

Beantwoording 2^{de} Nota van Inlichtingen

Opdrachtgever	Stichting Nuffic	Datum	24-07-2024
Inschrijver		19-08-24	Nota van Inlichtingen 2
Project	Service Management Systeem		
Nr.	Betreft	Vraag	
1.	Nvl 1 Nr. 18 - Artikel 2.1 concept ovk	Het is ongebruikelijk in onze contracten omdat wij graag een gelijkwaardige samenwerking aangaan. Waarbij beide partijen zeggenschap hebben over de verlenging. Kunt u eventueel aanpassen dat u de eerste twee verlengingen eenzijdig kan bepalen en dan de laatste twee verleningen in samenspraak zullen gaan?	
Antwoord	Nee, zoals eerder aangegeven is dit niet in te passen in onze interne bedrijfsvoering.		

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Nvl 1 Nr. 19 - Artikel 4.1 concept ovk	Omdat wij een internationaal bedrijf zijn is het mogelijk dat onze aandeelhouders beslissen dat wij geen Nederlandse indexatie doen maar bijvoorbeeld een wereldwijde prijsverhoging zodat de prijzen overal gelijk blijven. Dit voorkomt dat een klant via Duitsland bijvoorbeeld goedkoper de software kan afnemen dan in Nederland. Omdat we begrijpen dat het voor de klant onredelijk kan zijn als deze prijsverhoging hoger is dan de CBS indexatie cijfers hebben we de optie opgenomen voor de klant om de overeenkomst op te zeggen. Nogmaals doen wij hetzelfde voorstel.
Antwoord	Zie antwoord vraag 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Nvl 1 Nr. 21 - Artikel 4.7 concept ovk	Zoals aangegeven indexeren wij al onze klanten volgens het CBS-indexcijfer. Het CBS-indexcijfer is afhankelijk van de omstandigheden in de markt. Indien dit boven de 5% uitkomt zal dit redelijk zijn in verband met stijging van andere kosten bij leveranciers. De indexatie is daarnaast een geautomatiseerd proces waardoor wij geen handmatige afwijkingen kunnen maken. Wederom stellen wij voor om de maximering te schrappen.
Antwoord	Nee. Dit is voor ons niet in te passen in onze interne begroting.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Nvl 1 Nr. 23 - Artikel 8.1 concept ovk	Het overdragen van een IE recht bij maatwerk is niet vanzelfsprekend bij standaard software. Wij kunnen hier niet op voorhand afspraken over maken zonder specificaties van het maatwerk. Het kan grote gevolgen hebben voor ons omdat de code van het maatwerk verweven kan zijn met ons IE recht. Wij kunnen eventueel opnemen: partijen dienen dit uitdrukkelijk overeen te komen. Opdrachtnemer zal haar akkoord niet zonder onredelijke gronden onthouden.
Antwoord	Opdrachtgever zal geen maatwerk afnemen van opdrachtnemer. Aangepaste tekst: Intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie	

	waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtnemer op grond van artikel 8.1 ARBIT 2022.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Nvl 1 Nr. 25 - Artikel 10.3 concept ovk	Graag doen wij dit zonder uw toestemming. Wij garanderen dezelfde kwaliteit, het vragen van toestemming aan onze klanten vertraagt het proces en gaat tegen onze gedachte in dat alle consultants gelijk zijn.
Antwoord	Deze vraag begrijpen wij niet en deze lijkt geen betrekking te hebben op artikel 10.3.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Bijlage 8 - Overeenkomst inzake Service Management Systeem, par. 4.7	Graag zouden wij zien dat AD de standaard index (Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven) kan worden gehanteerd. Gaat AD hier mee akkoord?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Bijlage 8 - Overeenkomst inzake Service Management Systeem, par. 6.4	Kan dit artikel wederkerig worden gemaakt? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Akkoord, mits er redelijkerwijs ander personeel beschikbaar kan worden gemaakt bij Nuffic.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Bijlage 8 - Overeenkomst inzake Service Management Systeem, par. 8.1	Kan in plaats van deze bepaling worden opgenomen dat IE-rechten ten aanzien van de Prestatie te allen tijde bij Opdrachtnemer berusten? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Opdrachtgever zal geen maatwerk afnemen van opdrachtnemer waardoor de IE-rechten ten aanzien van de Prestatie bij de Opdrachtnemer rusten.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Bijlage 8 - Overeenkomst inzake Service Management Systeem, par. 9.2	Graag ziet Inschrijver dat deze bepaling wordt geschrapt. Inschrijver gaat niet akkoord met vrijwaringsbepalingen.
Antwoord	Niet akkoord. Inschrijver heeft volledige invloed op het al dan niet van toepassing zijn van deze bepaling, omdat deze enkel ziet op onzorgvuldig handelen of nalaten. Het voornoemde maakt deze bepaling redelijk. Wel is Opdrachtgever bereid deze vrijwaringsbepaling te begrenzen tot een bedrag van € 1.000.000.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

10.	Nvl 1 Nr. 28 - Artikel 5.3 ARBIT	Indien u ervan uitgaat dat dit vanzelfsprekend is leiden wij hieruit dat u akkoord bent met ons voorstel. Wij begrijpen niet goed waarom u niet akkoord gaat. Het is voor ons van belang om dit op te nemen om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen en de vertrouwelijkheid van klantgegevens te waarborgen.
Antwoord	Opdrachtgever overweegt redelijke nadere eisen aan een audit die de opdrachtnemer stelt zolang deze eisen het doeleinde van de audit niet belemmeren.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Nvl 1 Nr. 34 - Artikel 8.1a ARBIT	Zie ons antwoord bij artikel 8.1 van de conceptovereenkomst
Antwoord	Opdrachtgever zal geen maatwerk afnemen van opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Nvl 1 Nr. 35 - Artikel 8.2 ARBIT	Zie ons antwoord bij artikel 8.1 van de conceptovereenkomst
Antwoord	Opdrachtgever zal geen maatwerk afnemen van opdrachtnemer waardoor dit artikel niet van toepassing is.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Nvl 1 Nr. 36 - Artikel 8.3 ARBIT	Zie ons antwoord bij artikel 8.1 van de conceptovereenkomst
Antwoord	Projectleider zal geen maatwerk afnemen van opdrachtgever waardoor artikelen 8.1.a en 8.2 en 8.3 niet van toepassing zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Nvl 1 Nr. 37 - Artikel 8.5 ARBIT	Wij begrijpen niet goed hoe dit in samenhang is met vraag 34. Dit is ook van toepassing indien het niet om maatwerk gaat. Graag verduidelijken wij dat de kostenverdeling door de rechtbank worden bepaald en dat wij u een equivalent bieden indien dit mogelijk is.
Antwoord	Niet akkoord; Artikel 8.5 ARBIT betreft vergoeding van juridische kosten veroorzaakt door de schending van rechten van derden uw voorstel voor vervanging is niet relevant aan gemaakte juridische kosten.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Nvl 1 Nr. 37 - Artikel 12.3 ARBIT	Het is mogelijk dat het gebrek zich voordoet bij meerdere klanten en dat het daarom nodig is om dit in een update mee te nemen. Is het volgende mogelijk? <i>Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Indien na overleg met Opdrachtgever blijkt dat het niet gaat om een spoedgeval kan wederpartij het herstel van de gebreken</i>

