

Beantwoording 3^e Nota van Inlichtingen

Opdrachtgever	Stichting Nuffic	Datum	2 september 2024
Inschrijver		Referentie	Nota van Inlichtingen 3
Project	Service Management Systeem		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Nvl 2 Nr. 1 - Artikel 2.1 concept ovk	Bij het aangaan van een langdurig contract is dit niet ongebruikelijk. Het is onredelijk wanneer enkel Opdrachtgever de bevoegdheid heeft om te besluiten tot verlenging. Dit past ook niet bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Daarom verzoeken wij u nogmaals om de tekst van artikel 2.1 aan te passen, zodat u de eerste twee verlengingen eenzijdig kunt vaststellen en de laatste verlengingen in samenspraak plaatsvinden.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord, zoals eerder aangegeven is dit niet in te passen in onze interne organisatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Nvl 2 Nr. 2 - Artikel 4.1 concept ovk	Zonder nadere toelichting is het voor ons lastig u te voorzien van een beter voorstel en/of toelichting. Het is voor ons van belang dat u akkoord gaat met ons voorstel. Zoals eerder aangegeven, is het voor ons essentieel dat wij een wereldwijde prijsverhoging kunnen doorvoeren om prijsconsistentie te waarborgen. Indien deze prijsverhoging hoger uitvalt dan de CBS-index, heeft u het recht de overeenkomst te beëindigen. Om u tegemoet te komen willen we voorstellen dat de prijs gedurende de eerste twee verlengingen gelijk blijft, en pas daarna mogelijkerwijs verhoogd kan worden.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord. Dit is niet in te passen in onze interne organisatie. Aanbestedende Dienst menen hieromtrent reeds redelijke voorstellen in onze aanbestedingsdocumenten te hebben opgenomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Nvl 2 Nr. 3 - Artikel 4.7 concept ovk	Het is voor ons niet mogelijk af te wijken van ons geautomatiseerde indexatieproces. Voor al onze klanten geldt een indexatie op basis van het CBS-indexcijfer. Dit proces is volledig geautomatiseerd, waardoor handmatige afwijkingen niet uitvoerbaar zijn. Aangezien het CBS-indexcijfer afhankelijk is van marktomstandigheden is dit cijfer meer dan redelijk om te gebruiken als uitgangspunt voor indexatie. Wij verzoeken u daarom opnieuw om de maximering uit artikel 4.7 te verwijderen.
Antwoord	Zoals eerder aangegeven, is dit niet akkoord. Dit is niet in te passen in onze interne begroting.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Nvl 2 Nr. 5 - Artikel 10.3 concept ovk	Artikel 10.3 stelt dat al het personeel in dienst van Opdrachtnemer dient te zijn. Wij kunnen deze garantie niet in alle gevallen bieden, aangezien wij samenwerken met

		diverse partners. Hierdoor kan het voorkomen dat een consultant van een ander bedrijf u ondersteunt bij de software, waarbij wij altijd dezelfde kwaliteit van consultancy waarborgen. Hoewel de bepaling voorziet in de mogelijkheid om hiervan af te wijken, leidt het vragen van toestemming tot vertraging in het proces. Wij verzoeken u 'in dienst van' te schrappen uit de bepaling. Artikel 10.3 luidt zodoende als volgt: <i>"Tenzij expliciet anders overeengekomen, is het Personeel werkende onder toezicht en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever draagt zorg voor veilige omstandigheden, als bedoeld in art. 7:658 BW en ARBO-wet."</i>
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord, toestemming is snel genoeg gevraagd en gegeven (indien akkoord uiteraard).	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Nvl 2 Nr. 10 - Artikel 5.3 ARBIT	We hebben uw opmerking verwerkt in ons voorstel. We gaan er op basis van uw antwoord vanuit dat u akkoord bent met het volgende voorstel t.a.v. artikel 5.3: <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, mits deze eisen het doeleinde van de audit niet belemmeren. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur."</i>
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Nvl 2 Nr. 14 - Artikel 8.5 – ARBIT 2022	In dat geval voegen we graag toe dat het dient te gaan om redelijke kosten. Waarmee de laatste alinea van het artikel als volgt wordt: Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle redelijke schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de redelijke kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de redelijke kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.
Antwoord	Laatste alinea in artikel 8.5 ARBIT 2022 is als volgt: Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle redelijke schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de redelijke kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Nvl 2 Nr. 15 - Artikel 12.3 – ARBIT 2022	Uiteraard doen we dit alleen als het geen belemmering voor u vormt. Gaat u ermee akkoord als we toestemming hierin verwerken? Waardoor het artikel als volgt wordt:

