkersovereenkomst	artikel 4.7	Graag vervangen wij 'zo spoedig mogelijk naar behoren' door 'binnen een redelijke termijn'.	Ja, ProRail past zo spoedig mogelijk aan naar binnen een redelijke termijn. Naar behoren blijft ongewijzigd.	X verwerkersovereenkomst

11	verwerkersovereenkomst	artikel 7.1	Verwerker voert zelf ook audits uit. Daarnaast willen wij graag toevoegen dat het controleren van subverwerkers voor zover redelijk mogelijk plaatsvindt. Wij werken met grote partijen welke beperkte audits toestaan. Wij kunnen daarom niet verzekeren dat deze audits voldoende passen bij de bewoording van artikel 7.1. Om deze reden passen wij het artikel als volgt aan: Verwerker zal jaarlijks, of vaker indien nodig, onafhankelijke audits uitvoeren op de uitvoering van haar diensten en de in dit verband genomen veiligheidsmaatregelen. Verwerkingsverantwoordelijke mag de certificering en resultaten van deze audits inzien en opvragen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere eisen mag stellen aan een dergelijke audit (bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures). Het (laten) controleren van door Verwerker ingeschakelden of zij de overeengekomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, inclusief datalekprotocollen, nakomen zal zover redelijk mogelijk plaatsvinden.	Om te voldoen aan de audit verplichting in artikel 7 is ProRail akkoord met het eerst opvragen en toetsen van de reeds uitgevoerde en beschikbare audit resultaten van (sub)Verwerker mits deze zijn uitgevoerd door een onafhankelijke en gecertificeerde derde partij. Indien ProRail van mening is dat er nog aanvullende informatie nodig is, dan kan ProRail een nadere audit bij (sub)Verwerker laten uitvoeren door een onafhankelijke en gecertificeerde derde partij.	
12	verwerkersovereenkomst	artikel 7.2	Aan grote audits, waarbij toegang tot onze systemen is vereist, stellen wij strengere eisen. Om beveiligingsredenen en vertrouwelijkheidsverplichtingen te waarborgen, mogen deze alleen worden uitgevoerd door externe onafhankelijke en daartoe gecertificeerde controleurs. Dit voegen wij toe aan het artikel waardoor het artikel als volgt wordt: Verwerker verbindt zich om binnen een door Verantwoordelijke te bepalen termijn aan het betrokken Personeel van Verantwoordelijke of door Verantwoordelijke ingeschakelde derden alle verlangde informatie te verstrekken met inachtneming van redelijkheid en billijkheid. Verantwoordelijke en diens Personeel en ingeschakelde derden zullen vertrouwelijk met deze informatie omgaan. Indien het gaat om een audit met toegang tot de systemen van Verwerker is uitvoering alleen mogelijk door een onafhankelijke en daartoe gecertificeerde controleur.	Aan artikel 7.2 zal worden toegevoegd dat indien een externe auditor zal worden ingezet, deze onafhankelijk en gecertificeerd zal zijn.	X verwerkersovk

13	verwerkersovereenkomst	artikel 7.3	Indien door verwerkingsverantwoordelijke een termijn wordt bepaald wordt geen rekening gehouden met de mogelijke belasting bij Verwerker en de capaciteit. Uiteraard zullen wij spoedgevallen zo snel mogelijk verhelpen. Maar u begrijpt dat minder urgente issues op een wachtrij zullen komen. Graag nemen wij op in dit artikel dat de te bepalen termijn in overleg wordt afgesproken en dat rekening wordt gehouden met de urgentie van het geval.	Ja, ProRail voegt toe dat dit een redelijke termijn betreft.	X verwerkersovk
14	verwerkersovereenkomst	artikel 8.1	Wij kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling, omdat de aansprakelijkheid onvoldoende afgebakend en beperkt is. Het is voor ons en binnen onze branche gebruikelijk om de maximale aansprakelijkheid te relateren aan de waarde van de overeenkomst. Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor de directe schade accepteren. Graag komen wij met u een aansprakelijkheidsartikel overeen dat voor beide partijen werkbaar is. Hiertoe doen wij onderstaand voorstel: De totale aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich, voor zover wettelijk toegestaan, tot compensatie van directe schade tot het bedrag van de overeengekomen prijs van de Hoofdovereenkomst (ex. BTW). Indien de Hoofdovereenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar wordt de voor de overeenkomst bepaalde prijs vastgesteld op het totaal van de bijdragen (ex. BTW) van één jaar. In geen geval zal de compensatie per geval (waarbij gerelateerde gevallen beschouwd worden als één geval) meer zijn dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van claims van klanten van de Verwerkingsverantwoordelijke, corruptie of verlies van Persoonsgegevens, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn opgelegd, materialen of software van derden, schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van indirecte schade. De beperkingen van dit artikel vervallen indien en voor zover de schade opzettelijk of door grove nalatigheid van Verwerker is veroorzaakt.	Nee, dit artikel wordt niet aangepast. De Verwerkersovereenkomst ziet op het naleven van wet- en regelgeving en afspraken door Opdrachtnemer als Verwerker van persoonsgegevens waarvoor ProRail de Verantwoordelijke is. Dit is een ander type verantwoordelijkheid met een eigen wettelijk regime. Het beheersen van deze schade ligt in de invloedssfeer van Verwerker en het is niet onredelijk om hem daarvoor aansprakelijk te stellen. De ARBIT heeft mede daarom expliciet in artikel 26.4 sub d bepaald dat de aansprakelijkheidsbeperkingen in artikel 26.2 en 26.3 ARBIT komen te vervallen ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. ProRail is bovendien niet bereid om het onderscheid tussen directe en indirecte schade te maken, aangezien de wet dit onderscheid ook niet maakt en de juridische definitie van directe en indirecte schade daarmee ontbreekt. Wel is ProRail bereid toe te voegen aan artikel 8.1 van de verwerkersovereenkomst dat aansprakelijkheid op basis van dat artikel voor gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn opgelegd en schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgesloten.	X verwerkersovk

15	verwerkersovereenkomst	artikel 8.2	Wij hebben de vrijwaring voor aanspraken van betrokkenen verplaatst naar artikel 8.2 omdat deze nu als uitzondering van de limiet wordt opgenomen. Wij gaan alleen akkoord met een vrijwaring als u ons de mogelijkheid geeft om de aanspraak af te handelen. Graag doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 8.2: Ten aanzien van de wet staan Partijen in voor hun eigen handelen en nalaten. In afwijking van de aansprakelijkheidslimiet van artikel 8.1 vrijwaren Partijen elkaar over en weer voor aanspraken van Betrokkenenen zullen elkaar voor deze aanspraken schadeloosstellen, indien en voor zover deze rechtstreeks verband houden met het eigen handelen en/of nalaten van de Partij in strijd met de van toepassing zijnde gegevensbeschermingswetgeving, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De aangesproken Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken. Indien één van de Partijen een boete krijgt opgelegd door de Gegevensbeschermingsautoriteit in verband met het niet-naleven van de AVG, zal de andere Partij alle redelijke hulp bieden bij het voeren van verweer of bezwaar tegen deze boete of een verzoek om de boete te minderen. Hieronder wordt onder meer verstaan: het aanleveren van gegevens of informatie die nodig is voor dat verweer of bezwaar.	ProRail laat de vrijwaring staan in artikel 8.1. ProRail is wel bereid om ten aanzien van deze vrijwaring toe te voegen in dit artikel dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, overlaat aan de Verwerker. Eveneens zal worden toegevoegd dat indien één van de Partijen een boete krijgt opgelegd door de Gegevensbeschermingsautoriteit in verband met het niet-naleven van de AVG, de andere Partij, indien zij daarover beschikt, gegevens en/of informatie zal aanleveren die nodig is voor het verweer of bezwaar tegen deze boete.	X verwerkersovk
16	verwerkersovereenkomst	artikel 8.3	Doorgaans verbinden wij ons niet aan boetes, omdat deze niet verzekeraar zijn en door het punitieve karakter niet goed passen bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Graag schrappen wij dit artikellid en sluiten voor de aansprakelijkheid aan bij het nieuwe artikel 8.1.	Artikel 8.3 van de Verwerkersovereenkomst komt te vervallen	X verwerkersovk