		<i>uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.</i>
Antwoord	Niet akkoord. Deze beperking is voor ons niet acceptabel en werkbaar en zorgt potentieel voor een belemmering in de uitvoering van de dienstverlening van Nuffic.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Nvl 1 Nr. 49 - Artikel 17.5 ARBIT	In dat geval willen wij graag voorstellen om een maximum te verbinden aan de boete zodat voor onze audits en verzekering het risico schaalbaar is. Is het mogelijk om het artikel als volgt aan te passen: De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 12.500,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar.
Antwoord	Niet akkoord. Een maximum kunnen wij niet overeenkomen. Wel zijn wij akkoord met het voorgestelde bedrag van € 12.500 per overtreding.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Nvl 1 Nr. 55 - Artikel 26.3 ARBIT	Graag stellen wij nogmaals voor om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Wij zijn ook dat andere inschrijvers aangeven dat dit gebruikelijk is in de markt. Kunt u dit nogmaals beoordelen en overwegen om dit op te nemen?
Antwoord	Niet akkoord. Er is ook al een maximum opgenomen in dit artikel.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Nvl 1 Nr. 56 - Artikel 26.4a ARBIT	In de Gids Proportionaliteit wordt benoemd dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd mag worden en in elk geval wordt vermoed niet proportioneel te zijn. Een onbeperkte aansprakelijkheid voor dood en letsel is onredelijk bezwarend voor leverancier omdat dit nadelige gevolgen heeft voor onze verzekering en audits. De kans dat dit voorkomt is minimaal en 1,25 miljoen is een zeer redelijk voorstel. Graag stellen wij nogmaals voor om dood en letsel te beperken tot 1,25 miljoen. Om u tegemoet te komen hoeft dit niet te worden gelijkgetrokken met uw verlaging van persoons- en zaakschade.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Nvl 1 Nr. 57 - Artikel 26.4d ARBIT	Wij zien geen aanpassing in uw 'bereidheid tot aanpassing' hierover. Het beperken van deze aansprakelijkheid is een vereiste voor ons om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Het doorleggen van boetes is onredelijk omdat hierbij geen bezwaarmogelijkheden zijn. Boetes worden door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegd. Indien Nuffic van mening is dat een boete ten onrechte aan hen is opgelegd dan is het mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarmee wordt het scenario bewerkstelligd dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen doen en laten en dat de Autoriteit Persoonsgegevens hierover beslist. Het is niet de rol van Nuffic om een boete door te leggen aan een bedrijf. Omdat wij niet akkoord kunnen gaan met deze

		bepaling willen wij nogmaals voorstellen om dit te schrappen als uitzondering van de beperking van de aansprakelijkheid.
Antwoord	Het betreft hier niet het doorleggen van boetes. Zie hiervoor de 'Toelichting bij de Algemene Rijksvoorwaarden IT-overeenkomsten 2022 (ARBIT-2022)' waarin o.a. staat (pagina 21) m.b.t. desbetreffende artikel 'Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacy-schendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG. Kort gezegd komt dit neer op toedeling volgens het adagium 'de vervuiler betaalt'.' Beperking op deze aansprakelijkheid is opgenomen in antwoorden op vragen 57 en 58 m.b.t. artikelen 7.1 en 7.2 Verwerkersovereenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Nvl 1 Nr. 60 - Artikel 29.2 en 29.3 ARBIT	Wij begrijpen niet goed wat u bedoelt met uw antwoord. Wij verstrekken geen bewijs van premiebetalingen maar kunnen u een kopie van het verzekeringscertificaat verstrekken. Gaat u daarmee akkoord?
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Nvl 1 Nr. 64 - Artikel 30.6 ARBIT	Indien u korting gebaseerd op het aantal jaar dat u afneemt maar u tussentijds opzegt, zal de korting
Antwoord	De vraag is niet af. Wij kunnen deze dus niet beantwoorden.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Nvl 1 Nr. 67 - Artikel 43.1 ARBIT	Wij gaan ervan uit dat het artikel als volgt heeft aangepast: 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 en de bijhorende bijlagen op de Standaardprogrammatuur. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.
Antwoord	Niet akkoord, nieuw voorstel; Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur en nieuwe versies. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Nvl 1 Nr. 73 - Artikel 43.2d ARBIT	Overdracht is mogelijk indien u toestemming van ons heeft verkregen, zoals u begrijpt is het voor ons van belang om te weten met wie wij een contract hebben. Eventueel kunnen we dat toevoegen: 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. Overdracht is alleen mogelijk met toestemming van Leverancier.

Antwoord	Overdracht is al geregeld in artikel 24 ARBIT.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Nvl 1 Nr. 80 - Artikel 58 ARBIT	Wij kunnen niet de broncode met u delen. Dat is een onredelijke verwachting van een standaard software leverancier waarbij het maatwerk verwezen zal zijn met de software. Deze eisen zijn alleen redelijk indien u een overeenkomst sluit voor een op maat gemaakte SaaS-dienstverlening. De dienst en de prijs die wij u bieden zijn hier niet voor bestemd.
Antwoord	De afdeling 'Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur' van de ARBIT is niet van toepassing, omdat opdrachtgever geen maatwerk zal afnemen van opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Nvl 1 Nr. 81 - Artikel 59.6 ARBIT	Wij zullen ons voorstel deels aanpassen: Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": <i>Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zullen de kosten beperkt zijn tot het bepaalde in artikel 26 en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden.</i>
Antwoord	Opdrachtgever zal geen maatwerk bij de opdrachtnemer afnemen. De afdeling 'Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur' van de ARBIT is niet van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Nvl 1 Nr. 89 - Artikel 76.2 ARBIT	Dit is niet redelijk omdat niet vooraf is te bepalen hoe lang de hersteltijd van een gebrek is. Indien dit complex is zal het langer zijn dan om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van de software wordt gewaarborgd. In onze branche zijn de termijnen daarom een inspanningsverplichting en geen fatale termijn. Het is voor ons van belang dat u dit inziet.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	ARBIT 1.8	Dit artikellid is niet van toepassing. Onder de Overeenkomst is er nimmer sprake van een fataal termijn.
Antwoord	In principe is van fatale termijnen ook geen sprake. Partijen moeten dit overeenkomen zoals aangegeven in artikel 1.8.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	ARBIT 8.3	In de eerste zin van artikel 8.3 wordt "Opdrachtgever" gewijzigd in "Wederpartij". Onder de Overeenkomst is er nimmer sprake van overdracht van enige intellectuele eigendom. Onze software bieden wij uitsluitend aan in de vorm van een gebruiksrecht, dan wel als abonnement op een dienst (SaaS).
Antwoord	Zie antwoord vraag 13.	

