
NOTA VAN INLICHTINGEN

Datum: 10 april 2024

Behorende bij:

Managed SOC Dienstverlening

Kenmerk: C2329203

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Selectieleidraad. De gestelde vragen zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterste inleverdatum aanmelding : 9 april 2024, 12:00 uur
Inleverlocatie : elektronisch via TenderNed

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Concept antwoord
1	Juridisch	ARBIT 5.3	Is Opdrachtgever bereid aan dit artikel toe te voegen dat: - Een audit niet wordt verricht door een concurrent van Opdrachtnemer; - Dat de partij die de audit uitvoert gehouden is aan geheimhoudingverplichtingen welke tenminste vergelijkbaar zijn met die welke zijn opgenomen in deze voorwaarden; - Een audit altijd wordt uitgevoerd op basis van een vooraf tussen partijen overeengekomen auditplan; - De resultaten en de vaststelling van de audit en de eventueel op basis daarvan uit te voeren acties tussen partijen worden besproken en overeengekomen tussen partijen.	- De audit wordt uitgevoerd door een door de RvA geaccrediteerde auditor voor de NEN-ISO 27001, derhalve is de opdrachtgever is niet bereid om de betreffende tekst toe te voegen aan het betreffende artikel. - De betreffende audit wordt uitgevoerd door een door de RvA geaccrediteerde auditor voor de NEN-ISO 27001 onder de inkoopvoorwaarden van de Provincie Noord-Brabant of de ARBIT-2022, waarmee de geheimhouding is gewaarborgd. Opdrachtgever is niet bereid om de betreffende tekst toe te voegen aan het betreffende artikel. - De audit zal worden uitgevoerd op basis van het normenkader BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). Hiervoor zal gebruik worden gemaakt van het door de Provincie Noord-Brabant opgestelde auditplan wat voor alle dienstenleveranciers wordt gebruikt. Dit auditplan zal bij contractering en voor uitvoering van de audit worden gedeeld. Opdrachtgever is niet bereid om de betreffende tekst toe te voegen aan het betreffende artikel. - De eventuele bevindingen die uit de betreffende audit naar voren komen zullen worden besproken met de Opdrachtnemer waarna deze partij een plan van aanpak oplevert om de eventuele bevindingen op te lossen. Opdrachtgever is niet bereid om de betreffende tekst toe te voegen aan het betreffende artikel.

2	Juridisch	ARBIT 76.2	Uit de tweede zin van dit artikel blijkt dat de Opdrachtnemer bij het niet realiseren van de overeengekomen beschikbaarheid altijd direct in verzuim is en Opdrachtgever als gevolg daarvan de mogelijkheid heeft de overeenkomst te ontbinden dan wel Opdrachtnemer aansprakelijk te stellen. Opdrachtnemer stelt voor om de beschikbaarheid en de gevolgen van het niet realiseren van de beschikbaarheid in een bepaalde meetperiode nader uit te werken in de overeenkomst c.q. de SLA. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden en de tweede zin van dit artikel buiten toepassing verklaren?	Het is akkoord om dit nader uit te werken in de overeenkomst.
3	Juridisch	ARBIT 76.2	Uit dit artikel blijkt dat Functiehersteltijden en Reactietijden standaard als fatale termijnen gelden. Opdrachtnemer is van mening dat fatale termijnen nadrukkelijk als zodanig in de overeenkomst worden opgenomen, indien en voor zover partijen fatale termijnen zijn overeengekomen (want dit kan per casus verschillen). Het benoemen van standaard fatale termijnen in de inkoopvoorwaarden is onwenselijk. Het begrip "Fatale termijn" (artikel 1.8) sluit ook aan bij de benadering dat fatale termijnen nadrukkelijk door partijen zijn overeengekomen. Kan Opdrachtgever artikel 76.2 buiten toepassing verklaren?	Wordt niet buiten toepassing verklaard, maar we zijn het met u eens dat fatale termijnen vooraf overeengekomen dienen te worden. Indien dit niet gedaan wordt, dan is er geen fatale termijn van toepassing en kan er niet direct zonder ingebrekestelling in verzuim worden gekomen.
4	Juridisch	ARBIT 15.5	Dit artikel sluit het opschortingsrecht van Opdrachtnemer uit in geval van overschrijding van de betalingstermijn. Hoewel Opdrachtnemer de achtergrond van het artikel begrijpt, heeft dit wel tot gevolg dat Opdrachtnemer geen gebruik kan maken van de middelen die de wet haar biedt als Opdrachtgever zonder geldige reden de overeengekomen betalingstermijn overschrijdt (de factuur is juist en volledig en de Prestatie is ook deugdelijk). Opdrachtnemer acht het in dit geval redelijk om het opschortingsrecht uit te kunnen oefenen, maar niet eerder dan nadat zij Opdrachtgever een betalingsherinnering heeft gestuurd met daarin een redelijke termijn om alsnog de factuur te betalen binnen de genoemde termijn plus een escalatieoverleg op directieniveau. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden en artikel 15.5(a) buiten toepassing verklaren?	Dit is akkoord, art. 15.5a ARBIT wordt buiten toepassing verklaard. Echter blijft wel het facturatiebeleid van toepassing van provincie Noord-Brabant. https://www.brabant.nl/over-brabant/provinciale-organisatie/factuurvoorschriften