	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. Indien na overleg met Opdrachtgever blijkt dat het niet gaat om een spoedgeval kan wederpartij met toestemming van Opdrachtgever 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.
--	---

Antwoord	Aanbestedende Dienst kan akkoord gaan met de volgende tekst: <i>Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat zij Gebreken voor haar rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt zij 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 de klant schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. De Wederpartij verzoekt de klant om extra informatie over dit gebrek indien zij dit nodig acht voor het herstel van het gebrek. Indien na overleg met Opdrachtgever blijkt dat het niet gaat om een spoedgeval kan Wederpartij met toestemming van Opdrachtgever 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>
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
8.	NvI 2 Nr. 19 - Artikel 26.4d - ARBIT 2022	Het gaat om het doorleggen van boetes doordat in artikel 26.4d is opgenomen dat onder schade wordt begrepen een boete van de toezichthoudende autoriteit. Dit betekent dat u een boete krijgt opgelegd van de autoriteit en dat u deze als schade op ons kunt verhalen. Indien dat gebeurt geeft u aan dat u het niet eens met de boete en vindt dat dit deels aan ons aan leverancier toebehoort. Indien wij het niet eens zijn met de boete kunnen wij niet in bezwaar gaan bij de toezichthoudende autoriteit. Daarom willen we u vragen om in plaats van de boete door te leggen, oftewel de schade bij ons te verhalen, in bezwaar te gaan bij de toezichthoudende autoriteit. Omdat we het nu in twee rondes niet eens zijn geworden willen we graag het volgende voorstellen om u tegemoet te komen: In afwijking van de aansprakelijkheidsbeperking 2 is de maximale aansprakelijkheid van leverancier voor een door Verwerkingsverantwoordelijke aan de Autoriteit Persoonsgegevens betaalde geldboete beperkt tot dat gedeelte van de boete dat toerekenbaar is aan leverancier en tot een maximum van € 500.000 euro per geldboete".

Antwoord	Aanpassing artikel 26.4d: "Onder schade wordt niet begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete aan Nuffic ten zij deze boete door de autoriteit is doorgelegd naar aanleiding van een bezwaarprocedure." Verdere beperkingen op aansprakelijkheid is te vinden in de antwoorden op vragen 13 en 14 m.b.t. artikelen 7.1 en 7.2 Verwerkersovereenkomst.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Nvl 2 Nr. 21 - Artikel 30.6 ARBIT	In 30.6 wordt aangegeven dat afrekening kan plaatsvinden indien Opdrachtgever opzegt. Het is mogelijk dat u een korting verkrijgt doordat u een contract afsluit voor een langere tijd. Indien dit het geval is maar u tussentijds opzegt is het niet redelijk dat u de korting heeft ontvangen. Om deze reden willen wij daarom graag 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.

Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Nvl 2 Nr. 22 - Artikel 43.1 - ARBIT 2022	Wij gaan niet akkoord met de toevoeging 'onherroepelijk'. Dit gaat vaak in samenspraak met eeuwigdurend en wij willen graag de verwarring voorkomen dat hier sprake van is. Daarnaast is het gebruiksrecht ook beperkt op verschillende wijzen, denk aan het aantal behandelaren en de duur. En wij willen graag voorkomen dat bij niet naleving hiervan 'onherroepelijk' kan worden ingezet om gebruik te blijven maken van ons gebruiksrecht.

