

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Dienen inschrijvers bij het beantwoorden van de kwaliteitscriteria anoniem te blijven? Wij zijn van mening dat anonimiteit bijdraagt aan een eerlijkere beoordeling, omdat het voorkomt dat herkenning van de inschrijver onbewust of bewust invloed heeft op de evaluatie van de antwoorden. Kunt u aangeven of anonimiteit vereist is en zo niet, of u bereid bent deze eis toe te voegen om een transparant en objectief beoordelingsproces te waarborgen?	Nee, inschrijvingen hoeven niet geanonimiseerd te zijn. Uit inschrijvingen zal, ondanks anonimisering vaak blijken welk product wordt aangeboden door welke partij. De wijze van beoordelen is vastgelegd in de gestelde vragen, beoordelingskaders en de beoordelingscommissie. Op deze wijze wordt een transparant en objectief beoordelingsproces geborgd.
2	Algemeen	Gegadigde kan nergens vinden over er ook data uit bestaande systemen moeten worden gemigreerd. Is het migreren van data onderdeel van de scope? En indien ja, kunt u dan expliciet aangeven welke data uit welk systeem gemigreerd dient te worden? De reden dat gegadigde dit vraagt is omdat dit van invloed is op de implementatiekosten van het SMT.	Data-migratie is onderdeel van de scope van deze opdracht. Zie voor de te migreren data de beantwoording van vraag 122.
3	ARBIT 2022 - artikel 11.1	Wij zouden Acceptatie graag schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting dan wel alvorens Acceptatie onderdeel wordt van de overeenkomst onderling afstemmen op basis waarvan Acceptatie uit zou kunnen blijven. Een en ander vragen wij om te voorkomen dat een kleine bug leidt tot het niet accepteren van de software of dat er meerdere consultancy dagen worden uitgeleverd waarvan pas na 30 dagen blijkt of de eerste dag al dan niet geaccepteerd wordt.	Niet akkoord. Wij verwijzen u hiervoor ook naar de conceptovereenkomst artikel 6. Acceptatie zal niet uitblijven op onredelijke gronden.
4	ARBIT 2022 - artikel 12.2	Wij willen u graag erop duiden dat ons klantenbestand klanten bevat welke zich in dezelfde branche als u bevinden. Het is dus mogelijk dat een consultant bij een soortgelijk orgaan advies zal geven. Graag horen wij het als u hier opmerkingen over heeft.	Zoals in het artikel beschreven hebben we hier geen opmerkingen indien er geen sprake is van een belangenconflict. Het is aan inschrijver om gedurende de samenwerking aan te geven als hier mogelijk spraken van is.

5	ARBIT 2022 - artikel 12.3	"In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt: Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever. "	Niet akkoord.
6	ARBIT 2022 - artikel 12.4	In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.	Niet akkoord.
7	ARBIT 2022 - artikel 12.7	Graag schrappen wij deze bepaling omdat dit door afhankelijkheid van externe factoren niet te garanderen is. In het geval van discontinuïteit van de onderneming kunnen wij een On Premise Virtual Appliance omgeving voor u opzetten welke u zelf kunt onderhouden of laten onderhouden.	Niet akkoord: het geboden alternatief in geval van discontinuïteit is hetgeen wat wordt uitgevraagd in deze opdracht.
8	ARBIT 2022 - artikel 15.1	In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."	Niet akkoord.
9	ARBIT 2022 - artikel 17.5	Normaal gesproken verbinden wij ons niet aan boetes omdat deze onverzekerbaar zijn. Zouden we dit artikellid kunnen schrappen?	Niet akkoord.

10	ARBIT 2022 - artikel 26.3	"Het is binnen de branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade ter hoogte van éénmaal de vergoeding. Graag passen wij het artikel als volgt aan: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. "	Niet akkoord.
11	ARBIT 2022 - artikel 26.4a	Graag willen wij voorstellen om sub a onder artikel 26 lid 2 te laten vallen. Een onbeperkte aansprakelijkheid is in de IT-branche ongebruikelijk omdat dit onverzekerbaar is en als disproportioneel wordt aangemerkt. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is, is het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 26 lid 2 ook voor dood en letsel geldt.	Akkoord.
12	ARBIT 2022 - artikel 26.4d	Wij gaan niet akkoord met het uitzonderen van door de toezichthoudende autoriteit (AP) opgelegde boetes. Wij kunnen namelijk niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. Naar ons idee zijn boetes van AP namelijk primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid die ook binnen de sfeer van het bestuursrecht moet worden opgelost. Het maken van bezwaar bij de toezichthouder is dan de aangewezen route. Daarom willen wij sub d graag schrappen. Verdere afspraken komen wij graag met u overeen in de verwerkersovereenkomst. Waarbij wij willen benadrukken dat dit een vereiste voor ons om door te gaan met de aanbesteding.	Akkoord.
13	ARBIT 2022 - artikel 30.6	Wij zouden graag aan dit artikel toevoegen dat kortingen die zijn toegekend voor het afsluiten van de overeenkomst voor een bepaalde duur met terugwerkende kracht vervallen indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt.	Niet akkoord.

14	ARBIT 2022 - artikel 38 t/m 41 (bijzondere bepalingen koop)	De bijzondere bepalingen koop zouden wat ons betreft niet van toepassing moeten zijn op de overeenkomst. Voor de volledigheid zouden we deze bepalingen graag schrappen. Het gaat om artikel 38 (installatie) tot en met artikel 41 (modificaties van producten).	Dit zijn algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle IT overeenkomsten van de provincie. Alleen de relevante artikelen zijn van toepassing. De algemene voorwaarden zijn consistent en veranderen niet per opdracht. We achten een extra disclaimer niet nodig.
15	ARBIT 2022 - artikel 43.1	Leverancier doet het volgende tekstvoorstel in het licht van het voorgestelde bij artikel 8: 'Wederpartij verleent een Gebruiksrecht aan Opdrachtgever met inachtneming van de voorwaarden uit de overeenkomst op de Standaardprogrammatuur. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur'.	Uw vraag/tekstvoorstel is niet geheel duidelijk. de passage '...alsmede op.. ontvangst daarvan' is in uw voorstel niet opgenomen ten op zichte van het huidige artikel. De provincie begrijpt niet hoe zich dat verhoudt tot artikel 8 en daarom vooralsnog niet akkoord.
16	ARBIT 2022 - artikel 43.2a	Ter verduidelijking vermelden wij graag vermelden dat u beschikking krijgt tot de functionaliteiten behorende bij uw pakket en eventuele extra afgenomen additionele modules.	Begrepen.
17	ARBIT 2022 - artikel 43.2b	Het is niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Daarom schrappen wij deze bepaling.	Akkoord.
18	ARBIT 2022 - artikel 43.2c	Leverancier geeft u per omgeving een gratis testomgeving welke gelijk is aan de looptijd van uw contract. Deze omgeving kunt u gebruiken voor test- en ontwikkeldoelinden.	Begrepen.

19	ARBIT 2022 - artikel 43.2d	Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken? Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij in acht wordt genomen dat het toekomende recht tot gebruik niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. Daarnaast heeft Leverancier een abonnementsmodel waarbij het gebruik is beperkt tot het aantal behandelaars dat Opdrachtgever heeft afgenomen.	Niet akkoord, het is niet de intentie van de Provincie om licenties te verpanden, over te dragen of te sublicentiëren.
20	ARBIT 2022 - artikel 43.3	Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.	Akkoord.
21	ARBIT 2022 - artikel 45	Graag schrappen wij dit artikel en sluiten hieromtrent aan bij hetgeen is voorgesteld in artikellid 43.1.	Dit is niet akkoord.
22	ARBIT 2022 - artikel 47	Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. Graag stellen wij de volgende tekst voor ter vervanging van dit artikel: Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt en hier zijn kosten aan verbonden voor de Opdrachtgever.	Niet akkoord.
23	ARBIT 2022 - artikel 5.2	Wij stellen voor om in dit artikel 'alle informatie' aan te passen naar 'naar redelijkheid alle informatie' om te voorkomen dat Wederpartij op voorhand gehouden is om naar onredelijkheid informatie te verstrekken.	Niet akkoord.

24	ARBIT 2022 - artikel 5.3	"Graag voegen we aan het verlenen van het auditrecht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen: Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur. "	Niet akkoord. In de huidige formulering is de redelijkheid al voldoende geborgd.
25	ARBIT 2022 - artikel 5.4	"Graag willen we voorstellen om het artikel te verduidelijken en als volgt te vervangen: De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerker van Wederpartij worden gedragen door Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Wederpartij kosteloos haar redelijke medewerking verlenen."	Niet akkoord.
26	ARBIT 2022 - artikel 53.4	Wij zouden dit artikellid graag schrappen. Niet geheel duidelijk is waarom deze bevoegdheid aan Opdrachtgever moet worden toegekend naast het recht van bevoegde instanties om dergelijk onderzoek te doen. Buiten onze wettelijke verplichtingen om verschaffen wij doorgaans geen inzage in dergelijke overeenkomsten.	Akkoord.
27	ARBIT 2022 - artikel 53.5	Wij willen voorstellen om dit artikellid te schrappen. Leverancier heeft de zelfstandige verplichting om aan de overeenkomst te voldoen.	Akkoord.
28	ARBIT 2022 - artikel 58	Leverancier vervaardigt normaal gesproken geen Maatwerk op deze wijze. Wij zouden dit artikel als volgt aan willen passen: De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Objectcode tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen'.	Binnen deze opdracht wordt in principe geen Maatwerk gevraagd. Mocht dit toch worden uitgevraagd houden we vast aan artikel 58 en daarmee is uw voorstel niet akkoord.
29	ARBIT 2022 - artikel 59.6	Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zal zij dit doen op eigen kosten en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden.	Niet akkoord.

30	ARBIT 2022 - artikel 6	Deze bepaling lijkt voornamelijk betrekking te hebben op fysieke producten. Graag zouden we dit artikel schrappen.	Dit zijn algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle IT overeenkomsten van de provincie. Alleen de relevante artikelen zijn van toepassing. De algemene voorwaarden zijn consistent en veranderen niet per opdracht. We achten een extra disclaimer niet nodig.
31	ARBIT 2022 - artikel 60.1	"Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij zouden graag de volgende tekst aan dit artikel toe willen voegen: 'In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden'.	Niet akkoord.
32	ARBIT 2022 - artikel 63	"Graag stellen wij samen met Opdrachtgever vast wat de werkdagen en – tijden van onze consultants zullen worden. Consultants zijn bij ons op standaard werkdagen en tijden beschikbaar. Indien die werkdagen en tijden afwijken van hetgeen er bij Opdrachtgever gehanteerd wordt gaan wij graag in overleg. "	Niet akkoord.
33	ARBIT 2022 - artikel 64	Wij zouden dit artikel graag schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst. Consultants staan verschillende klanten bij.	Uiteraard zal er overleg plaatsvinden over de werktijden van de consultants, aangezien deze nog niet zijn gecommuniceerd. Het artikel blijft echter ongewijzigd
34	ARBIT 2022 - artikel 65	Wij stellen voor dit artikel te schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst.	Akkoord.
35	ARBIT 2022 - artikel 67.2	Graag zouden wij dit artikellid schrappen. In het eerste lid wordt Opdrachtgever gevrijwaard. Daarnaast dient Leverancier zelf zorg te dragen voor het afdragen van de heffingen en belastingen en gaat dit bij voorkeur niet via Opdrachtgever.	Akkoord om art 67.2 niet van toepassing te verklaren.
36	ARBIT 2022 - artikel 7.2	Graag schrappen wij dit artikellid. In het kader van de overeenkomst gaat er geen eigendom over.	Dit zijn algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle IT overeenkomsten van de provincie. Alleen de relevante artikelen zijn van toepassing. De algemene voorwaarden zijn consistent en veranderen niet per opdracht. We achten een extra disclaimer niet nodig.
37	ARBIT 2022 - artikel 73.2	Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.	Niet akkoord, de opdracht betreft geen Saas.
38	ARBIT 2022 - artikel 76.2	Wij willen graag 'Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim' schrappen.	Niet akkoord.
39	ARBIT 2022 - artikel 77	Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: 'In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen'.	Niet akkoord.

40	ARBIT 2022 - artikel 8.1a	Leverancier biedt een standaardprogramamtuur aan waarbij maatwerk een uitzondering is. Indien er sprake is van maatwerk dan is het voor ons belang dat wij hier goede afspraken met u over maken omdat wij onze broncode zo goed mogelijk dienen te beschermen. Om deze reden voegen wij graag toe aan dit artikel 'dat partijen dit uitdrukkelijk dienen overeen te komen'.	Niet akkoord.
41	ARBIT 2022 - artikel 8.2	In het verlengde van artikel 8.1a vervangen wij graag deze bepaling. Het overdragen van IE recht is een onevenredig nadelige bepaling in de Algemene Voorwaarden. Indien sprake is van maatwerk zullen wij dit met u overleggen waarbij ook de vorm van overdracht wordt bepaald. Ons voorstel voor het artikel is daarom als volgt: De in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten worden in overleg aan Opdrachtgever overgedragen. Wederpartij zal hierbij zijn redelijke medewerking verlenen.	Niet akkoord.
42	ARBIT 2022 - artikel 8.3	Het is gebruikelijk dat u een recht krijgt om onze standaardsoftware te gebruiken, maatwerk komen wij in overleg met u overeen. Dit artikel past niet bij de dienst die van u ons afneemt en is onredelijk bezwarend voor een leverancier van een standaardprogrammatuur. Om deze reden schrappen wij het artikel.	Niet akkoord. Wij verwijzen u hiervoor ook naar de conceptovereenkomst artikel 6. Acceptatie zal niet uitblijven op onredelijke gronden.
43	ARBIT 2022 - artikel 8.5	Graag vervangen wij de laatste volzin ' Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.' door: Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Wederpartij software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Wederpartij Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Wederpartij wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.	Niet akkoord.
44	ARBIT 2022 - artikel 8.6	Graag voegen wij dat het dient te gaan om redelijke maatregelen, waarmee het artikel als volgt wordt: Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.	Niet akkoord.
45	ARBIT 2022 - artikel 8.2	Wij zouden graag 'indien Opdrachtgever dat wenst' vervangen voor 'indien Partijen dat overeenkomen'.	Niet akkoord.
46	ARBIT 2022, artikel 1.7	Kunt u bevestigen dat Documentatie nooit de Broncode of informatie over de Broncode zal bevatten?	Zie hiervoor de begrippenlijst van de ARBIT 2022. Broncode is hierbij niet vremeld.

