

Betreft	Nota van Inlichtingen nummer 2	Datum	07 februari 2025
		Ref.	Zuyd.2024.14.CSS
Naam Aanbesteding	Customer Support System		

Nr.	Betreft	Vraag
	Nvl 1, vraag 6	Kan Zuyd aangeven welke resources beschikbaar zijn tijdens de zomervakantie? Voor het behalen van de gestelde deadline achten wij het benodigd dat tijdens de zomervakantie het implementatieproject kan doorgaan. Hiervoor zal in ieder geval de aanwezigheid van een applicatiebeheerder en proceseigenaren benodigd zijn.
Antwoord	Gedurende de zomerperiode is altijd een aanspreekpunt van Opdrachtgever beschikbaar, die gemandateerd is om beslissingen in het project te nemen of de betrokken proceseigenaren te benaderen. Als er specifieke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd tijdens de zomervakantie kan het exacte moment van uitvoering in overleg met de projectleider worden bepaald.	

Nr.	Betreft	Vraag
	Nvl 1, vraag 141	Volstaat het plaatsen van een vinkje voor 'ontvangst' ook hier, net als bij eis 226, zoals omschreven in Nvl 1 vraag 31?
Antwoord	Het plaatsen van een vinkje voor akkoord volstaat, mits er geregistreerd dat dit door de desbetreffende (geautoriseerde) gebruiker is gedaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
	Nvl 1, vraag 129	Worden hier 65 unieke behandelaren mee bedoeld, of is hier sprake van meer dan 65 unieke behandelaren die met maximaal 65 tegelijk in het systeem zijn ingelogd?
Antwoord	Het betreft meer dan 65 unieke personen, waarvan maximaal 65 personen tegelijktijdig in de applicatie werken.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Nvl 1, vraag 152	Wij begrijpen de wens om deze eis op te nemen in de overeenkomst, maar dan moet deze wel in overeenstemming zijn met wat voor de conceptovereenkomst wordt afgestemd. In Nvl 1 geeft u aan dat u akkoord gaat met indexatiecijfer J (informatie en communicatie) 62, maar in uw antwoord op vraag 152 geeft u aan dat wat in het PvE staat leidend is en in de overeenkomst zal komen. Dit maakt uw antwoorden tegenstrijdig. Is onze aanname correct dat ook voor eis 312 geldt dat u akkoord gaat met indexatiecijfer J (informatie en communicatie) 62? Daarnaast willen wij nogmaals benadrukken dat het niet werkbaar is om met iedere klant in ons klantenbestand in overleg te treden en toestemming te vragen over de indexatie. Indexatie is een vast gegeven, daarom wordt het vooraf in een overeenkomst opgenomen. Prijsindexaties worden vooraf aangekondigd en toegelicht, maar vervolgens doorgevoerd, zonder dat hier toestemming voor is gegeven. Dit is een

		automatisch proces voor al onze klanten en het is niet mogelijk hiervan af te wijken. We verzoeken Zuyd opnieuw dit op te nemen in de Conceptovereenkomst en eventueel ook in het Programma van Eisen wanneer u het op beide plekken wilt vastleggen.
Antwoord	De Nota van Inlichting prevaleert qua volgorde van document inclusief alle bijlage o.a. het Programma van Eisen. Zuyd gaat akkoord met met indexatiecijfer J (informatie en communicatie) 62. Dit zal worden opgenomen in de conceptovereenkomst en Programma van Eisen. De overige bepaling blijft van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Nvl 1, nr. 72 1.15 verwerkersovereenkomst	Het is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor ons als leverancier van groot belang om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Wij zullen ons hier dan ook altijd voor inspannen. Tegelijkertijd kunnen wij niet altijd direct op de hoogte zijn van wijzigingen en/of aanvullingen in bestaande wetgeving. Daarom vragen wij u om ons hierover te informeren, zodat wij hierop tijdig kunnen inspelen en blijven voldoen aan deze wet- en regelgeving.
Antwoord	Niet akkoord. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver zich tijdig laat informeren over relevante wijzigingen en/of aanvullingen in wet- en regelgeving. Opdrachtgever kan als onderwijsinstelling niet op de hoogte zijn van alle wijzigingen die (bijvoorbeeld) van invloed zijn op meer technische zaken en verwacht van een aanbieder van een SaaS oplossing dat zij wel tijdig op de hoogte zijn van wijzigingen of aanvullingen die hun producten of diensten raken.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Nvl 1, nr. 74 5.3 verwerkersovereenkomst	Het verkrijgen van individuele toestemming van iedere klant is, gezien de omvang van ons klantenbestand, niet haalbaar. Daarom maken wij gebruik van de mogelijkheid tot algemene toestemming die de AVG biedt. Wij zijn bereid om de termijn voor het melden van wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van Subverwerkers te verlengen naar 30 dagen. Deze termijn zou voldoende moeten zijn om Zuyd in staat te stellen bezwaar te maken tegen een voorgestelde nieuwe Subverwerker. Wij kunnen echter niet verder afwijken van dit voorstel en verzoeken u vriendelijk deze aanpassing op te nemen in artikel 5.3.
Antwoord	Deze vraag lijkt betrekking te hebben op artikel 5.4. In dat geval is het akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Nvl 1, nr. 78 8.2 verwerkersovereenkomst	Zonder nadere toelichting vanuit de Hogeschool Zuyd is het lastig voor ons om hier inhoudelijk op te reageren. Wij benadrukken daarom dat het voor ons van belang is om artikel 8.2 in lijn te brengen met de AVG. Deze vereist enkel dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging informeert over een datalek (art. 33 lid 2 AVG). Wij gaan niet akkoord met het opnemen van een specifieke termijn van 24 uur en stellen daarom opnieuw voor deze uit de tekst van artikel 8.2 te verwijderen.
Antwoord	Niet akkoord. Zuyd gaat wel akkoord met de volgende tekst voor artikel 8.2: "Indien en voor zover het voor Verwerker niet mogelijk is om alle informatie uit het formulier	

	datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens gelijktijdig te verstrekken, kan de informatie zonder onredelijke vertraging en in overeenstemming met artikel 7.1, in stappen worden verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke.”
--	--