Antwoord	Opdrachtgever verstaat onder 'onherroepelijk' onherroepelijk gedurende de duur van het contract. Artikel 43.1 ARBIT 2022 wordt aangepast tot het volgende: "Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan gedurende de loop van de hoofdovereenkomst. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur."
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Nvl 2 Nr. 26 - Artikel 76.2 – ARBIT 2022	Zonder uitleg kunnen wij niet verder aan u toelichten waarom dit van groot belang is. De IT-branche werkt met inspanningsverplichtingen omdat niet op voorhand te bepalen is hoe snel een gebrek kan worden opgelost en het is ook niet redelijk om van uw leverancier te verwachten dat zij met fatale termijnen werken. Wij stellen nogmaals voor om dit aan te passen.

Antwoord	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Nvl 2 Nr. 59 - Artikel 9.2 – Verwerkersovereenkomst	Wederom vragen we om de termijn uit dit artikel in lijn te brengen met de exit-regeling zoals goedgekeurd bij art. 8.4. Daarnaast verzoeken wij om de boete te verlagen naar een eenmalige boete van EUR 2.500.

Antwoord	Opdrachtgever vraagt opdrachtnemer om in 9.2 aan te geven binnen welk termijn en op welke wijze de gegevens worden gewist of geretourneerd. Als dit een redelijke termijn is gaan we akkoord zo niet dan gaan we in overleg per artikel 8.4. Opdrachtgever gaat akkoord met de verlaging van de boete.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Nvi 2 Nr. 58 – Artikel 7.2 – Verwerkersovereenkomst	Het beperken van de aansprakelijkheid voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens is een vereiste voor ons om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Inschrijver merkt op dat ook andere Inschrijvers van deze aanbesteding zich hierover hebben uitgelaten. Het is niet passend om geen aansprakelijkheid op te nemen voor boetes van Autoriteit Persoonsgegevens. Dit brengt een hoog risico met zich mee op onze bedrijfsuitvoering. We hebben de verantwoordelijkheid tegen over al onze klanten om gezonde en duurzame contracten overeen te komen omwille van het beschermen van de continuïteit van onze dienstverlening. Dit zorgt ervoor dat wij te allen tijde in staat zijn om te blijven leveren aan (potentieel) u en onze andere klanten. Wij vragen u om ons voorstel te heroverwegen. In eerdere toelichting hebben we aangegeven waarom dit redelijk is. We stellen voor om voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens een verhoogde aansprakelijkheid van EUR 500.000 op te nemen onder de volgende voorwaarden: 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.
Antwoord	De laatste zin van Artikel 7.2 wordt verwijderd. Toelichting (toe te voegen) aan Artikel 7.2 Verwerkersovereenkomst: Aansprakelijkheid voor boetes is beperkt tot zoverre dat de boete gebaseerd is op aan de Verwerker toerekenbaar nalatigheid, te verstaan toerekenbaar handelen en/of nalaten. Verder zal de opdrachtgever niet zelf deze boete doorleggen naar de Verwerker maar via de Autoriteit naar aanleiding van de conclusie van een bezwaarprocedure.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Nvi 2 Nr. 57 – Artikel 7.1 – Verwerkersovereenkomst	We wijzen u erop dat het binnen onze softwarebranche gebruikelijk is om de aansprakelijkheid te relateren aan de waarde van de overeenkomst. Dit omdat schadeposten voldoende in verhouding moeten staan tot de opbrengsten. Het onvoldoende beperken van de aansprakelijkheid is voor inschrijver een reden om niet akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding omdat dit voor ons een te hoog risico vormt. We vragen aan u om ons voorstel te heroverwegen met kanttekening dat we de aansprakelijkheid verhogen naar 5 maal de waarde van de overeenkomst. Wat betreft de aansprakelijkheid voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens verwijzen we u naar onze reactie bij artikel 7.2.