6	Juridisch	ARBIT 76.1	In dit artikel staat dat ontbinding van de Overeenkomst mogelijk is bij herhaalde overschrijding van de Service Levels. Kan Opdrachtgever zich vinden in een meer genuanceerde benadering en artikel 76.1 als volgt aanpassen?: "Ontbinding van de Overeenkomst is mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels indien: i. Opdrachtnemer een verbeterplan heeft gepresenteerd waarmee deze binnen een meetperiode alsnog conform de overeengekomen Service Levels zal presteren; en ii. er een overleg op directieniveau heeft plaatsgevonden. Indien het verbeterplan niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en Opdrachtgever de uitkomst van dergelijk overleg onbevredigend acht, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.	De tekst van artikel 76.1 wordt als volgt aangepast: "Ontbinding van de Overeenkomst is mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels en waarbij: i. Opdrachtnemer op eigen initiatief of op verzoek van Opdrachtgever in de gelegenheid is geweest een verbeterplan te presenteren en uit te voeren op basis waarvan Opdrachtgever tot de conclusie komt dat Opdrachtnemer binnen de overeengekomen meetperiode alsnog niet conform de overeengekomen Service Levels presteert; en ii. er binnen redelijke termijn na herhaald niet conform overeengekomen Service Levels te presteren door Opdrachtnemer een overleg op directieniveau heeft plaatsgevonden"
7	Juridisch	ARBIT 30.1 - 30.5	Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat indien ontbinding van de overeenkomst plaatsvindt op basis van artikelen 30.1 tot en met 30.5 er geen ongedaanmaking verbintenissen ontstaan.	Prestaties die al conform afspraak zijn geleverd worden betaald en daar ontstaan geen ongedaanmaking verbintenissen voor
8	Juridisch	ARBIT 30.8	In de praktijk kan er discussie ontstaan over de afrekening. Is Opdrachtgever bereid om een additionele zin toe te voegen die als volgt luidt: Voor zover partijen over de hoogte van de bedoelde afrekening geen overeenstemming weten te bereiken, wordt dit bedrag op basis van algemeen aanvaarde boekhoudkundige principes vastgesteld door een door beide partijen gezamenlijk te benoemen onafhankelijke en ter zake deskundige derde."	Wij zijn hiertoe bereid.
9	Juridisch	ARBIT 30.6	Opdrachtnemer is van mening dat het recht van Opdrachtgever om de overeenkomst zonder reden tussentijds op te zeggen niet past bij de beoogde langdurige samenwerking. Kan dit artikel buiten toepassing worden verklaard? Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat kan Opdrachtgever in ieder geval een redelijke opzegtermijn van 6 maanden in acht nemen?	Er wordt een opzegtermijn van 3 maanden gehanteerd. Er kan immers altijd een reden zijn, waardoor toch besloten dient te worden om de overeenkomst op te zeggen.