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Nvl 1, nr. 79 11.1a verwerkersovereenkomst	Zonder nadere toelichting vanuit de Hogeschool Zuyd is het lastig voor ons om hier inhoudelijk op te reageren. We herhalen daarom dat we niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid. Het is voor ons en binnen onze branche gebruikelijk om de maximale aansprakelijkheid te relateren aan de waarde van de overeenkomst. Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor directe schade accepteren. Onze laatste optie is om de maximale aansprakelijkheid te verhogen naar vier (4) maal de waarde van de overeenkomst. We stellen voor in artikel 11.1a als volgt te wijzigen: “De aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich, voor zover wettelijk toegestaan, tot compensatie van directe schade tot vier (4) maal het bedrag van de overeengekomen prijs van de Overeenkomst (ex. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar wordt de voor de Overeenkomst bepaalde prijs vastgesteld op vier (4) maal het totaal van de bijdragen (ex. BTW) van één jaar. In geen geval zal de compensatie per geval (waarbij gerelateerde gevallen beschouwd worden als één geval) meer zijn dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). 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 Klant. De aansprakelijkheid van Verwerker voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten. De eerdergenoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.”
Antwoord	Niet akkoord. We verwijzen u naar artikel 26 van de ARBIT en de wijzigingen die hierop worden voorgesteld in deze tweede ronde van de Nota van Inlichtingen.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Nvl 1, nr. 80 11.1b verwerkersovereenkomst	Wij kunnen niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes opgelegd door de toezichthouder in het kader van de AVG. Om toch tot een aanvaardbare oplossing voor beide partijen te komen, doen wij het volgende tegenvoorstel met betrekking tot artikel 11.b: "In afwijking van een aansprakelijkheidsbeperking, die is opgenomen in de Verwerkersovereenkomst of andere tussen Partijen bestaande overeenkomst of regeling, is de maximale aansprakelijkheid van Verwerker voor een door Verwerkingsverantwoordelijke aan de Autoriteit Persoonsgegevens betaalde geldboete beperkt tot dat gedeelte van de boete dat toerekenbaar is aan Verwerker en tot een maximum van € 500.000 euro per geldboete. Verwerkingsverantwoordelijke zal alle redelijke hulp bieden bij het voeren van verweer of samen in bezwaar gaan tegen deze boete of een verzoek om de boete te minderen."
Antwoord	Niet akkoord. De Autoriteit Persoonsgegevens is hierin leidend en de tekst in de overeenkomst is conform de modelovereenkomst van SURF die landelijk door onderwijsinstellingen wordt gebruikt.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Nvl 1, nr. 81 13.3 verwerkersovereenkomst	Zonder nadere toelichting vanuit de Hogeschool Zuyd is het lastig voor ons om hier inhoudelijk op te reageren, en eventuele zorgen weg te nemen. Wij herhalen daarom dat we niet kunnen instemmen met de voorgestelde werkwijze rondom de opslag en teruggave van persoonsgegevens zoals beschreven in artikel 13.3. Verwerker maakt gebruik van een geautomatiseerd proces voor de verwijdering en teruggave van persoonsgegevens, en het is niet mogelijk om hiervan af te wijken. Wij verzoeken u daarom ons voorstel, ten aanzien van de exitregeling, opnieuw te beoordelen. "Tijdens de overeenkomst heeft Hogeschool Zuyd de gelegenheid om zelf back-ups te maken van de gegevens in de omgeving. Hogeschool Zuyd kan tot dertig (30) dagen na beëindiging van de overeenkomst de gegevens bij Verwerker opvragen. Hierna worden de gegevens verwijderd. Dit gebeurt uiterlijk negentig (90) dagen na beëindiging van de overeenkomst."
Antwoord	Niet akkoord. Opdrachtgever kan geen concessies doen op het gebied van opslag, teruggave of vernietiging van persoonsgegevens en volgt hierin de termijnen die zijn opgenomen in de modelovereenkomst van SURF die landelijk door onderwijsinstellingen wordt gebruikt.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Nvl 1, nr. 83 2.2 concept overeenkomst	Zonder nadere toelichting vanuit de Hogeschool Zuyd is het lastig voor ons om hier inhoudelijk op te reageren. Het is voor ons van belang dat we bij een eventuele verlenging het recht behouden om de toepasselijke voorwaarden aan te passen. Wet- en regelgeving, evenals bedrijfsomstandigheden, kunnen in de loop van de tijd veranderen. Door dit recht te behouden, kunnen beide partijen ervoor zorgen dat de overeenkomst in overeenstemming blijft met de huidige wet- en regelgeving en bedrijfsprocessen. We nemen daarom graag op dat verlenging in samenspraak mogelijk is. We stellen voor artikel 2.2 als volgt te wijzigen: "2.2 Partijen hebben in overleg het recht de overeenkomst met een periode van 2 jaar te verlengen."
Antwoord	Niet akkoord. Opdrachtgever beschouwt wijzigingen in wet- en regelgeving en bedrijfsomstandigheden als een ondernemersrisico voor Opdrachtnemer. Het aanpassen van toepasselijke voorwaarden kan een aanzienlijke invloed hebben op de samenwerking of de kosten voor Opdrachtgever.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Nvl 1, nr. 84 3.5 en 3.6 concept overeenkomst	We benadrukken graag dat het voor ons niet werkbaar is om met iedere klant in ons klantenbestand in overleg te treden en toestemming te vragen over de indexatie. Indexatie is daarom een vast gegeven. Wel worden prijsindexaties vooraf aangekondigd en toegelicht, maar ook zonder akkoord doorgevoerd. Zoals aangegeven is dit indexatieproces een automatisch proces voor al onze klanten. Het is niet mogelijk hiervan af te wijken. We verzoeken Zuyd opnieuw dit op te nemen in de Conceptovereenkomst.
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Nvl 1, nr. 85 4.8 concept overeenkomst	Zuyd heeft te allen tijde het recht om klachten over de geleverde diensten kenbaar te maken, zodat Partijen hierover in overleg kunnen treden. Wij kunnen echter niet akkoord gaan met het direct koppelen van een opschorting en/of weigering van betaling aan het indienen van dergelijke klachten, zoals de huidige tekst van artikel 4.8 mogelijk maakt. Wij willen voorkomen dat Zuyd eenzijdig bepaalt dat er sprake is van een tekortkoming, overgaat tot het weigeren van betaling en pas daarna in overleg treedt met Opdrachtnemer. Daarom stellen wij voor expliciet op te nemen dat opschorting van betaling alleen mogelijk is indien Opdrachtnemer in verzuim is. Hiertoe doen we het volgende tekstvoorstel: "4.8 Indien er volgens Zuyd gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, dan treden Partijen daarover in overleg. Indien Opdrachtnemer in verzuim is, is Zuyd gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting met betrekking tot de verrichte diensten op te schorten. Zuyd is in dat geval niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met

		betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt."
Antwoord	Met onderstaande zin gaan we akkoord: "4.8 Indien er volgens Zuyd gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, dan treden Partijen daarover in overleg. Indien Opdrachtnemer in verzuim is, is Zuyd gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting met betrekking tot de verrichte diensten op te schorten. Zuyd is in dat geval niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt."	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Nvl 1, nr. 86 Artikel 5.2 ARBIT 2022	Zonder nadere toelichting vanuit Zuyd is het lastig om hier inhoudelijk op te reageren. Daarom herhalen wij dat we willen voorkomen dat de Opdrachtnemer wordt gevraagd om onredelijke of buitensporige hoeveelheden informatie te verstrekken. Om dit te waarborgen, stellen wij voor om de formulering 'alle informatie' te wijzigen in 'naar redelijkheid alle informatie'.
Antwoord	Niet akkoord. Er zit reeds een beperking in dit artikel die ervoor zorgt dat alleen relevante informatie overlegd hoeft te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Nvl 1, nr. 87 Artikel 5.3 ARBIT 2022	In de toelichting bij de ARBIT 2022 wordt inderdaad aangegeven dat de inhoud en opzet van de audit kunnen worden afgestemd met de Opdrachtnemer. Deze toelichting benadrukt echter ook dat het mogelijk is om, naast de huidige tekst van artikel 5 lid 3, concrete afspraken te maken over de aard en/of de frequentie van audits. Voor de Opdrachtnemer is het van belang expliciet vast te leggen dat zij redelijke nadere eisen kan stellen aan een audit, met name ten aanzien van de veiligheidsprocedures, en dat deze uitgevoerd dient te worden door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur. Dit is bijvoorbeeld van belang om te voorkomen dat het uitoefenen van auditbevoegdheden door één klant in strijd is met de geheimhoudingsverplichtingen jegens een andere klant. Wij verzoeken u daarom ons voorstel opnieuw in overweging te nemen. "5.3 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	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Nvl 1, nr. 88 Artikel 5.4 ARBIT 2022	Zonder nadere toelichting waarom dit voor u niet werkbaar is, kunnen wij hier niet inhoudelijk op reageren. Wij blijven bij ons standpunt dat elke partij zelf de kosten draagt die zij maakt voor

		de in dit artikel genoemde informatieverstrekking en audits, inclusief de kosten van ingeschakelde derden. Dit is uiteraard niet van toepassing indien onze beveiligingsmaatregelen ontoereikend blijken te zijn. Graag verzoeken wij Zuyd ons voorstel opnieuw te beoordelen. "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	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Nvl 1, nr. 90 Artikel 7.2 ARBIT 2022	Zonder nadere toelichting vanuit Zuyd is het lastig voor ons om hierop te reageren. Het is voor Opdrachtnemer niet mogelijk om dergelijke artikelen van toepassing te laten zijn, omdat we duidelijke afspraken met onze klanten willen maken die in lijn zijn met onze dienstverlening, met name op cruciale punten zoals eigendomsovergang. Wij verzoeken u om artikel 7.2 alsnog buiten toepassing te verklaren, zodat we een duidelijke set voorwaarden kunnen vaststellen die voor beide partijen werkbaar is.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Nvl 1, nr. 93 Artikel 8.5 ARBIT 2022	Wederom is het voor ons niet mogelijk om inhoudelijk op de reactie in te gaan zonder nadere toelichting. De huidige formulering legt een zeer zware vrijwaringsplicht op de Wederpartij, wat kan leiden tot onevenredige kosten en verantwoordelijkheden. We vragen u ons voorstel opnieuw te beoordelen. "... 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	Niet akkoord. Opdrachtgever kan geen risico's aanvaarden die worden veroorzaakt door inbreuk op intellectuele eigendomsrechten door Wederpartij. Wederpartij is verantwoordelijk voor de aangeboden producten en diensten.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Nvl 1, nr. 94 Artikel 8.6 ARBIT 2022.	Het is niet mogelijk voor ons om dit artikel in stand te houden zonder hier een redelijkheidsvereiste aan toe te voegen. Hiermee wordt gewaarborgd dat Wederpartij niet wordt belast met disproportionele of onredelijke verplichtingen. We vragen u het verzoek te heroverwegen.