17	verwerkersovereenkomst	bijlage 3	Wij houden ons aan de wettelijke vereisten van de AVG en proberen hierbij zo volledig mogelijk te zijn. In de praktijk zal dit betekenen dat de vereisten van de melding waarschijnlijk vervuld worden. Echter, wij verbinden ons niet aan klant specifieke vereisten omdat dit ervoor zorgt dat wij op individueel klantniveau moeten controleren of de voorgenomen melding aan de contractuele vereisten voldoet. Wegens ons grote klantenbestand zou dit betekenen dat een datalekmelding pas met veel vertraging verstuurd kan worden waardoor het treffen van beperkende maatregelen ook vertraagd wordt. Wij zien dit als een onwenselijke situatie voor alle betrokkenen, inclusief de natuurlijke personen wiens persoonsgegevens worden verwerkt. Uiteraard is het mogelijk om na deze mail Verwerker te verzoeken om aanvullende informatie te verstrekken. Wij stellen voor om de volgende aanpassing te doen: 'Indien een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens wordt ontdekt, informeert de Verwerker zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur de Opdrachtgever hierover, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.'	Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst wordt aangepast ProRail verwacht binnen een redelijke termijn over alle informatie te beschikken: Indien een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens wordt ontdekt, informeert de Verwerker zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur de Opdrachtgever hierover, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren, waarna Verwerker binnen een redelijke termijn ook de gevraagde relevante informatie zal verstrekken indien deze ontbreekt. Eveneens wordt de mogelijkheid toegevoegd dat het mogelijk voor de Verantwoordelijke mogelijk is om Verwerker te verzoeken om aanvullende informatie te verstrekken.	X verwerkersovk
18	conceptovereenkomst	artikel 2.6	Een nieuwe verwerkersovereenkomst is pas geldig indien deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend. Graag zien wij dit verduidelijkt in het artikel.	Akkoord, het conceptcontract wordt hierop aangepast.	X conceptovereenkomst
19	conceptovereenkomst	artikel 5.2	Vanwege de aard van onze diensten, is tijdige levering afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen beide partijen. Onze ervaring is dat fatale termijnen hier niet goed bij passen en willen dit vervangen door 'streeftermijn'.	Niet akkoord. Wel geldt hierbij de toets van redelijkheid en billijkheid.	

20	conceptovereenkomst	artikel 7.2	Alvorens u tot opschorting overgaat willen wij met u in overleg over de tekortkoming. Wij passen om deze reden het artikel als volgt aan: Indien en zo lang de Prestatie als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet voldoet aan de Service levels (BIJLAGE SLA), vindt na overleg met Opdrachtnemer opschorting plaats op de Vergoeding.	Zie tevens het antwoord op vraag 175 in de reeds gepubliceerde NvI. Per kwartaal wordt de SLA KPI's bekeken en besproken. De eis is dat afwijkingen in het direct daarop volgende kwartaal, uiterlijk in de kwartaal meeting, opgelost zijn. Bij herhaalde afwijking vindt opschorting plaats op de Vergoeding. Overigens kan het herhaaldelijk niet behalen van service levels, zoals benoemd in artikel 76.1 van de Voorwaarden wel leiden tot ontbinding van de overeenkomst. Dit heeft reeds in zich dat er al een contactmoment heeft plaatsgevonden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.	
21	conceptovereenkomst	artikel 7.3	Graag vullen wij de eerste bullet aan zodat deze past bij onze indexering procedure: Indexering vindt enkel plaatst per 1 januari van het betreffende kalenderjaar of in de maand waarop het contract is ingegaan.	Nee, de voorgestelde aanvulling is niet akkoord.	
22	conceptovereenkomst	artikel 7.3	Bij de indexatie is geen sprake van het indexeren van een uurloon. Om deze reden willen wij de derde bullet schrappen en als volgt vervangen: Verwerker indexeert jaarlijks op basis van de dienstenprijsindex, J Informatie en communicatie, van het CBS.	ProRail begrijpt uw vraag niet. De in artikel 7.3 opgenomen indexeringsclausule geldt voor alle opgenomen prijzen en tarieven, dus inclusief de uurtarieven.	
23	conceptovereenkomst	artikel 10.3	Wij willen graag verduidelijken dat een 'aanvullende aanbidding' niet gaat om een verlenging.	Dat is correct.	
24	conceptovereenkomst	artikel 10.3	Een eventuele staffelkorting is gebaseerd op het aantal behandelaars dat u heeft. Indien dit wijzigt is het mogelijk dat u in een andere categorie terecht komt. Om deze reden willen wij graag toevoegen dat het mogelijk is dat de staffelkorting niet langer geldt indien het gaat om vermindering ter grootte van 50 van het aantal behandelaars.	Nee, niet akkoord. ProRail heeft geen staffelkortingsmodel uitgevraagd.	
25	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 5.2	Wij stellen voor om in dit artikel 'alle informatie' aan te passen naar 'naar redelijkheid alle informatie' om te voorkomen dat Wederpartij op voorhand gehouden is om naar onredelijkheid informatie te verstrekken.	Akkoord, het conceptcontract wordt hierop aangepast.	

26	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 5.3	Graag voegen we aan het verlenen van het auditrecht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen: <i>Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.</i>	Aan dit artikel zal worden toegevoegd: "indien een externe auditor zal worden ingezet, zal deze onafhankelijk en gecertificeerd zijn."	
27	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 5.4	Graag willen we voorstellen om het artikel te verduidelijken en als volgt te vervangen: <i>De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerker van Wederpartij worden gedragen door Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Wederpartij kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.</i>	Artikel 5.4 zal als volgt worden aangepast en luidt nu: "Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden. De kosten van audits die een grote inspanning vereisen komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat Wederpartij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst, mits de geconstateerde tekortkoming de vergoeding van deze kosten, geheel of gedeeltelijk, door Wederpartij rechtvaardigt. Ten aanzien van audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Wederpartij kosteloos haar redelijke medewerking verlenen."	
28	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 8.1a	Leverancier biedt een standaardprogramamtuur aan waarbij maatwerk een uitzondering is. Het is niet mogelijk om op voorhand aan te geven welke functionaliteiten onder maatwerk vallen, omdat dit op basis van uw toekomstige wensen kan zijn. Indien er sprake is van maatwerk dan is het voor ons belang dat wij hier goede afspraken met u over maken omdat wij onze broncode zo goed mogelijk dienen te beschermen. Om deze reden voegen wij graag toe aan dit artikel 'dat partijen dit uitdrukkelijk dienen overeen te komen'.	Dit artikel wordt niet aangepast. Indien toekomstige wensen leiden tot maatwerk, dan dient Wederpartij dit aan te geven, zodat dit voor beide Partijen duidelijk is.	