47	ARBIT 2022, artikel 1.9	Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan deze definitie toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord.
48	ARBIT 2022, artikel 11.1	Naar mening van opdrachtnemer is acceptatie geen voorwaarde voor het ontstaan van een betalingsverplichting. Ook voor het plaatsvinden van de acceptatie(procedure) maakt opdrachtnemer namelijk kosten. Acceptatie van de Prestatie houdt niet in dat Opdrachtgever daarmee afstand doet van enige rechten onder de Overeenkomst. Bent u bereid dit lid aan te schrappen danwel aan te passen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Het artikel wordt niet aangepast. Wel wil de Provincie aangeven dat in het implementatieplan gefaseerde acceptatie en daarmee betaling kan worden opgenomen.
49	ARBIT 2022, artikel 11.2	Gaat u ermee akkoord om aan dit artikel de volgende zinsnede toe te voegen: "Acceptatie dient niet te worden onthouden op grond van kleine gebreken die de operationele ingebruikname van het systeem niet in de weg staan. Dit onverminderd de plicht van Wederpartij dergelijke kleine gebreken te herstellen."?	Niet akkoord, we verwijzen ook naar artikel 6 van de conceptovereenkomst.
50	ARBIT 2022, artikel 12.3	Gebreken in de software zullen worden hersteld conform de tussen partijen gesloten Service Level Agreement ("SLA") in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de garantieperiode te verkorten naar een maand en voor het overige aan te sluiten bij de SLA, gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
51	ARBIT 2022, artikel 12.4 en 72.3	Het aanbrengen van tijdelijke programmaomwegen is een gebruikelijke manier om gebreken tijdelijk te verhelpen en zodoende schade als gevolg van een gebrek te beperken. Als Inschrijver voor het aanbrengen van een dergelijke oplossing afhankelijk van u zijn, gaat er niet alleen veel (kostbare) tijd verloren maar ontstaat er mogelijk ook meer schade dan noodzakelijk. Derhalve stelt Inschrijver voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: "Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Opdrachtnemer worden aangebracht onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om zo spoedig mogelijk te voorzien in een structurele oplossing van een Gebrek." Is dit akkoord en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?	Uw voorstel is niet akkoord, aan het artikel wordt wel toegevoegd dat eventuele additionele schade wordt verhaald op de partij die aansprakelijk is voor de schade.

52	ARBIT 2022, artikel 12.7	De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten SLA. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden hoort dan ook niet in de algemene voorwaarden. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien dit niet akkoord is, kunt u dan bevestigen dat Opdrachtgever zich op voorhand verplicht tot 5 jaar na datum van Acceptatie de vergoeding voor de SLA te voldoen?	Dit is niet akkoord, de vergoeding voor de SLA wordt niet toegezegd, deze hangt samen met de duur van de overeenkomst.
53	ARBIT 2022, artikel 14.3 sub b	Bent u bereid overeen te komen het recht op schadevergoeding (sub b) enkel bestaat indien en voor zover deze meer bedraagt dan de boete? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Een boete heeft een aanvullende en afschrikwekkende functie en is niet bedoeld als vervanging van een schadevergoeding. Door schadevergoeding afhankelijk te maken van de hoogte van de boete zou Opdrachtgever beperkt worden in het verkrijgen van volledige compensatie voor geleden schade.
54	ARBIT 2022, artikel 15.1	Met verwijzing naar ons commentaar bij art.11.1, kunt u ermee akkoord gaan om "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum" weg te laten? Immers, voor de acceptatie maakt opdrachtnemer ook al kosten. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord.
55	ARBIT 2022, artikel 15.5	Inschrijver is van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is om opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Inschrijver stelt daarom de volgende toevoeging voor: “, voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht.”. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord.
56	ARBIT 2022, artikel 16	Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op het vermogen van inschrijver. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord aangezien het niet in lijn is met onze interne werkwijze.
57	ARBIT 2022, artikel 17.5	Een boete van € 50.000 per overtreding vinden wij zeer hoog, zeker als Opdrachtnemer maatregelen heeft genomen om de gevolgen te beperken. Wij willen u daarom vragen om artikel 17.5 als volgt aan te passen: "Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of de gevolgen van een schending van de geheimhoudingsverplichting van art. 17.1 te beperken, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 5.000 per dag dat dit voortduurt met een maximum van € 50.000". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Akkoord.

58	ARBIT 2022, artikel 19.2	Het overhandigen van een VOG kan op gespannen voet staan met de AVG. Bent u bereid te volstaan met het opnemen van een garantie dat Wederpartij voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever in het bezit is van een verklaring omtrent gedrag van het betreffende Personeel dat bij de werkzaamheden wordt ingezet? Zo niet, bent u dan bereid nadere afspraken met opdrachtnemer te maken over screening: zoals welk Personeel dit betreft, welke VOG moet worden overhandigd alsmede de wijze waarop dat dient te gebeuren?	Akkoord.
59	ARBIT 2022, artikel 19.3	Inschrijver kan niet op voorhand akkoord gaan om haar Personeel aan een veiligheidsonderzoek te laten onderwerpen zonder op de hoogte te zijn van de inhoud en omvang van een dergelijk onderzoek. Kunt u hier meer informatie over verschaffen?	Dit artikel zal komen te vervallen.
60	ARBIT 2022, artikel 19.6	Dit artikel 19.6 creëert een vage, open norm voor wat betreft beveiliging, terwijl het niet mogelijk is om 100% beveiliging te garanderen (geen enkel bedrijf is daartoe in staat). Opdrachtnemer stelt voor om in plaats van een dergelijke vage open norm, duidelijke afspraken te maken over beveiliging en welke beveiligingsniveaus voor Opdrachtgever toereikend zijn. Bent u derhalve bereid dit artikel te schrappen?	Niet akkoord. De Provincie als Opdrachtgever kan bepaalde richtlijnen of eisen voor informatiebeveiliging stellen in het contract. Wederpartij (de IT-leverancier) moet echter niet alleen deze specifieke eisen volgen, maar ook zorgen voor een algeheel niveau van beveiliging dat in lijn is met wat van een professionele IT-leverancier verwacht mag worden.
61	ARBIT 2022, artikel 22.1	Voor opdrachtnemer is het niet werkbaar als Personeel slechts met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever (en andere klanten) vervangen zou kunnen worden. Nog afgezien van omstandigheden als promotie, ziekte, verlof e.d., kan het voorkomen dat Personeel moet worden gewisseld. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat Wederpartij vrij is om Personeel te vervangen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Vervanging is mogelijk met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
62	ARBIT 2022, artikel 23.1	Het is niet werkbaar om voor elke onderaannemer/andere derden (waar geen beroep om aan de geschiktheidseisen te voldoen) te moeten wachten op uw toestemming. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen, uiteraard met dien verstande dat Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk is voor door haar ingeschakelde onderaannemers/andere derden? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord, de Provincie wil hierin het recht behouden om de derden/onderaannemer eventueel te toetsen aan diverse eisen.
63	ARBIT 2022, artikel 26.1	Wilt u, gelet op het bepaalde in Voorschrift 3.9 D Gids proportionaliteit, het volgende (onderstreep) toevoegen aan artikel 26.1: "Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, daaronder begrepen garanties en vrijwaringen, of uit enige andere hoofde aansprakelijk is, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. (...)". Zo nee, kunt u dan aangeven hoe u een onbeperkte aansprakelijkheid wordt voorkomen voor schade, anders dan uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming?	Niet akkoord aangezien het niet in lijn is met onze interne werkwijze.

64	ARBIT 2022, artikel 26.2	Is de aanname correct dat - zoals gebruikelijk in de branche - indirecte schade niet voor vergoeding in aanmerking komt? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Er wordt in dit artikel geen onderscheid gemaakt tussen direct en indirecte schade.
65	ARBIT 2022, artikel 26.3	Naar mening van inschrijver is een aansprakelijkheidslimiet van viermaal de Vergoeding niet proportioneel. Binnen de IT-branche is het gebruikelijk om aansprakelijkheid te beperken tot 100% van de omzetwaarde van de Overeenkomst per jaar. Bent u bereid de limiet te verlagen tot 100% van de omzetwaarde van de Overeenkomst per jaar? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord.
66	ARBIT 2022, artikel 26.4 sub d	De beperking van de aansprakelijkheid komt op grond van artikel 26.4 te vervallen bij een schending van intellectuele eigendomsrechten of schadevergoeding in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst. Dit leidt tot een onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen disproportioneel is (zie advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts en voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit). Een onbeperkte aansprakelijkheid is immers niet verzekeraar. Bent u daarom bereid artikel 26.4 sub c en sub d buiten toepassing te verklaren? Zo nee, kunt u dan aangeven waarom (in weerwil van advies 331 van de CvAE) deze aansprakelijkheid wel proportioneel zou zijn?	Artikel 26.4 sub c vervalt. Voor sub d, zie het antwoord op vraag 12.
67	ARBIT 2022, artikel 29.3	Kunt u ermee volstaan dat Wederpartij op verzoek onverwijld een verzekeringsattest overhandigt aan Opdrachtgever? Of er eerder claims onder dezelfde polis zijn gedaan betreft een interne gelegenheid.	Akkoord.
68	ARBIT 2022, artikel 30	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Inschrijver vraagt u daarom het volgende toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord aangezien het niet in lijn is met onze interne werkwijze.
69	ARBIT 2022, artikel 30.1 en 30.2	Het is niet redelijk dat een overmacht situatie leidt tot een mogelijkheid tot ontbinding, nu dit een ongedaanmakingsverplichting met zich meebrengt. De aard van de dienstverlening van Leverancier brengt mee dat een ongedaanmakingsverplichting praktisch lastig hanteerbaar is en daarbovenop is het niet redelijk dat een overmachtsituatie resulteert in het moeten terugbetalen van de vergoeding. Kunt u derhalve bevestigen dat een overmachtsituatie slechts zal kunnen leiden tot een opzeggingsbevoegdheid?	Niet akkoord.

70	ARBIT 2022, artikel 30.3	Fusies en overnames komen zeer regelmatig voor in de IT branche en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bij een fusie of overname is er echter wel een verdwijnende onderneming die wordt ontbonden of waarvan de onderneming wordt gestaakt, wat door dit artikel een recht op ontbinding zou meebrengen, ondanks dat de verkrijgende partij gebonden is aan de overeenkomst. Bent u derhalve bereid op te nemen dat een fusie, overname of reorganisatie niet de enige reden mag zijn voor een ontbindingsbevoegdheid, maar dat dit vergezeld moet gaan van een aanzienlijk risico dat Wederpartij niet meer in staat is zijn verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen, alvorens deze bepaling kan worden ingeroepen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. De reden hiervoor is dat een fusie of overname in de praktijk vaak veranderingen in de bedrijfsstructuur met zich meebrengt, wat kan leiden tot onzekerheid over de voortzetting van de contractuele verplichtingen, ongeacht de intenties van de verkrijgende partij. Het handhaven van de mogelijkheid tot ontbinding in zulke situaties biedt een belangrijke waarborg voor de Opdrachtgever, zodat deze niet vastzit aan een contract met een partij die onder nieuwe omstandigheden niet meer volledig in staat zou kunnen zijn de overeengekomen prestaties te leveren
71	ARBIT 2022, artikel 32.5	Garanties hebben juridisch zware gevolgen. Het geven van een garantie insinueert dat er geen omstandigheden kunnen zijn die buiten de risicosfeer van Opdrachtgever vallen. Het onbelemmerd kunnen inzien van de in lid 4 bedoelde gegevens kan ook worden verhinderd door omstandigheden die in de risicosfeer van Opdrachtgever liggen. Bent u derhalve bereid om het woord 'garandeert' te vervangen met het woord 'zal'?	Niet akkoord.
72	ARBIT 2022, artikel 43.1	Inschrijver stelt voor om de eerste zin van dit artikellid als volgt te wijzigen: “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.” Een onherroepelijk gebruiksrecht is namelijk niet verenigbaar met het principe van SaaS. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De opdracht betreft geen SaaS oplossing. We gaan niet akkoord met uw voorstel.
73	ARBIT 2022, artikel 43.2 sub a.	Met betrekking tot de zinssnede “het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;” stelt opdrachtnemer de volgende wijziging voor: “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 door Opdrachtgever binnen het kader van de Prestatie. Gaat u akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord, we gaan er vanuit dat niet afgenomen functionaliteiten niet worden getoond of gebruikt kunnen worden.
74	ARBIT 2022, artikel 43.3	Het is niet duidelijk wat er onder 'de bedrijfsvoering van Opdrachtgever' dient te worden verstaan. Kunt u bevestigen dat dit artikel slechts op gaat indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst?	Dit bevestigen wij.

75	ARBIT 2022, artikel 44	In aanvulling op artikel 12 stelt inschrijver de volgende wijziging voor: "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. Derhalve is het simpelweg niet mogelijk om op deze onderdelen een garantie af te geven. Gaat u akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. We vragen om een standaard product/proven technology.
76	ARBIT 2022, artikel 44 sub a	Kunt u toelichten wat u bedoelt dat Leverancier moet garanderen dat de Standaardprogrammatuur geen elementen bevat die op enig moment aan het Overeengekomen gebruik in de weg (kunnen) staan. Op wat voor (soort) elementen doelt Opdrachtgever?	Dat kunnen we nu nog niet specificeren maar de Provincie behoudt zich het recht voor, dat mocht van een dergelijke situatie ooit sprake zijn er op dit artikel kan worden teruggevallen.
77	ARBIT 2022, artikel 5.3	Een onbeperkt auditrecht is, onder andere, in het kader van de bescherming van persoonsgegevens van andere klanten niet verdedigbaar; wij kunnen niet de door u verwachte beveiliging garanderen als elke klant continu en te allen tijde alles mag inspecteren. Daarnaast kan dit onze bedrijfsvoering ernstig verstoren. Bent u bereid overeen te komen dat een Third Party Memorandum ("TPM") hiervoor afdoende is? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Third Party Memorandum is voor nu afdoende mits de audit voldoende is uitgevoerd en mochten er risico's op informatie beveiliging en of privacy voldoende gemitigeerd worden
78	ARBIT 2022, artikel 5.4	Opdrachtnemer gaat alleen akkoord met het dragen van de kosten van een audit als uit de audit blijkt dat opdrachtnemer haar verplichtingen van niet ondergeschikt belang onder de Overeenkomst niet is nagekomen. Opdrachtgever kiest er immers zelf voor om een audit uit te (laten) voeren en is zodoende ook redelijkerwijs degene die de kosten daarvan dient te dragen, tenzij is gebleken dat Opdrachtgever in ernstige mate is benadeeld danwel schade heeft geleden door de niet-nakoming van Leverancier. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De passage voor wat betreft de kosten is akkoord. Conform artikel 5.3 zijn er concrete omstandigheden die daartoe aanleiding geven.
79	ARBIT 2022, artikel 54	Wij wensen hierbij de kanttekening te maken dat partijen altijd, en met name ingeval van implementatiewerkzaamheden, afhankelijk zijn van voorafgaande, volledige en juiste informatievoorziening door de andere partij en een partij zich baseert op informatie door de partij. Kunt u bevestigen dat dit ook voor u het uitgangspunt zal zijn?	Deze zienswijze is correct.
80	ARBIT 2022, artikel 59.6	Als Gebreken door Opdrachtgever of derden worden verholpen, is het voor ons niet mogelijk garantie te geven op het aangepaste deel van de maatwerkprogrammatuur. Is Opdrachtgever bereid om de zin "Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet." te verwijderen? Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord.