		"8.6 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	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Nvl 1, nr. 97 Art. 12.3 ARBIT 2022	Zonder een nadere toelichting waarom dit voor u niet werkbaar is, kunnen wij hier niet inhoudelijk op reageren. De huidige formulering van het artikel komt niet overeen met onze dienstverlening en de voorwaarden bij het afnemen van software. Wij verzoeken u ons voorstel ten aanzien van artikel 12.3 te heroverwegen. "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	Niet akkoord. Zuyd wenst een werkende applicatie, waarbij Zuyd een schriftelijke overeenkomst heeft met één partij. Deze partij is eindverantwoordelijke voor het herstellen van gebreken, ongeacht of de programmatuur door Opdrachtnemer zelf is ontwikkeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Nvl 1, nr. 98 Artikel 12.4 ARBIT 2022	Ons voorstel sluit aan bij de gangbare praktijk binnen de IT-branche, en het is voor ons niet mogelijk hiervan af te wijken. Het onderscheid tussen directe en indirecte schade is een gebruikelijke werkwijze die u ook bij andere softwareleveranciers zult tegenkomen. Het afbakenen van de aard van de schade is van belang om te bepalen welke schade voor aansprakelijkheid in aanmerking komt. Wij stellen daarom nogmaals voor om de bewoording 'directe schade' expliciet op te nemen in artikel 26.
Antwoord	Niet akkoord. In artikel 26 is reeds een beperking aangebracht.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Nvl 1, nr. 99 Artikel 12.7 ARBIT 2022	Wij herhalen dat dit, door afhankelijkheid van externe factoren, niet te garanderen is. Dit staat los van de initiële looptijd van de Overeenkomst. Bij discontinuïteit van de onderneming wordt de omgeving namelijk niet langer door de Opdrachtnemer zelf onderhouden, omdat dit simpelweg niet meer mogelijk is. In dat geval zetten wij een On-Premise Virtual Appliance-omgeving voor u op, die u vervolgens zelf kunt onderhouden of door een

		derde partij kunt laten onderhouden. Wij passen de tekst van artikel 12.7 hier graag op aan: "Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan leveren, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze."
Antwoord	Niet akkoord. Hoewel discontinuïteit van onderneming niet kan worden uitgesloten, gaat Zuyd uit van de werking van dit artikel bij een situatie waarbij dat niet van toepassing is.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Nvl 1, nr. 101 Artikel 17.5 ARBIT 2022	Indien schrappen niet mogelijk is stellen wij voor om op te nemen dat soortgelijke gebeurtenissen worden beschouwd als één overtreding en dat de boete maximaal 25.000 EUR per overtreding is, met een maximum van 50.000 EUR per jaar. We stellen voor de tekst van artikel 17.5 als volgt te wijzigen: "17.5 De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000, - per jaar, waarbij soortgelijke gebeurtenissen worden beschouwd als één gebeurtenis."
Antwoord	Niet akkoord. Zuyd gaat akkoord met de volgende aanpassing: "17.5 De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000, - per jaar".	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Nvl 1, nr. 102 Artikel 26.3 ARBIT 2022	Het bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis heeft betrekking op aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade, evenals de daaruit voortvloeiende schade zoals genoemd in artikel 26.2, en is in deze situatie niet van toepassing. Wij kunnen niet akkoord gaan met de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 26.3, aangezien deze onvoldoende is afgebakend en beperkt. Als laatste voorstel stellen wij voor om de aansprakelijkheidslimiet te verhogen naar viermaal (4) de waarde van het contract. "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 viermaal (4) 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 artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-. 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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	NvI 1, nr. 103 Artikel 26.4a ARBIT 2022	Wij willen nogmaals benadrukken dat onbeperkte aansprakelijkheid binnen de IT-branche doorgaans als ongebruikelijk wordt beschouwd, aangezien deze onverzekerbaar is en als disproportioneel kan worden aangemerkt. Gezien de aard van onze dienstverlening achten wij het redelijk om de aansprakelijkheid voor dood en letsel op dezelfde manier te beperken als voor andere vormen van schade, aangezien het risico op dergelijke schade in onze sector uiterst klein is. Het feit dat dit risico klein is, beschouwen wij niet als een legitieme reden om deze beperking niet op te nemen, maar juist als een argument om dit voorstel als zeer redelijk te beschouwen. We stellen daarom opnieuw voor de aansprakelijkheid voor dood en letsel te beperken tot €1,25 miljoen.
Antwoord	De artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-. 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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	NvI 1, nr. 104 Artikel 26.4d ARBIT 2022	Afspraken hierover komen wij graag met Zuyd overeen in de Verwerkersovereenkomst. We verwijzen hierbij graag naar onze opmerking bij 11.1b van de Verwerkersovereenkomst.

