

Algemene informatie

Aanbesteding: Enterprise service management tooling
Aanbestedende Dienst: Provincie Utrecht
Referentie: 20926

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 2 **Onderwerp:** Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC06

Vraag:

Kunt u deze eis toelichten? Wat bedoelt Provincie Utrecht met besteltijd?

Antwoord:

Gezien het noemen van 'besteltijd' heeft de vraag mogelijk betrekking op WENS FAC-06, en niet op EIS FAC-06.

De EIS FAC-06 wordt aangepast als volgt: ""Bij wijziging in een status binnen de levenscyclus van een CI wordt minimaal een wijzigingsdatum en naam vastgelegd. NK: je wilt assetmanagement kunnen gebruiken om op basis van de afschrijvingstermijn en de daaraan gekoppelde (rest)waarde financiële gegevens kunnen genereren t.b.v. de begroting.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 3 **Onderwerp:** Bijlage 11 - Programma van eisen - KLB10

Vraag:

Wat verwacht Provincie Utrecht voor deze eis? Wellicht een integratie met bestaande tooling? Alle vragen rondom klantbeleving bevatten zaken als beeldbellen en uitgebreide omnichannel mogelijkheden. Niet alles daarvan past binnen ESM, een ESM is geen call-center oplossing om gesprekken te routeren etc. Er ligt veel nadruk op functionaliteiten die wij normaal niet terug zien bij ESM uitvragen, zoals wachtrijen, beeldbellen, blenden en communicatiesessies.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan deze vraag nu niet beantwoorden. De aanbesteding zal op korte termijn worden ingetrokken om vervolgens op een aantal onderdelen wezenlijk te worden gewijzigd en daarna te worden

heraanbesteed.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - KLB07

Vraag:

Graag vernemen wij wat de verwachtingen van de Provincie Utrecht zijn m.b.t. spraak en videobellen aangezien dit geen onderdelen zijn van Service Management. Kunt u de verwachtingen aangeven?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - KLB01

Vraag:

Kunt u aangeven wat Provincie Utrecht verwacht met Voicecall en toegang vanuit MS Teams? Kunt u daarnaast voor elk genoemde ingang een voorbeeld geven ter verduidelijking?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - ITSM059

Vraag:

Kunt u deze eis verder toelichten, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

Als voorbeeld: Een verzoek of melding is opgelost/ afgehandeld door de oplosgroep. Bij het completed melden daarvan door de behandelaar wordt een emailbericht met een (link naar een) korte enquête naar de indiener

gestuurd om diens tevredenheid en feedback te verkrijgen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - ITSM033

Vraag:

Onze tooling biedt de mogelijkheid om dit in het proces te bepalen en in te stellen door de beheerder. De indiener kan aanvragen om geen bevestigingsmails te ontvangen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - ITSM030

Vraag:

Kunt u deze eis verder toelichten, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

Indien de gegevens van een CI gewijzigd worden dient gelogd te worden dat het CI is gewijzigd en wanneer en door wie de wijziging is aangebracht. Dit om te voorkomen dat aanpassingen worden gedaan, waarvan niet helder is dat deze zijn gedaan, wanneer deze zijn gemaakt en door wie.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - ITSM018

Vraag:

Kunt u deze eis verder toelichten, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 10
Onderwerp: Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC101

Vraag:
Kunt u deze eis toelichten aan de hand van een voorbeeld? Kunt u ook aangeven waar de voorbeeldweergave moet worden toegevoegd?

Antwoord:
Eis FAC101 komt te vervallen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 11
Onderwerp: Bijlage 11 - Programma van eisen - TECH06

Vraag:
Kunt u aangeven of dit met doorbelasting bedoeld wordt? In het Programma van eisen worden meerdere doorbelastingseisen gesteld.

Antwoord:
Doorbelasten: het invoeren van een transactie (in SAP) waardoor de kostenplaats en/of projectnummer t.a.v. een passende grootboekrekening (kostensoort) van de aanvrager wordt belast (debit) met de kosten en die van Facilitair/IT wordt gecrediteerd. Facturatie vindt plaats naar andere juridische entiteiten; doorbelasting binnen dezelfde juridische entiteit, in casu de PU).

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 12
Onderwerp: Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC067

Vraag:
Kunt u voor deze eis aangeven wat bedoeld wordt met 'ondersteuning van de doorbelasting'?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 13
Onderwerp: Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC039

Vraag:
Onze tooling kan aan deze eis voldoen, maar op een andere manier zoals omschreven. Gaat u akkoord met een alternatieve werkwijze?

Antwoord:
Zonder te weten wat de alternatieve werkwijze is, kunnen we hier niet mee akkoord gaan. Kernpunt is dat in één eenvoudige handeling de lijst met bezoekers ingegeven kan worden door de indiener. Naast het inlezen van een bestand vormen drag-'n-drop van een bestand en één bulk knip-en-plak door de indiener mogelijke invullingen hiervoor.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 14
Onderwerp: Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC030

Vraag:
Kunt u deze eis toelichten aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:
Als een bezoeker binnenkomt kan de receptie de status van de bezoeker aanpassen naar een status die aangeeft dat de bezoeker is gearriveerd en als de bezoeker zich bij vertrek weer afmeldt, kan de receptie de status aanpassen naar 'afgemeld'.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. 15
Onderwerp: Bijlage 11 - Programma van eisen - ALG34

Vraag:
Kunt u deze eis nuanceren? Niet alles/alle applicatiefuncties kunnen zonder meerprijs worden toegevoegd, dit zal per situatie bekeken moeten worden.