81	ARBIT 2022, artikel 59.7	Het is naar onze mening onredelijk als dat de Overeenkomst wordt beëindigd na de tweede acceptatietest als Opdrachtgever de acceptatie onthoudt als gevolg van gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren. Ten aanzien van deze gebreken hebben wij immers nog geen herstelmogelijkheid gehad. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, tenzij de Acceptatie wordt onthouden als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren.”. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Het recht van Opdrachtgever om de acceptatie te onthouden, zelfs na de tweede acceptatietest, moet gewaarborgd blijven, vooral als er gebreken zijn die tijdens de eerste test niet zijn opgemerkt. Het is van belang dat de opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om gebreken te herstellen, maar dit mag niet betekenen dat Opdrachtgever automatisch gebonden is aan een gebrekkige oplevering zonder verdere mogelijkheden voor herziening.
82	ARBIT 2022, artikel 61-67	Kunt u bevestigen dat de uitgevraagde opdracht geen Detachering bevat, en dat wanneer in de toekomst detachering wel onder de opdracht valt, partijen in overleg treden over de juridische consequenties hiervan?	Dit bevestigen wij.
83	ARBIT 2022, artikel 73.2	Bij cloudoplossingen is dit absoluut niet mogelijk, omdat de cloudleverancier het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Aanpalende systemen moeten dan mee. Bent u bereid art. 73.2 te laten vervallen?	Indien u met cloudoplossing SaaS bedoeld is deze vraag niet relevant omdat we geen SaaS oplossing uitvragen. Dit artikel blijft gehandhaafd.
84	ARBIT 2022, artikel 76.2	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake zou zijn van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van service levels als fatale termijnen acht Opdrachtnemer niet in verhouding tot de daaruit evt. voortvloeiende gevolgen. Opdrachtnemer stelt voor om in onderling overleg vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 76.2 vervalt. Daarnaast vervalt artikel 9.1 in de overeenkomst. 9.2 wordt het nieuwe artikel 9.1. waarin is opgenomen dat de korting in de SLA is opgenomen. We accepteren uw voorstel om de gevolgen van het niet behalen van een service level (korting) in onderling overleg vast te stellen en op te nemen in de SLA.
85	ARBIT 2022, artikel 8.3	Het is niet redelijk dat bij onenigheid over intellectuele eigendomsrechten de bewijslast bij de opdrachtnemer berust nu er geen maatwerk wordt geleverd in deze opdracht. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat partijen als uitgangspositie nemen dat de rechten bij Leverancier berusten, behoudens tegenbewijs?	Niet akkoord.
86	ARBIT 2022, artikel 8.5	Een onbeperkte vrijwaring is niet proportioneel en in strijd met Voorschrift 3.9 D Gids Proportionaliteit. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat het begin van het artikel als volgt komt te luiden: "Wederpartij vrijwaart Opdrachtnemer, met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 26 ARBIT (...)"	Niet akkoord.
87	ARBIT 2022, artikel 8.5 en 8.6	Kunt u bevestigen dat deze artikelleden slechts gelden indien een claim van derden ziet op een IE schending die wordt veroorzaakt door de Prestatie?	Deze artikelen zien op de uitvoering van de opdracht.

88	ARBIT 2022, artikel 8.7	"In rechte betrekken" betekent niet noodzakelijkerwijs dat de vordering van de derde ook succesvol is of zal zijn. Een niet-valide vordering zou naar mening van opdrachtnemer geen recht op ontbinding mogen geven. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst te ontbinden zoals bedoeld in dit artikel, pas toepassing kan hebben wanneer een rechter heeft bepaald dat inderdaad sprake is van een schending van intellectuele eigendomsrechten? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Niet akkoord, conform intern beleid.
89	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?	Niet akkoord. Een fatale termijn is een termijn die conform de ARBIT nadrukkelijk als zodanig door partijen is overeengekomen en waarvan het niet nakomen zonder verdere ingebrekestelling leidt tot verzuim. In dit geval zijn dergelijke termijnen expliciet vastgelegd in de overeenkomst en moeten deze strikt worden nageleefd om de voortgang van het project te waarborgen.

90	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?	Niet akkoord.
91	Arbit artikel 12.3 t/m 12.6	Herstel van gebreken en het verlenen van support valt onder onze standaard dienstverlening en valt daarmee binnen de voorwaarden en procedures zoals beschreven in onze SLA. De standaard SLA is vastgelegd in redelijkheid en proportionaliteit. Afwijkingen van de standaarden brengen extra handling, kosten en foutgevoeligheid met zich mee, wat afbreuk doet aan de kwaliteit die Aanbestedende dienst wenst. Inschrijver stelt voor om de artikelen te vervangen door de volgende tekst: “12.3: Wederpartij zal gebreken herstellen conform de tussen Opdrachtgever en Wederpartij overeengekomen Service Level Agreement”. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kan Inschrijver de aanname maken dat de SLA in gezamenlijkheid na gunning zal worden opgesteld en Artikel 12.3. t/m 12.6 niet van toepassing zijn?	Niet akkoord. Dit artikel blijft van toepassing.

92	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?	Dit betreft zoals in de begrippenlijst omschreven Prestatie. Daarnaast verwijzen we naar het antwoord op vraag 48.
93	Arbit artikel 24.2	Een zogenaamde ‘change of control’ betekent niet direct dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in geding is. Dit artikel komt Inschrijver dan ook als zeer rigide over, waarbij niet uitgegaan wordt van redelijkheid en billijkheid. Inschrijver stelt dan ook voor om het artikel uit te breiden met de volgende tekst: “[...], of wanneer overdracht van rechtswege plaatsvindt vanwege wijzigingen in de vennootschapsrechtelijke situatie van Wederpartij”. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord.
94	Arbit artikel 26.1	De clausule 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?	Niet akkoord, conform intern beleid.
95	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?	Niet akkoord. Een fatale termijn is een termijn die conform de ARBIT nadrukkelijk als zodanig door partijen is overeengekomen en waarvan het niet nakomen zonder verdere ingebrekestelling leidt tot verzuim. In dit geval zijn dergelijke termijnen expliciet vastgelegd in de overeenkomst en moeten deze strikt worden nageleefd om de voortgang van het project te waarborgen.

96	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?	Hoewel het inderdaad mogelijk is dat de aard van de werkzaamheden geen persoons- of zaakschade met zich meebrengt, biedt de huidige limiet een passende bescherming tegen onverwachte risico's die zich alsnog kunnen voordoen. Gezien de potentiële omvang van de schade in geval van incidenten, achten wij het bedrag noodzakelijk.
97	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?	Niet akkoord. De huidige bepaling, waarin de aansprakelijkheid is beperkt tot viermaal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis, biedt een redelijke balans tussen het beheersen van risico's en het waarborgen van de belangen. Het voorgestelde plafond van éénmaal de jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis en een totaal maximum van €150.000 achten wij buitenproportioneel laag in verhouding tot de potentiële risico's van deze opdracht en biedt onvoldoende zekerheid voor de opdrachtgever.
98	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?	Zie antwoord vraag 12 en 66.

99	Arbit artikel 26.6 (nieuw)	“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.” De bepaling uit Artikel 26.5 is, naar mening van Inschrijver, te breed om praktisch toepasbaar te zijn binnen onderhavige opdracht. Inschrijver stelt daarom ook voor om onderstaand voorstel als lid 6 toe te voegen aan artikel 26: “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 Aareon 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 Aareon op een voor Aareon bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. De 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. De 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.” Bent u bereid het voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Uw voorstel beperkt de aansprakelijkheid op een wijze die niet aansluit bij de reikwijdte en het doel van artikel 26.5.
100	Arbit artikel 29.2 en 29.3	‘Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.” Inschrijver is adequaat verzekerd, maar verstrekt dergelijke informatie niet aan derden. Dit is bedrijfsgevoelige informatie en niet relevant om te delen met Opdrachtgever. Wij zijn echter wel bereid om Opdrachtgever te voorzien van een kopie van ons verzekeringscertificaat. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.

101	Arbit artikel 30.3	Inschrijver verzoekt om de zinsnede “[...],sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij,...” niet van toepassing te verklaren. Een change of control impliceert immers niet dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in het geding is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Een change of control kan wezenlijke gevolgen hebben voor de continuïteit, kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening, omdat deze invloed kan hebben op bedrijfsprocessen, financiële stabiliteit en organisatorische structuren. Het behouden van deze bepaling biedt de opdrachtgever de nodige zekerheid en flexibiliteit om op dergelijke situaties te anticiperen, indien nodig.
102	Arbit artikel 30.4	“Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst zal vernietigen. 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. Indien Opdrachtgever echter aantoonst dat de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe.” Bij ontbinding ontstaat van rechtswege een verbintenis tot ongedaanmaking. Nakoming van deze verbintenis is echter niet mogelijk bij prestaties zoals die door Inschrijver onder de Overeenkomst worden geleverd. Tot het moment van ontbinding zal immers reeds een bepaald deel van de Prestatie naar behoren zijn geleverd (denk bijvoorbeeld aan gebruiksrecht, diensten enz.). Inschrijver stelt dan ook voor om de tweede en derde zin van dit artikellid te 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.” Vergoeding van Prestaties ten aanzien waarvan Inschrijver in verzuim is, wordt met de voorgestelde bepaling uitgesloten. Gaat u akkoord met bovenstaande aanpassing? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. In het oorspronkelijke artikel wordt de redelijkheid al impliciet erkend. De bepaling spreekt over "in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten" en verplichtingen die reeds in redelijkheid zijn aangegaan. Dit geeft aan dat de vergoeding voor reeds gemaakte kosten en verplichtingen moet worden beoordeeld op basis van wat redelijk is, afhankelijk van de omstandigheden, zoals de voortgang van de prestaties en de mate van verzuim.

103	Arbit artikel 30.6 t/m 30.9	Bij ontbinding ontstaat er van rechtswege een verbintenis tot ongedaanmaking. Nakoming van deze verbintenis is echter niet mogelijk bij prestaties als die welke door gegadigde 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 gegadigde in verzuim is, wordt met de voorgestelde bepaling uitgesloten. Wij verzoeken de Provincie Noord-Brabant af te zien van deze bepaling en in plaats daarvan te bepalen dat prestaties die correct zijn geleverd tot het moment van verzuim, worden vergoed. Dit waarborgt een redelijke compensatie voor de reeds geleverde waarde. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, conform intern beleid.
104	Arbit artikel 43.1	Binnen onderhavige opdracht wordt geen software verkocht, maar is er sprake van een gebruiksrecht/het verlenen van toegang tot een dienst (in dit geval van SaaS). Een eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht is niet verenigbaar met het principe van SaaS waarvan de software niet in het fysieke bezit is van Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom ook voor om de eerste zin van dit artikellid als volgt te wijzigen: “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.” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven op welke manier Aanbestedende dienst eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht op een SaaS-systeem proportioneel acht?	De opdracht betreft geen SaaS-oplossing.
105	Arbit artikel 43.2 sub a.	“het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten 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 binnen het kader van de opdracht Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor: “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;”. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord vraag 73.

106	Arbit artikel 44	'In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier 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 Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging voor: "In aanvulling op artikel 12 spant Leverancier zich ervoor in dat: [...]" Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
107	Arbit artikel 73.2	"De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product." Het is niet verenigbaar met SaaS dat Opdrachtgever blijft bij de versie die is gewenst. Dit levert risico's op met de ondersteuning van de toepassingen. Daarom stellen wij voor dit artikel ten opzichte van SaaS als volgt te versoepelen: "Opdrachtgever mag ten aanzien van de meest recente versie van de software 1 update achterlopen." Dit is tenslotte ook in het voordeel van Opdrachtgever, omdat dan is geborgd dat de Oplossing up to date blijft. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?	De opdracht betreft geen SaaS-oplossing.
108	Arbit artikel 76.2	"In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen." Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Het is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel om Functieherstel- en Reactietijden zo sterk te stellen. 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 onderhavige aanbesteding geen sprake van. Inschrijver stelt het volgende alternatief voor: na drie keer overschrijding van de Functiehersteltijden en Reactietijden treedt er een Service Improvement Plan in. Als deze niet tot de gestelde verbeteringen leidt, dan wordt Inschrijver in gebreke gesteld. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	De opdracht betreft geen SaaS-oplossing. Zie antwoord vraag 84.

109	Arbit artikel 8.3	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?	De opdracht betreft geen SaaS-oplossing. Dit artikel is van toepassing in situaties waarin er een discussie is over de intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie. Het doel van de bepaling is om de opdrachtgever zekerheid te bieden in geval van een meningsverschil, zodat hij het overeengekomen gebruik van de prestaties kan voortzetten, ongeacht de uitkomst van dat geschil. Het wijzigingsvoorstel om "Opdrachtgever" te vervangen door "Wederpartij" gaat voorbij aan de bedoeling van dit artikel, aangezien het bedoeld is om de opdrachtgever de mogelijkheid te geven om door te gaan met het gebruik, zelfs als er discussie is over de rechten. In dit geval heeft de opdrachtgever de rechten om te blijven gebruiken, zolang er geen bewijs is dat het anders is. Als er geen discussie is over de intellectuele eigendomsrechten, dan is de bepaling in artikel 8.3 in principe niet van toepassing, omdat de rechten al duidelijk zijn gedefinieerd en er geen verschil van mening is tussen partijen. In dat geval zouden de intellectuele eigendomsrechten simpelweg bij de partij berusten die volgens de overeenkomst die rechten heeft.
-----	-------------------	---	--

110	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?	De opdracht betreft geen SaaS-oplossing. Dit artikel is van toepassing in situaties waarin er een discussie is over de intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie. Het doel van de bepaling is om de opdrachtgever zekerheid te bieden in geval van een meningsverschil, zodat hij het overeengekomen gebruik van de prestaties kan voortzetten, ongeacht de uitkomst van dat geschil. Het wijzigingsvoorstel om "Opdrachtgever" te vervangen door "Wederpartij" gaat voorbij aan de bedoeling van dit artikel, aangezien het bedoeld is om de opdrachtgever de mogelijkheid te geven om door te gaan met het gebruik, zelfs als er discussie is over de rechten. In dit geval heeft de opdrachtgever de rechten om te blijven gebruiken, zolang er geen bewijs is dat het anders is. Als er geen discussie is over de intellectuele eigendomsrechten, dan is de bepaling in artikel 8.3 in principe niet van toepassing, omdat de rechten al duidelijk zijn gedefinieerd en er geen verschil van mening is tussen partijen. In dat geval zouden de intellectuele eigendomsrechten simpelweg bij de partij berusten die volgens de overeenkomst die rechten heeft.
111	Arbit artikel 82	“In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.” Bestaande modules worden geïnnoveerd binnen de opgegeven prijs, maar nieuwe functionaliteit wordt niet altijd gratis aan klanten ter beschikking gesteld. Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor aan de laatste zin van het artikel: “Indien tussen Partijen overeengekomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.” Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.

112	Arbit artikel 84.4	“Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.” Inschrijver stelt voor om dit artikel niet van toepassing te laten verklaren. 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. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant.
113	Arbit artikelen 57 t/m 60 en artikelen 61 t/m 67	Inschrijver neemt aan dat binnen het onderdeel ‘Bijzondere Bepalingen Opdrachten’ de hoofdstukken ‘Ontwikkeling maatwerkprogrammatuur’ (artikel 57 t/m 60) en ‘Detachering’ (artikel 61 t/m 67) in zijn geheel niet van toepassing zijn. Binnen onderhavige aanbesteding wordt immers gevraagd naar een standaard SaaS-oplossing en niet naar een maatwerkoplossing en/of detachering. Is deze aanname juist?	Dit zijn algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle IT overeenkomsten van de provincie. Alleen de relevante artikelen zijn van toepassing. De algemene voorwaarden zijn consistent en veranderen niet per opdracht. We achten een extra disclaimer niet nodig.
114	ARBIT-2022 Artikel 11 Betaling	Wij stellen voor dat de ingangsdatum van de jaarlijkse licentiekosten wordt gehandhaafd op de oorspronkelijke datum, zoals vastgelegd in het projectplan, indien de vertraging van het project of de acceptatie veroorzaakt wordt door de opdrachtgever. Indien de vertraging wordt veroorzaakt door ons of gezamenlijk wordt besloten, dan schuift de ingangsdatum mee naar de nieuwe geplande datum. Graag ontvangen wij uw akkoord op dit voorstel.	Niet akkoord.
115	ARBIT-2022 Artikel 11 Betaling	Tijdens de implementatie maken wij al hoge kosten. Het is niet wenselijk (en gebruikelijk in de markt) om deze kosten pas in rekening te brengen na acceptatie/ oplevering. Graag zouden we zien dat 70% van de implementatiekosten vooraf betaald worden. De laatste 30% bij oplevering. Graag akkoord op dit voorstel	Niet akkoord.
116	ARBIT-2022 Artikel 5 Audits	Om de mogelijke impact te verminderen op onze bedrijfsvoering stellen wij het volgende voor: Wij stellen voor om de frequentie van audits te beperken tot maximaal 2 keer per jaar. Audits mogen alleen plaatsvinden bij concrete aanleiding, zoals afwijkingen of incidenten, met minimaal 30 dagen schriftelijke kennisgeving. De scope wordt beperkt tot contractuele verplichtingen en gegevensbeveiliging. Audits moeten binnen 15 werkdagen zijn afgerond en worden uitgevoerd door een onafhankelijk auditor die door beide partijen is goedgekeurd. Graag uw akkoord op dit voorstel.	Akkoord.