29	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 8.2	In het verlengde van artikel 8.1a vervangen wij graag deze bepaling. Het overdragen van IE recht is een onevenredig nadelige bepaling in de Algemene Voorwaarden. Indien sprake is van maatwerk zullen wij dit met u overleggen waarbij ook de vorm van overdracht wordt bepaald. Ons voorstel voor het artikel is daarom als volgt: <i>De in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten worden in overleg aan Opdrachtgever overgedragen. Wederpartij zal hierbij zijn redelijke medewerking verlenen.</i>	Zie het antwoord op vraag 28. Indien er sprake is van maatwerk, dan is het uitgangspunt dat het IE overgedragen wordt. Wel kunnen partijen expliciet overeenkomen dit niet te doen, waarmee Wederpartij kan aantonen dat er geen sprake is geweest van overdracht in een specifiek geval van maatwerk.	
30	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 8.3	Het is gebruikelijk dat u een recht krijgt om onze standaardsoftware te gebruiken, maatwerk komen wij in overleg met u overeen. Dit artikel past niet bij de dienst die van u ons afneemt en is onredelijk bezwarend voor een leverancier van een standaardprogrammatuur. Om deze reden schrappen wij het artikel.	Dit artikel blijft in stand.	
31	Arbit 2022	ARBIT 2022. - artikel 8.6	Graag voegen wij dat het dient te gaan om redelijke maatregelen, waarmee het artikel als volgt wordt: <i>Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.</i>	Akkoord, het conceptcontract wordt hierop aangepast.	
32	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 11.1	Wij zouden Acceptatie graag schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting dan wel alvorens Acceptatie onderdeel wordt van de overeenkomst onderling afstemmen op basis waarvan Acceptatie uit zou kunnen blijven. Een en ander vragen wij om te voorkomen dat een kleine bug leidt tot het niet accepteren van de software of dat er meerdere consultancy dagen worden uitgeleverd waarvan pas na 30 dagen blijkt of de eerste dag al dan niet geaccepteerd wordt.	Zie ten aanzien van Acceptatie artikel 6 van de overeenkomst. Dit artikel blijft gehandhaafd. Wellicht ten overvloede zij erop gewezen dat er gedurende de implementatie (B1) reeds deelbetalingen voorzien zijn ten aanzien van de implementatie.	
33	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 12.2	Wij willen u graag erop duiden dat ons klantenbestand klanten bevat welke zich in dezelfde branche als u bevinden. Het is dus mogelijk dat een consultant bij een soortgelijk orgaan advies zal geven. Graag horen wij het als u hier opmerkingen over heeft.	Het is de verantwoordelijkheid van Wederpartij om ervoor zorg te dragen dat hier geen sprake zal zijn van een belangenconflict. ProRail heeft daarop geen zicht of invloed.	

34	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 12.3	In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt: <i>Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.</i>	ProRail ziet geen reden om dit artikel aan te passen. Overigens staat dit artikel er niet aan in de weg dat Opdrachtgever een beschrijving van het Gebrek deelt met Wederpartij. Dit lijkt ook voor de hand liggend, nu Opdrachtgever Wederpartij op de hoogte moet stellen van een Gebrek voordat zij een beroep kan doen op deze garantie.	
35	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 12.4	In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.	Niet akkoord. ProRail maakt geen onderscheid tussen directe en indirecte schade, de wet maakt dit onderscheid ook niet. Wel is ProRail bereid tijdens de NvI te overwegen om specifieke schadecategoriën uit te sluiten, mits daartoe een concreet voorstel wordt gedaan. Op basis van voorgaande NvI's heeft dit erin geresulteerd dat aansprakelijkheid op basis van artikel 26 voor gedeelde winst en gemiste besparingen al is uitgesloten.	
36	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 12.7	Graag schrappen wij deze bepaling omdat dit door afhankelijkheid van externe factoren niet te garanderen is. In het geval van discontinuïteit van de onderneming kunnen wij een On Premise Virtual Appliance omgeving voor u opzetten welke u zelf kunt onderhouden of laten onderhouden.	Deze bepaling blijft gehandhaafd. Als Wederpartij afhankelijk is van derde partijen, dan is het aan Wederpartij om ervoor te zorgen dat de afspraken met deze partij op de juiste wijze zijn vormgegeven. Deze termijn start op het moment van Acceptatie, gezien de looptijd van de Overeenkomst is het niet onredelijk om te verlangen van Wederpartij dat hij diens aanbieding gestand doet.	
37	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 15.1	In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."	ProRail vermoedt dat hiermee verwezen wordt naar vraag 32. In het licht van het antwoord aldaar wordt deze bepaling niet aangepast.	
38	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 17.5	Normaal gesproken verbinden wij ons niet aan boetes omdat deze onverzekerbaar zijn. Zouden we dit artikellid kunnen schrappen?	Nee. Deze boete is mede bedoeld om Partijen aan te sporen tot nakoming van de geheimhoudingsverplichting. Wel zal bij het afroepen van deze bepaling de redelijkheid en billijkheid in acht genomen worden, evenals het proportionaliteitsbeginsel.	

39	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 26.4a	Graag willen wij voorstellen om sub a onder artikel 26 lid 2 te laten vallen. Een onbeperkte aansprakelijkheid is in de IT-branche ongebruikelijk omdat dit onverzekerbaar is en als disproportioneel wordt aangemerkt. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is, is het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 26 lid 2 ook voor dood en letsel geldt.	Het uitzonderen van beperkingen van aansprakelijkheid ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsen zijn zeer gebruikelijk in het Nederlandse rechtsverkeer. Hiermee is niet een onbeperkte aansprakelijkheid ontstaan, er wordt alleen voor deze categorie teruggevallen op het wettelijk regime hieromtrent, dat in zichzelf als diverse waarborgen kent.	
40	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 26.4d	Wij gaan niet akkoord met het uitzonderen van door de toezichthoudende autoriteit (AP) opgelegde boetes. Wij kunnen namelijk niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. Naar ons idee zijn boetes van AP namelijk primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid die ook binnen de sfeer van het bestuursrecht moet worden opgelost. Het maken van bezwaar bij de toezichthouder is dan de aangewezen route. Daarom willen wij sub d graag schrappen. Verdere afspraken komen wij graag met u overeen in de verwerkersovereenkomst. Waarbij wij willen benadrukken dat dit een vereiste voor ons om door te gaan met de aanbesteding.	Dit artikel blijft gehandhaafd. Met deze uitzondering in artikel 26 ARBIT is er niet direct een onbeperkte aansprakelijkheid ontstaan, er wordt teruggevallen op de afspraken die hierover in de Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.	
41	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 30.6	Wij zouden graag aan dit artikel toevoegen dat kortingen die zijn toegekend voor het afsluiten van de overeenkomst voor een bepaalde duur met terugwerkende kracht vervallen indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt.	De afrekening zal plaatsvinden conform artikel 30.7 t/m 30.9. ProRail zal Wederpartij zo spoedig mogelijk informeren over haar voornemen de overeenkomst voortijdig op te zeggen op basis van dit artikel. Eveneens is de verwachting dat ProRail, gezien de consequenties die dit voor ProRail heeft, niet lichtvaardig gebruik zal maken van dit artikel.	
42	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 43.1	Leverancier doet het volgende tekstvoorstel in het licht van het voorgestelde bij artikel 8: <i>‘Wederpartij verleent een Gebruiksrecht aan Opdrachtgever met inachtneming van de voorwaarden uit de overeenkomst op de Standaardprogrammatuur. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur’</i>	ProRail vermoedt dat hiermee verwezen wordt naar vraag 28 t/m 31. In het licht van het antwoord aldaar zal dit artikel niet worden aangepast.	