Antwoord	Akkoord met aansprakelijkheidsbeperking van maximaal 5 maal de totale waarde van de Overeenkomst m.b.t. artikel 7.1 Verwerkersovereenkomst. Aansprakelijkheid voor boetes van de AP verduidelijkt in antwoord op vraag 13 en in lijn gebracht met antwoord in vraag 8 m.b.t. artikel 26.4d ARBIT.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
15.	NvI 2 Nr. 56 – Artikel 5.1 – Verwerkersovereenkomst	We wijzen u erop dat het proces rondom het inschakelen van subverwerkers voor onze gehele klantenbestand gelijk is. Het is een standaard en geautomatiseerd proces en afwijken hiervan is niet mogelijk. Het opnemen van deze regeling en algemene schriftelijke toestemming is voor ons een vereiste om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. We benadrukken met klem nogmaals dat het in praktijk niet mogelijk is om van deze werkwijze af te wijken. Het gehele klantenbestand van inschrijver maakt gebruik van deze e-mailnotificatie service. We kunnen u begeleiden/mee te kijken op het moment dat u zichzelf inschrijft voor de e-mailnotificatie service. Daarnaast wijzen we u erop dat het mogelijk is om meerdere e-mailadressen aan te melden. Dit is ongelimiteerd mogelijk. We verzoeken u het eerdere voorstel te heroverwegen.
Antwoord	Dit beantwoordt nog steeds niet vanaf welk moment de bezwaarperiode in zou gaan en beëindigd en kan Aanbestedende Dienst zonder deze aanvullende informatie niet akkoord gaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	NvI 2 Nr. 55 – Artikel 4.4 – Verwerkersovereenkomst	Wij gaan niet akkoord met een boete van 10.000 per gebeurtenis. Nogmaals stellen wij voor om dit te beperken tot 5.000 per gebeurtenis met een maximum van 30.000 per jaar. Waarbij wij al aan u hebben benadrukt dat het voor onze audits en verzekering van belang is om een maximum op te nemen. Een goed afgestelde verzekering heeft ook positieve gevolgen voor u als klant.
Antwoord	Opdrachtgever gaat akkoord met het eerdere voorstel uit NvI2; het maximale aantal boetes van 10.000 EUR per stuk beperkt tot drie per jaar. Oftewel 30.000 EUR binnen een periode van 12 maanden.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	NvI 2 Nr. 54 – Artikel 3.5 – Verwerkersovereenkomst	Gebaseerd op uw antwoord gaan we ervan uit dat u akkoord gaat met ons eerdere voorstel. Het opnemen van: Indien mogelijk zal Verwerker de volgende informatie verstrekken en/of dit eventueel later aanvullen.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	NvI 2 Nr. 53 – Artikel 3.5 – Verwerkersovereenkomst	We zijn het eens met de strekking dat in de AVG Artikel 33(2) staat dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke hoort te informeren over een datalek zodra hij hiervan kennis heeft genomen zonder onredelijk vertraging. We stellen voor om hierbij aan te sluiten in de Verwerkersovereenkomst. Het voorstel is om de eerste zin als