117	Beoordelingscommissie	Kunt u aangeven welke functies de betrokken functionarissen die deel uitmaken van de beoordelingscommissie binnen de organisatie vervullen?	Binnen de beoordelingscommissie zijn diverse functies aanwezig vanuit IT en Facilitair. Deze functies hebben allen een relatie tot de opdracht. Voor de Demonstratie en POC wordt de beoordelingscommissie verder uitgebreidt.
118	Beschrijvend document - 2.11	Gezien de totale looptijd van de aanbesteding en de relatief korte deadline voor de eerste vragenronde, verwachten wij dat er in het traject mogelijk nog nieuwe vragen naar boven komen. Kunt u toestaan dat er in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen worden gesteld?	Nee.
119	Beschrijvend document - 2.6	Kunt u de functies/rollen van de beoordelaars kenbaar maken, zodat duidelijk is aan wie inschrijvers dit aanbod schrijven?	Zie antwoord vraag 117.
120	Beschrijvend document - 3.5.1	U vraagt een referentie uit die de bekwaamheid van inschrijvers op applicatief beheer en onderhoud toetst, wij snappen niet dat hieraan andere specificaties zijn gekoppeld dan bij de andere referenten, namelijk een aantal reserveringen en meldingen. Deze kentallen zeggen niks over applicatief beheer en onderhoud van een oplossing. Kunt u aangeven wat uw gedachte hierbij is?	De gedachte hierbij is dat de het aantal meldingen en reserveringen iets zegt over de omvang van de werkzaamheden en benodigde capaciteit.
121	Beschrijvend document - 3.5.2	Inschrijver is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, deze wordt Q2 2025 verwacht. Wij zullen Opdrachtnemer informeren zodra deze certificering is afgerond en Inschrijver in het bezit is van het certificaat. Inschrijver heeft momenteel een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met inachtneming van onze aankomende ISO27001 certificering?	De provincie moet voldoen aan wet en regelgeving. De vereiste is dat een leverancier ISO 27001 gecertificeerd is. SOC2 is een Amerikaanse beveiliging certificering en dus niet voldoende ookal lijken ze veel opelkaar.
122	Beschrijvend document - 4.2.3	Kunt u aangeven van welke processen u de data wilt migreren en tot hoever deze migratie terug moet gaan?	Dit betreft de in gebruik zijnde objecten / producten / ruimten, lopende meldingen (zoals bestellingen en reserveringen), changes, incidenten en problems. Daarnaast dient de Kennisbank te worden gemigreerd en de gehele historie van verstoringen op de nog in gebruik zijnde objecten / producten.

123	Beschrijvend document - 4.2.3	Voor het implementatieplan staat nu een aantal van maximaal 6 pagina's A4 genoemd, plus 1 A4 voor de planning. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, vragen wij u om het aantal pagina's voor het implementatie naar maximaal 8 A4 te verhogen, plus 1 A4 voor de planning. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld en blijft het een behapbaar document. Bent u hiermee akkoord?	Akkoord.
124	Beschrijvend document - 5.8.3	Kunt u aangeven welke SMT leveranciers dit betreft? Verwacht u dat leverancier deze koppelingen realiseert of heeft Provincie Noord-Brabant expertise in huis om dit in eigen beheer uit te voeren?	Koppelingen betreft API koppelingen met het ESB. Het realiseren en onderhouden van de koppeling aan de kant van de SMT ligt bij inschrijver. Van de ESB ligt bij de Provincie en de andere SMT's ligt bij de andere leveranciers. Vanuit de sourcing strategie besteedt de Provincie werkzaamheden uit. Koppelingen realiseren ligt dan ook bij leverancier of een samenwerking tussen leveranciers.
125	Beschrijvend document - Begrippenlijst	Kunt u aangeven hoeveel en welke oplosgroepen er bij Provincie Noord-Brabant zijn?	Er zijn 149 oplosgroepen zoals catering, schoonmaak, wijzigingsbeheer en Ons Loket.
126	Beschrijvend document / prijzenblad 4.2.7 Aantal licenties	Er is een verschil in het aantal licenties in het beschrijvend document en het prijzenblad. Graag ontvangen wij het juiste aantal licenties om mee te rekenen.	Bij deze nota van inlichtingen is een nieuw prijzenblad geupload welke u dient te gebruiken bij uw inschrijving.
127	Beschrijvend document 4.2.5	De gespecificeerde maximale tijdsduur per use-case lijkt enigszins restrictief en beperkt de flexibiliteit voor aanbieders om hun demonstratie optimaal in te richten. Zou de Provincie Noord-Brabant de aanpak kunnen overwegen waarbij inschrijvers zelf bepalen hoe de beschikbare demonstratietijd (190 minuten) wordt verdeeld over de use-cases, zolang alle use-cases aan bod komen en binnen de totale tijd blijven? Dit kan inschrijvers helpen om prioriteiten te stellen en een meer op maat gemaakte demonstratie te presenteren die beter aansluit bij hun oplossing en de specifieke behoeften van de Provincie.	Wij begrijpen het verzoek en bieden inschrijvers de flexibiliteit om de 190 minuten zelf in te delen over de verschillende use-cases, zolang alle use-cases volledig worden behandeld binnen de totale beschikbare tijd. Om de demonstraties gestructureerd en vergelijkbaar te houden, is het wel een voorwaarde dat de volgorde van de use-cases (1 t/m 8) zoals beschreven gehanteerd wordt.

128	Beschrijvend document 7.2 e-facturering	In de factuurvoorschriften wordt vermeld dat de factuur voor de provincie Noord-Brabant voorzien moet zijn van een bestelnummer. Dit bestelnummer begint met de cijfers 45. Dit voorschrift is voor Inschrijver geen probleem, maar wij willen wel graag toevoegen dat het de verantwoordelijkheid van de provincie Noord-Brabant is om tijdig het juiste ordernummer aan Inschrijver door te geven voor facturatie. Indien provincie Noord-Brabant het nalaat om het juiste ordernummer te vermelden, doet dit niets af aan de betalingsverplichting van de provincie Noord-Brabant. Gaat u akkoord met deze toevoeging?	Akkoord.
129	Beschrijvend document SMT, 1.3.1 doel	U stelt hier het volgende: Het leveren van een SMT op Microsoft Azure IaaS die gebruikers ondersteunt bij het verwerken en afhandelen van verschillende meldingen. Dit omvat onder andere aanvragen van middelen, wijzigingen, workflows en reserveringen binnen de organisatie-infrastructuur. En verderop geeft u aan: “In de markt zien we een snelle verschuiving richting SaaS-oplossingen en Cloud adoptie, maar vanwege onze specifieke eisen kiezen we bewust voor een Azure IaaS leveringsmodel. Dit helpt ons om de noodzakelijke controle over privacy en informatiebeveiliging te behouden, een belangrijke factor gezien de toenemende cyberdreigingen. We verwachten echter wel dat de gekozen tool aansluit bij marktontwikkelingen, zoals het faciliteren van hybride werken en het verbeteren van duurzaamheid van technologie”. Terwijl u bij 5.2 Visie Provincie Noord Brabant en IT het volgende aangeeft: “Focus op werken vanuit de Cloud met een gefundeerde keuze voor eigen Azure platform of SaaS-dienstverlening”. Uw documentatie bevat enkele ogenschijnlijke tegenstrijdigheden: 1. U stelt dat er wordt gekozen voor een SMT-oplossing op Microsoft Azure IaaS om de controle over privacy en informatiebeveiliging te behouden, terwijl bij 5.2 in uw visie staat dat er wordt gefocust op "werken vanuit de Cloud met een gefundeerde keuze voor eigen Azure platform of SaaS-dienstverlening." Kunt u verduidelijken of SaaS-dienstverlening binnen uw eisen een optie blijft? 2. Het kiezen voor IaaS is in de markt ongebruikelijk, vooral gezien het belang van informatiebeveiliging. Veel organisaties kiezen voor SaaS-oplossingen, gecombineerd met eventuele pentests of security tests. Kunt u uitleggen waarom IaaS hier als noodzakelijk wordt gezien en hoe dit aansluit bij uw visie om taken zoveel mogelijk uit te besteden? 3. Aangezien een strikte eis voor IaaS sommige marktpartijen kan uitsluiten van deelname, is het mogelijk om deze eis te versoepelen en SaaS-oplossingen alsnog toe te staan?	1. De opdracht omvat een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. SaaS is voor de Provincie geen optie. 2. Er is voor Microsoft Azure IaaS gekozen in verband met de noodzakelijke controle over privacy en informatiebeveiliging. Daarnaast wil de Provincie over de eigen data beschikken. 3. Nee.

130	Beschrijvend document SMT, 2.5.2 ondertekening	Mag de inschrijving ook digitaal rechtsgeldig worden ondertekend d.m.v. ValidSign?	Dit is akkoord.
131	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	Inschrijver heeft ervaring met een organisatie die in beweging is naar een regie organisatie en ondersteuning hiervan op het gebied van Service Management. Wij beschikken over meerdere referenties die aantoonbaar voldoen aan de genoemde referentie-eis. Bij veel van deze referenties beheren en onderhouden wij ons SMT al jarenlang naar volle tevredenheid van de klant. De eis dat de referentie uitsluitend betrekking heeft op de afgelopen drie jaar lijkt daarom weinig toe te voegen aan een adequate beoordeling van onze ervaring en expertise. Kunt u overwegen om de termijn van drie jaar los te laten? Zo nee, kunt u toelichten waarom deze specifieke tijdsbeperking van drie jaar essentieel wordt geacht voor het beoordelen van deze referentie-eis?	De tijdsbeperking van 3 jaar blijft staan, dit is gelegen in de aanbestedingswet. Voor deze referentie is er geen zwaarwegende reden om de termijn te verlengen.
132	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	Inschrijver heeft het applicatie beheer en onderhoud uitgevoerd voor een SMT met minimaal 15.000 reserveringen en 13.000 meldingen per jaar. Wij beschikken over referenties die aanzienlijk meer reserveringen en meldingen doen dan de vereiste aantallen. Bij veel van deze referenten beheren en onderhouden wij ons SMT al jarenlang naar volle tevredenheid van de klant. De eis dat de referentie uitsluitend betrekking heeft op de afgelopen drie jaar lijkt daarom weinig toe te voegen aan de beoordeling van onze ervaring en expertise. Kunt het termijn van drie jaar deze referentie eis loslaten? En zo niet, kunt u toelichten waarom specifiek de termijn van drie jaar essentieel wordt geacht?	De tijdsbeperking van 3 jaar blijft staan, dit is gelegen in de aanbestedingswet. Voor deze referentie is er geen zwaarwegende reden om de termijn te verlengen.

133	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	Inschrijver heeft ervaring met het migreren van data van een ander SMT naar eigen SMT binnen een overheidsorganisatie* met minimaal 1.300 front-end users (doen van aanvragen en meldingen) en 150 back-end users (behandelaars van aanvragen en meldingen). Wij beschikken over referenties die voldoen aan de gestelde aantallen van minimaal 1.300 front-end users en 150 back-end users binnen een overheidsorganisatie. De betreffende implementatie betrof formeel een Europese FMIS-aanbesteding, maar in de praktijk vervullen wij met deze oplossing een bredere Service Managent Tool (SMT) rol. Ons systeem wordt namelijk door meerdere afdelingen gebruikt en heeft zowel het bestaande FMIS als het ITSM-systeem vervangen en data hieruit gemigreerd naar ons SMT systeem. Kunt u bevestigen dat deze referentie geaccepteerd wordt, gezien de feitelijke scope en de geïntegreerde SMT-functionaliiteit? Vanzelfsprekend zullen wij dit goed toelichten bij het invullen van het referentieformulier.	Dit bevestigen wij. U dient in de referentieverklaring duidelijk te omschrijven waarom deze referentie voldoet aan het gevraagde in de kerncompetentie.
134	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	Inschrijver heeft ervaring met het implementeren, inclusief opleiden van medewerkers, van een SMT binnen een overheidsorganisatie met minimaal 1.300 front-end users (doen van aanvragen en meldingen) en 150 back-end users (behandelaars van aanvragen en meldingen). Wij beschikken over een referentie die voldoet aan de gestelde aantallen van minimaal 1.300 front-end users en 150 back-end users binnen een overheidsorganisatie. De betreffende implementatie betrof formeel een Europese FMIS-aanbesteding, maar in de praktijk vervullen wij met deze oplossing een bredere Service Management Tool (SMT) rol. Ons systeem wordt namelijk door meerdere afdelingen gebruikt en heeft zowel het bestaande FMIS als het ITSM-systeem vervangen. Kunt u bevestigen dat deze referentie geaccepteerd wordt, gezien de feitelijke scope en de geïntegreerde SMT-functionaliiteit die wij hier hebben gerealiseerd? Vanzelfsprekend zullen wij dit goed toelichten bij het invullen van het referentieformulier.	Dit bevestigen wij. U dient in de referentieverklaring duidelijk te omschrijven waarom deze referentie voldoet aan het gevraagde in de kerncompetentie.

135	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	U geeft hier aan: “Door middel van één referentie per kerncompetentie toont Inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Inschrijver dient middels het overleggen van (een) referentie(s) aan te tonen dat voldaan wordt aan onderstaande geschiktheidseisen”. Kunt u bevestigen dat gegadigde ook één referentie opdracht mag gebruiken als bewijs voor meerdere kerncompetenties?	Dit bevestigen wij.
136	Beschrijvend document SMT, 4.2.3 implementatie	In deze sectie wordt gevraagd om een schets van de toekomstige situatie op Azure met de benodigde resources, systemen, functies, e.d. Aangezien wij een SaaS-oplossing aanbieden, is deze eis niet van toepassing, omdat de infrastructuur volledig wordt beheerd door de SaaS-aanbieder. Kan de Provincie bevestigen dat deze eis vervalt bij acceptatie van een SaaS-oplossing?	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
137	Beschrijvend document SMT, 4.2.9, Proof of Concept	In sectie 4.2.9 van het beschrijvend document wordt Kwaliteitscriterium 6: Proof of Concept beschreven. Kan de Provincie bevestigen of een onvoldoende score op dit kwaliteitscriterium leidt tot een knock-out van de inschrijver, of dat dit uitsluitend van invloed is op de uiteindelijke puntentoekenning binnen de beoordeling?	De Provincie bevestigt hierbij dat de beoordeling op de POC uitsluitend ziet op de puntentoekenning.
138	Beschrijvend document 4.2.9 POC	Het instellen van een Proof of Concept (POC) is nadelig voor inschrijvers ten opzichte van de huidige leverancier. Elk systeem heeft zijn eigen werking, en zoals u zelf aangeeft, hoort bij een implementatie ook altijd training van de gebruikers. Door het uitvragen van een POC worden nieuwe leveranciers echter niet in staat gesteld om gebruikers vooraf te instrueren over de specifieke werkwijze van de software. Hoewel onze software zeer gebruiksvriendelijk is, vereist de grote flexibiliteit en de uitgebreide instelmogelijkheden toch een uitleg/ training. De huidige leverancier heeft echter al een voordeel omdat de werkwijze van hun software binnen uw organisatie al bekend is. Dit creëert een oneerlijk speelveld. Bovendien kan het zijn dat één van de beoordelaars bekend is met de werkwijze van de software van een andere inschrijver, maar niet met de onze, wat opnieuw tot een oneerlijke situatie leidt. Om deze reden verzoeken wij u om de POC uit de aanbesteding te verwijderen of om te waarborgen dat andere inschrijvers de gelegenheid krijgen om voorafgaand aan de POC een uitleg, training of documentatie te bieden, zodat een eerlijk speelveld voor alle partijen gewaarborgd blijft.	Inschrijvers kunnen, na uitnodiging voor de POC documentatie aanleveren met een beknopte instructie voor de gebruikers. Daarnaast, zoals beschreven, dienen inschrijvers een helpdesk beschikbaar te houden voor de beoordelaars, zodat eventuele vragen eenvoudig kunnen worden toegelicht wanneer de uitvoering van de POC niet lukt.