Antwoord:

Helaas maakt u niet duidelijk welke nuance u zoekt. Het gaat in de eis om functies (etc.) die opgenomen zijn in of toegevoegd worden aan de aangeboden software-modules. Het gaat in deze eis dus niet over functionaliteiten in nieuwe of niet aangeboden modules. De eis blijft ongewijzigd.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - ALG01

Vraag:

Opdrachtnemer is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, wij zullen Provincie Utrecht informeren zodra deze certificering is afgerond en opdrachtnemer in het bezit is van het certificaat. opdrachtnemer heeft een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Hiernaast werkt opdrachtnemer slechts met datacenters die ook aan alle benodigde certificeringen voldoen, al deze datacenters zijn ISO27001 gecertificeerd. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met in achtneming onze aankomende ISO27001 certificering? Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC102

Vraag:

Vanwege het verschil in interface tussen mobiel en desktop is het niet mogelijk om in beide interfaces op dezelfde manier reserveringen aan te maken. Een mobiele interface werkt en reageert anders, kunt u deze eis hierop aanpassen of omzetten naar een wens?

Antwoord:

Verduidelijking: De eis betreft dat er ongeacht of er via app of webbased applicatie een reservering gemaakt wordt, er daarbij gebruik gemaakt wordt van één en dezelfde database, zodat synchronisatie onmiddellijk plaatsvindt en zonder tussenkomst van een medewerker.
Aanbestedende dienst wil graag (wens) dat dit op een zo identiek mogelijke

wijze verloopt via app en webbased.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - TECH13

Vraag:

Welke versie heeft de access manager van jullie netIQ? Om MFA met NetIQ mogelijk te maken dient dit versie 4.2 SP2 of hoger te zijn.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft een ruim hogere versie van NetIQ NAM in gebruik dan als genoemd door vragensteller.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC095

Vraag:

Onze tooling werkt op een andere manier dan u nu gewend bent en deze financiële afsluiting vindt bij onze klanten plaats in het financiële systeem. Het is niet mogelijk om een reservering volledig af te sluiten, er zijn altijd behandelaars of beheerders die de permissies hebben om wijzigingen aan te brengen. De processen bij onze huidige klanten worden zo ingericht dat de afsluiting plaatsvindt in de financiële systemen. Staan jullie open voor deze andere werkwijze? Kunnen jullie deze eis dan ook omzetten naar een wens of herformuleren?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC090

Vraag:

In onze tooling is het alleen mogelijk dit in Excel op te slaan, is dit voldoende voor Provincie Utrecht om hier ja op te kunnen antwoorden?

Antwoord:

Eis FAC090 wordt aangepast naar "... op te slaan in bestandstype Excel (xlsx) en/of XML."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC070

Vraag:

Wat bedoelt Provincie Utrecht met een bestelgrens, wat dient hiermee bereikt te worden?

Antwoord:

Hiermee bedoelt aanbestedende dienst de ondergrens of bovengrens, bij een bestelling of reservering. Zoals dat je pas vanaf 6 personen een vergaderzaal kunt reserveren. Of een bovengrens, je kan niet met een groep van 30 personen een zaal van 12 personen reserveren.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 11 - Programma van eisen - FAC033

Vraag:

Kunt u deze eis toelichten aan de hand van een voorbeeld? Specifiek de link met gebruikersprofielen?

Antwoord:

Het Huis voor de provincie is een multi-tenant pand. Voor de receptie is het van belang dat zij lijsten kunnen uitdraaien van bezoekers voor zowel de Provincie, maar ook van de verschillende huurders. Bezoekers die worden geregistreerd door gebruikers/medewerkers van een huurder worden op basis van het gebruikersprofiel, gekoppeld aan de betreffende organisatie.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 12 - Programma van wensen - Algemeen

Vraag:

Bij de verschillende wensen zijn punten weergegeven. De wensen op zichzelf bevatten in veel gevallen een opsomming van functionatilititeiten en slechts de mogelijkheid om ja of nee te antwoorden. In een aantal gevallen is leverancier voor het grootste deel in staat om te voldoen aan een wens, maar soms net niet aan elk punt uit de opsomming. Hoe gaat Provincie Utrecht om met dit soort gevallen? Is het toegestaan om hier ja te antwoorden met toelichting in hoeverre we voldoen of dienen we nee te antwoorden wanneer we aan het grootste deel van de vraag voldoen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 12 - Programma van wensen - FAC01

Vraag:

Bij FAC01 vraagt u om interactieve overzichten en geeft een lijst van voorbeelden, in onze oplossing kunnen alle overzichten worden weergegeven, maar is er 1 niet interactief. Deze kunt u wel exporteren naar excel om de data daar verder te bewerken. Is dit voor Provincie voldoende om op deze wens ja te kunnen antwoorden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 5.3

Vraag:

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:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - Bijlage 2

Vraag:

We stellen voor om in Bijlage 2 te volstaan met een verwijzing naar onze ISAE3000 (SOC II) certificering en verwijzen hierbij graag naar onze opmerking bij artikel 5.2 van de Verwerkersovereenkomst.