		volgt aan te passen: Indien Verwerker een Datalek signaleert zonder onredelijke vertraging dit te melden aan Verwerkingsverantwoordelijke (contactgegevens zijn opgenomen in bijlage 3) en de benodigde informatie aanleveren op basis waarvan Verwerkingsverantwoordelijke volgens de wettelijk voorgeschreven procedure en binnen de wettelijk gestelde termijn een melding van het Datalek kan maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens en Betrokkenen kan informeren
Antwoord	Tegenvoorstel voor aanpassing in het artikel: "Indien Verwerker een Datalek signaleert zoals bedoeld in artikel 33 AVG, zal hij dit Datalek zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking melden aan Verwerkingsverantwoordelijke (contactgegevens zijn opgenomen in bijlage 3) en zover binnen deze periode bekend, de benodigde informatie aanleveren op basis waarvan Verwerkingsverantwoordelijke volgens de wettelijk voorgeschreven procedure en binnen de wettelijk gestelde termijn een melding van het Datalek kan maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens en Betrokkenen kan informeren..."	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Nvl 2 Nr. 52 – Artikel 2.10 – Verwerkersovereenkomst	We stellen voor om hier een termijn van 10 werkdagen op te nemen. Is dit voor u akkoord?
Antwoord	Niet akkoord; dit zou voor de opdrachtgever de toegestane reactie periode per Artikel 12.3 AVG kunnen halveren wat het tijdig vervullen van een verzoek vermoeilijkt. Het doorsturen van een verzoek binnen 1 week (5werkdagen) is een redelijke verwachting.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Nvl 1 Nr 97 – Beschrijvend document – 1.2.2 Gewenste situatie	U geeft in uw antwoord aan dat u de gegeven bandbreedte reëel vindt, nu denken wij dat het haalbaar is om binnen de bandbreedte de terugkerende licentiekosten te passen, echter dient er hiernaast ook geïmplementeerd te worden. Zoals wij jullie antwoord lezen zijn die implementatiekosten onderdeel van het budget van 240.000 euro over 6 jaar. Dit budget past allereerst niet in de maximale bandbreedte, daarnaast is het naar onze mening niet mogelijk jullie een degelijke implementatie te bieden wanneer ook dat onderdeel is van deze totaalprijs. Is onze conclusie correct dat Nuffic binnen de 240.000 euro zowel de eenmalige als terugkerende kosten verwacht? Indien ja, kunnen jullie dit heroverwegen of verhogen? Indien nee, kunt u dan bevestigen dat de implementatiekosten buiten dit beschreven budget vallen?
Antwoord	Ja, het maximale jaarbedrag waar de bandbreedte van het budget op is gebaseerd gaat uit van de huidige interne spend. Zowel de eenmalige als de terugkerende kosten vallen binnen het beschreven budget.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Bijlage 05 – Programma van eisen SEC.08	Met betrekking tot informatiebeveiligingsmeldingen en datalekken hebben wij een proces opgezet en communiceren wij binnen 24 uur met de security officers van onze klanten. U beschrijft hier echter ook vermoedelijk gerelateerde incidenten. Wij onderzoeken altijd eerst deze vermoedens alvorens dit te melden. Kunt u akkoord geven voor deze binnen de markt standaard werkwijze?
Antwoord	Akkoord met melden na onderzoek. Nuffic bedoelt echter hiermee dat incidenten ook gemeld moeten worden als nog niet zeker is dat bij het incident Nuffic informatie betrokken is.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	BD, 1.2.1. Huidige situatie Vraag n.a.v. antwoord vraag 68 Nvl 2	Wij begrijpen dat u niet in de toekomst kunt kijken en de aantallen behandelen en eindgebruikers dus niet te voorspellen zijn. Voor een eerlijke aanbesteding (en goed vergelijk) is er het echter essentieel dat u exacte getallen opgeeft waar alle leveranciers voor de offerte mee rekenen. U spreekt zelf over behandelen en eindgebruikers. Graag verzoeken wij u voor beide type gebruikers exacte getallen op te geven (waar wij voor nu mee kunnen rekenen) en deze aantallen te benoemen in het prijzenmodel. Graag uw uitleg mocht u niet akkoord gaan.
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet akkoord. We willen graag de aangegeven bandbreedte aanhouden en de prijzen zowel voor de ondergrens als bovengrens weten. Het aantal behandelaars ligt tussen 50 en 60, en het aantal eindgebruikers ligt tussen 280 en 320.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Bijlage 01 – Uniform Europees Aanbestedings- document	Bij het voorbereiden van onze inschrijving komen wij tot de ontdekking dat, volgens ons, bijlage 01 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument ontbreekt (UEA). Is het mogelijk het UEA alsnog toe te voegen aan de documenten voor deze aanbesteding?
Antwoord	Het UEA wordt toegevoegd als bijlage bij de Nvl 3.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Planning	Ten aanzien van de planning kan inschrijver niet opmaken wanneer AD live wil. Het huidige contract loopt af per 30 november 2024. In de oorspronkelijke planning was 1 december 2024 de ingang van de overeenkomst. Dat is met de nieuwe planning dus 1 februari 2025. Vraag: wanneer wilt u live gaan?
Antwoord	De livegang van het nieuwe service management systeem is op 1 februari 2025.	