		We herhalen hier graag dat we niet akkoord kunnen gaan met artikel 26.4d en deze graag schrappen.
Antwoord	De artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-. 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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Nvl 1, nr. 105 Artikel 30.6 ARBIT 2022	Zonder verdere toelichting vanuit Zuyd is het voor ons niet mogelijk om inhoudelijk te reageren. De huidige formulering van artikel 30.6 komt niet overeen met onze dienstverlening en de voorwaarden die gelden bij het afnemen van software. Wij herhalen graag ons voorstel om in artikel 30.6 op te nemen dat, indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt, kortingen die zijn toegekend bij het afsluiten van de overeenkomst met een bepaalde duur, met terugwerkende kracht vervallen.
Antwoord	Niet akkoord. Een dergelijke toevoeging impliceert dat Opdrachtgever gedurende de duur van de overeenkomst iedere vorm van korting als mogelijk financieel risico moet opnemen. Dit sluit niet aan bij het concept van een aanbesteding, waarbij de kosten voor de afgesproken diensten en producten vooraf zijn vastgesteld.	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Nvl 1, nr. 107 Artikel 43.1 ARBIT 2022	Artikel 43.1 sluit niet aan bij het gebruiksrecht dat u in de praktijk wordt toegekend. We kunnen niet akkoord gaan met de huidige bewoording en stellen opnieuw voor artikel 43.1 als volgt te wijzigen: "43.1 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	Niet akkoord. Wel akkoord op de volgende tekst voor artikel 43.1: "Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk Gebruiksrecht gedurende de duur van de overeenkomst op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur."	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Nvl 1, nr. 108 Artikel 43.2a ARBIT 2022	Het is voor Opdrachtnemer van belang te verduidelijken dat Zuyd toegang krijgt tot de functionaliteiten die behoren bij het afgenomen pakket en eventuele additioneel afgenomen modules. U krijgt niet standaard toegang tot functionaliteiten die niet in de Documentatie staan vermeld. Wij verzoeken u daarom opnieuw artikel 43.2a hierop aan te passen.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	Nvl 1, nr. 114 Art. 47 ARBIT 2022	Het artikel in de ARBIT is zeer onredelijk voor leveranciers, en wij kunnen dan ook niet akkoord gaan met artikel 47 in de huidige vorm. Zuyd kan te allen tijde verzoeken dat de Opdrachtnemer in Escrow voorziet. De redelijke kosten die hieraan verbonden zijn, dienen echter voor rekening van de Opdrachtgever te komen. De eerder voorgestelde aanpassing is voor ons dan ook van belang: "47. 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	Niet akkoord. Wel akkoord met de volgende tekst voor artikel 47.1: "Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Over details en kosten zullen zullen nadere afspraken worden gemaakt."	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	Nvl 1, nr. 118 Artikel 59.6 ARBIT 2022	Het is voor Opdrachtnemer van belang vast te leggen dat eventuele overeengekomen garanties vervallen indien Gebreken in Maatwerkprogrammatuur door derden wordt verholpen. Opdrachtnemer kan namelijk geen garanties bieden op het werk van derden. We stellen daarom opnieuw voor artikel 59.6 vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan.." als volgt aan te passen: "... 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	Niet akkoord. Opdrachtnemer heeft volgens dit artikel reeds de mogelijkheid gehad gebreken zelf te herstellen. Het niet tijdig herstellen van gebreken door Opdrachtnemer kan geen gevolgen hebben op garanties die door Opdrachtnemer eerder zijn gegeven. Daarbij impliceert de woordkeuze 'enige garantie' dat Opdrachtnemer in deze situatie de geen enkele garantie meer hoeft te geven en dat is voor Opdrachtgever niet acceptabel.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	Nvl 1, nr. 119 Artikel 60.1 ARBIT 2022	Het is voor Opdrachtnemer van belang vast te leggen dat eventuele overeengekomen garanties vervallen indien Maatwerkprogrammatuur door derden wordt onderhouden. Opdrachtnemer kan namelijk geen garanties bieden op het werk van derden. Wij verzoeken u daarom opnieuw de zin "In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden" toe te voegen aan artikel 60.1.
Antwoord	Niet akkoord. Wel akkoord op de volgende tekst voor artikel 60.1: "Indien Opdrachtgever Maatwerkprogrammatuur zelf onderhoudt of door een derde laat onderhouden, ondersteunt Opdrachtnemer hem daarbij op verzoek tegen een marktconforme vergoeding. Opdrachtnemer verstrekt daartoe op verzoek de daarvoor benodigde (aanvullende) informatie aan Opdrachtgever of een door deze daarvoor ingeschakelde derde. Het vorenstaande is tevens van toepassing op beheeractiviteiten ten aanzien van Maatwerkprogrammatuur die Opdrachtgever zelf uitvoert dan wel door een derde laat uitvoeren. In deze gevallen vervalt de garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden op dit specifieke maatwerkprogrammatuur."	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	Nvl 1, nr. 125 Artikel 76.2 ARBIT 2022	Zuyd geeft aan niet akkoord te gaan. Zonder nadere uitleg is het voor ons lastig om hier inhoudelijk op te reageren. Wij herhalen daarom dat wij niet akkoord gaan met onmiddellijke intreding van verzuim bij het niet realiseren van overeengekomen Beschikbaarheid en stellen daarom voor de tweede zin van artikel 76.2 ARBIT te schrappen. "76.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen."
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	Nvl 1, nr. 126 Art. 77 ARBIT 2022	Zonder een toelichting waarom u niet akkoord gaat, is het voor ons moeilijk om hier inhoudelijk op te reageren en eventuele zorgen weg te nemen. Het is voor Opdrachtnemer van belang om op te nemen dat eventuele overeengekomen garanties vervallen indien onderhoud door derden wordt uitgevoerd, tenzij toestemming is gevraagd en/of de Opdrachtnemer in gebreke is. Wij verzoeken u vriendelijk onze toevoeging aan artikel 77 opnieuw te beoordelen. "Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst alleen met behoud van rechten door een derde laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt."
Antwoord	Niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Nvl 1, nr. 127 Art. 82 ARBIT 2022	Zuyd geeft aan dat partijen samen overeenkomen onder welke marktconforme condities afname zal geschieden. Dit sluit aan bij ons voorstel om in samenspraak af te stemmen of Onderhoud

		van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud omvat. Het is voor Opdrachtnemer van belang dit expliciet op te nemen in artikel 82. We willen u daarom opnieuw vragen 'Indien Opdrachtgever dat wenst' te vervangen door 'Indien Partijen dat overeenkomen'. "82. In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Partijen dat overeenkomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud."
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Concept verwerkersovereenkomst artikel 11.1	In artikel 11.1 wordt aangegeven dat een partij geen beroep kan doen op een aansprakelijkheidsbeperking ten aanzien van bepaalde verhaals- of schadevergoedingsacties. De inschrijver is van mening dat aansprakelijkheid altijd beperkt dient te blijven conform de bepalingen van de overeenkomst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het hanteren van de bestaande aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in de overeenkomst? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord. Privacy is een grondrecht. Schending daarvan kan grote gevolgen hebben voor betrokkenen. Op voorhand inperken van de aansprakelijkheid acht Zuyd niet wenselijk.	
Vervolg vraag	Deze bepaling brengt een onevenredig groot risico met zich mee voor Inschrijver. Dergelijke eventuele hoge extra kosten zijn niet meegenomen in de prijsstelling bij de aanbidding en zullen dus voor de rekening van Inschrijver komen. Dit kan grote gevolgen hebben voor de bedrijfsinrichting van Inschrijver. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard. Kan Aanbestede dienst instemmen met het niet van toepassing verklaren van deze bepaling?	
Antwoord	Niet akkoord. De bepaling is conform de modelovereenkomst van SURF die landelijk door onderwijsinstellingen wordt gebruikt.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Arbit artikel 1.8	Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in deze aanbesteding geen sprake van. Inschrijver verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden.