43	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 43.2a	Ter verduidelijking vermelden wij graag vermelden dat u beschikking krijgt tot de functionaliteiten behorende bij uw pakket en eventuele extra afgenomen additionele modules.	Het Gebruiksrecht is gekoppeld aan het Overeengekomen gebruik. Daarin is reeds besloten dat Opdrachtgever geen recht heeft op Gebruiksrechten op functionaliteiten die daar niet voor nodig zijn. Indien Wederpartij in diens Aanbieding als onderdeel daarvan echter toegang tot meer functionaliteiten aanbiedt dan het minimaal gevraagde, dan heeft ProRail hier - indachtig artikel 2.5 van de overeenkomst - wel recht op en wordt dit na gunning onderdeel van het Overeengekomen gebruik.	
44	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 43.2c	Leverancier geeft u per omgeving een gratis testomgeving welke gelijk is aan de looptijd van uw contract. Deze omgeving kunt u gebruiken voor test- en ontwikkeldoeleinden.	ProRail kan in deze stelling geen vraag ontdekken en neemt dit daarom ter kennisgeving aan. Dit artikel blijft daarom ongewijzigd.	
45	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 43.2d	Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen.	ProRail kan in deze stelling geen vraag ontdekken en neemt dit daarom ter kennisgeving aan. Dit artikel blijft daarom ongewijzigd.	
46	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 47	Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. Graag stellen wij de volgende tekst voor ter vervanging van dit artikel: Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt en hier zijn kosten aan verbonden voor de Opdrachtgever.	Dit artikel wordt niet aangepast. Indien Escrow als onderdeel van de opdracht wordt geëist, dan dient dit ook te worden aangeboden als onderdeel daarvan. Indien dit niet is geëist, dan kan ProRail hier later alsnog om verlangen en regelt artikel 47.4 al dat de daaraan verbonden redelijke kosten voor rekening komen van ProRail. ProRail ziet daarom geen meerwaarde in de voorgestelde tekst, nu dit reeds geregeld is.	
47	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 53.4	Wij zouden dit artikellid graag schrappen. Niet geheel duidelijk is waarom deze bevoegdheid aan Opdrachtgever moet worden toegekend naast het recht van bevoegde instanties om dergelijk onderzoek te doen. Buiten onze wettelijke verplichtingen om verschaffen wij doorgaans geen inzage in dergelijke overeenkomsten.	Deze bepaling blijft in stand. De bepalingen in de artikelleden 2 t/m 5, waar deze bepaling onderdeel van is, zijn opgenomen in verband met de in de Wet aanspraak schijnconstructies (Was) opgenomen bepalingen, zoals een in het Burgerlijk Wetboek geïntroduceerd ketenaansprakelijkheidssysteem. Uiteindelijk beogen de artikelleden 2 t/m 5 te voorkomen dat Opdrachtgever op grond van de Was aansprakelijk wordt gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers van een onderaannemer, die het door hem ingeschakelde personeel niet heeft behandeld conform de hiervoor genoemde toepasselijke regelgeving, waaronder het betalen van het juiste verschuldigde loon.	

48	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 53.5	Wij willen voorstellen om dit artikellid te schrappen. Leverancier heeft de zelfstandige verplichting om aan de overeenkomst te voldoen.	Deze bepaling blijft in stand. De bepalingen in de artikelliden 2 t/m 5, waar deze bepaling onderdeel van is, zijn opgenomen in verband met de in de Wet aanspraak schijnconstructies (Was) opgenomen bepalingen, zoals een in het Burgerlijk Wetboek geïntroduceerd ketenaansprakelijkheidssysteem. Uiteindelijk beogen de artikelliden 2 t/m 5 te voorkomen dat Opdrachtgever op grond van de Was aansprakelijk wordt gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers van een onderaannemer, die het door hem ingeschakelde personeel niet heeft behandeld conform de hiervoor genoemde toepasselijke regelgeving, waaronder het betalen van het juiste verschuldigde loon.	
49	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 58	Leverancier vervaardigt normaal gesproken geen Maatwerk op deze wijze. Wij zouden dit artikel als volgt aan willen passen: <i>De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Objectcode tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen</i> .	ProRail is bereid om dit artikellid als volgt aan te passen: "De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode, tenzij door Partijen nadrukkelijk een andere vorm van Oplevering zijn overeengekomen."	
50	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 59.6	Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": <i>Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zal zij dit doen op eigen kosten en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden</i> .	Niet akkoord. ProRail kan dit artikel pas invoeren nadat Opdrachtnemer gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad om de geconstateerde Gebreken ten aanzien van de Maatwerksoftware te herstellen. Daarmee is er reeds voldoende kans voor Opdrachtnemer om te voorkomen dat eventueel een derde partij zal worden ingeschakeld.	
51	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 60.1	Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij zouden graag de volgende tekst aan dit artikel toe willen voegen: <i>In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden</i> .	Dit artikel ziet uitsluitend op onderhoud van de zeer geringe component maatwerkprogrammatuur en is bovendien alleen van toepassing indien ProRail deze zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden en bevat dan slechts een verplichting voor Opdrachtnemer tot medewerking en eventueel tot ondersteuning tegen een marktconforme vergoeding. Dit artikel ziet derhalve niet op garanties (dit is elders geregeld) en ProRail ziet geen reden om dat alsnog hier toe te voegen.	
52	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 73.2	Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.	Artikel 73.2 komt te vervallen. Voor de garanties ten aanzien van het Onderhoud van de Prestatie wordt aangesloten bij de Service Level Agreement.	