Antwoord:

Indien een partij ISAE3000 (SOC II) gecertificeerd is, dan is het akkoord om in bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst te verwijzen naar de certificering op voorwaarde dat het certificaat en de verklaring van toepasselijkheid met daarin een overzicht van de toepasselijke beveiligingsmaatregelen en de wijze van uitvoering daarvan door de partij aan de provincie worden verstrekt.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 9.3

Vraag:

We willen graag een aansprakelijkheidsbeperking opnemen in de Verwerkersovereenkomst. Hiertoe doen wij het volgende tekstvoorstel voor artikel 9.3, met inachtneming van onze vorige opmerking ten aanzien van boetes van AP: "9.3 De aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Verwerker bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Verwerker is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Provincie Utrecht. De aansprakelijkheid van Verwerker voor beschadiging,

vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten. De eerder genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De provincie zal het optionele artikel 9.3 toepassen en niet wijzigen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 9.3

Vraag:

We verklaren de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen graag van toepassing op artikel 9.1, maar gaan niet akkoord met het opnemen van de uitzondering ten aanzien van boetes. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft namelijk als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Als de verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de Autoriteit Persoonsgegevens dus rechtstreeks een boete opleggen aan de verwerker. Als de Autoriteit Persoonsgegevens een boete oplegt aan de verwerkingsverantwoordelijke waarvan de verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de verwerker de fout heeft begaan dan kan de verwerkingsverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de Autoriteit Persoonsgegevens en op die manier de boete van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de AVG. In dat geval is het merkwaardig dat een verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de verwerker. Theoretisch gezien kan verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de overeenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker.

Antwoord:

De provincie Utrecht houdt vast aan artikel 9.3. Daarbij wordt duidelijk gesteld dat de beperking niet geldt ingeval van boetes die een direct of indirect gevolg zijn van het niet-nakomen van de Verwerkersovereenkomst door Verwerker. Deze bepaling ziet dus niet op boetes die het gevolg zijn van schending door de provincie Utrecht zelf.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 9.2

Vraag:

Dit is een ruimere vrijwaring dan waar wij doorgaans mee akkoord gaan. Wij stellen daarom voor artikel 9.2 wederkerig te maken en daaraan toe te voegen dat deze vrijwaring niet geldt ten aanzien van bestuursrechtelijke boetes. Tevens nemen we graag op dat de Partijen aan de volgende cumulatieve voorwaarden dienen te voldoen alvorens een beroep kan worden gedaan op de vrijwaring. "9.2 Partijen vrijwaren elkaar tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het toerekenbaar tekortschieten van een der Partijen in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst of overtreding door een der Partijen van de toepasselijke AVG of aanvullende regelgeving waarin eisen aan het Verwerken van Persoonsgegevens worden gesteld, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes, en zal daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten en schade van de andere Partij vergoeden. 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."

Antwoord:

De provincie Utrecht houdt vast aan artikel 9.2. De vrijwaring is naar ons oordeel redelijk en heeft enkel betrekking op het toerekenbaar tekortschieten van Verwerker.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - *artikel 8.4*

Vraag:

Vaak zijn onze klanten als eerste op de hoogte van een datalek waardoor wij graag onze klanten willen verzoeken om ons hiervan op de hoogte te stellen zodat wij een mogelijk datalek zo snel mogelijk kunnen verhelpen. Om deze reden nemen wij graag op dat klanten ons onmiddellijk informeren wanneer zij kennis nemen van een mogelijk datalek met betrekking tot hun SaaS-omgeving. Daarom voegen wij aan artikel 8 het volgende toe: "8.4 Iedere Inbreuk dient zo spoedig mogelijk aan de andere Partij te worden gemeld zodat vervolgstappen kunnen worden besproken. Een Inbreuk dient om deze

reden niet alleen zo spoedig mogelijk door de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke te worden gemeld, maar ook door de Verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker. Dit is in het belang van het voorkomen of beëindigen van een Inbreuk."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging. De aanbestedende dienst is als verwerkingsverantwoordelijke wettelijk gehouden om datalekken bij de AP en of betrokkenen te melden. De verwerker dient de provincie te ondersteunen bij het nakomen van deze verplichting. Dat geldt niet andersom. In de praktijk zal de provincie bij een inbreuk wel contact opnemen met de verwerker, maar dat hoeft niet opgenomen te worden in de verwerkersovereenkomst.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 8.3

Vraag:

Wij voegen hier graag aan toe dat het doen van de melding relevant dient te zijn. Indien de situatie daarom vraagt kan het soms logischer zijn een andere termijn te hanteren, wij zullen dat in zo'n geval altijd toelichten. Daarbij kunt u ons altijd verzoeken om meer informatie. We stellen voor artikel 8.3 als volgt te wijzigen: "8.3 Zolang de Inbreuk voortduurt, informeert de Verwerker de Provincie Utrecht, indien relevant, elke 24 uur, tenzij de situatie een andere termijn vereist. In ieder geval wordt de Provincie Utrecht geïnformeerd over de status en de aard van de Inbreuk, de vastgestelde en vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk, de instanties waar meer informatie over de Inbreuk kan worden verkregen, en de aanbevolen maatregelen om de negatieve gevolgen van de Inbreuk te beperken."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 8.1

Vraag:

Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder

onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2), waarbij de AVG geen termijn definieert. Wij sluiten met onze overeenkomsten en processen aan bij de AVG en wijken hier niet vanaf. Wij stellen voor de eerste zin van artikel 8.1 als volgt te wijzigen: "Indien sprake is van een Inbreuk, informeert Verwerker de Provincie Utrecht hierover zonder onredelijke vertraging nadat Verwerker van de Inbreuk kennis heeft genomen." Daarnaast willen we u vragen dit emailadres te communiceren met uw toekomstige account manager.