139	Beschrijvend document, beoordeling impl. Plan	Hier geeft u als doelstelling: Met deze vraag wil de Provincie aan de hand van het implementatieplan beoordelen in welke mate inschrijver een zorgvuldige, realistische implementatie uitvoert voor deze opdracht, waarbij inschrijver een proactieve, leidende rol heeft. En in de beoordeling geeft u aan het volgende belangrijk te vinden: “...waarmee de aanbestedende dienst wordt ontzorgd” Kunt u verduidelijken wat u specifiek bedoelt met "ontzorgd"? Heeft de Provincie Noord-Brabant de voorkeur voor een aanpak waarbij de leverancier zoveel mogelijk werkzaamheden zelfstandig uitvoert, of ligt de nadruk op een gedegen opleiding van medewerkers, zodat het applicatiebeheer na implementatie volledig zelfstandig door de provincie kan worden uitgevoerd?	De provincie heeft behoefte aan een inschrijver die de leiding neemt, meedenkt en initiatief neemt in lijn met de doelen en belangen van de Provincie namelijk in deze een succesvolle implementatie. Daarnaast dient de leverancier de Provincie te informeren bij bevindingen en het gesprek aan te gaan over de status van activiteiten en de planning ervan. N.B. het applicatiebeheer ligt bij inschrijver en niet bij de Provincie.
140	Best practices	Kunnen wij voorstellen doen gebaseerd op best practice van andere overheidsklanten?	Uw vraag is niet geheel duidelijk. U dient de gestelde kwaliteitscriteria te beantwoorden. Indien u uw antwoord wilt onderbouwen met best practices is dit mogelijk binnen de aangegeven ruimte.
141	Bijlage G - programma van eisen ARCH-6 Data Back-up	Als SaaS leverancier hebben wij onze eigen back-up georganiseerd en is het aansluiten op uw systeem niet mogelijk. Wij hebben een dagelijkse back-up. Graag akkoord op deze werkwijze.	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
142	Bijlage G - programma van eisen BEVE-15 Beveiliging Inloggen	Wij bieden enkel SSO aan. Graag akkoord op deze manier van inloggen	Akkoord. Deze eis komt te vervallen.
143	Bijlage G - programma van eisen BEVE-16 Beveiliging Inloggen	Wij bieden enkel SSO aan. Graag akkoord op deze manier van inloggen	Akkoord. Deze eis komt te vervallen.
144	Bijlage G - programma van eisen BEVE-17 Beveiliging Inloggen	Wij bieden enkel SSO aan. Graag akkoord op deze manier van inloggen	Akkoord. Deze eis komt te vervallen.
145	Bijlage G - programma van eisen BEVE-18 Beveiliging Accounts	Het verwijderen van account gebeurt automatisch middels de Entra-ID koppeling welke u beheert en zonder extra handeling aan onze zijde. Wij kunnen dus geen akkoord vragen voor uw eigen acties. Graag akkoord voor deze werkwijze.	Akkoord. Deze eis komt te vervallen.

146	Bijlage G - programma van eisen BEVE-34 Beveiliging Autorisatie	Autorisatie gebeurt op basis van security groepen in onze software welke u instelt. Microsoft heeft geen autorisaties over de uitgebreide functionaliteiten die wij hebben in onze software (wie mag er een reservering maken, wie mag een melding beheren, etc.). Het is daarom niet mogelijk om dit via Microsoft te laten lopen. Graag verzoeken wij u deze eis te laten vervallen. PS: Authenticatie vindt wel via Entra-ID plaats.	Akkoord. Deze eis komt te vervallen.
147	Bijlage G - programma van eisen BEVE-6 Beveiliging Inrichting	Uw spreekt hier wederom over LaaS, als SaaS leverancier is deze eis niet relevant. Graag verzoeken wij u deze eis te verwijderen of akkoord te geven dat het bij een SaaS oplossing niet relevant is.	Nee, er van uitgaan dat u laaS bedoelt en niet LaaS. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure laaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
148	Bijlage G - programma van eisen FUNC-12 Algemeen Dashboards	Wij integreren met uw BI-tool voor dashboarding. Dit geeft u de volledige vrijheid om de overzichten te creëren die u wenst. Graag akkoord op deze werkwijze.	Nee, wij gaan niet akkoord met deze werkwijze. Wij willen dat de dashboardfunctionaliteit binnen de tool zelf beschikbaar is en niet afhankelijk is van een externe BI-tool. Dit zorgt voor directe toegankelijkheid en gebruiksgemak binnen de SMT.
149	Bijlage G - programma van eisen FUNC-3 Algemeen Azure	Als SaaS leverancier wordt onze SMT niet op uw Azure LaaS geïnstalleerd. Deze eis sluit naar ons idee ook niet aan bij uw eigen ambitie richting de cloud. Graag verzoeken wij u deze eis te verwijderen.	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure laaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
150	Bijlage G - programma van eisen IMPL-8 Installatie IaC	Als SaaS leverancier is eis niet relevant en uitvoerbaar. Graag verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure laaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.

151	Bijlage H: Use cases provincie Noord-Brabant Use case 1	In use case 1 wordt gerefereerd aan en beoordeeld op de mogelijkheid tot koppeling met externe systemen (zoals BlueDolphin, Azure DevOps en externe CMDB's) en de automatische synchronisatie van gegevens. In een demo-omgeving zijn werkende koppelingen met dergelijke externe systemen vaak niet mogelijk, mede omdat gegadigden doorgaans niet over de benodigde licenties beschikken. Wij kunnen het principe van synchronisatie aantonen door middel van een Excel-export en -import, waarbij wordt gedemonstreerd hoe de CMDB kan worden bijgewerkt op basis van externe bronnen. Volstaat deze aanpak om te voldoen aan de beoordelingseisen? Indien niet, kan de Provincie verduidelijken welke alternatieve methoden hiervoor worden geaccepteerd?	Het gebruik van een Excel-export en -import als demonstratie van het principe van gegevenssynchronisatie volstaat in dit geval, mits daarmee overtuigend wordt aangetoond hoe gegevens automatisch kunnen worden gesynchroniseerd. Daarnaast verzoeken wij u om in uw schriftelijke toelichting nader te specificeren hoe uw oplossing de genoemde koppelingen (bijvoorbeeld met BlueDolphin, Azure DevOps en externe CMDB's) ondersteunt, inclusief technische details zoals protocollen, API's en de verwachte configuratie-inspanningen. Dit biedt ons de benodigde zekerheid dat dergelijke koppelingen uiteindelijk daadwerkelijk geïmplementeerd kunnen worden.
152	Bijlage H: Use cases provincie Noord-Brabant Use case 2	In use case 2 wordt bij de beoordeling gevraagd of het systeem de mogelijkheid biedt om te koppelen met externe reserveringssystemen. Echter, deze eis wordt niet expliciet beschreven in de casus zelf. Kan de Provincie verduidelijken hoe deze beoordelingscriteria in relatie tot de casus worden toegepast? Daarnaast, volstaat het om een werkende koppeling met Outlook te demonstreren als voorbeeld van een externe integratie?	In use case 2 wordt gesproken over 'Op de dag van de reservering zijn alle ruimten/voorzieningen zichtbaar voor medewerkers en bezoekers via een dagstaat, vergaderdisplay, op Intranet en schermen in de centrale hal. '. Dit correspondeert met het uitgangspunt dat er een koppeling moet kunnen worden gemaakt met externe reserveringssystemen. In paragraaf 5.8.3 van het beschrijvend document is benoemd dat er een koppeling dient te worden gemaakt met het systeem van Innivo/Smartsigns. Dit systeem heet Venuebrain en voorziet in het weergeven van de betreffende vergaderingen van die dag op de vergaderdisplays bij de vergaderruimtes. Daarnaast dient er een koppeling gemaakt te worden met ons intranet (CMS van IRIS) tbv het weergeven van een actuele dagstaat.

153	Bijlage H: Use cases provincie Noord-Brabant Use case 3	In use case 3 wordt beoordeeld of het systeem kan koppelen met SAP. Het is echter niet gebruikelijk, en praktisch onmogelijk, om in een demo-omgeving een live werkende koppeling met SAP te tonen, gezien de technische complexiteit en afwezigheid van toegangsrechten tot dergelijke systemen. Wij kunnen toelichten en uitleggen hoe deze koppeling in de praktijk werkt, inclusief de technische mogelijkheden en integratieaanpak. Kan de Provincie bevestigen dat deze uitleg volstaat, aangezien het onrealistisch is om een dergelijke koppeling in een demo te tonen?	Het is toegestaan om een toelichting te geven over hoe de koppeling in de praktijk werkt, inclusief technische mogelijkheden, integratieaanpak en gegevenssynchronisatie. Gezien het belang van deze koppeling voor de Provincie Noord-Brabant (PNB) verwachten wij dat u in de demo-omgeving laat zien hoe API's in de tool kunnen worden geconfigureerd en hoe mappings worden ondersteund om gegevens correct te synchroniseren. In de schriftelijke toelichting vragen wij een beschrijving van de technische mogelijkheden en configuratie-inspanningen. Dit biedt ons de benodigde zekerheid dat dergelijke koppelingen uiteindelijke daadwerkelijk geïmplementeerd kunnen worden.
154	Bijlage H: Use cases provincie Noord-Brabant Use case 3	In use case 3 wordt gevraagd dat de SMT een bevestigingsmail naar de klant stuurt met bestelgegevens. Vanuit een demo-omgeving worden doorgaans geen daadwerkelijke e-mails verstuurd. Wij kunnen echter demonstreren hoe een gebruiker genotificeerd wordt met een bevestiging binnen het systeem en toelichten welke mogelijkheden beschikbaar zijn voor het versturen van e-mailbevestigingen in een productieomgeving. Volstaat deze aanpak om te voldoen aan de beoordelingseisen? Indien niet, kan de Provincie toelichten welke aanvullende demonstraties worden verwacht?	Ja, deze aanpak volstaat. Het is niet noodzakelijk om in de demo-omgeving een daadwerkelijke koppeling met een mailserver te tonen. Wij willen echter wel zien dat notificaties binnen het systeem worden vastgelegd en dat zichtbaar is hoe deze worden getriggerd.
155	Bijlage H: Use cases provincie Noord-Brabant Use case 3	In use case 3 wordt gevraagd dat de SMT een bevestigingsmail naar de klant stuurt met bestelgegevens. Vanuit een demo-omgeving worden doorgaans geen daadwerkelijke e-mails verstuurd. Wij kunnen echter demonstreren hoe een gebruiker genotificeerd wordt met een bevestiging binnen het systeem en toelichten welke mogelijkheden beschikbaar zijn voor het versturen van e-mailbevestigingen in een productieomgeving. Volstaat deze aanpak om te voldoen aan de beoordelingseisen? Indien niet, kan de Provincie toelichten welke aanvullende demonstraties worden verwacht?	Ja, deze aanpak volstaat. Het is niet noodzakelijk om in de demo-omgeving een daadwerkelijke koppeling met een mailserver te tonen. Wij willen echter wel zien dat notificaties binnen het systeem worden vastgelegd en dat zichtbaar is hoe deze worden getriggerd.

156	Bijlage H: Use cases provincie Noord-Brabant Use case 7	In case 7 wordt gevraagd te rapporteren op de volledigheid en correctheid van het CMDB. Hoe verwacht de Provincie dat een SMT bepaalt of een CMDB volledig en correct is, en hoe ziet zij een dergelijke rapportage voor zich? Graag verduidelijking, bij voorkeur met een concreet voorbeeld.	De volledigheid van de CMDB wordt aangetoond door te rapporteren op het invullen van velden die als criterium voor volledigheid zijn aangemerkt. Correctheid wordt aangetoond door rapportages over afwijkingen in de ingevulde velden, bijvoorbeeld wanneer data in velden niet overeenkomt met geverifieerde bronnen of verwachte waarden. Daarnaast verwachten wij dat de SMT de mogelijkheid biedt om correctheid te beoordelen op basis van resultaten uit audits en automatische detectiemechanismen. Een concreet voorbeeld: een rapportage kan tonen dat een veld zoals “eigenaar” in 95% van de CMDB-items is gevuld (volledigheid). Daarnaast kan het systeem afwijkingen rapporteren, zoals een foutieve IP-adresnotatie, een mismatch tussen de geregistreerde en gedetecteerde status van een asset of een dubbel geregistreerd asset of CI (correctheid).
157	Bijlage K: Service Level Agreement	In de Service Level Agreement worden eisen gesteld aan reactie- en oplostijden en verplichtingen rondom Incidenten, Problems en Changes. Onze standaard SLA sluit grotendeels aan bij de in het PvE opgestelde SLA, inclusief de voorgestelde tijden en KPI's. Bij standaard software en dienstverlening hoort een standaard SLA, die is ontworpen om efficiëntie, consistentie en betrouwbaarheid te bieden. Deze SLA is gebaseerd op beproefde praktijkervaringen en sluit goed aan bij de rol van een ondersteunend systeem binnen een organisatie. Afwijkingen van deze standaard SLA brengen echter nadelen met zich mee, zoals extra complexiteit, hogere kosten en een verhoogde kans op fouten. Dit kan afbreuk doen aan de kwaliteit en flexibiliteit van de dienstverlening, wat onwenselijk is voor beide partijen. Wij stellen daarom voor om op basis van onze standaard SLA in overleg met de Provincie een definitieve SLA en DPA op te stellen, waarin afspraken in redelijkheid en proportionaliteit worden vastgelegd en onze processen naadloos worden ingebed in de processen van de Provincie. Kan de Provincie bevestigen dat deze aanpak acceptabel is en dat verdere afstemming na gunning mogelijk is?	PNB ziet de SMT niet als standaard software of standaard dienstverlening, maar als een essentieel onderdeel van onze dienstverleningsketen. Wij verwachten dat inschrijvers zich conformeren aan de standaard SLA zoals opgenomen in het PvE. Dit stelt de PNB in staat om de aanbiedingen objectief en gelijkwaardig te beoordelen. Eventuele aanpassingen aan de SLA, die na gunning gewenst zijn en van beide kanten als noodzakelijk worden gezien, kunnen in overleg worden besproken en afgestemd.