53	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 77	Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: 'In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen'.	ProRail vermoedt dat wordt verwezen naar de vragen 49 en 50. In het licht van de antwoorden aldaar wordt deze bepaling niet aangepast.	
54	Arbit 2022	ARBIT 2022 - artikel 82	Wij zouden graag 'indien Opdrachtgever dat wenst' vervangen voor 'indien Partijen dat overeenkomen'.	Akkoord. Artikel 82 wordt aangepast en luidt nu: "In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien tussen Partijen overeengekomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud."	
55	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	3.5 Kaders en kencijfers	Kunt u aan de hand van voorbeelden, de genoemde CI-hoofdtypen verder detailleren? Wat wordt met elke categorie bedoeld?	Met betrekking tot CI-hoofdtypen kunt u denken aan, niet uitputtend: Werkplek Hardware: lap-, desktops, tablets, monitors, dockingstations. Netwerk: Routers, switches, firewalls, modems, kabels, repeaters. Locatie: Gebouw, onderstation, magazijn, station en perron. ProRail acht de andere CI hoofdtypen zelfverklarend.	
56	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	3.5 Kaders en kencijfers	Kunt u aangeven hoe de CI's met niet-actieve status behandeld zullen worden en over wat voor zaken gaat het hier?	Het betreft CI's die niet meer in gebruik zijn die niet gemigreerd gaan worden.	
57	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	4.7.4	Ten behoeve van de Autodiscovery functionaliteit, kunt u aangeven hoe de ICTarchitectuur eruit ziet? Is dat gecentraliseerd of gedecentraliseerd?	Het betreft hier een gesegmenteerd landschap met een duidelijk en centraal koppelvlak om de afzonderlijke netwerken met elkaar te verbinden.	
58	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	4.7.4	Hoe vindt de inventarisatie in de huidige omgeving plaats? Is dat bijvoorbeeld manueel, via Excel, of via een andere tool?	De inventarisatie vindt op diverse manieren plaats, zowel manueel via Excel import als geautomatiseerd via het uitlezen van diverse databases.	
59	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	4.7.4	Kunt u aangeven of de Discovery bi-directioneel moet zijn?	Nee de discovery moet niet bi-directioneel zijn, een discovery dient vanuit de infrastructuur naar het CMDB te gaan.	
60	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	4.7.4	Kunt u aangeven of er sprake is van OT? Indien ja, kunt u de meest gebruikte OT-protocollen detailleren (Bacnet, Modbus, Siemens, etc.)?	De oplossing hoeft geen rekening te houden met de Operationele Technologie (OT) omgeving van ProRail.	

61	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening V3.0	4.17	Onder het punt applicatiebeheer stelt u het volgende: "Deze activiteit ligt bij de inschrijver, en kan gedelegeerd uitgevoerd worden door ProRail, daar waar het de snelheid en kwaliteit ten goede zal komen". Onze klanten voeren het volledige applicatiebeheer zelf uit, juist door de eenvoud en snelheid. Wij zouden dan ook willen voorstellen om jullie beschrijving om te draaien om efficiënter en flexibeler te zijn: "Deze activiteit ligt bij Prorail, en kan gedelegeerd uitgevoerd worden door inschrijver, wanneer de complexiteit hierom vraagt" Kunnen jullie hiermee akkoord gaan aangezien deze werkwijze in de praktijk reeds heeft bewezen veel sneller en kosten efficiënter te zijn?	Nee ProRail is niet akkoord. De eis kent reeds een nuancering.	
62	Aanbestedingsleidraad ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0 Rectificatie	4.3 Beoordeling	Kunt u aangeven wat de rollen/functies zijn van de genoemde 5 leden in de beoordelingscommissie?	De beoordelingsleden van de commissie zijn functionarissen die zich bezig houden met het Beheer, de Architectuur, Business Informatie, Projectmanagement, Service Level Management en Proces & Support.	
63	Aanbestedingsleidraad ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0 Rectificatie	4.15	Is e-learning verplicht of accepteert u ook andere soorten gebruikerstrainingen, zoals bijvoorbeeld instructievideo's, het train-de-trainer concept, andere vormen van digitale training? E-learning is heel specifiek en wordt niet door elke leverancier geboden, hiermee beperkt u het aantal inschrijvers en dat is niet wenselijk.	Met betrekking tot eis 4.15.4: ProRail accepteert ook andere vormen van digitale training zoals instructievideo's. Zie ook Nvl 236, bijlage 11 reeds gepubliceerde nota van inlichtingen rectificatie.	
64	Aanbestedingsleidraad ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0 Rectificatie	4.1 prijs	In de leidraad schrijft u maximale uurtarieven van 155 euro voor consultancy en 135 euro voor applicatiebeheer voor. Deze tarieven zijn naar onze mening niet marktconform en wij missen nog tarieven, naast standaard consultancy is er ook technisch consultancy nodig, een specialisatie met een hoger tarief. We zouden graag zien dat er in het prijzenblad meer ruimte wordt geboden om hier invulling aan te geven en we zien graag dat u de plafond uurtarieven los laat of minimaal verhoogt. Kunt u hiermee akkoord gaan en de stukken hierop aanpassen?	Nee, ProRail past de gemaximaliseerde uurtarieven naar aanleiding van uw vraag niet aan. De opgenomen plafonds voor de uurtarieven zijn naar de mening van ProRail, mede gebaseerd op benchmarks, wel degelijk marktconform. Echter beide plafondbedragen zullen worden geïndexeerd voor het jaar 2024 overeenkomstig de wijze zoals beschreven in artikel 7.3 van de conceptovereenkomst, dit met als reden dat de oorspronkelijk voorziene gunning is vertraagd. ProRail publiceert een nieuw prijzenformulier.	X Prijzenformulier

65	Aanbestedingsleidraad ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0 Rectificatie	4.1 prijs	U schrijft met betrekking tot de stelpost transitiefase het volgende: "Na ingangsdatum van de Overeenkomst kan de gecontracteerde inschrijver (opdrachtnemer) op basis van een deugdelijk onderbouwde offerte aanspraak maken op (een deel) van dit bedrag waarbij het te hanteren uurtarief in deze offerte gelijk dient te zijn aan het in diens Aanbieding geoffreerde all-in gemiddelde integrale uurtarief voor 'Applicatiebeheer' in Annex 2 – Prijzenformulier, cel J33. Hiermee zegt u eigenlijk dat wij alle vormen en specialisaties van benodigd consultancy voor de transitie/implementatie tegen het lage applicatiebeheertarief moeten leveren. Dit is een in onze ogen disproportionele eis, wij willen voorstellen dat er voor de transitie een plan wordt opgesteld waarin leveranciers hun eigen tarieven kunnen hanteren en dat de uurtarieven in het prijzenblad alleen gelden voor de optioneel af te nemen diensten gedurende het contract. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hier niet mee akkoord wilt gaan kunt u dit dan motiveren?"	Nee, niet akkoord. Het opgenomen plafond voor het uurtarief voor implementatiewerkzaamheden is naar de mening van ProRail wel degelijk marktconform. Zie verder het antwoord op Nvl-vraag 64.	X Prijzenformulier
66	Annex 1.1-IBB-1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer R1.0	1 Inleiding	U stelt hier het volgende: "De Ondernemers dienen in te stemmen met het recht van audit (op elk door ProRail gewenst moment) en te voldoen aan de aanvullende eisen die deze auditor stelt (o.a. m.b.t. rapportage)." Dit is een disproportionele eis, elke SaaS-leverancier zal hier eigen voorwaarden aan stellen en dit niet op "elk door Prorail gewenst moment" toestaan. We snappen uiteraard dat Prorail het recht tot audit wil, maar het is niet meer dan redelijk dat SaaS-leveranciers hier voorwaarden aan verbinden en er ook afspraken over het moment worden gemaakt. Kunt u hieraan toevoegen dat er per geval afspraken over de audit worden gemaakt?"	ProRail kan een externe audit, waaronder een penetratietest, laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. De aanleiding ervoor, de wijze van uitvoering en het moment worden afgestemd met de Ondernemer. Een audit is niet nodig als de Ondernemer door middel van certificering (ISO27001, bij voorkeur SOC2) aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd, dan wel aantoont dat een onafhankelijke audit heeft plaatsgevonden en de relevante resultaten deelt met ProRail.	
67	Algemende vraag	Alle documentatie	We snappen dat Prorail er gezien het ruime voortraject kiest voor 1 vragenronde. Toch willen wij u vragen om de mogelijkheid tot een extra vragenronde op te nemen, leverancier verwacht dat er uit deze vragenronde toch nog vervolgvragen zullen komen. Kunt u een extra vragenronde inplannen?	Nee ProRail zal geen extra vragenronde inplannen.	