	Vervolg vraag: Wat doen wij en hoe beschouwen wij dat. Wij leveren standaard software en ontwikkelingen die wij doen komen in de standaard en wordt nimmer aangemerkt als maatwerk. Kunt u aanmerken wat u als maatwerk ziet? Zie antwoord vraag 13.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
29.	ARBIT 8.4	Dit artikellid is niet van toepassing. Onder de Overeenkomst is er nimmer sprake van overdracht van enige intellectuele eigendom. Onze software bieden wij uitsluitend aan in de vorm van een gebruiksrecht, dan wel als abonnement op een dienst (SaaS).
Antwoord	Akkoord; zie ook antwoord vragen 4, 8, 11, 12, 13.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	ARBIT 11.1	Dit artikel is niet van toepassing. Inschrijver moet reeds voor acceptatie diverse licenties en dergelijke aanschaffen. Deze dienen dan ook bij aanschaf door Opdrachtgever vergoed te worden. Alternatief willen wij graag de volgende bepaling voorstellen: “Voor de implementatie kunnen partijen een of meer Acceptatietests overeenkomen. Indien Opdrachtgever bij een dergelijke Acceptatietest het geleverde na hertest afkeurt, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen. Bij opzegging geldt dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op een terugbetaling c.q. kwijtschelding van 50% van de vergoedingen die hij heeft betaald c.q. die nog niet gefactureerd of betaald zijn met betrekking tot de werkzaamheden in de betreffende iteratie. Opdrachtgever blijft vergoedingen voor werkzaamheden in voorgaande iteraties verschuldigd, evenals overige tot het moment van opzegging bestede uren aan activiteiten buiten de iteraties. De kosten voor reeds verstrekte licenties tot het moment van bedoelde opzegging en kosten ten aanzien van Derden-programmatuur voor zover niet opzegbaar naar de derden leveranciers worden bij opzegging bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Gebreken die bij de eerste test worden geconstateerd dienen binnen een nader te bepalen redelijke termijn te worden hersteld. Kleine gebreken, die in redelijkheid niet aan operationele ingebruikname in de weg staan, kunnen geen reden zijn om acceptatie te onthouden, onverminderd de plicht van Inschrijver om deze kosteloos te herstellen.”
Antwoord	Voorstel van aanbestedende dienst is 60 % vergoeding vooraf te betalen bij start van de implementatie en 40 % na acceptatie. Voorwaarde is wel dat tijdens de implementatie met regelmaat specificaties van de gemaakte kosten worden overlegd.	
	Vervolg vraag: Gaat u akkoord met 60% vooraf, 20% bij livegang en 20% bij acceptatie? Licenties worden in rekening gebracht nadat Opdrachtgever toegang krijgt tot de software-omgeving die voor hen beschikbaar wordt gesteld. Nee. Wij blijven bij ons eerdere antwoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	ARBIT 12.3 t/m 12.6	Deze artikelliden worden vervangen door de volgende tekst: “12.3: Wederpartij zal gebreken herstellen conform de

		tussen Opdrachtgever en Wederpartij overeengekomen Service Level Agreement". Herstel van Gebreken en verlenen van support valt onder onze standaard dienstverlening, binnen de voorwaarden en procedures zoals beschreven in onze SLA.
Antwoord	Niet akkoord. Aanbestedende Dienst volgt graag de ARBIT hierin en wil hierover geen individuele afspraken in een SLA maken.	
	Vervolg vraag: Wij leveren standaard software met een standaard SLA en kennen geen individuele afspraken. Een SLA is er juist voor het herstellen van gebreken en verlenen van support. Is Opdrachtgever tegen deze achtergrond bereidt alsnog de SLA te hanteren hierin? Aanbestedende dienst gaat akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	ARBIT 16	Dit artikel is niet van toepassing. Inschrijver verstrek geen financiële zekerheden voor dergelijke projecten. Wij voeren jaarlijks een groot aantal soortgelijke implementaties uit. Wanneer wij daarvoor telkens financiële zekerheden zouden verstrekken, zou dit een buitenproportionele impact hebben op onze financiële flexibiliteit.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	ARBIT 24.2	Dit artikel wordt uitgebreid met de volgende tekst: "..., of wanneer overdracht van rechtswege plaatsvindt vanwege wijzigingen in de vennootschapsrechtelijke situatie van Wederpartij". Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden.
Antwoord	Niet akkoord. Dit ondermijnt de gehele werking van lid 1. Vanuit het Aanbestedingsrecht bezien kunnen wij niet onder lid 1 uit. Daarbij is dit ook een gebruikelijke bepaling, zowel in het Aanbestedingsrecht als in het Civiele Contractenrecht. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	ARBIT 26.1	De tekst "...wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of..." wordt verwijderd. De laatste zin van dit artikellid wordt gewijzigd als volgt: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden <i>directe schade</i>." (toevoeging cursief). Er is nooit sprake van fatale termijnen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade wordt uitgesloten.

Antwoord	Zie het antwoord bij vraag nummer 51 voor de bereidheid tot aanpassing van artikel 26 van Opdrachtgever. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1. Nummer 51 verwijst naar vraag nummer 51 vanuit de Nvl 1.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
35.	ARBIT 26.2	Het in dit artikellid genoemde bedrag van € 1.250.000 wordt gewijzigd in € 500.000". Bij de door Inschrijver uit te voeren werkzaamheden zal er in beginsel nooit sprake zijn van persoons- of zaakschade. In beginsel achten wij deze bepaling dan ook niet van toepassing.
Antwoord	Zie nr 51 voor de bereidheid tot aanpassing van artikel 26 van Opdrachtgever. Opdrachtgever is bereid artikel 26 als volgt aan te passen: Artikel 26. Aansprakelijkheid 26.1. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- 250.000 per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. 26.3. 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 vier twee maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. 26.4. De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of; c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8; d. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. 26.5. Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt	

	1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1. Nummer 51 verwijst naar vraag nummer 51 vanuit de Nvl 1.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
36.	ARBIT 26.3	De in de ARBIT opgenomen bedragen voor aansprakelijkheid zijn buitenproportioneel. De eerste zin van dit artikel wordt gewijzigd als volgt: "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 één maal de hoogte van de jaarlijks door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van € 150.000."
Antwoord	Zie nr 51 van Nvl 1 voor de bereidheid tot aanpassing van artikel 26 van Opdrachtgever.	
	Vervolgvrage: De hoogte van de schade is buitenproportioneel hoog en onacceptabel. We willen u vragen dit te herzien naar eenmaal de verwachte jaarvergoeding, dit omdat de potentiële vergoeding ruim €160.000 kan zijn voor de initiële looptijd en ruim €500.000 in de laatste verlenging. Deze bepaling is al aangepast en wij menen dat deze nu proportioneel is.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	ARBIT 26.4.d	Dit artikellid is niet van toepassing. Ook de aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Verwerkersovereenkomst dient te worden beperkt overeenkomstig artikel 26.3.
Antwoord	Niet akkoord; zie antwoorden vraag 19, 57 en 58.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	ARBIT 26.6 (nieuw)	15.2. Er wordt een lid 5 toegevoegd aan artikel 26, met de volgende tekst: "Onder directe als bedoeld in het eerste lid schade wordt uitsluitend verstaan: a. de redelijke kosten die gebruiker zou moeten maken om de prestatie van Inschrijver aan deze Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever deze Overeenkomst heeft ontbonden. b. de kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Inschrijver op een voor Inschrijver bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst; d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover gebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst."