158	BIO	U geeft hier aan: De inschrijver conformeert zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en afgeleide wetgeving en/of normenkaders over de volledige scope van geleverde dienstverlening. Na een verplichte audit worden geconstateerde afwijkingen in overleg met de Provincie binnen een overeengekomen periode ingevuld. Kunt u bevestigen dat de kosten voor deze audit voor rekening komen van de PNB?	Ja, mocht de Provincie een audit willen uitvoeren neemt de Provincie de kosten op zich.
159	Conceptovereenkomst - artikel 12	Wij kunnen niet akkoord gaan met de voorgestelde exitregeling uit artikel 12. Opdrachtnemer hanteert een geautomatiseerd proces voor de verwijdering en teruggave van persoonsgegevens, waar niet van kan worden afgeweken. Ter verduidelijking schrappen wij artikel 12 en leggen wij concreet uit wat onze exitregeling inhoudt. Wij doen hierbij graag het volgende voorstel, dat in lijn is met onze standaard werkwijze aan het einde van de overeenkomst: "12.1 Na beëindiging van de hoofdovereenkomst zal Verwerker, na een schriftelijk verzoek van een gevolmachtigd vertegenwoordiger van Verwerkingsverantwoordelijke, de verwerkte persoonsgegevens, kopieën etc. binnen 30 dagen aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren of Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid te bieden om de Persoonsgegevens digitaal terug te halen. Eventuele resterende (kopieën van) Persoonsgegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd. Verwerker zal de gegevens digitaal aanleveren in een algemeen gang."	Niet akkoord.
160	Conceptovereenkomst - artikel 13.1	Het is voor ons niet werkbaar om iedere klant een onbeperkte auditbevoegdheid toe te kennen. Uiteraard zullen wij de omvang en de medewerking aan audits niet onnodig beperken maar gezien de omvang van ons klantenbestand, kan een dergelijk uitgebreid auditrecht het gevolg hebben dat de continuïteit van onze dienstverlening in het geding raakt. Daarnaast kan het uitoefenen van de auditbevoegdheid van de ene klant, strijdigheid met de geheimhoudingsbepalingen met een andere klant opleveren. Vanwege deze redenen spreken wij met al onze klanten af dat wij nadere eisen aan een audit mogen stellen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de vertrouwelijkheid van klantgegevens te waarborgen. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: "Opdrachtnemer wordt jaarlijks geauditeerd door een externe auditor. Op verzoek van Opdrachtgever is daarover een SaaS Assurance Rapport beschikbaar. Opdrachtgever kan een aanvullende audit laten uitvoeren met betrekking tot de nakoming van Opdrachtnemer van de Overeenkomst, op voorwaarde dat Opdrachtnemer aan deze audit redelijke voorwaarden mag verbinden."	Dit is niet akkoord. Wij willen u er op wijzen dat in deze opdracht geen SaaS-oplossing wordt uitgevraagd.

161	Conceptovereenkomst - artikel 15.1	Deze bepaling is erg ruim geformuleerd. Naar ons idee leent niet alle informatie zich, gezien zijn triviale aard, voor een geheimhoudingsbeding. Met oog op de werkbaarheid van het artikel, beperken wij de scope van deze bepaling tot "de informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de partijen redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze vertrouwelijk is". Artikel 15.1 wordt hierdoor als volgt gewijzigd: "15.1 Opdrachtnemer is gehouden tot geheimhouding van informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de partijen redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze vertrouwelijk is."	Akkoord.
162	Conceptovereenkomst - artikel 3.2	"De medewerkers die toegang hebben tot de omgevingen van onze klanten (en daarmee tot Persoonsgegevens) hebben een VOG. Op verzoek van onze klanten kunnen ook consultants een VOG aanvragen. Overige medewerkers van laat Opdrachtnemer doorgaans geen VOG aanvragen. Wel ondertekenen alle medewerkers een geheimhoudingsclausule welke is opgenomen in de arbeidsovereenkomst. Graag ontvangen wij uw akkoord dat dit voldoende is."	Dit is akkoord.
163	Conceptovereenkomst - artikel 3.3	"Wij stellen voor om aan artikel 3.3 toe te voegen dat de Opdrachtgever tijdig aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt dat een VOG vereist is gedurende het inplanproces van de consultancy. Dit biedt onze consultants voldoende gelegenheid om de VOG aan te vragen. De verwerkingstijd hiervoor bedraagt doorgaans namelijk 1 tot 4 weken. Zo voorkomen we dat een consultant onnodig vervangen moet worden op grond van artikel 3.3."	Niet akkoord.
164	Conceptovereenkomst - artikel 4.1	"Indien de overeenkomst wordt verlengd, willen wij het recht behouden om de toepasselijke voorwaarden aan te passen, mocht dit noodzakelijk zijn vanwege veranderingen in wet- en regelgeving of in onze dienstverlening. We gaan hierover graag met u in gesprek. Daarnaast stellen wij voor op te nemen dat beide partijen, na het verstrijken van de initiële contractperiode, de overeenkomst kunnen opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Hierbij doen wij het volgende tekstvoorstel: ""4.1. De overeenkomst gaat, (zo nodig met terugwerkende kracht na ondertekening door beide Partijen) in na voltooiing van de implementatie (conform artikel 18 ARBIT2022 en het vastgestelde implementatieplan) voor de duur van vier jaar. Partijen hebben de mogelijkheid om de overeenkomst in samenspraak tweemaal voor de duur van twee jaar te verlengen."	Niet akkoord.
165	Conceptovereenkomst - artikel 4.3	Tussentijdse opzeggen is pas mogelijk na het verstrijken van de initiële contractperiode. We stellen voor artikel 4.3 als volgt te wijzigen: "4.3 Na het verstrijken van de initiële contractperiode zijn Partijen gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn. Waarbij de opzegtermijn van Opdrachtnemer tenminste één jaar is en voor Opdrachtgever tenminste drie maanden."	Niet akkoord.

166	Conceptovereenkomst - artikel 5.1	Artikel 5.1 ziet op Producten en is hiermee niet van toepassing. Voor de volledigheid stellen we we voor deze bepaling te schrappen.	Niet akkoord.
167	Conceptovereenkomst - artikel 5.2	Vanwege de aard van onze diensten, is tijdige levering afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen beide partijen. Onze ervaring is dat fatale termijnen hier niet goed bij passen. Wij doen het volgende tekstvoorstel ten aanzien van artikel 5.2: "5.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Daarbij onderschrijven Partijen dat tijdige levering een gezamenlijke inspanning is, die afhangt van de beschikbaarheid en onderlinge samenwerking van beide Partijen. Het uitgangspunt is daarom dat termijnen niet fataal zijn. Indien de Partijen ten aanzien van een specifieke termijn willen overeen komen dat deze wel fataal is, zullen zij dat expliciet en schriftelijk doen."	Niet akkoord.
168	Conceptovereenkomst - artikel 6.1	"Wij kunnen akkoord gaan met acceptatieprocedures, maar bespreken graag met u hoe deze zullen worden vormgegeven en welke gevolgen dit heeft voor de opeisbaarheid van de vergoeding. Samen streven we naar een passende regeling die aansluit bij onze dienstverlening.	Dit is geen vraag. We wijzen u wel op artikel 6 van de concept overeenkomst.
169	Conceptovereenkomst - artikel 6.5	"Vanwege de aard van onze diensten is tijdig herstel afhankelijk van een goede samenwerking tussen beide partijen. Daarom stellen wij voor om de hersteltermijn van 'twee (2) maanden' te schrappen en te volstaan met de eerste zin van de bepaling, waarin staat dat Opdrachtnemer Gebreken 'zo snel mogelijk' zal herstellen.	Niet akkoord.
170	Conceptovereenkomst - artikel 6.7	Herstel van Gebreken is onderdeel van uw licentie wat betekent dat Opdrachtnemer Gebreken zal herstellen binnen een redelijke termijn en zonder extra kosten voor Opdrachtgever. Indien een acceptatietest Gebreken in de software aantoon, dan streeft Opdrachtnemer er zo veel mogelijk naar deze gebreken te herstellen. Mochten de gebreken niet hersteld kunnen worden dan kunt u de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Wij gaan niet akkoord met het opnemen van een eventuele korting en stellen voor artikel 6.7 als volgt te wijzigen: "6.7 Indien de acceptatietest Gebreken in de software aantoon, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hier schriftelijk over informeren en een duidelijke beschrijving van de gebreken geven. Opdrachtnemer streeft er zo veel mogelijk naar om de gebreken te herstellen. Partijen zullen hier in onderling overleg een redelijke termijn voor vaststellen. Nadat de gemelde Gebreken zijn hersteld, voert de Opdrachtgever opnieuw een acceptatietest uit. Tenzij de Partijen anders hebben afgesproken, wordt de test opnieuw binnen 14 dagen uitgevoerd. Als de Gebreken niet zijn hersteld, mag Opdrachtgever de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) ontbinden."	Niet akkoord.
171	Conceptovereenkomst - artikel 7.3	Opdrachtnemer indexeert jaarlijks op basis van de CBS dienstenprijsindex. We stellen daarom voor 'De overeengekomen tarieven worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet aangepast c.q. geïndexeerd' te schrappen uit artikel 7.3.	Akkoord om 'c.q. geïndexeerd' te verwijderen.

172	Conceptovereenkomst - artikel 7.4	Dit sluit niet aan bij ons indexatieproces, wij indexeren op basis van het gemiddelde van de laatste vier bekende kwartalen. Dit is een automatisch proces dat voor alle klanten geldt. Om deze reden stellen wij voor om artikel 7.4 als volgt aan te passen: "7.4 Opdrachtnemer mag de overeengekomen (jaar)prijzen en tarieven jaarlijks voor het eerst op 1 jaar na ingang van de overeenkomst indexeren, mits deze indexering minimaal één maand voorafgaand schriftelijk is aangekondigd. Indexering kan niet met terugwerkende kracht worden ingevoerd. De indexering vindt plaats op basis van de percentuele wijziging van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) index Dienstenprijsindex (DPI) - Commerciële Dienstverlening en Transport, index 2015=100 op basis van het gemiddelde van de laatste vier (4) bekende kwartalen."	Niet akkoord.
173	Conceptovereenkomst - artikel 8.1	De termijnen die in artikel 8.1 worden genoemd, zijn in alle gevallen niet altijd redelijk. Wij stellen voor om, in samenspraak, een redelijke termijn af te spreken. Daarom doen wij het volgende voorstel ten aanzien van artikel 8.1: "Indien Opdrachtgever een ingebrekestelling indient – wat ook kan worden gedaan bij overschrijding van fatale termijnen – zal Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn, afgestemd op de aard en omvang van de Gebreken, een herstelplan opstellen. In dit herstelplan wordt vastgelegd op welke wijze en binnen welke termijn Opdrachtnemer ervoor zal zorgen dat in overeenstemming met de Overeenkomst zal worden gehandeld. De redelijke termijn voor het opstellen van dit herstelplan wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld, waarbij beide partijen rekening houden de complexiteit van het herstel."	Niet akkoord.
174	Conceptovereenkomst - artikel 8.3	Hier gaan wij niet mee akkoord. Er wordt Opdrachtnemer geen mogelijkheid geboden om het verzuim te herstellen, wat een ongunstige situatie creëert voor Opdrachtnemer. Wij stellen voor om de bepaling aan te passen, zodat er eerst een redelijke termijn wordt geboden waarin wij als Opdrachtnemer de gelegenheid krijgen om de situatie te herstellen (bijvoorbeeld door het herstelplan alsnog binnen een redelijke termijn aan te leveren). Dit voorkomt dat de overeenkomst abrupt en zonder waarschuwing wordt beëindigd. Wij stellen voor artikel 8.3 als volgt te wijzigen: "8.3 Indien het herstelplan niet tijdig wordt aangeleverd, is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtnemer, na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor herstel is gesteld, niet voldoet aan de vereisten van artikel 8.2."	Niet akkoord.

175	Conceptovereenkomst - artikel 8.6	Hier gaan wij niet mee akkoord. Wij stellen voor om de bepaling aan te passen, zodat er eerst een redelijke termijn wordt geboden waarin wij als Opdrachtnemer de gelegenheid krijgen om het Gebrek te herstellen. Wij stellen voor artikel 8.6 als volgt te wijzigen: "8.6 Indien de uitvoering van het goedgekeurde herstelplan een Gebrek vertoont, is de Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, mits Opdrachtnemer, na een schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor herstel wordt gesteld, het Gebrek niet heeft hersteld."	Niet akkoord.
176	Conceptovereenkomst - artikel 9.2	Opdrachtnemer hanteert een eigen SLA. Daarin zijn onze supportdienstverlening en SaaS-datasecurity op de juiste wijze vastgelegd. Het is niet mogelijk om een andere SLA toe te passen, aangezien deze niet aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bovendien betreft de SLA een inspanningsverplichting. Het koppelen van een korting aan het niet naleven van de SLA is volgens ons niet passend en komt niet overeen met de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken. Wij stellen daarom voor artikel 9.2 buiten toepassing te verklaren.	Niet akkoord.
177	Implementatie	Kan er een indicatie gegeven wordt omtrent de hoeveel data (tickets, assets, etc.) welke gemigreerd dient te worden? Dekt hier sectie 5.8.2 Meldingoverzicht de volledigheid?	U kunt paragraaf 5.8.2. aanhouden. Daarnaast zijn 20.000 assets opgenomen in de huidige SMT die overgenomen dienen te worden. Zie ook antwoord vraag 122.
178	Implementatie	Wat voor aanpak beoogd de Provincie Noord-Brabant voor de implementatie (gefaseerd of Big-bang)?	In het beschrijvend document vragen wij Inschrijvers om hun visie op de implementatie te geven, met inachtneming van de geschetste voorwaarden, zoals continuïteit van de dienstverlening en minimale impact op gebruikers. Wij vragen specifiek om een gefaseerde opbouw van het implementatieplan op hoofdlijnen, maar dit betekent niet dat wij op voorhand een gefaseerde implementatie voorschrijven. Het is aan de Inschrijver om, op basis van de ervaringen, een realistische en passende aanpak te presenteren.
179	Implementatie	Kan het de Provincie Noord-Brabant een indicatie geven over het beschikbare budget voor de implementatie?	Nee, hier kan geen indicatie voor worden gegeven.
180	Overeenkomst 7.3 Indexaties	Artikel 7.3 is niet correct, wordt ook tegengesproken in 7.4. Graag 2e zin verwijderen	Zie antwoord op vraag 171.

181	Overeenkomst, artikel 12.7	Hetgeen wat hier wordt gesteld is reeds opgenomen in artikel 12.6. Kunt u artikel 12.7 daarom schrappen?	Niet akkoord. Hoewel artikel 12.6 de verplichting beschrijft om de gegevens en Standaardprogrammatuur in een bruikbaar elektronisch formaat te verstrekken, verduidelijkt artikel 12.7 dat deze gegevens in de specifieke vorm en op de specifieke wijze moeten worden terugbezorgd zoals door de opdrachtgever wordt aangegeven.
182	Overeenkomst, artikel 12.8	In artikel 12.8 wordt aangegeven dat de door Opdrachtnemer uit te voeren diensten ten aanzien van retransitie worden vergoed conform de in de inschrijving opgegeven tarieven. Gezien de mogelijke looptijd van de overeenkomst, waarbij indexactie jaarlijks kan worden toegepast, lijkt dit niet proportioneel. Kan dit artikel worden aangepast, zodat de vergoeding plaatsvindt op basis van de op dat moment geldende tarieven? Dit voorkomt dat Opdrachtnemer langdurig gebonden is aan verouderde tarieven die geen rekening houden met economische ontwikkelingen. Kunt u die voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Indexatie blijft mogelijk conform artikel 7.
183	Overeenkomst, artikel 5.2	Gegadigde heeft als beleid geen fatale termijnen te accepteren. Het behalen van dergelijke termijnen is immers afhankelijke van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Met andere woorden, beide partijen hebben een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Gegadigde niet realistisch en niet proportioneel is. Zeker niet in het kader van het aangaan van een partnerschap. Gegadigde verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, u heeft als Opdrachtnemer ook invloed op deze termijnen.
184	Overeenkomst, artikel 6.5	Hier stelt u: "Deze hersteltermijn hoeft niet langer te zijn dan twee (2) maanden". Volgens gegadigde kan dit niet vooraf worden voorzien en zou het onder bepaalde omstandigheden langer dan twee maanden kunnen duren. Om die reden stelt gegadigde de volgende aanvulling voor: Deze hersteltermijn hoeft niet langer te zijn dan twee (2) maanden. Indien dit wel langer dan twee maanden duurt zal Contractant in overleg treden met de Provincie Noord-Brabant en hier in redelijkheid en billijkheid gezamenlijk een termijn over afspreken.	Niet akkoord.