		Inschrijver kan alleen akkoord gaan met fatale termijnen indien Inschrijver enkel en alleen aantoonbaar in verzuim is en de dienstverlening en gemaakte afspraken in het kader van de opdracht in het geding komen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Niet akkoord, voor de continuïteit van de bedrijfsvoering is het noodzakelijk dat Zuyd fatale termijnen kan overeenkomen.
Vervolgvrage		We snappen het belang van continuïteit en begrijpen uw standpunt. Tegelijkertijd willen we nogmaals benadrukken dat het hanteren van fatale termijnen binnen ons werkveld, vanwege de vele variabelen, vaak niet realistisch is en niet aansluit bij SaaS-oplossingen, zoals hier het geval is. Dit kan in de praktijk leiden tot onnodige risico's en spanningen, vooral omdat de uitvoering sterk afhankelijk is van de medewerking en beschikbaarheid van de aanbestedende dienst zelf. Wij verzoeken u daarom met klem om deze eis te heroverwegen en in plaats daarvan een ingebrekestelling te hanteren. Dit biedt de mogelijkheid om eventuele tekortkomingen te corrigeren en alsnog aan de gemaakte afspraken te voldoen, wat gebruikelijk is binnen de markt en de specifieke kenmerken van SaaS-diensten beter ondersteunt. Indien de aanbestedende dienst niet bereid is om een ingebrekestelling te hanteren, zien wij ons helaas genoodzaakt om, ondanks de functionele goede fit van onze oplossing, af te zien van deelname aan deze aanbesteding. Wij hopen dat u ons standpunt begrijpt en verzoeken u vriendelijk om uw beslissing te heroverwegen.
Antwoord		Akkoord op het toepassen van een ingebrekestelling voor de fatale termijnen.

Nr.	Betreft	Vraag
48.	Arbit artikel 8.4	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om in de eerste zin van artikel 8.3 "Opdrachtgever" te wijzigen in "Wederpartij". Onder de Overeenkomst is 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). SaaS is inherent niet verenigbaar met intellectueel eigendom omdat de dienst van een afstand geleverd wordt. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Deze vraag is niet in relatie tot 8.4 ARBIT
Vervolgvrage		Klopt dit was een fout. In de bijschrijving van de vraag wordt dan ook gerefereerd naar artikel 8.3 en niet naar 8.4. Nogmaals het verzoek om in artikel 8.3 "Opdrachtgever" te wijzigen in "Wederpartij". Onder de Overeenkomst is 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). SaaS is inherent niet verenigbaar met intellectueel eigendom omdat de dienst van een afstand geleverd wordt. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Akkoord

Nr.	Betreft	Vraag
49.	Arbit artikel 11.11	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 Opdrachtnemer om deze kosteloos te herstellen." Gaat u akkoord met bovenstaand voorstel? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Niet akkoord, omdat het voorstel een onevenwichtig risico bij de Opdrachtgever legt door de terugbetalingsregeling, Zuyd wenst een werkend systeem.
Vervolgvrage		Het is voor gegadigde duidelijk dat Zuyd een werkend systeem wenst. Echter, de huidige voorwaarden leggen een onevenredig groot risico bij de opdrachtnemer. Dit komt doordat de opdrachtgever niet gehouden is tot betaling totdat de acceptatie heeft plaatsgevonden. Met andere woorden, door eenzijdig uitstel van de acceptatie door de opdrachtgever wordt de opdrachtgever niet verplicht tot betaling, terwijl de opdrachtnemer hierdoor zelfs in verzuim kan treden omdat een fataal termijn niet wordt gehaald. Wat in de markt gebruikelijk is, is dat voor implementatiewerkzaamheden een betalingsregeling wordt overeengekomen. Een voorbeeld hiervan is: 30% bij de start van de implementatie. 50% bij livegang. 20% bij volledige acceptatie. Een soortgelijk betaalschema wordt vaak ook toegepast voor SaaS-dienstverlening, wat bijdraagt aan een evenwichtige risicospreiding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Kan Zuyd, in het kader van het aangaan van een constructieve samenwerking, toezeggen dat er tijdens de contractfinalisatie ruimte is om afspraken te maken over een dergelijk betaalschema, zodat het risico eerlijker wordt verdeeld?
Antwoord		Zuyd staat open om afspraken te maken over het betaalschema. Opdrachtgever streeft naar een snelle implementatie, waarin de kosten voor de SaaS oplossing voor Opdrachtnemer gedurende de implementatie dus ook beperkt blijven. Zuyd staat ook open om afspraken te maken over het in rekening brengen van de kosten voor de SaaS dienstverlening als de streefdatum voor ingebruikname door niet wordt gehaald. Het in rekening brengen van de kosten van de SaaS dienstverlening