Antwoord:

Om discussies over het begrip 'redelijke vertraging' te voorkomen, houdt de aanbestedende dienst vast aan de in de verwerkersovereenkomst gestelde termijn. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.

Het e-mailadres waar inbreuken kunnen worden gemeld, zal na gunning met de toekomstige accountmanager worden verstrekt.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Verwerkingsverantwoordelijke kan niet inschatten wat een redelijke termijn is voor Verwerker, omdat dit zal afhangen van de processen van verwerker en het benodigde personeel. Wij passen dit artikel daarom graag als volgt aan: "7.2 De Provincie Utrecht zal minimaal 1 week voorafgaande aan de audit een schriftelijke melding doen aan de Verwerker. Binnen een redelijke termijn na uitvoering van de audit zal door of namens de Provincie Utrecht verslag worden gedaan van de audit. Verwerker is gehouden de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de daartoe door partijen gezamenlijk te bepalen redelijke termijn uit te voeren. Uitvoering van de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de gestelde termijn, doet niet af aan het recht van de Provincie Utrecht om haar schade op Verwerker te verhalen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 7.1

Vraag:

Graag voegen we toe dat we zelf ook audits uitvoeren en dat we bij een extra audit redelijke nadere eisen mogen stellen. Wij stellen voor de volgende zin aan artikel 7.1 toe te voegen: "7.1 Verwerker zal jaarlijks, of vaker indien nodig, onafhankelijke audits uitvoeren van de uitvoering van haar Diensten en de in dit verband genomen veiligheidsmaatregelen. De Provincie Utrecht mag de certificering en resultaten van deze audits inzien. Indien de Provincie Utrecht 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 voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De provincie zal uitsluitend een audit uit laten voeren indien daar een aanleiding voor is. In de overweging om een audit uit te laten voeren, zal uiteraard ook informatie uit eventuele eerder genomen audits worden meegenomen. Dit maakt echter niet dat we het audit recht zoals dat er nu staat willen inperken.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 5.2

Vraag:

Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Opdrachtnemer de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Opdrachtgever stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar. Het opnemen van deze beveiligingsnorm volstaat als waarborg dat aan de beveiligingsplicht zoals deze in de AVG staat is voldaan. Indien de Provincie er waarde aan hecht om een opsomming van alle beveiligingsmaatregelen op te nemen, dan is dat mogelijk. Wel willen wij u erop wijzen dat de Beveiligingseisen kunnen veranderen afhankelijk van wijzigingen in wet- en regelgeving. In dat kader denken wij dat het toekomstbestendiger is om de beveiligingsmaatregelen daarbij aan te laten sluiten in plaats van een lijst op te nemen in Bijlage 2. We doen hiertoe het volgende tekstvoorstel: "5.2 Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Opdrachtnemer de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Opdrachtgever stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar. Een kopie daarvan wordt op verzoek verstrekt."

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 26. Aanpassing van artikel 5.2 van de verwerkersovereenkomst is hiervoor niet noodzakelijk.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Opdrachtnemer de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Kunt u dit opnemen in artikel 5.1?

Antwoord:

Dit kan na gunning opgenomen worden in artikel 5.1 van de verwerkersovereenkomst.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 4.3

Vraag:

De Persoonsgegevens worden niet aan Derden beschikbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van de Provincie, tenzij Verwerker dit moet doen volgens de wet. We voegen deze uitzondering graag toe aan artikel 4.3 en doen hiertoe het volgende voorstel: "4.3 Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Provincie Utrecht, tenzij de wet dit vereist. De Provincie Utrecht kan aan de toestemming voorwaarden verbinden, onder meer op het gebied van geheimhouding, ter naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst en ter controle van de naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorgestelde wijziging. De voorgestelde uitzondering is al opgenomen in artikel 4.1. Hiervoor is geen aanpassing van artikel 4.3 voor nodig.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 7 - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 3.10

Vraag:

We zijn het eens met de laatste twee volzinnen. Dit sluit aan bij de werkwijze van leverancier. De eerste zin lijkt dit echter tegen te spreken. Kunt u '(subverwerkers)' schrappen uit de eerste volzin van artikel 3.10?

Antwoord:

De eerste en de laatste 2 zinnen van 3.10 spreken elkaar niet tegen, maar vullen elkaar aan. Artikel 3.10 wordt hierop dus niet aangepast.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Bijlage 6 - Wachtkamerovereenkomst - artikel 1.5

Vraag:

Het is voor ons onduidelijk wat wordt bedoeld met 'originele overeenkomst'. Om onduidelijkheden te voorkomen, doen we het volgende tekstvoorstel:
"1.5 Indien er van de wachtkamerovereenkomst gebruik wordt gemaakt, zal met Opdrachtnemer een nieuwe overeenkomst worden gesloten die inhoudelijk gelijk is aan de Conceptovereenkomst, alsmede de, op grond van Nota's van Inlichtingen naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken doorgevoerde wijzigingen daarin, voor de resterende duur van de (oorspronkelijke) contractperiode."