Antwoord	Zie nr 51 voor de bereidheid tot aanpassing van artikel 26 van Opdrachtgever. Toelichting in Nummer 9 hierboven. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1. Nummer 51 verwijst naar vraag nummer 51 vanuit de Nvl 1.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
39.	ARBIT 29.2 en 29.3	Deze artikelliden zijn niet van toepassing. Inschrijver is adequaat verzekerd, maar verstrekt dergelijke informatie niet aan derden. Wij zijn echter wel bereid om Opdrachtgever te voorzien van een kopie van ons verzekeringscertificaat.
Antwoord	Dit zijn redelijke verzoeken. Deze blijven dan ook staan. In de opmerking wordt ook al akkoord gegaan met artikel 29.3 1/8/2024: Zie antwoord vraag nr. 20.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	ARBIT 30.3	De zinsnede "...sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij,..." is niet van toepassing. Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden.
Antwoord	Niet akkoord, zie ook het antwoord bij vraag nummer 50. "Niet akkoord. Dit ondermijnt de gehele werking van lid 1. Vanuit het Aanbestedingsrecht bezien kunnen wij niet onder lid 1 uit. Daarbij is dit ook een gebruikelijke bepaling, zowel in het Aanbestedingsrecht als in het Civiele Contractenrecht." 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	ARBIT 30.4	De tweede en derde zin van dit artikellid worden vervangen door de volgende tekst: "Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting in stand blijven, tenzij Wederpartij ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Wederpartij vóór ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Wederpartij reeds ter uitvoering van deze Overeenkomst heeft geleverd of verricht, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar."

		Bij ontbinding ontstaat er van rechtswege een verbintenis tot ongedaanmaking. Nakoming van deze verbintenis is echter niet mogelijk bij prestaties als die welke door Inschrijver onder de Overeenkomst worden geleverd. Tot het moment van ontbinding zal er immers reeds een bepaald deel van de Prestatie naar behoren zijn geleverd (denk bijvoorbeeld aan gebruiksrecht, diensten enz.). Vergoeding van Prestaties ten aanzien waarvan Inschrijver in verzuim is, wordt met de voorgestelde bepaling uitgesloten.
Antwoord	Niet akkoord. De voorziening die wordt voorgesteld in artikel 30.4 :.... ‘wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen... Biedt een afdoende en eerlijke voorziening indien deze situatie zich zou voordoen. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	ARBIT 30.6 t/m 30.9	Deze artikelliden zijn niet van toepassing. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is niet mogelijk.
Antwoord	Niet akkoord. Er wordt Opdrachtnemer in dit geval een redelijk aanbod ter compensatie gedaan in deze artikelen. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	ARBIT 43.1	De eerste zin van dit artikellid wordt gewijzigd als volgt: “Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan.” Onder de Overeenkomst wordt software niet verkocht, maar is er sprake van het verlenen van een gebruiksrecht, dan wel van het verlenen van toegang tot een dienst (in geval van SaaS).
Antwoord	Zie vraag nr. 22	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	ARBIT 43.2 sub a.	De tekst wordt gewijzigd als volgt: “het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten binnen de door Opdrachtgever afgenomen modules van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;”.

		Functionaliteit kan in theorie technisch toegankelijk zijn, maar gebruik daarvan is alleen toegestaan voor zover deze functionaliteit daadwerkelijk wordt afgenomen.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	ARBIT 44	De eerste regel van dit artikel wordt gewijzigd als volgt: "In aanvulling op artikel 12 spant Leverancier zich ervoor in dat:". Software is een levend instrument, waarbinnen te allen tijde mogelijke afwijkingen kunnen ontstaan, die volgens de in de SLA overeengekomen afspraken opgelost dienen te worden.
Antwoord	Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	ARBIT 73.2	Dit artikellid is niet van toepassing. Opdrachtgever mag ten aanzien van de meest recente versie van de software 1 update achterlopen.
Antwoord	Het artikellid is niet van toepassing, opdrachtgever gaat enkel akkoord met de meest recente versie van de software. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	ARBIT 76.2	Dit artikellid is niet van toepassing. Reactie- en oplostijden worden binnen het regime van de SLA niet beschouwd als fatale termijnen.
Antwoord	Niet akkoord; het past juist bij de functie van reactie- en de functie hersteltijden deze als urgent en fataal aan te merken.	
	Vervolg vraag: Software is een levend instrument waarbij ook wij afhankelijk kunnen zijn van derden en waarbij we geen invloed kunnen hebben op reactie- en oplostijden, denk aan bijvoorbeeld de internetprovider, recent CrowdStrike en dergelijke. Om die reden kunnen wij ons niet verbinden aan fatale termijnen en vragen wij u reactie- en oplostijden niet als fatale termijn te kenmerken. Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	ARBIT 82	De laatste zin van dit artikel wordt gewijzigd als volgt: "Indien tussen Partijen overeengekomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud." Nieuwe functionaliteit wordt niet altijd gratis aan klanten ter beschikking gesteld.
Antwoord	Akkoord mits de uitgevraagde functionaliteit minimaal van dezelfde kwaliteit blijft en scope van de dienstverlening minimaal hetzelfde blijft.	

	1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.