	gedurende de implementatie en voor de streefdatum voor ingebruikname is niet akkoord.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Arbit artikel 16	Inschrijver neemt aan dat met Prestatie het werkende SMT wordt bedoeld en niet de implementatie van het SMT. M.a.w. dat hier gesproken wordt over een betaling voor het gebruik van het SMT voordat de implementatie is geaccepteerd. Is deze aanname juist?
Antwoord	Prestatie: het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie. Uitgangspunt is dat geen betalingen aan wederpartij worden gedaan voordat Opdrachtgever de Prestatie heeft geaccepteerd. Dit is ook redelijk gezien ondernemers met Zuyd als opdrachtgever nauwelijks debiteurenrisico risico lopen.	
Vervolgvrage	Wij beschouwen deze stelling als disproportioneel, aangezien wij als leverancier al direct kosten maken voor onze SaaS-dienstverlening vanaf de start van het implementatietraject. Om die reden achten wij het niet meer dan redelijk om de kosten die gepaard gaan met de SaaS-dienstverlening bij aanvang van de implementatie in rekening te brengen, wat bovendien een gangbare praktijk is binnen de markt. Het standpunt van Zuyd om geen enkele betaling te doen totdat de prestatie is geaccepteerd, in combinatie met het hanteren van fatale termijnen, legt een onevenredig groot risico bij de opdrachtnemer. Dit vormt voor ons een aanzienlijke belemmering en zelfs een showstopper. Kan Zuyd, in het kader van een constructieve samenwerking, toezeggen dat er tijdens de contractfinalisatie ruimte is om hierover afspraken te maken? Dit zou zorgen voor een eerlijkere risicospreiding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en bijdragen aan een samenwerking gebaseerd op wederzijds vertrouwen.	
Antwoord	Zuyd staat open om afspraken te maken over het betaalschema. Opdrachtgever streeft naar een snelle implementatie, waarin de kosten voor de SaaS oplossing voor Opdrachtnemer gedurende de implementatie dus ook beperkt blijven. Zuyd staat ook open om afspraken te maken over het in rekening brengen van de kosten voor de SaaS dienstverlening als de streefdatum voor ingebruikname door niet wordt gehaald. Het in rekening brengen van de kosten van de SaaS dienstverlening gedurende de implementatie en voor de streefdatum voor ingebruikname is niet akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Arbit artikel 26.1	Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing

		is op on-premise systemen. Daar is in deze aanbesteding geen sprake van. Inschrijver verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver kan alleen akkoord gaan met fatale termijnen indien Inschrijver enkel en alleen aantoonbaar in verzuim is en de dienstverlening en gemaakte afspraken in het kader van de opdracht in het geding komen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Niet akkoord, voor de continuïteit van de bedrijfsvoering is het noodzakelijk dat Zuyd fatale termijnen kan overeenkomen.
Vervolgvrage		We snappen het belang van continuïteit en begrijpen uw standpunt. Tegelijkertijd willen we nogmaals benadrukken dat het hanteren van fatale termijnen binnen ons werkveld, vanwege de vele variabelen, vaak niet realistisch is en niet aansluit bij SaaS-oplossingen, zoals hier het geval is. Dit kan in de praktijk leiden tot onnodige risico's en spanningen, vooral omdat de uitvoering sterk afhankelijk is van de medewerking en beschikbaarheid van de aanbestedende dienst zelf. Wij verzoeken u daarom met klem om deze eis te heroverwegen en in plaats daarvan een ingebrekestelling te hanteren. Dit biedt de mogelijkheid om eventuele tekortkomingen te corrigeren en alsnog aan de gemaakte afspraken te voldoen, wat gebruikelijk is binnen de markt en de specifieke kenmerken van SaaS-diensten beter ondersteunt. Indien de aanbestedende dienst niet bereid is om een ingebrekestelling te hanteren, zien wij ons helaas genoodzaakt om, ondanks de functionele goede fit van onze oplossing, af te zien van deelname aan deze aanbesteding. Wij hopen dat u ons standpunt begrijpt en verzoeken u vriendelijk om uw beslissing te heroverwegen.
		Akkoord op het toepassen van een ingebrekestelling voor de fatale termijnen.

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Arbit artikel 26.1	De clause voor het aansprakelijk zijn voor geleden en/of te lijden schade is, naar mening van Inschrijver, te breed om praktisch toepasbaar te zijn binnen onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging van de laatste zin van dit artikel voor: "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 directe schade." Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?
Antwoord		Niet akkoord, dit gezien gebreken in de prestatie vaak kunnen leiden tot grote, vaak moeilijke op voorhanden te overzien consequenties in de vorm van (gevolg)schade zowel direct als indirect.
Vervolgvrage		Gegadigde hanteert het beleid om geen indirecte schade te accepteren en erop toe te zien dat aansprakelijkheid altijd gemaximeerd wordt. Deze beleidslijn is noodzakelijk omdat Gegadigde honderden klanten bedient. Indien zich een fout voordoet, bestaat het risico dat dit meerdere klanten raakt. Om deze reden kan Gegadigde geen ongecapte aansprakelijkheid aanvaarden en geen aansprakelijkheid voor indirecte schade accepteren. Indien de aanbestedende dienst niet bereid is af te zien van het opnemen van aansprakelijkheid voor indirecte schade, zien wij ons helaas genoodzaakt om,

	ondanks de uitstekende functionele aansluiting van onze oplossing, af te zien van deelname aan deze aanbesteding.
Antwoord	De artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-. 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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Arbit artikel 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,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Bij de door Inschrijver uit te voeren werkzaamheden is in beginsel nooit sprake van persoons- of zaakschade. Het opgenomen bedrag is daarom, naar mening van Inschrijver, niet proportioneel in relatie tot de aard van onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook voor om het bedrag van €1.250.000 wordt te wijzigen naar €500.000. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst een dergelijk hoog bedrag proportioneel acht in relatie tot de aard van onderhavige opdracht?
Antwoord		Niet akkoord, het bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis sluit aan bij de verzekerde bedragen in de IT-markt.
Vervolgvrage		Gegadigde heeft meerdere klanten waarmee het aansprakelijkheidsafspraken heeft. Indien zich een fout voordoet, bestaat het risico dat dit meerdere klanten raakt. Bepaalde verzekerde bedragen dienen daarom in verhouding te staan met de opdrachtwaarde om eventuele ondernemingsrisico's te beperken. Gegadigde stelt daarom nogmaals voor om het aansprakelijkheidsbedrag van €1.250.000 te verlagen naar €500.000, zodat het beter aansluit bij de waarde van de opdracht en het bedrijfsrisico voor opdrachtnemers te aanvaarden is.
Antwoord		De artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-. 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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