Antwoord:

Met de 'originele overeenkomst' wordt de overeenkomst bedoeld die zal worden afgesloten met de winnende leverancier van deze aanbesteding. In de nota's van inlichtingen gemaakte aanpassingen die betrekking hebben op de af te sluiten overeenkomsten, zullen in deze overeenkomsten vóór ondertekening worden verwerkt. Met dit antwoord, is de strekking gelijk aan uw tekstvoorstel, welke daarmee niet aanvullend hoeft te worden overgenomen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
40

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - BIJLAGE Service Level Agreement (SLA)

Vraag:

Wederpartij hanteert een eigen SLA, en het is niet mogelijk hiervan af te wijken. We verwijzen hierbij tevens naar onze opmerking bij artikel 7.3 van de Conceptovereenkomst. We stellen voor de tekst te schrappen en te

volstaan met een verwijzing naar de SLA van Wederpartij.

Antwoord:

In beginsel wordt de SLA van de provincie wordt gehanteerd. Artikel 7.3 wordt niet geschrapt. Indien uw eigen SLA voldoet aan het gestelde in de Bijlage SLA en niet strijdig is met de aanbestedingsstukken dan kan na gunning uw SLA gehanteerd worden.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 10.3

Vraag:

Het opnemen van de boetebapling is niet akkoord. Onze exitregeling is namelijk een geautomatiseerd proces zonder menselijke tussenkomst. Daarnaast verbinden wij ons doorgaans 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. Kunt u uitleggen waarom u het nodig acht een boete van toepassing te verklaren op een geautomatiseerd proces? Vaak wordt verwezen naar een nakomingsprikkel, echter als wij deze bepaling niet nakomen dan overschrijden wij de rechtmatige instructies en zullen wij als verwerkingsverantwoordelijke worden aangemerkt. Hierdoor zou deze verwerking al voor ons risico zijn. Daarnaast is er dus geen menselijke tussenkomst waardoor het een loze prikkel is. We stellen voor artikel 10.3 als volgt te wijzigen: "10.3 Wederpartij wist de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder of later als is overeengekomen."

Antwoord:

De voorgestelde tekst is akkoord. De boete komt te vervallen. Artikel 10.3 komt als volgt te luiden:

"Wederpartij wist de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder of later als is overeengekomen.""

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 10.1

Vraag:

Het voor Wederpartij niet mogelijk te garanderen altijd te voldoen aan

specifieke branche regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever. We stellen daarom voor artikel 10.1 als volgt te wijzigen: "10.1 Wederpartij garandeert te zullen voldoen aan alle technische en organisatorische vereisten zoals voorgeschreven door toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal zorgdragen dat wordt voldaan aan branche specifieke regelgeving en zal Wederpartij op de hoogte brengen indien dit aanpassing vergt in de dienstverlening."

Antwoord:

De voorgestelde tekst is akkoord.

"Wederpartij garandeert te zullen voldoen aan alle technische en organisatorische vereisten zoals voorgeschreven door toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal zorgdragen dat wordt voldaan aan branche specifieke regelgeving en zal Wederpartij op de hoogte brengen indien dit aanpassing vergt in de dienstverlening."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 8.1

Vraag:

Het past niet goed bij onze dienstverlening om de betalingsverplichting pas ná acceptatie te laten ontstaan. Achterliggende reden is dat wij al kosten hebben aan de SaaS-omgeving, ook als deze nog niet is geaccepteerd voor gebruik. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kosten voor ruimte in het datacenter waar de omgeving wordt gehost. Omdat wij voor de doorlooptijd van de acceptatietest ook afhankelijk zijn van onze klanten, spreken wij graag af dat de betaling los staat van acceptatie, maar dat betaling op geen enkele wijze acceptatie of afstand van recht impliceert. We stellen daarom voorstellen artikel 8.1 als volgt te hanteren: "8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf <datum>."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Uw voorstel zou impliceren dat de vergoedingen verschuldigd zouden zijn, zonder daarvoor de prestatie te hebben geleverd. De vergoedingen zijn pas verschuldigd na moment van acceptatie.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 7.4

Vraag:

Het koppelen van een korting aan het niet tijdig leveren sluit niet aan bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Daarnaast is tijdige levering afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen beide partijen. We stellen voor artikel 7.4 buiten toepassing te verklaren of hierop aan te laten sluiten.

Antwoord:

Het artikel 7.4 stelt al dat e.e.a. een gevolg moet zijn van een aan Wederpartij toerekenbare tekortkoming. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 7.3

Vraag:

We hanteren een eigen SLA, waarin onze support dienstverlening en SaaS-data security zijn vastgelegd. Het is niet mogelijk om een andere SLA toe te passen, omdat deze niet aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bovendien is de SLA een inspanningsverplichting. Het koppelen van een korting aan het niet naleven van de SLA past hier volgens ons niet bij en komt ook niet overeen met de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken. We stellen voor artikel 7.3 buiten toepassing te verklaren.