Nr.	Betreft	Vraag
49.	ARBIT 84.5	Dit artikelid is niet van toepassing. Inschrijver moet de flexibiliteit kunnen hebben om, met het oog op haar roadmap, innovatief onderhoud op verouderde programmatuur te kunnen staken. Dit geldt uiteraard niet voor de duur van de overeenkomst waaronder partijen expliciet innovatief onderhoud overeen zijn gekomen.
Antwoord	Niet akkoord; deze flexibiliteit wordt geboden in dit artikel. 1/8/2024: Deze vraag is al gesteld en beantwoord in Nvl 1.	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Nvl 1 Nr. 1 - Artikel 2.4 - Verwerkersovereenkomst	De tekst van het artikel wekt de impressie dat deze instructies over tijd kunnen veranderen. Dit blijkt onzes inziens ook uit de wet. Wij zijn echter van mening dat in de praktijk de instructie van een Verwerkingsverantwoordelijke niet altijd redelijk is in de verhouding tussen een leverancier van standaardsoftware en een klant. Vandaar dat wij u graag vragen te heroverwegen.
Antwoord	Toevoeging mogelijk aan het eind van de paragraaf "in navolging van AVG Artikel 28(3)." Wij begrijpen uw vraag niet helemaal. Instructies kunnen veranderen inderdaad, dan wel binnen de kaders van artikel 28 en met name 28(3). Aan deze wettelijke verplichtingen hebben zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zich te houden. Onze instructies zijn gebaseerd op de van toepassing zijnde wetgeving en daarom redelijk te noemen.	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Nvl 1 Nr. 2 - Artikel 2.6 - Verwerkersovereenkomst	Hiermee wordt de verplichting inhoudelijk niet veranderd. Of de Verwerkingsverantwoordelijke het wenst of voorstelt heeft geen effect op het eindresultaat. Graag volstaan wij met de tekst dat de gegevens worden teruggeleverd in een gangbaar format zodat het subjectieve element uit de bepaling wordt gehald. Graag vragen wij u te heroverwegen.
Antwoord	Voorstel is om 'gangbaar format' te vervangen met "een door de partijen overeengekomen format".	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Nvl 1 Nr. 3 - Artikel 2.10 - Verwerkersovereenkomst	De termijn die algemeen geaccepteerd wordt voor het geven van een eerste inhoudelijke reactie op een verzoek van een betrokkene is een maand. Daarom zijn wij van mening dat het redelijk is om leveranciers iets meer ruimte te

		geven in het doorsturen van dergelijke verzoeken. Onze interne procedures zijn erop ingericht dat verzoeken onverwijld doorgestuurd worden maar het er kunnen zich situaties voordoen waarin dit lastiger te realiseren is. Kunt u ons voorstel heroverwegen?
Antwoord	Opdrachtgever is bereid de termijn voor het doorsturen van een verzoek te verlengen naar uiterlijk een week.	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Nvl 1 Nr. 5 - Artikel 3.5 - Verwerkersovereenkomst	Alle termijn voor meldingsverplichtingen uit de AVG starten op het dat een partij 'kennis heeft genomen' van de inbreuk. Indien leverancier Nuffic nog niet op de hoogte is gesteld, gaat haar termijn nog niet lopen. De reden dat wij dit voorstellen is dat wij gemerkt hebben dat in de praktijk de 24-uurs termijn ervoor kan zorgen dat bij bepaalde beveiligingsincidenten de situatie verslechtert doordat we klanten in een te vroeg stadium op de hoogte moeten stellen en deze te groot zijn om binnen 24 uur te patchen. Als een beveiligingsincident nog niet buiten onze organisatie bekend is en het probleem niet binnen 24 uur verholpen kan worden dan zorgt deze termijn ervoor dat wij deze toch bekend moeten maken terwijl dit niet wettelijk verplicht is. Daarom vragen wij u dit te heroverwegen.
Antwoord	In AVG Artikel 33(2) staat dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke hoort te informeren over een datalek zodra hij hiervan kennis heeft genomen zonder onredelijke vertraging. Of het incident binnen 24 uur op te lossen is of niet, is niet relevant tegenover het feit dat er een datalek heeft plaats gevonden en het melden hiervan. Een datalek, en geen andere vormen van een beveiligingsincident, dient binnen 24 uur en uiterlijk 48 uur bij de opdrachtgever gemeld te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Nvl 1 Nr. 6 - Artikel 3.5 - Verwerkersovereenkomst	AVG stelt alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2) en de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG (art. 28 lid 3 sub f AVG). Vanuit uw perspectief is het prettig om deze verplichtingen zo veel als mogelijk contractueel bij uw leverancier te beleggen. Echter, wij zijn van mening dat dit niet een juiste conclusie is en dat dit ook niet aansluit bij de werkelijke relatie tussen de partijen. Wellicht dat een nadere toelichting van hoe wij deze processen hebben ingericht en de overwegingen die ten grondslag liggen aan deze processen uitkomst kunnen bieden. In het geval er een vermoedelijk datalek bij Verwerker wordt signaleerd, zullen wij onderzoeken in hoeverre het mogelijk is dat individuele klanten geraakt worden. Als wij niet kunnen uitsluiten dat uw klantomgeving door het incident wordt beïnvloed, wordt u geïnformeerd over het bestaan van het datalek. Dit gebeurt middels een generieke email-notificatie die wordt verzonden aan alle daarvoor geregistreerde contactpersonen bij alle klanten waarvan wij niet kunnen

	uitsluiten dat zij door het incident geraakt worden. Generiek betekent in deze: gelijk voor alle getroffen klanten, maar bevat de relevante informatie over de specifieke situatie. De reden voor deze werkwijze is de omvang van ons klantenbestand, de termijn om een melding te doen is te kort om deze op individueel klantniveau te specificeren. Daarnaast is het zo dat wij als verwerker niet over alle informatie beschikken om een correcte respons en passende vervolgstappen te formuleren. Voor de afweging of een datalek melding verricht moet worden, moet een afweging worden gemaakt van alle omstandigheden van het geval. Hierbij is een vorm van toegang tot de omgeving benodigd waar wij niet toe gerechtigd zijn. Als er zich bijvoorbeeld een rechtenscheidingsprobleem voordoet in onze software, dan zullen wij u daarover berichten als wij niet kunnen uitsluiten dat het probleem zich voordoet. U zult dan vervolgens zelf moeten beoordelen of er daadwerkelijk ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens is geweest. En, zo ja, wat de gepaste vervolgstappen hiervoor zijn. Een en ander wordt onderbouwd door de tekst uit de EDPB richtsnoeren/guidelines (EDPB, Guidelines 9/2022 on personal data breach notification under GDPR, overweging 44: '44. Article 33(2) GDPR makes it clear that if a processor is used by a controller and the processor becomes aware of a breach of the personal data it is processing on behalf of the controller, it must notify the controller "without undue delay". It should be noted that the processor does not need to first assess the likelihood of risk arising from a breach before notifying the controller; it is the controller that must make this assessment on becoming aware of the breach. The processor just needs to establish whether a breach has occurred and then notify the controller. The controller uses the processor to achieve its purposes; therefore, in principle, the controller should be considered as "aware" once the processor has informed it of the breach. The obligation on the processor to notify its controller allows the controller to address the breach and to determine whether or not it is required to notify the supervisory authority in accordance with Article 33(1) and the affected individuals in accordance with Article 34(1). The controller might also want to investigate the breach, as the processor might not be in a position to know all the relevant facts relating to the matter, for example, if a copy or backup of personal data destroyed or lost by the processor is still held by the controller. This may affect whether the controller would then need to notify.' Wij vragen u dit te heroverwegen.
Antwoord	Het doel van Artikel 3.5 is om zo uitgebreid mogelijk informatie van de verwerker te ontvangen in geval van een datalek. Als de verwerker om wat voor redenen dan ook (nog) geen informatie/feiten beschikbaar heeft op het moment van de melding, dan is dat ook een antwoord. Mocht de verwerker na de notificatie alsnog verder informatie tot zijn beschikking heeft dan heeft