10	Juridisch	ARBIT 8.5	Op grond van dit artikel dienen wij u onbeperkt te vrijwaren tegen schadeclaims van derden als gevolg van inbreuk op IE rechten. Een onbeperkte vrijwaringsplicht is voor ons niet acceptabel. De vrijwaringsplicht dient beperkt te worden door de tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking. Kunt u gelet op bovenstaande instemmen met het toevoegen van de volgende tekst aan dit artikel 8.5: "De tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking is van overeenkomstige toepassing op voorgenoemde vrijwaring."	Wij begrijpen uw zorg. Op deze vrijwaring geldt dezelfde aansprakelijkheidsbeperking als in art. 26 ARBIT.
11	Juridisch	ARBIT 17.5	In geval van schending van de geheimhoudingsplicht geldt een boete van € 50.000,00 per overtreding. Naast deze hoge boete kan ook eventuele schadevergoeding worden gevorderd. Een dergelijke hoge boete is daarom niet nodig en ons inziens buitenproportioneel. Wij stellen daarom voor het boetebeding te schrappen. Gaat u akkoord met het schrappen van artikel 17.5? Indien u niet bereid bent artikel 17.5 te schrappen, verzoeken wij u de boete te verlagen naar een – naar onze mening - redelijk bedrag, zijnde € 25.000,00 per gebeurtenis en deze boete in mindering te brengen op eventuele schadevergoeding. Bent u – indien u niet bereid bent artikel 17.5 te schrappen – bereid het boetebeding overeenkomstig ons voorstel aan te passen?	Artikel 17.5 wordt geschrapt.
12	Juridisch	ARBIT 26.4	Opdrachtnemer acht het onredelijk om het uitgangspunt te hanteren dat de beperking van aansprakelijkheid (per definitie) vervalt in de situatie dat er sprake is van aanspraken op schadevergoeding (waaronder een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete). Immers de hoogte van een opgelegde boete wordt mede bepaald door omstandigheden (o.m. de door verwerkingsverantwoordelijke gegeven medewerking, in het verleden door de verwerkingsverantwoordelijke begane overtredingen) waarop de verwerker geen invloed heeft. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever daarom dit artikel te verwijderen. Bent u daartoe bereid?	Indien art. 26.4 sub d ARBIT van toepassing blijkt, dan geldt de boete van de betreffende instantie en wordt er geheel geen aansprakelijkheid verhaald als bedoeld in het betreffend artikel.

13	Juridisch	ARBIT 26.3	De aansprakelijkheid kent onder dit artikel een buitenproportioneel plafondbedrag: 4 maal de Vergoeding (onder Vergoeding wordt verstaan de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs) per gebeurtenis. Daarnaast is er geen plafondbedrag per jaar. Wij dringen er met klem op aan het plafondbedrag substantieel te verlagen en tevens een plafondbedrag per jaar vast te stellen. Bent u bereid de totale aansprakelijkheid van een Partij wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde te beperken tot maximaal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) per jaar?	Dit wordt aangepast naar 2 maal de vergoeding per jaar met een maximum van 3 gebeurtenissen per jaar.
14	Juridisch	ARBIT 26.3	In artikel 26.3 wordt het begrip Vergoeding genoemd en de definitie van Vergoeding staat vervolgens in artikel 1.34: "de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs". Hoe wordt deze totaalprijs berekend in geval van toepassing van dit artikel 26.3?	Dit betreft de jaarvergoeding.
15	Juridisch	ARBIT 26.1	Is Opdrachtgever bereid te aanvaarden dat een partij uitsluitend aansprakelijk is voor de directe schade welke door de wederpartij als gevolg van een toerekenbare tekortkoming wordt geleden en dat een partij niet aansprakelijk is voor gevolgschade of andere indirecte schade (hieronder wordt verstaan schade welke redelijkerwijze niet objectief voorzienbaar was als een gevolg van het handelen of nalaten van de partij aan wie de schade kan worden toegerekend)? Aansprakelijkheid voor gevolgschade of andere indirecte schade brengt namelijk grote bedrijfseconomische risico's met zich mee omdat dat de potentiële schadepost(en) niet te overzien zijn.	We begrijpen uw zorg. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade en/of indirecte schade. Wat directe schade is wordt niet vooraf gespecificeerd. Partijen gaan met elkaar in overleg indien er schade ontstaat of dreigt te ontstaan.