Antwoord:

Naar oordeel van Aanbestedende dienst is de SLA geen inspanningsverplichting. Daarbij is de SLA mede gebaseerd op PvE Eisen SLA01 t/m SLA13, welke geen wensen maar eisen zijn. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Wederpartij indexeert jaarlijks op basis van de CBS dienstenprijsindex. Dit is een automatisch proces voor alle klanten. Om deze reden passen wij daarom graag de prijsindexatie aan. Hiertoe doen wij het volgende tekstvoorstel: "7.2 De Vergoeding kan éénmaal per jaar worden geïndexeerd

volgens de tabel zakelijke dienstverlening van het Centraal Bureau Statistiek. Wederpartij mag de prijzen één keer per kalenderjaar aanpassen en niet met terugwerkende kracht."

Antwoord:

Artikel 7.2 wordt als volgt aangepast: "7.2 De Vergoeding kan éénmaal per jaar worden geïndexeerd conform de mutatie in de Dienstenprijsindex (DPI) "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 2015=100" van het Centraal Bureau Statistiek (StatLine). Wederpartij mag de prijzen één keer per kalenderjaar aanpassen en niet met terugwerkende kracht. De eerste indexatie zal niet eerder plaatsvinden dan per 1 juni 2025 en de daarop volgende indexaties dienen jaarlijks per dezelfde maand plaats te vinden."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 6.2

Vraag:

Herstel van Gebreken is onderdeel van uw licentie wat betekent dat Wederpartij Gebreken zal herstellen binnen een redelijke termijn en zonder extra kosten voor Opdrachtgever. Indien een acceptatietest Gebreken in de software aantoont, dan streeft Wederpartij er zo veel mogelijk naar deze gebreken te herstellen. Mochten de gebreken niet hersteld kunnen worden dan kunt u de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Wij gaan niet akkoord met het opnemen van een eventuele korting en stellen voor artikel 6.2 als volgt te wijzigen: "6.2 Indien de acceptatietest Gebreken in de software aantoont, zal Opdrachtgever Wederpartij hier schriftelijk over informeren en een duidelijke beschrijving van de gebreken geven. Wederpartij streeft er zo veel mogelijk naar om de gebreken te herstellen. Partijen zullen hier in onderling overleg een redelijke termijn voor vaststellen. Nadat de gemelde Gebreken zijn hersteld, voert de Opdrachtgever opnieuw een acceptatietest uit. Tenzij de Partijen anders hebben afgesproken, wordt de test opnieuw binnen 14 dagen uitgevoerd. Als de Gebreken niet zijn hersteld, mag de Klant de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) ontbinden."

Antwoord:

Vragensteller noemt dat er een korting plaatsvindt, maar dit is niet zo. Het betreft hier slechts het inhouden van een deel van de vergoeding, tot de gebreken zijn hersteld. Lid 2 van artikel 6 blijft gehandhaafd.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

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. Wij doen het volgende tekstvoorstel ten aanzien van artikel 5.1: "5.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Daarbij onderschrijven Partijen dat tijdige levering een gezamenlijke inspanning is, die afhangt van de beschikbaarheid en onderlinge samenwerking van beide Partijen. Het uitgangspunt is daarom dat termijnen niet fataal zijn. Indien de Partijen ten aanzien van een specifieke termijn willen overeen komen dat deze wel fataal is, zullen zij dat expliciet en schriftelijk doen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Het tijdig leveren van de werkende SaaS omgeving waarin de functionaliteiten voldoen aan het gevraagde en het daarenboven aangeboden is louter een verantwoordelijkheid van Wederpartij. Gezien het aflopen van contracten met voorgaande leveranciers wenst Aanbestedende dienst niet af te wijken van artikel 5.1.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 4.3

Vraag:

Indien veranderingen in wet- en regelgeving of in onze dienstverlening daartoe aanleiding geven, behouden wij ons het recht aanpassingen te doen in de toepasselijke voorwaarden. Daarover treden we graag met u in gesprek. Daarnaast nemen we graag op dat beide Partijen, na het verstrijken van de initiële contractperiode, de overeenkomst kunnen opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Wij doen hiertoe het volgende tekstvoorstel: "4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst viermaal (4) verlengen voor een periode van respectievelijk 24, 24, 12 en 12 maanden. Na afloop van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd wordt de Overeenkomst in samenspraak verlengd. Partijen kunnen drie (3) maanden voor het einde van de initiële looptijd de Overeenkomst opzeggen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst zoekt een leverancier die de volledige contactduur inclusief verleningsopties wenst aan te gaan. De provincie steekt veel tijd en moeite in het voorbereiden en doorlopen van een aanbesteding, ten einde ook voor langere periode een

verbintenis met een leverancier aan te gaan.

Wat betreft uw opmerking over het recht behouden voorwaarden aan te passen als wet- en regelgeving verandert, is de aanbestedende dienst niet akkoord. Wel kunt u een schriftelijk voorstel tot wijziging voorleggen aan de Opdrachtgever, welke deze naar redelijkheid en billijkheid zal beoordelen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 3.2

Vraag:

Wij schrappen de termijn en voegen graag toe dat wij rapporteren op verzoek. We stellen daarom voor artikel 3.2 als volgt te wijzigen: "3.2 Wederpartij rapporteert op verzoek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste: de inhoudelijke rapportagevereisten worden vastgelegd in het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP)."