	In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Arbit artikel 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 viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Bovenstaand aansprakelijkheidsclausule is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel ten opzichte van de aard en prijs van onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook de volgende aanpassing in de eerste zin van het artikel voor: "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 jaarlijks door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van €150.000." Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst een dergelijk hoog bedrag proportioneel acht in relatie tot de aard van onderhavige opdracht?
Antwoord	Niet akkoord, Zuyd wenst aan te sluiten bij artikel 26.3 waarbij de vergoeding is beperkt tot een bedrag van ten hoogste viermaal de hoogte van de Vergoedingen per gebeurtenis. Dit gezien gebreken in de prestatie vaak kunnen leiden tot grote, vaak moeilijke op voorhanden te overzien consequenties in de vorm van (gevolg)schade zowel direct als indirect. Bij het opstellen van de ARBIT is rekening gehouden met het belang van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.	
Vervolgvrage	Gegadigde heeft meerdere klanten waarmee het aansprakelijkheidsafspraken heeft. Bepaalde verzekerde bedragen dienen daarom in verhouding te staan met de opdrachtwaarde om eventuele ondernemingsrisico's te beperken. Gegadigde stelt daarom nogmaals voor om het artikel als volgt aan te passen: "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 jaarlijks door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van €150.000." Hierdoor sluit dit artikel beter aan bij de waarde van de opdracht en is het bedrijfsrisico voor opdrachtnemers te aanvaarden.	
Antwoord	De artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-.	

	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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Arbit artikel 26.4.d	Inschrijver kan niet akkoord gaan met artikel 26.4. Ook de aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Verwerkersovereenkomst dient te worden beperkt overeenkomstig artikel 26.3. De uitzonderingen in artikel 26.4 zijn namelijk niet redelijk in relatie tot de aard en uitvoer van de opdracht. Gaat u akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst dergelijke uitzonderingen redelijk acht in relatie tot de aard en uitvoer van onderhavige opdracht?
Antwoord		Niet akkoord, mogelijk kan in uitzonderlijke gevallen de schade aanzienlijk groter zijn.
Vervolgvrage		In de verwerkersovereenkomst worden hierover dekkende afspraken gemaakt, zodoende zien wij graag voor de helderheid en duidelijkheid dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard. Deze bepaling brengt een onevenredig groot risico met zich mee voor Inschrijver. Dergelijke eventuele hoge extra kosten zijn niet meegenomen in de prijsstelling bij de aanbieding en zullen dus voor de rekening van Inschrijver komen. Dit kan grote gevolgen hebben voor de bedrijfsinrichting van Inschrijver. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard. Kan Aanbestede dienst instemmen met het niet van toepassing verklaren van deze bepaling?
Antwoord		De artikelen 26.2 en 26.3 worden als volgt gewijzigd. 26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 750.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste €1.250.000,-. 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 maal de hoogte van de Vergoeding per Gebeurtenis, met een maximum tot € 750.000,- Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In 26.4 komt onderdeel a. te vervallen.

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Beschrijvend document 5.3	In het artikel worden plafondbedragen vastgesteld voor de TCO, implementatie, gebruik, onderhoud en consultancy. De inschrijver is van mening dat het vaststellen van dergelijke plafondbedragen de concurrentie tussen inschrijvers beperkt en mogelijk niet volledig markconform is. Door inschrijvers de vrijheid te geven om concurrerende en marktconforme prijzen aan te bieden, kan de aanbestedende dienst de meest optimale prijs-kwaliteitverhouding verkrijgen. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om af te zien van het hanteren van vaste plafondbedragen en dit over te laten aan de inschrijvers. Gaat

		de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?
Antwoord	Niet akkoord.	
Vervolgvrage	Gegadigde is van mening dat het vastgestelde plafondbedrag van €74.000 voor de implementatie, inclusief trainingen, aan de lage kant is, vooral gezien het feit dat Zuyd Hogeschool ongeveer 270 behandelaren (key-users) telt die allen opgeleid dienen te worden. Om binnen het gestelde budget te blijven, stelt Gegadigde voor om de betrokken behandelaren op te leiden via een train-de-trainer principe. Op deze manier kunnen enkele geselecteerde key-users intensief worden getraind, waarna zij hun kennis verder overdragen binnen de organisatie. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met deze aanpak? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet en welke alternatieven u voor ogen heeft?	
Antwoord	Akkoord. Het trainen van gebruikers volgens het train-the-trainer principe komt overeen met de wensen van Opdrachtgever, zoals ook beschreven in onderdeel 1.3.3. van het Beschrijvend Document.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Bijlage 7	Voor onderdeel 2, het Self Service Portal, mag worden aangenomen dat dit zonder instructie of cursus eenvoudig te gebruiken is, aangezien dit ook in de praktijk zo bedoeld is. Voor andere onderdelen, zoals het behandelen van meldingen of het samenstellen van rapportages, zijn er echter vaak specifieke handelingen die normaal gesproken worden uitgelegd in een cursus. Aangezien er nu geen cursus of instructie beschikbaar is, bestaat de mogelijkheid dat bepaalde handelingen niet makkelijk uitgevoerd kunnen worden, wat een vertekend beeld kan geven van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Dit zal waarschijnlijk voor alle systemen gelden. Hoe heeft de aanbestedende dienst hiermee rekening gehouden in de opzet van de test?
Antwoord	Voor onderdeel 7 mag een schriftelijk stappenplan / instructie worden geleverd voor de managers om de benodigde stappen te doorlopen. De testgebruikers kunnen deze stappen dan alsnog beoordelen op gebruiksvriendelijkheid.	
Vervolgvrage	In het antwoord op onze eerdere vraag wordt aangegeven dat voor onderdeel 7 een schriftelijk stappenplan/instructie mag worden geleverd voor de managers, zodat zij de benodigde stappen kunnen doorlopen en beoordelen op gebruiksvriendelijkheid. Kunt u bevestigen of een dergelijk schriftelijk stappenplan/instructie ook mag worden geleverd voor andere rollen (behoudens self-service), zoals behandelaren, servicedeskmedewerkers en functioneel beheerders? Dit zou kunnen bijdragen aan een evenwichtige beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem voor alle relevante gebruikersgroepen.	
Antwoord	Akkoord, mits het stappenplan of de instructie zich beperkt tot het zo eenvoudig en efficiënt als mogelijk informeren van de gebruikers.	