185	Overeenkomst, artikel 6.7	In het artikel staat: "Indien Opdrachtgever de Prestatie accepteert ondanks de aanwezigheid van één of meer Gebreken houdt Opdrachtgever een percentage van het implementatiebedrag in tussen de 5% - 15%, afhankelijk van de aard en ernst van de gebreken, op de Vergoeding totdat de Gebreken zijn hersteld." Wij maken bezwaar tegen deze bepaling omdat het herstel van gebreken afhankelijk is van de goedkeuring van de Provincie Noord-Brabant, wat in de praktijk jaren kan duren. Dit zorgt voor een disproportioneel financieel risico. Kunnen wij afspreken dat een andere, redelijke termijn wordt gehanteerd of dat dit percentage alleen geldt voor gebreken die essentieel zijn voor de functionaliteit? Kunt u dit voorstel overnemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, conform intern beleid.
186	Overeenkomst, artikel 7.4	Wij hanteren voor al onze klanten de volgende indexactienorm: "Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e kwartaal)". De reden hierachter is omdat onze personeelskosten onze grootste kostenpost is waardoor deze indexactienorm het beste aansluit bij onze dienstverlening. Kan u dit voorstel overnemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord aangezien het niet in lijn is met onze werkwijze.
187	Overeenkomst, artikel 7.4	U geeft aan: "... voor het eerst op 1 jaar na ingang van de overeenkomst indexeren..." Wij hanteren voor al onze klanten een prijsindexatie per 1 januari van elk nieuw jaar. Om onze interne processen consistent te houden, willen wij voorstellen dit aan te passen naar: "... voor het eerst op 1 januari na het eerste contractjaar na ingang van de overeenkomst indexeren..." Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom deze aanpassing niet mogelijk zou zijn?	Dit is akkoord.

188	Overeenkomst, artikel 7.8 In het artikel staat:	"De geïndexeerde bedragen kunnen pas worden toegepast op het eerstvolgende te factureren termijnbedrag, na ontvangst van de schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Tot aan het bericht van goedkeuring, factureert Opdrachtnemer het niet-geïndexeerde." Wij maken bezwaar tegen deze bepaling omdat deze werkwijze administratief niet werkbaar is. Het ontbreken van een termijn voor goedkeuring maakt ons afhankelijk van de schriftelijke reactie van de opdrachtgever, waardoor de indexering mogelijk vertraagd wordt. Kunnen we overeenkomen dat de indexering automatisch wordt toegepast tenzij binnen een redelijke termijn, bijvoorbeeld 30 dagen, bezwaar wordt gemaakt?	Nee, automatische prijsindexering is niet akkoord.
189	Overeenkomst, artikelen 12.1 en 12.5	In artikel 12.1 wordt gesteld dat het Exit- of Retransitieplan binnen drie maanden na ondertekening wordt opgesteld en ter goedkeuring wordt aangeboden. Artikel 12.5 bepaalt daarnaast dat het plan jaarlijks moet worden geactualiseerd als onderdeel van de jaarlijkse vergoeding. Kunt u toelichten wat het jaarlijks actualiseren van dit plan toevoegt, gezien het feit dat een Exit- of Retransitieplan pas relevant wordt bij beëindiging van de samenwerking? Wij stellen voor dat een dergelijk plan alleen wordt opgesteld of bijgewerkt wanneer de Provincie Noord-Brabant besluit de overeenkomst te beëindigen. Kunt u dit voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Het jaarlijks updaten van het exit- of retransitieplan is belangrijk om elk jaar te evalueren of dit nog juist is ingericht om het moment van het gebruik van het plan, en eventuele discussies daaromtrent, voor te zijn.
190	Overeenkomst, bijlagen	Wij stellen voor dat de Nota's van Inlichtingen in rangorde boven de ARBIT 2022 worden geplaatst. Op deze manier hebben de vragen van de verschillende leveranciers en de daarop gegeven toezeggingen door de PNB daadwerkelijk toegevoegde waarde. Het voorkomt tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen en de bepalingen in de ARBIT 2022. Is de PNB bereid om de rangorde van de Nota's van Inlichtingen boven de ARBIT 2022 te plaatsen, zodat deze leidend zijn in het geval van onduidelijkheden of conflicten?	Dit is al vastgelegd in de conceptovereenkomst onder artikel 11.
191	Prijzenblad	Het prijzenblad telt niet alle bedragen juist op. Regels 22, 23 en 24 (blad 1) worden bijvoorbeeld niet meegenomen. Wij verzoeken u een nieuw bestand te uploaden waar deze berekeningen goed worden gemaakt.	Bij deze nota is een nieuwe prijzenblad gepubliceerd.
192	Prijzenblad	Hier geeft u aan: 'Koppeling met SMT leveranciers t.b.v. uitwisseling ticketinformatie' Kunt u aangeven met hoeveel leveranciers er gekoppeld dient te worden?	U kunt uitgaan van 3 koppelingen.
193	Programma van Eisen - ARCH-6	Kunt u aangeven wat u bedoeld met de centrale back-up voorziening en wat u hierin van Inschrijver/Oplissing verwacht?	De provincie heeft een back-up oplossing afgenomen, deze biedt de provincie aan voor alle diensten die op Azure geïmplementeerd worden en waar de nodige back-ups van gemaakt dienen te worden.

194	Programma van Eisen - BEVE-17	Kunt u verduidelijken, bijvoorbeeld aan de hand van een voorbeeld, wat u verstaat onder 'inloggen op een beveiligde laag via een secundair account?	Inloggen via beveiligde laag wordt door PnB in deze afgedwongen doordat Multi Factor Authenticatie (MFA) is geïmplementeerd als extra beveiligingslaag.
195	Programma van Eisen - BEVE24	Aan deze eis zouden wij graag toevoegen dat wanneer de Provincie voornemens is een audit uit te laten voeren hier overleg over plaatsvindt en hieraan voorwaarden gesteld kunnen worden om de data privacy te kunnen waarborgen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee Niet akkoord. De externe Audit wordt gedaan op de ISO 27001 framework en hiermee kan aangetoond en geïnterpreteerd worden dat de leverancier compliant is. Dit wordt in opdracht gedaan door de PnB en vooraf bekend gemaakt aan de leverancier. De audit richt zich op de ISO 27001 framework en heeft geen impact op Data privacy mits de leverancier een duidelijk gedocumenteerd privacybeleid hanteert dat voldoet aan de huidige Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
196	Programma van Eisen - BEVE-6	Wij referen hier graag naar onze eerdere vraag over IaaS/SaaS. Kunt u daarnaast aangeven wat de Blauwdruk Security Architectuur inhoudt?	Deze eis vervalt.
197	Programma van Eisen - FACI-3	Kunt u aangeven met welke software (m.b.t. de bidirectionele koppeling tussen smt en software voor schermen en displays) de koppeling gemaakt dient te worden?	VenueBrain geleverd door Innivo/Smartsigns.

198	Programma van Eisen - FUNC-3	"In het beschrijvend document in hoofdstuk 5.2 staat vermeld dat de provincie zich richt op focus op werken vanuit de Cloud met een gefundeerde keuze voor eigen Azure platform of SaaS-dienstverlening. Dit impliceert dat het leveren van een SaaS-oplossing een mogelijkheid is. Gezien de uitgevraag van provincie Noord-Brabant en onze ervaring met Azure IaaS-omgeving, waarbij het gehele technische beheer bij provincie Noord-Brabant komt te liggen, zijn wij van mening dat een SaaS-oplossing het beste bij provincie Noord-Brabant past. Naast het feit dat het technisch beheer bij de Provincie komt te liggen heeft een dergelijke constructie ook invloed op updates. In een SaaS-oplossing gaan alle klanten geautomatiseerd over naar de laatste versie, in een IaaS-constructie krijgt u minder updates, dus loopt u achter, daarnaast betekent dit meer werk voor de Provincie aangezien de Provincie de IaaS-omgeving beheert. Het voldoen aan de gestelde SLA wordt ook bemoeilijkt door deze constructie. Kunt u deze eis aanpassen naar: 'De aangeboden SMT moet worden geïnstalleerd op de Azure IaaS omgeving van de provincie Noord-Brabant óf als SaaS-oplossing geleverd te worden.'? Indien u hiertoe niet bereid bent zien wij graag een onderbouwing voor uw keuze."	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd. Zie voor toelichting het antwoord op vraag 129.
199	Programma van Eisen - IMPL-1	Ook hier verwijzen wij naar onze eerdere vragen over SaaS/IaaS. Om deze wens te kunnen beantwoorden vernemen wij graag hoe provincie Noord-Brabant deze situatie voor zich ziet en welke oplossing gewenst is en wat hierin verwacht wordt van Inschrijver?	De opdracht betreft een Azure IaaS oplossing zoals omschreven in het beschrijvend document. In dat licht spreekt deze wens voor zich naar mening van de Provincie.
200	Programma van Eisen - IMPL-12	Deze eis lijkt incompleet. Kunt u deze eis verder aanvullen zodat wij deze kunnen beoordelen?	Hier is inderdaad het laatste woord weggefallen. De eis eindigt met...leidt tot onbeschikbaarheid van de SMT. Dit is aangepast in het programma van eisen.

201	Programma van Eisen - IMPL-6	Kunt u aangeven op welk change proces u doelt en wat u hierin precies van Inschrijver verwacht?	Verwijzend naar Bijlage K - Service Level Agreement, paragraaf 2.5, verwachten wij dat de Inschrijver zich conformeert aan het change proces dat binnen PNB wordt gehanteerd. Dit betekent dat wijzigingen aan de SMT volgens dit proces worden ingediend, beoordeeld, goedgekeurd en uitgevoerd. Hierbij gaat het zowel om wijzigingen die door PNB worden geïnitieerd als om wijzigingen die vanuit de Inschrijver zelf nodig zijn voor de continuïteit en werking van de tool.
202	Programma van Eisen - IMPL-7	Kunt u aangeven wat u verstaat onder service organisatie en wat u hierin precies van Inschrijver verwacht?	De Service Organisatie bestaat uit de Service Desk (ONS loket, 1e lijn) en achterliggende (interne) oplosgroepen en leveranciers die zich bezig houden met de levering van diensten en de ondersteuning van deze diensten aan de organisatie van PNB.
203	Programma van Eisen - IMPL-9	De (on)mogelijkheden met betrekking tot de SLA zijn afhankelijk van het antwoord op de vraag met betrekking tot de keuze voor IaaS en/of SaaS. Afhankelijk van het antwoord op die vraag volgen in de tweede vragenronde wellicht meer/andere vragen hieromtrent, vanuit dit oogpunt nogmaals het verzoek om in ronde 2 nieuwe vragen op te kunnen nemen of om gezien de te maken keuze een extra vragenronde in te lassen.	De uitvraag wordt niet gewijzigd. Er wordt geen extra vragenronde ingepland en de 2e nota van inlichtingen blijft bedoeld om eventuele onduidelijkheden of gerezen vragen naar aanleiding van de 1ste nota van inlichtingen te verduidelijken of te beantwoorden.
204	Programma van Eisen - ITIL-2	Kunt u deze eis verder toelichten, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld?	Het SMT moet ervoor zorgen dat wijzigingen aan een CI automatisch worden verwerkt in de CMDB, zodat de gegevens actueel blijven. Een voorbeeld is een request fulfillment-proces, waarbij een laptop wordt uitgegeven of ingenomen. Bij het afhandelen van het verzoek worden de relevante gegevens, zoals eigenaar of locatie, automatisch bijgewerkt in de CMDB. Een ander voorbeeld is wanneer een wijziging aan een CI wordt doorgevoerd middels een change. Bij het gereedmelden van de change worden de bijgewerkte eigenschappen van de CI vastgelegd en automatisch verwerkt in de CMDB, zodat de wijziging direct zichtbaar is.

205	Programma van eisen ARCH-5	Kunt u aangeven welk beleid hier wordt bedoeld, is dit de beschrijving in Bijlage 1 PNB-Back-Up Strategie?	Ja
206	Programma van eisen INSC-3	Inschrijver levert in haar SaaS-dienstverlening volgens het continuous deployment principe, dit betekent dat er wekelijks kleine updates worden gedaan aan de software, dit zorgt ervoor dat bugfixes en security fixes snel uitgevoerd kunnen worden en u altijd de laatste versie van onze software ter beschikking heeft. Deze updates kunnen niet altijd in overleg met provincie Noord-Brabant worden doorgevoerd. Door de kleine updates is de impact ook zeer laag en merkt u er in uw dagelijkse werk in principe niets van. De release notes en aankondiging van "mogelijke" downtime worden tijdig gedaan en vooraf met provincie Noord-Brabant gedeeld. Kunt u akkoord gaan met deze alternatieve werkwijze wanneer u kiest voor een SaaS-oplossing?	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
207	Programma van Wensen FACI-3	Wij kennen een koppeling met Outlook op basis van Office 365. Heeft de PNB O365 in gebruik?	Ja
208	Programma van Wensen FUNC-6	De wens stelt dat het SMT de mogelijkheid biedt om lessen te leren en vast te leggen door middel van Post-Implementation Reviews (PIR), Root Cause Analysis (RCA) en post-release evaluaties, zodat kennis effectief wordt geborgd en toekomstige verbeteringen worden gestimuleerd. Kan de Provincie verduidelijken hoe zij verwacht dat het SMT deze processen ondersteunt? Graag aan de hand van een voorbeeld of concreet scenario waarin de gewenste functionaliteiten een rol spelen bij het uitvoeren en vastleggen van deze activiteiten.	Het SMT dient deze processen te ondersteunen door de mogelijkheid te bieden om rapporten van Post-Implementation Reviews (PIR), Root Cause Analysis (RCA) en post-release evaluaties vast te leggen, bijvoorbeeld als bijlagen bij relevante items. Daarnaast verwachten wij dat het SMT acties kan uitzetten en opvolgen om deze evaluaties gestructureerd uit te voeren en af te dwingen. Een concreet scenario: na een prioriteit 1 incident wordt een RCA uitgevoerd. Het rapport wordt als bijlage toegevoegd aan het probleem in het SMT, terwijl het systeem het mogelijk maakt taken vanuit het probleem uit te zetten voor betrokkenen om verbeterpunten uit het rapport op te volgen en af te handelen binnen gestelde deadlines. Hierdoor worden lessen geborgd en verbeteringen doorgevoerd.
209	Programma van Wensen FUNC-8	Om hoeveel en welke talen gaat het?	Het gaat om 2 talen. Engels en Nederlands. Het betreft hier de standaard interface die gebruikt wordt door behandelaars.