Antwoord:

ARBIT artikel 3.2 wordt als volgt aangepast: "Wederpartij rapporteert op verzoek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst conform het gestelde in paragraaf 2.10 van de SLA. De inhoudelijke details ten aanzien van de rapportage worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP)."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 82

Vraag:

Wij zouden graag 'indien Opdrachtgever dat wenst' vervangen voor 'indien Partijen dat overeenkomen'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Onderhoud omvat ook Innovatief onderhoud zoals het doorvoeren van updates en dergelijke.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

52 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 77

Vraag:

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'.

Antwoord:

Dit is niet akkoord, nu in deze bepaling besloten ligt dat het inschakelen van een derde is veroorzaakt door Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 76.2

Vraag:

Wij willen graag 'Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim' schrappen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 73.2

Vraag:

Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

55 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 67.2

Vraag:

Graag zouden wij dit artikellid schrappen. In het eerste lid wordt Opdrachtgever gevrijwaard. Daarnaast dient Leverancier zelf zorg te dragen voor het afdragen van de heffingen en belastingen en gaat dit bij voorkeur niet via Opdrachtgever.

Antwoord:

Het artikel blijft in stand, waarbij opgemerkt wordt dat hierbij (nog) niet besloten is dat gebruik wordt gemaakt van een g-rekening. Artikel 67.2 beschrijft slecht de mogelijkheid.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
56 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 65

Vraag:

Wij stellen voor dit artikel te schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst.

Antwoord:

Artikel 65 wordt geschrapt.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
57 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 64

Vraag:

Wij zouden dit artikel graag schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst. Consultants staan verschillende klanten bij.

Antwoord:

Artikel 64 wordt geschrapt.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
58 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 63

Vraag:

Graag stellen wij samen met Opdrachtgever vast wat de werkdagen en – tijden van onze consultants zullen worden. Consultants zijn bij ons op standaard werkdagen en tijden beschikbaar. Indien die werkdagen en tijden afwijken van hetgeen er bij Opdrachtgever gehanteerd wordt gaan wij graag in overleg.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 60.1

Vraag:

Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij zouden graag de volgende tekst aan dit artikel toe willen voegen: 'In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De "indien" situatie in artikel 60.1 is niet van toepassing, tenzij dit onverhoopt t.g.v. artikel 59.6 ontstaat.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 59.6

Vraag:

Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": 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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In artikel 59.6 ligt besloten dat het inschakelen van een derde is veroorzaakt door Opdrachtnemer zelf omdat zij

de gebreken meermaals niet heeft verholpen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
61 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 58

Vraag:

Leverancier vervaardigt normaal gesproken geen Maatwerk op deze wijze. Wij zouden dit artikel als volgt aan willen passen: De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Objectcode tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord. Artikel 58 zal worden aangepast en als volgt komen te luiden:

"De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode, tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
62 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 53.5

Vraag:

Wij willen voorstellen om dit artikellid te schrappen. Leverancier heeft de zelfstandige verplichting om aan de overeenkomst te voldoen.

Antwoord:

Artikel 53.5 ziet er nu juist op dat deze verplichtingen worden doorgelegd in de keten. Artikel 53.5 blijft dan ook gehandhaafd.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
63 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 53.4

Vraag:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 47

Vraag:

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.

Antwoord:

Onderdeel van de Inschrijving dient te zijn een set maatregelen waardoor ingeval van faillissement van Wederpartij of het anderszins eindigen van de relevante bedrijfsactiviteiten, Aanbestedende dienst kan beschikken over de (software) middelen en de gegevens van Aanbestedende dienst, e.e.a. om voortzetting of herstart van de dienstverlening mogelijk te maken gedurende de periode waarin een vervangende dienstverlening gevonden en geïmplementeerd kan worden. De kosten betreffende deze set van maatregelen dient Inschrijver in haar prijsstelling op te nemen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 45

Vraag:

Graag schrappen wij dit artikel en sluiten hieromtrent aan bij hetgeen is voorgesteld in artikellid 43.1.

Antwoord:

Artikel 45 komt te vervallen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
66 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.3

Vraag:
Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.

Antwoord:
Artikel 43.3 komt te vervallen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
67 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2d

Vraag:
Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. 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. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken? Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij in acht wordt genomen dat het toekomstige recht tot gebruik niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. Daarnaast heeft Leverancier een abonnementsmodel waarbij het gebruik is beperkt tot het aantal behandelaars dat Opdrachtgever heeft afgenomen.

Antwoord:
De ARBIT voorwaarden zijn al lager in rangorde dan de overeenkomst, de verwerkersovereenkomst, de aanbestedingsleidraad en bijlagen (zie art. 2.2 overeenkomst), hetgeen de gebruiksomvang begrenst. Ook enkele toeleveranciers, bijvoorbeeld de cateraar, zullen de ESM Tooling t.a.v. hun werkzaamheden voor Aanbestedende dienst gebruiken. Het artikel blijft onveranderd.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2c

Vraag:

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 ontwikkeldoelinden.

Antwoord:

U heeft geen vraag gesteld, derhalve kan er geen antwoord gegeven worden. Zie overigens PvE Eisen TECH09 en TECH03 die betrekking hebben op dit onderwerp.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2b

Vraag:

Het is niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Daarom schrappen wij deze bepaling.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord. Artikel 43.2 sub b komt te vervallen.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2a

Vraag:

Ter verduidelijking vermelden wij graag vermelden dat u beschikking krijgt tot de functionaliteiten behorende bij uw pakket en eventuele extra afgenomen additionele modules.