	de verwerkingsverantwoordelijke er baat bij om deze aanvullende informatie te ontvangen.
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Nvl 1 Nr. 7 - Artikel 4.4 - Verwerkersovereenkomst	Onbeperkte boete bepalingen zijn lastig in de bedrijfsvoering omdat deze het maken van risicoinschattingen bemoeilijken. Is het voor Nuffic akkoord om het maximale aantal boetes van 10.000 EUR per stuk te beperken tot drie per jaar?
Antwoord	Niet akkoord; de inschrijver heeft inzicht tot zijn eigen achtergrond in breuken op de geheimhouding bij zijn werknemers en is dus wel degelijk in de positie om een risico-inschatting te maken.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Nvl 1 Nr. 8 - Artikel 5.1 - Verwerkersovereenkomst	Wij delen de mening niet dat deze methode in strijd zou zijn met art. 28 (2) AVG, wij hebben deze kritiek ook nog niet eerder ontvangen terwijl wij deze afspraak met ons gehele klantenbestand hebben gemaakt. Door de beperkte uitleg is het lastig te bepalen waar deze strijdigheid in zou zitten maar wij zijn van mening dat ons systeem voldoet aan het stelsel van algemene toestemming zoals omschreven in het art. 28 (2) AVG. Het systeem werkt als volgt. In de verwerkersovereenkomst wordt algemene toestemming verleend, een proces voor het doen van een dergelijke kennisgeving en een bezwaartermijn overeengekomen. Bij voorgenomen verandering doel we melding op de overeengekomen wijze, waarna de bezwaartermijn ingaat. Indien geen bezwaar wordt ingediend, wordt aangenomen dat de klant akkoord is met de wijziging. We verzoeken u het eerdere voorstel te heroverwegen.
Antwoord	Niet akkoord; het inschakelen van een online aankondiging of inschrijving voor een emailnotificatie-service legt de verantwoording bij de opdrachtgever om op de hoogte te blijven van mogelijke veranderingen m.b.t. subverwerkers waarbij de verwerkingsverantwoordelijke het risico loopt niet tijdig de aankondiging ziet of dat de emailnotificatie in een spam-map beland waardoor het risico ontstaat dat de periode voor bezwaar wordt misgelopen. Dit is in strijd met de AVG. Het is de verantwoording van de verwerker om de verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte te stellen van deze veranderingen zodat het voor beide partijen duidelijk is wanneer de bezwaarperiode start en eindigt.	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Nvl 1 Nr. 13 - Artikel 7.1 - Verwerkersovereenkomst	Wij delen de mening niet dat de aansprakelijkheid beperkt is. Het klopt dat het huidige artikel alleen ruimte laat voor aansprakelijkheid voortvloeiend uit tekortkoming van onze zijde en onze subverwerkers. Schadeveroorzakende feiten die hier niet onder vallen, kunnen op basis van het wettelijke stelsel ook niet bij ons verhaald worden omdat schade dan niet aan ons kan worden toegerekend.

		Daarnaast hebben wij ook gesteld dat de mogelijke aansprakelijkheid onvoldoende is beperkt. Met onvoldoende bedoelen wij dat de mogelijke schadeposten niet in voldoende verhouding staan tot de opbrengsten, zoals in de softwarebranche wel gebruikelijk is. Dit kan tot gevolg hebben dat de schade niet gedekt wordt door de verzekering omdat wij niet hebben voldaan aan onze verplichting om de potentiële schade tot een redelijk niveau te beperken. Vandaar dat dit voor ons een belangrijke bepaling is in de overweging om wel of niet in te schrijven. Nieuw voorstel: '1 . De aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van drie (3) maal de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor drie (3) jaar. De aansprakelijkheid van Verwerker bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). 2. Verwerker is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Verwerkingsverantwoordelijke. De aansprakelijkheid van Verwerker voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten.
Antwoord	7.1 Niet akkoord; Nieuwe tekst:	Verwerker is jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit tekortkomingen van Verwerker respectievelijk door Verwerker ingeschakelde Subverwerker(s) in de nakoming van haar/hun verplichting(en) uit deze Verwerkersovereenkomst, waaronder mede – maar niet uitsluitend – begrepen schade voortvloeiende uit het niet nakomen en/of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG of andere toepasselijke regelgeving gegeven voorschriften tot een maximum bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis. De voornoemde aansprakelijkheidsbeperking is niet van toepassing op boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens. Hiervoor is Verwerker volledig aansprakelijk.

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Nvl 1 Nr. 14 - Artikel 7.2 - Verwerkersovereenkomst	Wij kunnen ons niet vinden de opvatting dat dit passend is en kunnen hiermee ook niet akkoord gaan. Graag vragen wij u ons eerdere voorstel te heroverwegen omdat de verhouding tussen de potentiële schade en de opbrengsten een belangrijk onderdeel
Antwoord	Artikel 7.2 wordt als volgt aangepast: Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaren tegen en schadeloos houden voor alle aanspraken, sancties en andere kosten van de zijde van	