68	Nvl 1	Vraag 92	In uw antwoord op vraag 92 omtrent de onbeperkte aansprakelijkheid bij schending van intellectuele eigendomsrechten (in zake ARBIT §26.4c) verwijst u naar de analoge toepassing van de AVG. Gegadigde kan dit antwoord niet plaatsen en vermoedt een vergissing, namelijk een verwisseling met het antwoord op de vraag omtrent ARBIT §26.4d. Kunt u uw antwoord op vraag 91 en 92 herformuleren?	Zie eveneens het antwoord op vraag 263 in de de voorgaande Nvl. Correct, dit betreft inderdaad een vergissing. Het antwoord op vraag 91 kan echter ongewijzigd in stand blijven, het antwoord op vraag 92 moet zijn: Nee, deze wordt niet buiten toepassing verklaard. Met artikel 26.4 sub c wordt bepaald dat aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8 ARBIT niet wordt beperkt door de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Dit past ook binnen de systematiek van artikel 8 ARBIT, in het bijzonder artikel 8.5, waarin is bepaald dat Opdrachtnemer ProRail vrijwaart van aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Het risico op schending van intellectuele eigendomsrechten ligt in dit geval ook volledig bij de opdrachtnemer, ProRail heeft hier op geen enkele wijze invloed of zicht op. Het ontgaat ProRail daarom waarom het onredelijk is dat Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld kan worden.	
69	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0	2.2 Scope / Transitie / Bullet 5	"overzetten relevante data huidige ITSM-database naar de geleverde ITSM-oplossing;" Wat verstaat ProRail onder " relevant "? Welke data betreft dit? Is dit master data, transactionele data (lopende en/of afgesloten tickets) en zo ja, tot hoe ver terug in de tijd wil ProRail dat deze wordt overgezet?	Zie Par 4.17 van Programma van Eisen: Migreren van alle niet automatisch te discoveren actieve CI's, met als doel een complete CMDB. Meldingen/tickets worden niet gemigreerd. Daarnaast dient Master data zoals, niet uitputtend, setup lijsten met Verkeersleidings-posten, request ProRail-specifieke attributen, request- en mail sjablonen overgenomen te worden in de database. Zie tevens Nvl 253 en 256 van bijlage 11 van de reeds gepubliceerde nota van inlichtingen rectificatie.	
70	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0	4.18 Transitie / Bullet 9	"Opleveren van een transitieplan voor het migreren van... relevante data". Wat verstaat ProRail onder " relevant "? Welke data betreft dit? Is dit master data, transactionele data (lopende en/of afgesloten tickets) en zo ja, tot hoe ver terug in de tijd wil ProRail dat deze wordt overgezet?	Zie Nvl 69.	
71	Annex 2 - Prijzenformulier ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0	Toelichting Annex 2	Mogen in het prijzenblad blended tarieven opgenomen worden, dwz dat inschrijver in haar aanpak uitgaat van de inzet van een mix van resources vanuit Nederland, nearshore en/of offshore - uiteraard met inachtneming van eisen rondom taal, privacy en security?	De in Annex 2 - 'Prijzenformulier v3.0' aan te bieden uurtarieven voor 'applicatiebeheer' en 'consultancy' dienen all-in en integrale gemiddelde uurtarieven te zijn. Het is aan inschrijver om dit verder in te vullen met inachtneming van alle gestelde Eisen uit Annex 1 - 'Programma van Eisen'.	
72	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0	Tabel 4 + fig 1	Kan ProRail duidelijkheid verschaffen rondom de admin rol of deze functioneel of technisch is?	De admin rol is niet technisch. Deze rol is functioneel en mogelijk applicatief.	

73	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0	4.17.5	De servicedesk om incidenten aan te melden is 24x7 minimaal digitaal beschikbaar. --> wat betekent dit concreet? Moet het ITSM 24x7 beschikbaar zijn of dient aanvullend een 24x7 servicedesk ingeregeld te zijn voor support op het ITSM systeem?	De ITSM Oplossing moet voor ProRail 24x7 beschikbaar zijn met de gestelde beschikbaarheidseis in het Programma van Eisen. ProRail moet incidenten 24x7 kunnen melden bij inschrijver.	
74	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM-oplossing en aanverwante dienstverlening 3.0	4.8.4	Kan ProRail eis 4.8.4 nader kunnen verklaren a.d.h.v. een situatieschets of een voorbeeld?	Voorbeeld 1: een medewerker kan software aanvragen die door zijn/haar manager goedgekeurd of afgekeurd dient te worden. Voorbeeld 2: een secretaresse vraagt voor een nieuwe medewerker een laptop aan.	
75	ARBIT		Waar kunnen opmerkingen ten aanzien van ARBIT gedeponeerd worden?	In de Nota van Inlichtingen.	
76	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	2.2 Scope: Het automatiseren, waar wenselijk, van de aanvragen binnen de ITSM-oplossing;	Is er een verband tussen de automatisering van de verzoeken en de integratie van het Ansible Automation Platform? Vereist ProRail dat de ITSM-oplossing een aantal playbooks of workflows in Ansible activeert voor de automatisering van verzoeken, of verwacht ProRail dat de inschrijver zijn eigen oplossing daarvoor voorstelt?	Nee, er is geen direct verband. De intentie van de scope regel waar u naar refereert gaat over de interne mogelijkheden van de ITSM oplossing om te automatiseren. In de context van uw vraag een voorbeeld: Een aanvraag voor werkplek reset verloopt zonder menselijke interactie in de ITSM oplossing, wordt doorgezet naar een playbook in Ansible voor de daadwerkelijk acties buiten de ITSM oplossing. Het is aan inschrijver om een passende oplossing hiervoor aan te bieden.	
77	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	2.2 Scope: overzetten van relevante data vanuit de huidige ITSM-database naar de geleverde ITSM-oplossing;	Kunt u meer details geven over de "relevante gegevens" die moeten worden gemigreerd? Wat is de reikwijdte? Omvat het ook tickets? Is het nodig om tickets van de verschillende processen te migreren - incidenten, problemen, verzoeken, etc.? Als het antwoord bevestigend is, welke processen met betrekking tot de tickets moeten dan worden meegenomen in de migratie? Welke tickets moeten worden gemigreerd, alle tickets of een subset (bijvoorbeeld tickets gesloten/geopend in de afgelopen X jaar)? Kunt u gedetailleerde vereisten aangeven?	Nee het betreft geen tickets. Zie ook Nvl 69.	