Antwoord:

U heeft geen vraag gesteld, derhalve kan er geen antwoord gegeven worden. Wel zij opgemerkt dat u de functionaliteiten die u aanbiedt dient te beschrijven in uw inschrijving, zie paragraaf 5.3.1 van de leidraad.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.1

Vraag:

Leverancier doet het volgende tekstvoorstel in het licht van het voorgestelde bij artikel 8: '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'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 38 tm 41 (bijzondere bepalingen koop)

Vraag:

De bijzondere bepalingen koop zouden wat ons betreft niet van toepassing moeten zijn op de overeenkomst. Voor de volledigheid zouden we deze bepalingen graag schrappen. Het gaat om artikel 38 (installatie) tot en met artikel 41 (modificaties van producten).

Antwoord:

De BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP, derhalve de ARBIT artikelen 38 t /m 41, zijn niet van toepassing.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 30.6

Vraag:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 26.4d

Vraag:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 28.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 26.4a

Vraag:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Gelet op het type opdracht is deze aansprakelijkheid ook goed te dragen voor opdrachtnemer.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 26.3

Vraag:

Het is binnen de branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade ter hoogte van éénmaal de vergoeding. Graag passen wij het artikel als volgt aan:

De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen.

De aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Antwoord:

De provincie Utrecht is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zullen dan ook niet aanpassing overgaan.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 17.5

Vraag:

Normaal gesproken verbinden wij ons niet aan boetes omdat deze onverzekerbaar zijn. Zouden we dit artikellid kunnen schrappen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 15.1

Vraag:

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.”

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.7

Vraag:

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.

Antwoord:

Artikel 12.7 wordt in zijn geheel vervangen door: Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief optionele verlengingen kan en zal onderhouden.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.4

Vraag:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.3

Vraag:

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:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Wederpartij is integraal verantwoordelijk voor zijn dienst, inclusief hetgeen daarvoor van diens toeleveranciers wordt betrokken.

Aan artikel 12.3 wordt de volgende verduidelijking toegevoegd:
"Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen, mits zulk gebrek voor Opdrachtgever het overeengekomen gebruik niet ernstig belemmerd."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.2

Vraag:

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.

Antwoord:

Artikel 12.2 omtrent het vermijden van een belangenconflict ziet niet slechts op branchegenoten maar op alle derden. Gezien het onderwerp acht Aanbestedende dienst het onwaarschijnlijk dat er van het ontstaan van een belangenconflict sprake zal zijn. Eventuele specifieke casus bespreken wij

graag tijdens de uitvoering met opdrachtnemer.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 11.1

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd mits geconstateerde restpunten redelijkerwijs oplosbaar zijn door Wederpartij en het gebruik niet in de weg staan. Zie ook artikel 6.2 uit de Concept overeenkomst.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.6

Vraag:

Graag voegen wij dat het dient te gaan om redelijke maatregelen, waarmee het artikel als volgt wordt: 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.

Antwoord:

Art. 8.6 blijft gehandhaafd. Gezien de Opdracht een SaaS-dienst betreft, is het voorkomen van (gestelde) inbreuk een verantwoordelijkheid van de Wederpartij.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.5

Vraag:

Graag vervangen wij de laatste volzin ' Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.' door: Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Wederpartij software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Wederpartij Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Wederpartij wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.

Antwoord:

Art. 8.5 blijft gehandhaafd. Gezien de Opdracht een SaaS-dienst betreft, is het voorkomen van (gestelde) inbreuk een verantwoordelijkheid van de Wederpartij.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.3

Vraag:

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.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

27 aug. 2024

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.2

Vraag:

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: De in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten worden in overleg aan Opdrachtgever overgedragen. Wederpartij zal hierbij zijn redelijke medewerking verlenen.

Antwoord:

Art. 8.2 komt te vervallen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.1a

Vraag:

Leverancier biedt een standaardprogramamtuur aan waarbij maatwerk een uitzondering is. 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'.

Antwoord:

Art. 8.1a komt te vervallen.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 7.2

Vraag:

Graag schrappen wij dit artikellid. In het kader van de overeenkomst gaat er geen eigendom over.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 6

Vraag:

Deze bepaling lijkt voornamelijk betrekking te hebben op fysieke producten. Graag zouden we dit artikel schrappen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 5.4

Vraag:

Graag willen we voorstellen om het artikel te verduidelijken en als volgt te vervangen:

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.

Antwoord:

De tekst wordt aangepast en zal als volgt komen te luiden:

"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. Voor audits die een bovenmatige inspanning van Wederpartij vragen (in ieder geval niet zijnde questionnaires en PEN-testen), geldt dat de arbeidskosten van de Wederpartij voor rekening van Opdrachtgever komen als blijkt dat de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen afdoende zijn."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 27 aug. 2024

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022, artikel 5.2

Vraag:

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.

Antwoord:

De tekst wordt aangepast en zal als volgt komen te luiden:

"Wederpartij stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die in alle redelijkheid nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen."

Percelen: P1 Enterprise service management tooling
Beantwoord op: 27 aug. 2024