	Verwerkingsverantwoordelijke en derden, waaronder uitdrukkelijk begrepen – maar niet beperkt tot –Betrokkenen, die ontstaan als gevolg van, of die verband houden met, een werkelijke of vermeende schending van toepasselijke wet- en regelgeving en gedragscodes terzake van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval mede begrepen de AVG, voor zover de (schade)vordering, sancties en/of kosten gebaseerd is/zijn op enige aan Verwerker toerekenbaar handelen en/of nalaten. Deze verplichting geldt zonder beperkingen, ongeacht wat hieromtrent in de Overeenkomst, algemene of andere voorwaarden al dan niet is bepaald en tot een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis. De voornoemde aansprakelijkheidsbeperking is niet van toepassing op boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens. Hiervoor is Verwerker volledig aansprakelijk.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
59.	NvI 1 Nr. 17 - Artikel 9.2 - Verwerkersovereenkomst	Wij zouden graag de termijn uit dit artikel in lijn brengen met de exit-regeling zoals goedgekeurd bij art. 8.4. Het lijkt ons logisch dat het hebben van een standaard, geautomatiseerde verwijderingscyclus juist zou moeten bijdragen aan het vertrouwen i.p.v. dat het een reden is voor het van toepassing van een boete. Voor ons blijft het ongebruikelijk om dit af te spreken en daarom vragen wij u te heroverwegen.
Antwoord	Het is aan de inschrijver om vertrouwen te hebben in zijn eigen geautomatiseerde verwijderingscyclus. De kaders voor de verwijderingscyclus heeft de inschrijver zelf mogen bepalen. Overschrijdt de inschrijver deze kaders dan is dit een breuk op de overeenkomst waar een eenmalige boete van €10.000 rust.	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 2.13	U schrijft: "Verwerker is verplicht een administratie te voeren waaruit gedetailleerd blijkt op welke wijze zij voldoet aan haar verplichtingen op basis van deze Verwerkersovereenkomst en de geldende privacywetgeving." Wat is gedetailleerd? Kan de bepaling nader worden geconcretiseerd?
Antwoord	Zodanig dat de inschrijver kan aantonen te voldoen aan de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst en de geldende privacywetgeving, zoals bijv. het up-to-date houden van een verwerkingsregister, datalekkenregister, etc.	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 4.4	Welk (boete)bedrag wordt hier beoogd?
Antwoord	Het boetebedrag is 10.000 euro per gebeurtenis.	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 6.1	"(...) op elk door haar gewenst moment (...)" Vraag: kan dit worden vervangen door "een gezamenlijk overeen te komen moment"?
Antwoord	Aanbestedende Diens gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 6.5	Kan hieraan worden toegevoegd dat deze redelijk en proportioneel moeten zijn?
Antwoord	Aanbestedende Diens gaat hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 7.1	Kan dit worden beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag van de jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis en de totale opdrachtwaarde als overall maximum?
Antwoord	Zie antwoord op vraag 57.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 7.2	Kan deze bepaling worden geschrapt. Inschrijver aanvaardt geen vrijwaringsbepalingen.
Antwoord	Zie antwoord op vraag 58.	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Nuffic Verwerkersovereenkomst, par. 8.3	Is dit een verschrijving? Staat namelijk ook al in artikel 2.6 (én in artikel 2.14).
Antwoord	2.6 is bedoelt in het algemeen; 2.14 is reeds geschrapt; 8.3 is een voorwaarde bij het beëindigen van de overeenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Planning	In de aangepaste planning is onder andere de presentatie met een week opgeschoven. Naar aanleiding van de eerdere planning hadden wij reeds een planning gemaakt en collega's gereserveerd voor deze presentatie. Helaas zijn niet alle van deze beoogde collega's beschikbaar op 19 september. We begrijpen dat vasthouden aan 12 september niet mogelijk is in verband met ook het opschuiven van de inschrijftermijn. Het zou echter wel onze voorkeur hebben om de presentatie met nog 1 week op te schuiven zodat alle beoogde collega's kunnen deelnemen aan de presentatie. Is dit mogelijk?
Antwoord	Aanbestedende Dienst is niet bereid de datum van de presentatie te verplaatsen. De datum die opgenomen is de meest recente planning blijft staan.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Beschrijvend document, 1.2.1 Huidige situatie	In uw eerdere beantwoording vermeldde u een aantal van ongeveer 280-320 gebruikers. Wij verzoeken u vriendelijk om een exact aantal gebruikers te definiëren, aangezien wij prijzen per gebruiker hanteren. Het vaststellen van een exact aantal voorkomt oneerlijke vergelijkingen tussen aanbieders.
Antwoord	Dat is niet exact te zeggen vanwege wijzigingen in het personele bestand. Momenteel 328 gebruikers. Het is voor Aanbestedende Dienst niet mogelijk om aan te geven wat dit aantal is op bv 1 januari 2025.	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Bijlage 5: Programma van Eisen, SLA.08	U specificeert momenteel alleen Service Levels variërend van normaal tot urgent met korte oplostijden. Hoewel we begrijpen dat korte oplostijden essentieel zijn voor impactvolle incidenten, zijn er incidenten met lage impact waar dit minder belangrijk is. Het snel oplossen van deze lage prioriteitsincidenten brengt onnodige risico's met zich mee. Wij verzoeken u daarom om een extra service level "laag" toe te voegen, met een oplostijd in overleg, zodat wij deze incidenten binnen ons reguliere releaseproces kunnen behandelen en onnodige risico's kunnen vermijden.
Antwoord	We hebben de SLA verduidelijkt. De responstijden en oplostijden zijn gebaseerd op kantooruren. Dit betekent dat er meer dan een werkweek aan oplostijd beschikbaar is om een 'Normale' prioriteit ticket op te lossen. Security Het incident vereist onmiddellijke aandacht en actie. Het betreft een security issue van het systeem. Urgent Het incident vereist onmiddellijke aandacht en actie. Het betreft totale onbeschikbaarheid van het systeem of directe en aanzienlijke impact op vitale processen of systemen binnen de organisatie. Hoog Het incident vereist snelle aandacht en actie, hoewel het niet direct kritiek is voor de bedrijfsvoering. Het kan aanzienlijke gevolgen hebben als het niet snel wordt opgelost. Normaal Het incident vereist standaard aandacht. Het heeft een merkbare impact, maar is niet cruciaal voor de directe werking van de organisatie. Prioriteit 5 Laag: responstijd 1 uur, oplostijd <8 uur Prioriteit 1 Urgent: responstijd 1 uur, oplostijd <2 uur Prioriteit 2 Hoog: responstijd 8 uur, oplostijd <16 uur Prioriteit 3 Normaal: responstijd 8 uur, oplostijd <48 uur	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Bijlage 5: Programma van Eisen, SLA.08	De huidige beschrijving van de Service Levels is vaag en kan tot onduidelijkheden leiden. Gezien de strikte tijdslimieten die worden opgelegd, stellen wij voor om duidelijke definities aan de service levels toe te voegen. Wij doen het volgende voorstel:

		Urgent Het incident vereist onmiddellijke aandacht en actie. Het betreft totale onbeschikbaarheid van het systeem of directe en aanzienlijke impact op vitale processen of systemen binnen de organisatie. Hoog Het incident vereist snelle aandacht en actie, hoewel het niet direct kritiek is voor de bedrijfsvoering. Het kan aanzienlijke gevolgen hebben als het niet snel wordt opgelost. Normaal Het incident vereist standaard aandacht. Het heeft een merkbare impact, maar is niet cruciaal voor de directe werking van de organisatie. Laag Het incident heeft minimale impact op de operationele activiteiten en kan zonder significante gevolgen worden uitgesteld. Het heeft weinig tot geen invloed op de algemene werking van de organisatie.
Antwoord	De uitgevraagde prioriteit niveaus zijn verduidelijkt, zie vraag 69.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Bijlage 5: Programma van Eisen, SLA.08	Wij zouden graag expliciet vermeld zien dat oplostijden enkel lopen tijdens kantooruren, waarbij de timer buiten kantooruren wordt gepauzeerd. Daarnaast stellen wij voor om de oplostijden aan te passen op basis van de lengte van werkdagen (9 kantooruren per dag): Prioriteit 1 (Security): Oplostijd < 8 uur wordt 9 uur. Prioriteit 2 (Hoog): Oplostijd < 16 uur wordt 18 uur. Prioriteit 3 (Normaal): Oplostijd < 48 uur wordt 54 uur. Deze aanpassingen zullen de impact op de hinder tijdens werkuren minimaal beïnvloeden, terwijl ze ons als leverancier extra tijd buiten werkuren geven om hotfixes grondig te testen voordat ze worden uitgerold.
Antwoord	Niet akkoord. Tijden worden niet aangepast, maar er wordt wel verduidelijkt dat dit van toepassing is op kantoor tijden, zie vraag 69.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Bijlage 05 – Programma van eisen, TECH.05	Kunt u de eis voor friendly URLs heroverwegen? Voor onze webapplicatie, waar gebruikers voornamelijk via interne navigatie werken, zijn leesbare URL's minder relevant. Het implementeren hiervan verhoogt kosten en technische complexiteit zonder significante voordelen. Een gebruiksvriendelijke zoekbalk zou een effectiever alternatief zijn, omdat het direct bijdraagt aan de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de applicatie zonder extra kosten of technische obstakels.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