78	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	4.7.3 De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid tot het inventariseren, vastleggen en bewaken van licenties.	Naar welke specifieke mogelijkheden is ProRail op zoek, naast wat Flexera biedt op het gebied van licenties? Welke metrics, gegevens en rapporten wil ProRail uit de tool halen?	ProRail eist middels de te realiseren interface met Flexera dat licentiegegevens in de ITSM oplossing staan waarover gerapporteerd kan worden.	
79	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	3.5 Kaders en kencijfers Tabel 3: ITIL Processen in scope van de implementatie --> Release & deployment management	Er is een proces opgenomen in de tabel dat niet gedetailleerd wordt beschreven in de vereisten. Zijn er specifieke vereisten voor "Release & Deployment Management"?	Nee, er zijn geen specifieke vereisten opgenomen voor Release- & deployment management.	
80	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	3.5 Kaders en kencijfers Tabel 2: Aantal CI's en types --> Hardware	De opgetelde aantallen voor de gespecificeerde types voor CI hoofdtype Hardware resulteren niet in een totaal van 17000. Welke andere types Hardware (aantal: 17000) zijn er naast de gespecificeerde fysieke server (1500) en virtuele server (3500)?	Voorbeelden van andere types hardware zijn: Display, Interfacekaart, Opslag en Randapparatuur	
81	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	3.5 Kaders en kencijfers Tabel 2: Aantal CI's en types --> Locatie	Wat is de definitie van de CI "Locatie"? Uit welke CI is deze CI samengesteld of welke CI's verbindt deze CI?	Het betreft een fysieke locatie waar IT infrastructuur zich bevindt. Zoals: gebouw, onderstation, magazijn, station en perron. Detail informatie wordt gedurende de implementatie verstrekt.	

82	Annex 1 - Programma van Eisen ITSM	3.5 Kaders en kencijfers Daarnaast zijn er nog zo'n 70.000 CI's met een niet actieve status (zoals afgevoerd en uit dienst).	Wat moet er gebeuren met de genoemde 70.000 CI's met een niet actieve status (zoals afgevoerd en uit dienst) en hoe worden deze (daarna) gebruikt? Dienen deze (eenmalig) te worden geïmporteerd in de nieuwe tool?	Zie Nvl 56.	
83	Annex 2 - Prijzenformulier	SaaS Abonnement en	ProRail heeft eerder aangegeven niet goed in staat te zijn onderscheid te maken tussen verschillen gebruikersgroepen en hun aantallen. In V.3 van het Prijzenformulier worden 6 gebruikersgroepen geïntroduceerd. Wat heeft ProRail genoodzaakt dit inzicht nu wel te verkrijgen en verstrekken?	De ontvangen vragen in de voorgaande publicatiefase hebben bij ProRail geleid tot een herinventarisatie van de verschillende gebruikersgroepen met de daaraan gekoppelde gebruikersaantallen. Deze informatie is verwerkt in de nieuwe versie van het Prijzenformulier v3.0	
84	Annex 2 - Prijzenformulier	SaaS Abonnement en	Waar kunnen aannames met betrekking tot de product-scope, het karakter van de licenties en hun aantallen gedeponeerd vermeld worden?	U dient uw inschrijving gestand te doen op basis van de relevante stukken. Een inschrijving met aannames kan worden gekwalificeerd als deze aannames een voorbehoud bij de inschrijving inhouden.	
85	Annex 2 - Prijzenformulier	Applicatiebeheer	Het aantal indicatieve uren voor dit beheer is meer dan verdubbeld wat is hiertoe de aanleiding geweest?	De geprognostiseerde benodigde uren voor applicatiebeheer waren in eerste instantie niet separaat uitgevraagd maar betroffen een integraal onderdeel van het uitgevraagde totale jaarlijkse SaaS-abonnementsbedrag. In onderhavige gerectificeerde aanbesteding is dit echter losgekoppeld van de abonnementsbedragen en samengevoegd met de geprognostiseerde uren voor het eerder uitgevraagde prijscomponent 'niet standaard changes' tot het nieuwe prijscomponent 'applicatiebeheer'.	
86	Annex 2 - Prijzenformulier	Applicatiebeheer	Het aantal indicatieve uren voor dit beheer is meer dan verdubbeld hetgeen een significante (contract-)waardeverschuiving tot teweegbrengt tussen een moderne no-code/low-code SaaS oplossing en het aanpassen van workflows en schermen en beheer van rechtenprofielen. Kunt u het formulier zodanig aanpassen dat Gegadigden het aantal indicatieve uren zelf kunnen bepalen?	Nee, ProRail laat het aantal indicatieve uren ongewijzigd.	

87	Annex 1: De inschrijver is verantwoordelijk voor de transitie/migratie naar de nieuwe ITSM-oplossing. Gedurende de transitie zal ProRail haar bestaande processen veranderen naar standaard processen behorend bij de ITSM-oplossing.	4.18	Onder 'De scope van de transitie, waar de inschrijver in verantwoordelijk voor is, omvat minimaal' wordt geen vermelding gemaakt van het afstemmen of testen van de nieuwe ITSM processen met de ProRail Process owners. Alleen dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor 'Mede zorgdragen voor borging van de processen van de nieuwe ITSM-oplossing bij ProRail en inschrijver' (streepje 11). Verder wordt verwezen naar de Product Owner als het gaat om Workflows afstemmen en inrichten. Vragen mbt bovenstaande: - Welke verantwoordelijkheid en betrokkenheid hebben ProRail proces eigenaren en proces gebruikers? - Of wordt dit allemaal door de Product Owner(s) afgevangen? - Zijn workflows hetzelfde als processen?	Uitgangspunt is dat de proceseigenaren, op voordracht van inschrijver, het meest geschikte proces kiezen om haar bestaande processen in de ITSM oplossing standaard in te regelen. Procesgebruikers volgen deze keuze en volgen de gekozen procedure. Productowners spelen hierbij een adviserende rol. Ten aanzien van de workflows geldt inderdaad dat deze hetzelfde worden geacht als processen.	
88	Aanbestedingsleidraad	KC1 v.s. 4.2.4. KC4	Zijn de onderdelen benoemd onder 4.2.4 KC4 Automatisering onderdeel van scope als onderdeel van de KC1 Transitie. Zoja; separate licentie regel nodig in prijzenblad Kan ProRail aangeven wanneer de onderdelen geïmplementeerd moeten worden bijv. Als onderdeel van fase 2 na de fase 1 ITSM processen. Reden vraag; heeft impact op de start en eind datum van de aan te leveren licenties	Zie eis 4.7.4. in het Programma van Eisen. Datgeen wat u bij KC4 aanbiedt is onderdeel van de transitie, en daarmee ook van KC1. ProRail zal geen separate regel op het prijzenformulier opnemen, aangezien het faciliteren van autodiscovery (eis 4.7.4.) onderdeel is van de ITSM oplossing. Indien inschrijver van mening is dat autodiscovery noodzakelijk is voor het succesvol vullen van het CMDB gedurende de transitie dienen eventuele licentiekosten gedurende de transitie ten aanzien van autodiscovery meegenomen te worden in de aanbidding middels een verdiscontering in de te offrenen aantal uren en uurtarief. Bij Acceptatie van de oplossing dient aan de eisen te zijn voldaan. Indien inschrijver ook na de transitiefase hierin kosten voorziet wordt geacht dat deze verwerkt zijn in de te offrenen abonnementsbedragen. Ter verduidelijking van eis 4.7.4 van het programma van eisen: de zinsnede 'het faciliteren van' in eis 4.7.4 kunt u in deze buiten beschouwing laten.	
89	Annex 1	3.5 tabel 1 & 3	Is Event Management een standaard process binnen de huidige ProRail organisatie?	Ja. Meldingen worden automatisch gedaan door monitoringssystemen, waardoor dit ook gezien kan worden als incidentproces.	