73.	Bijlage 05 – Programma van eisen, SLA.05	Wij stellen voor om de licentieaantallen jaarlijks op 1 januari te herijken. Zo betaalt u enkel voor de licenties die u daadwerkelijk gebruikt.
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Bijlage 5.	Bijlage 5; programma van eisen SLA 08 Bij standaard software hoort een standaard SLA en standaard response- en oplostijden. Kunt u toelichten waarom u uw eigen response- en oplostijden dirigeert en Opdrachtnemer zijn dienstverlening alleen voor Nuffic wilt laten aanpassen, wat extra kosten en foutgevoeligheid met zich meebrengt en waarbij de response- en oplostijden niet heel veel afwijken van de standaard als ook in eerdere reacties van andere inschrijvers. Kunt u dit nader toelichten?
Antwoord	Akkoord. Voorstellen worden getoetst op onze uitgevraagde SLA niveaus.	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	PvE, Functionele eis 1	U schrijft: "Het systeem ondersteunt minimaal op een gelijkwaardige manier als het huidige systeem de betrokken processen, waaronder bijvoorbeeld het maximaal aantal clicks, de rapportage mogelijkheden en vindbaarheid van informatie." Wij merken op dat deze eis verre van SMART geformuleerd is. Dit maakt het voor inschrijvers onmogelijk om aan deze eis te voldoen, omdat er geen concrete criteria zijn waaraan we onze oplossingen kunnen toetsen. Vraag: Kunt u een gedetailleerde beschrijving geven van wat er precies wordt bedoeld met "minimaal op een gelijkwaardige manier" en welke concrete criteria en meetwaarden worden gebruikt om te bepalen of het nieuwe systeem gelijkwaardig is aan het huidige systeem?
Antwoord	Zie antwoord Nvl 1 vraag 105. Eis komt te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	PvE, Functionele eis 1/proces	U schrijft: "Tijdens de schouw heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om de bestaande inrichting en processen te bekijken en tijdens de Nota van Inlichtingen hierover vragen te stellen (NB: de exacte functionaliteit en inrichting is niet verder in Offerteaanvraag en/of eisen beschreven, dit kan Opdrachtnemer tijdens de schouw inzien)." Vraag: Kunt u ons meer informatie geven over deze schouw? Als er naar aanleiding van het schouwen vragen zijn, waar en wanneer dienen deze gesteld te worden?
Antwoord	Aanbestedende Dienst heeft in de eerste ronde van de Nota van Inlichtingen aangegeven dat er geen schouw plaats zal vinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Proces	Publicatie op TenderNed vond plaats op vrijdag 28 juni jl. De eerste, serieuze werkdag was gisteren, 1 juli. Vragen

		dienen echter uiterlijk 2 dagen later (3 juli 10:00 uur) te worden ingediend. In feite een onmogelijke opdracht om met de verantwoordelijke vakcollega's serieus naar de uitvraag te kijken. De termijn voor het stellen van vragen na publicatie van een aanbesteding op TenderNed kan variëren, maar het is gebruikelijk dat er een periode van ongeveer 10 tot 14 werkdagen wordt gehanteerd. Gezien de zeer beperkte tijd die we dus hebben om de uitvraag volledig te doorgronden en alle vragen te formuleren, verzoeken wij om de mogelijkheid om in de tweede vragenronde niet alleen vervolgvragen, maar ook nieuwe vragen te mogen stellen. Dit zal niet alleen ons maar alle Inschrijvers helpen om een completere en nauwkeurigere inschrijving te kunnen indienen, wat uiteindelijk bijdraagt aan een betere kwaliteit van de aanbiedingen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	De bovengenoemde data betreffen de Nota van Inlichtingen 1, deze vraag is dus nu niet meer van toepassing naar het inziens van de Aanbestedende Dienst.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Nvl 1 – nr. 124	124. Prijzenblad In Nvl1 spreekt u over 60/65 behandelaars. Hoeveel eindgebruikers dienen toegang te krijgen tot het systeem waarmee gerekend kan worden in het prijsmodel?
Antwoord	Het aantal gebruikers zal naar verwachting tussen de 280-320 liggen.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	SLA.05	SLA.05 Hosting, beheer, rapportage, overleg en ondersteuning worden op basis van een vast, niet-variabel maandbedrag in rekening gebracht. Dit zien we niet terug in de prijslijst. Waar moeten deze kosten onder opgenomen worden?
Antwoord	De kosten kunnen worden opgenomen bij de licentiekosten.	

Nr.	Betreft	Vraag
80.	SLA.11	SLA.11 Documentatie is onderdeel van de opdracht. Na iedere grote wijziging of release wordt de documentatie bijgewerkt en gedeeld met de functioneel beheerder van Nuffic. We komen vooraf een SLA overeen. Kunt u aangeven welke documentatie u bijgewerkt wilt zien?
Antwoord	Kunnen worden opgenomen in de releasenotes.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	SLA.13	SLA.13 De beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd op de locatie van Opdrachtnemer. In de aanbesteding schrijft Opdrachtgever dat u een MVO-beleid nastreeft, waarin alle beheerwerkzaamheden op locatie uitvoeren volgens Opdrachtnemer niet past. Kunt u aangeven waarom dit op locatie dient te gebeuren en niet op afstand kan?
Antwoord	Aanbestedende Dienst heeft besloten dat deze eis komt te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	Nvl 1 – nr. 105	105. PvE, Functionele eis 1 U antwoordt: "Aanbestedende Dienst heeft besloten dat deze eis komt te vervallen." Vraag: Vervalt daarmee tegelijkertijd de volgende uitspraak ' <i>waarbij de huidige inrichting als ondergrens geldt</i> '? Zo nee, kunt u dan criteria stellen wat deze ondergrens maakt?
Antwoord	De omschrijving zoals in het BD bij de 'huidige situatie' is de ondergrens waaraan de AD refereert.	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	Nvl 1 – nr. 3	Vraag: wordt hier bedoeld "mits er geen sprake is van maatwerk"?
Antwoord	Maatwerk is niet aan de orde.	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	Nvl 1 – nr. 19	Wil Aanbestedende Dienst aangeven waarom zij met dit voorstel niet akkoord is? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	We houden vast aan de uitleg op vraag 19 van de Nvl1	