90	Bijlage 11 Reeds gepubliceerde Nota van Inlichtingen R1.0.pdf	Vraag 148	Vraag 148 betreffende Annex 2 - Prijzenformulier Tab Toelichting Vraag: U geeft aan dat er een totale contractwaarde van 6 miljoen euro gehanteerd wordt en een maximale fictieve korting van 2,5 miljoen euro. Hiermee wordt de indruk gewekt dat het component kwaliteit sterk ondergeschikt is aan het component prijs. Is dit ook de verwachting van Opdrachtgever? Antwoord: ProRail deelt deze mening niet. De verhouding prijs - kwaliteit is ongeveer 60 - 40. Daarmee is er voor de beoordeling van kwaliteit geen sprake van een sterk ondergeschikte rol ten opzichte van het prijs criterium. In het voorgelegde scenario, wordt aangenomen dat de inschrijver voldoet aan alle vereisten zoals gespecificeerd in het Programma van Eisen. Desalniettemin behaalt de inschrijver op alle kritische kwaliteitscriteria (KC1 tot en met KC4) de beoordeling 'zeer slecht', wat resulteert in een score van nulpunten. Dit leidt ertoe dat geen fictieve kwaliteitskorting wordt toegepast. Ondanks deze score, wordt de inschrijving, vanwege de laagste prijs, toch als winnend aangemerkt. Bij wijze van rekenvoorbeeld: Inschrijver 1 doet een aanbieding via het prijzenformulier Annex 2 voor een totaalbedrag van € 8,5 miljoen, maar behaalt de maximale score op de kwaliteitseisen, wat resulteert in een fictieve kwaliteitskorting van € 2,5 miljoen. Dit reduceert de gunningswaarde tot € 6 miljoen. Inschrijver 2 doet eveneens een aanbieding via het prijzenformulier Annex 2, ditmaal voor € 5,5 miljoen, maar behaalt de minimale score op de kwaliteitseisen, wat geen fictieve kwaliteitskorting oplevert. Hierdoor blijft de gunningswaarde staan op € 5,5 miljoen, waardoor deze inschrijving als winnaar uit de bus komt. Doorgaans hanteert men bij een Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) een minimale drempel voor de vereiste kwaliteitseisen om scenario's zoals	ProRail heeft minimum eisen gesteld in het Programma van Eisen. De inschrijver die daaraan voldoet, voldoet aan de minimale criteria. In deze aanbesteding zijn de kwaliteitscriteria meerwaarde, maar niet vereist. Er is daarom geen minimale drempel voor kwaliteitscriteria toegepast.	
----	---	-----------	--	---	--

91	NVI	259	Uw antwoord op de vraag over Paragraaf 4.1.4 suggereert dat er meerdere incidentprocessen zijn voor de verschillende interne klanten. De interne klanten mogen ook elkaars gegevens niet inzien. Betekent dit dat, volgens de tabel in Annex 1, tabel 1, hoofdstuk 3.5, alle genoemde processen uniek zijn en individueel geconfigureerd dienen te worden, inclusief een data scheiding? Dit zal de scope naar het implementeren van 28 processen brengen, met een data scheiding voor 13 domeinen.	Uitgangspunt is dat er standaard processen komen die in meerdere domeinen gebruikt kunnen worden, rekening houdend met eis 4.1.4 en 4.1.5 van het Programma van eisen.	
92	Annex 2	Annex 2 Prijzenformulier	Definitie prijzenblad: Afrekening gedurende de contractuele fase geschiedt op basis van daadwerkelijke gebruikersaantallen maal de geoffreerde vaste prijs per gebruikers. Voorstel: De afrekening, gedurende de contractuele fase, geschiedt met in het prijzenblad opgenomen prijs per gebruiker met een voor afgesproken minimum aantal gebruikers. Per kwartaal wordt achteraf het definitieve meer verbruik vastgesteld en in rekening worden gebracht en tevens als nieuw minimum ingesteld . Kunt U zich hierin vinden?	Nee ProRail is niet akkoord met het instellen van een nieuw minimum. Als minimum afreken aantal geldt te allen tijde het benoemde aantal huidige gebruikers zoals opgenomen in de tabel 4 in paragraaf 3.5 van Annex 1 'Programma van Eisen'. De voorgestelde frequentie en verrekening valt binnen de mogelijkheden, die nader overeen te komen zijn, zie ook Nvl 3.	
93	NVI	206	De vraag aangaande 3.4.4 - gerelateerd aan 4.9.6. Aangezien er gevraagd wordt voor opname van specifieke gegevens die via een integratie naar de FMIS applicatie moeten worden gestuurd en moeten kunnen worden ontvangen, betekent dit dan dat er voor te te verwachten FMIS processen een set aan formulieren en gegevensopslag moet komen . Kan u aangeven om hoe veel formulieren en processen het in dit geval gaat?	Nee er komt geen set aan formulieren, aangezien de formulieren die reeds in FMIS zijn gebouwd in FMIS blijven en deze FMIS formulieren niet in de SSP van de ITSM oplossing gebouwd gaan worden als formulier. Het gaat om ongeveer 100 formulieren die dus al in FMIS zitten waarnaar doorgelinkt moet worden uit de ITSM SSP omgeving. De FMIS processen vallen buiten scope van deze aanbesteding en zijn daarmee niet relevant.	
94	NVI	192	Vraag over Annex 1 , 3.5 - Het antwoord op de vraag over processen en gebeurtenissen vwb Event management stelt ons niet voldoende in staat om in te schatten welke functionaliteit wij moeten nomineren in onze oplossing. Graag vernemen we alsnog hoe event management wordt ingezet. Wordt bijvoorbeeld van onderdelen van digitale diensten gegevens verzameld die daarna wordt geanalyseerd om pro-actief maatregelen te nemen om uitval te voorkomen? Of wordt reactief een incident aangemeld als gevolg van een event en is er altijd manuele interactie?	Er worden zowel proactief als reactief meldingen aangemaakt uit de monitoringssystemen. Soms volgt er een manuele actie en soms niet.	

95	Aanbestedingsleidraad	KC2	Bij KC2 wordt gevraagd om een video en excel files op te leveren; Hoe verwacht Prorail dat de data waar over gerapporteerd gaat worden wordt gegenereerd? Bestaan er voor de genoemde rapportages rapportagedefinities? Zoja, kunnen deze gedeeld worden? Bestaan deze rapporten al in de huidige inrichting van Prorail, zo ja: kan er een voorbeeld worden geleverd? Wat is het scenario van de video die gemaakt moet worden,bv. bestaat de rapportage al en staat deze ergens op een dashboard of moet deze nog worden opgesteld?	U bent vrij hoe u de data genereerd. Er bestaan geen rapportage definities voor de demo. Uitgangspunt is dat er een standaard SaaS oplossing wordt geleverd met rapportages waarbij inschrijver toont hoe die rapportages gerealiseerd kunnen worden. De rapportage bestaat nog niet, de video registreert welke handelingen inschrijver uitvoert om tot de getoonde rapportages te komen. Het is aan inschrijver om tot de meest passende presentatie van de rapportage te komen.	
----	-----------------------	-----	--	---	--