210	Programma van Wensen FUNC-9	U geeft aan dat de SMT-Tool elke behandelaar de mogelijkheid moet bieden om de eigen startpagina in te richten, afgestemd op individuele voorkeuren en behoeften. In onze oplossing kunnen onbeperkt persoonlijke dashboardpagina's worden gecreëerd met specifieke informatie, die gebruikers met één muisklik kunnen benaderen als favoriet of vastgepind tabblad. Dit betreft echter niet de standaard startpagina van de gebruiker. Kunt u aangeven of deze werkwijze voldoet aan uw eisen? Zo niet, zou u kunnen toelichten waarom deze oplossing niet toereikend zou zijn?	Deze voldoet.
211	PVE ARCH-4	In ARCH-4 wordt gevraagd om gegevens over het ontstaan, de beveiliging, de beschikbaarheid, het gebruik, het beheer en de verwijdering van informatie vast te leggen. Wij kunnen ons moeilijk voorstellen wat hiermee precies wordt bedoeld en welke eisen dit stelt aan een SMT, met name voor aspecten zoals beveiliging, beschikbaarheid en gebruik. Het is niet gebruikelijk om dit in gegevens vast te leggen. Wat wel gebruikelijk is, is het vastleggen van het ontstaan van gegevens, het beheer/wijzigingen en de verwijdering ervan. Kan de Provincie verduidelijken wat zij concreet verwacht met betrekking tot deze eis?	De provincie verwacht een activiteiten log van gebruikers en beheerders, welke toegankelijk is voor de provincie en gebruikt kan worden voor eventuele analyses wanneer nodig.
212	PVE ARCH-6	De eis dat de SMT moet aansluiten op de centrale back-upvoorziening van de PNB, is niet passend bij SaaS-oplossingen, die de standaard zijn in de markt. Bij SaaS wordt back-up centraal geregeld en is dit een integraal onderdeel van de dienst. Het afdwingen van aansluiting op een eigen back-upoplossing is niet alleen onuitvoerbaar binnen SaaS, maar staat ook haaks op de voordelen van ontzorging, wendbaarheid en schaalbaarheid die SaaS biedt. Kan de Provincie bevestigen dat SaaS-oplossingen, waarbij back-up en dataveiligheid conform ISO 27001, BIO en relevante regelgeving volledig worden geborgd, worden geaccepteerd en dat deze eis in dat geval niet geldt?	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
213	PVE BEVE-15, 16 en 17	In het PvE wordt in BEVE-15, 16 en 17 gevraagd om MFA en specifieke authenticatie-eisen, terwijl in BEVE-33 en 34 expliciet wordt gesteld dat toegang en authenticatie via SSO moeten verlopen. Aangezien de Provincie zelf SSO als uitgangspunt hanteert, zijn de eisen in BEVE-15, 16 en 17 overbodig, omdat deze functionaliteiten inherent in een SSO-oplossing geregeld moeten zijn. Kan de Provincie bevestigen dat deze eisen komen te vervallen, gezien het gestelde uitgangspunt van SSO?	Nee de maatregelen worden ingezet waar ze toepasbaar zijn.

214	PVE BEVE-25	Deze eis in stelt dat data met betrekking tot de verwerking van cases in rust, transport en verwerking versleuteld moet worden. Wij verzoeken om verduidelijking van wat precies wordt bedoeld met "de verwerking van cases" in deze context. Binnen onze oplossing worden gevoelige gegevens, zoals wachtwoorden, altijd versleuteld opgeslagen ('encrypted at rest'). Voor overige data wordt geen encryptie 'at rest' toegepast, omdat deze veilig wordt beheerd binnen een streng gecontroleerd en beveiligd datacentrum met beperkte fysieke toegang. Data 'in transit' is altijd volledig versleuteld via beveiligde verbindingen. Kan de PNB bevestigen dat deze aanpak, waarbij gevoelige gegevens zijn versleuteld en andere data op andere wijzen effectief wordt beschermd, voldoet aan de eis? Indien niet, kan de PNB toelichten waarom deze aanpak niet acceptabel is?	1. Met 'de verwerking van cases' bedoelen we het verwerken van een melding waarvan de inhoud van de melding versleuteld dient te zijn. 2. De voorgestelde werkwijze is niet akkoord omdat dit niet conform NIS2 is waar de Provincie aan moet voldoen.
215	PVE BEVE-9	De eis stelt dat data in de SMT versleuteld moet worden opgeslagen. Data 'in transit' is encrypted: de toegang tot de data voor gebruikers verloopt via een beveiligde en versleutelde https verbinding. De data wordt echter niet encrypted opgeslagen. Encryptie in de database zelf is een kostbare zaak, dit zou onze prijzen verdubbelen. Uiteraard staat deze data in ons beveiligde datacentrum, waar niemand bij de database kan. Het enkele zit gevaar zit hem in de mensen die fysiek toegang hebben tot de servers waarop de database staat. Vanwege het lage risico en de hoge kosten hebben wij hiervan af gezien. Zodra de data de database verlaat is deze uiteraard wel volledig encrypted. Volstaat deze werkwijze ook? Zo niet, waarom niet?	Nee deze werkwijze volstaat niet. De data staat niet in uw beveiligde datacentrum, maar op de Azure omgeving van de Provincie. De oplossing dient data versleuteld op te slaan. Dit is conform NIS2 waar de Provincie aan moet voldoen.
216	PVE FUNC-20	Deze eis stelt dat de SMT een functie moet bieden om alle beschikbare data te doorzoeken vanuit één enkel zoekveld. Het gebruik van één enkel zoekveld voor alle data is echter niet praktisch en doorgaans ongewenst, gezien de uiteenlopende behoeften van verschillende gebruikersgroepen. In SMT systeem van gegadigde worden eindgebruikers voorzien van één enkel zoekveld dat specifiek is afgestemd op hun behoeften (zoals toegang tot kennisbankartikelen, meldingen en andere processen). Voor behandelaren zijn juist geavanceerde zoekmogelijkheden en filters beschikbaar om gericht en efficiënt te kunnen werken. Kan de PNB bevestigen dat een oplossing waarbij specifieke zoekfunctionaliteiten worden geboden per gebruikersgroep, als beter passende invulling van deze eis wordt geaccepteerd?	De eis, zoals verwoord in het PvE, stelt dat het SMT een functie moet bieden om in alle beschikbare data te zoeken vanuit één enkel zoekveld, waarbij rekening wordt gehouden met de autorisaties van de gebruiker. Dit betekent dat het zoeken eenvoudig en afgestemd moet zijn op de behoeften van de gebruiker. Een specifieke zoekfunctionaliteit per gebruikersgroep is acceptabel, zolang deze op één logische plek beschikbaar is en gebruikers niet dwingt telkens naar verschillende plekken te navigeren om informatie te vinden.

217	PVE IMPL-1, 2,3, 4 en 5	De eisen IMPL-1, 2,3, 4 en 5 roepen bij ons onduidelijkheid op over wat precies wordt verwacht en op welk moment (bij inschrijving of tijdens uitvoering). Veel van deze eisen lijken bovendien gericht op een IaaS-oplossing en zijn bij een SaaS-oplossing minder relevant, omdat bij SaaS een groot deel van de architectuur en het beheer wordt verzorgd door de leverancier als integraal onderdeel van de dienst. Kan de Provincie verduidelijken wat precies wordt verwacht voor deze eisen en op welk moment? Daarnaast verzoeken wij de Provincie om deze eisen te herzien en af te stemmen op de specifieke kenmerken en ontzorging van SaaS-diensten. Kan de Provincie bevestigen dat bij acceptatie van een SaaS-oplossing een aangepast eisenkader geldt?	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
218	PVE IMPL-12	Deze eis met betrekking tot het onderhoudsvenster lijkt onvolledig, aangezien de zin in de huidige tekst is afgebroken en niet volledig is geformuleerd. Hierdoor is het niet duidelijk wat precies wordt verlangd of verwacht met betrekking tot onderhoudsvensters. Kan de Provincie de eis verduidelijken en aanvullen, zodat deze volledig en begrijpelijk is?	Hier is inderdaad het laatste woord weggefallen. Dit is...leidt tot onbeschikbaarheid van de SMT.
219	PVE IMPL-7	Deze eis stelt dat de inschrijver met haar dienst moet integreren in de serviceprocessen van de Provincie. Het is echter niet duidelijk of deze eis betrekking heeft op de integratie van de aangeboden SMT binnen de bestaande serviceprocessen van de Provincie, of dat er wordt verwezen naar technische integratie op systeemniveau (bijvoorbeeld met andere applicaties). Kan de Provincie verduidelijken wat precies wordt bedoeld met deze eis en welke vorm van integratie wordt verwacht?	De provincie heeft hiermee de serviceprocessen voor ogen zodat in de IT dienstverlening de provincie goed aansluit op haar leveranciers om de organisatie te ondersteunen in haar behoefte en uitdagingen.
220	PVE IMPL-8	Deze eis lijkt gericht op maatwerkconfiguraties of uitgebreide inrichting van infrastructuur. Aangezien wij een standaard SaaS-oplossing aanbieden, is configuratie op het niveau van Infrastructure as Code (IaC) of vergelijkbare technische details niet van toepassing. Onze dienst is standaard en volledig geïntegreerd, waardoor dergelijke aanpassingen niet nodig of relevant zijn. Kan de Provincie bevestigen dat bij acceptatie van een SaaS-oplossing deze eis niet van toepassing is of wordt aangepast naar een SaaS-context?	Nee. De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd.
221	Service Management tool	In hoeverre streeft het de Provincie Noord-Brabant ernaar om ESG toepassingen binnen het beoogde platform in te richten?	Uitgaande van dat u environmental social en governance' bedoeld, dat is geen expliciet doel in deze opdracht.
222	Service Management tool	In hoeverre is er flexibiliteit in het inrichten van API's zonder tussenkomst van de ESB?	De standaard is via de ESB. Enkel bij hoge uitzondering kan naar andere opties worden gekeken. Beroep op deze uitzondering dient gemotiveerd te worden en geaccordeerd door de Provincie.
223	Service Management tool	Zijn de koppelingen die via de Enterprise Service Bus (ESB) verlopen in beheer van de Provincie of bij een externe partij?	De Provincie is eigenaar van de ESB. Het beheer van de ESB ligt bij een externe partij.

224	Service Management tool	Waar staat momenteel de data (binnen een SAAS-tool of inhouse)?	Binnen de SaaS tool bij de huidige leverancier.
225	Service Management tool	Kijkende naar de gestelde eisen matcht een SAAS-oplossing beter dan een IAAS oplossing, houdt de Provincie Noord-Brabant rekening mee dat niet alle eisen voldaan kunnen worden met een IAAS oplossing?	De Provincie is van mening dat aan alle gestelde eisen voldaan kan worden met een IaaS oplossing. Kunt u verduidelijken welke eisen u onverenigbaar vindt met een IaaS oplossing?
226	Service Management tool	Wij hebben begrepen dat de Provincie Noord-Brabant een IaaS of SaaS beleid hanteert, waarom kan er geen SAAS-beleid voor een SMT worden gehanteerd?	Wij hanteren een Cloud beleid waar beide een onderdeel van zijn. Er is een keuze gemaakt om de oplossing te plaatsen op de Azure IaaS omgeving van de provincie en daarmee geen gebruik te maken van de aangeboden/bestaande SaaS diensten
227	Service Management tool	Staat de Provincie Noord-Brabant open voor een SAAS-oplossing?	Nee, de provincie staat niet open voor een SaaS oplossing.
228	Service Management tool	Wat verstaat de Provincie Noord-Brabant onder IAAS?	Infrastructure as a service (IaaS) is virtueel aangeboden infrastructuur. De hardware waaronder servers, netwerkkapapparaat en de opslag zijn eigendom van de serviceprovider. De provincie heeft hiervoor het Microsoft Azure platform in gebruik genomen. De Provincie heeft haar MS Azure omgeving ingericht volgens het Cloud Adoption Framework (CAF) van Microsoft. Het Azure platform biedt momenteel twee soorten landing zones als IaaS-oplossing ten aanzien van deze opdracht, een managed landing zone en een unmanaged landing zone. De Provincie vraagt de Inschrijver de SMT op een dergelijke landing zone te installeren.
229	Service Management tool	Waarom ligt de keuze bij een Service Management Tool middels IAAS?	Omdat de provincie graag beschikt over de data die in de oplossing gegenereert en verwerkt wordt.
230	Service Management tool	In hoeverre streeft het de Provincie Noord-Brabant ernaar om ESG toepassingen binnen het beoogde platform in te richten?	Zie vraag 221.

231	Service Management tool	Welke innovaties beoogd het de Provincie Noord-Brabant toe te passen?	De innovatie ligt vooral op het vlak van uitwisselen van data met externe partijen en het voldoen aan de veiligheidsnormen en wetgeving van de overheid. https://www.brabant.nl/brabantontmoet/themas/innovatie/
232	Service Management tool	Welke Service Management tooling wordt er momenteel gebruikt?	De huidige tool die door PNB wordt gebruikt is Facilitator. Zie inleiding paragraaf 5.8 van het Beschrijvend document.
233	SLA	In SLA: "De rapportage geeft inzagen in: "door de inschrijver geïdentificeerde en geanalyseerde risico's [...]". Inschrijver levert automatisch gegenereerde rapportages die voldoen aan de basisvereisten. De risicoanalyse is echter een handmatig onderdeel van deze rapportage, in onze dienstverlening wordt deze besproken tijdens het periodiek overleg met de Customer Success Manager (die zal worden toegewezen na de implementatie). Dit zorgt voor een interactieve setting waarin direct kan worden ingegaan op specifieke zorgen en vragen om samen tot gerichte verbeteracties te komen. Gaat u akkoord om de risicoanalyses tijdens deze overleggen te bespreken?	Ja, wij gaan akkoord met het bespreken van de risicoanalyses tijdens de periodieke overleggen. Wel verwachten wij dat deze handmatige analyse maandelijks wordt uitgevoerd, schriftelijk wordt gerapporteerd en voorafgaand aan het overleg beschikbaar wordt gesteld, zodat de analyse effectief kan worden besproken.

234	SLA	In SLA: "Inschrijver is binnen configuratiebeheer verantwoordelijk voor de volgende specifieke activiteiten: - In overleg met de functioneel beheerder van de provincie Noord-Brabant een release- en versienummeringssysteem vast te stellen en aan de hand hiervan de versienummers van de applicatie en bijbehorende documentatie te bepalen. - Het in overleg met de functioneel beheerder vastleggen welke wijzigingen in de verschillende versies van de applicatie zijn verwerkt, waaronder patches en releases." Nieuwe versies die door Inschrijver worden uitgebracht, en de veranderingen in die versies, worden duidelijke gecommuniceerd via release notes. Dit zorgt voor een gestroomlijnd proces en maakt het voor alle betrokkenen eenvoudig om op de hoogte te blijven van de laatste updates en wijzigingen. Belangrijk om hier te noemen is dat Inschrijver de SaaS-dienst levert volgens het continuous deployment principe, dit betekent dat er wekelijks kleine updates worden gedaan aan de software, dit zorgt ervoor dat bugfixes en security fixes snel uitgevoerd kunnen worden en u altijd de laatste versie van onze software ter beschikking heeft. Hieraan zit een vaste versie-nummering (deze is voor elke klant hetzelfde), deze wordt niet afgestemd met een individuele klant. Gaat u akkoord met deze alternatieve werkwijze?	De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd. Alle wijzigingen aan applicaties worden binnen PNB afgehandeld via het change management proces. Zolang dit proces wordt gevolgd en er afstemming plaatsvindt met functioneel beheer over de wijzigingen en communicatie via release notes, gaan wij akkoord met deze werkwijze.
235	SLA	In SLA: "Bij de prioriteitstelling van een Incident wordt tevens gekeken naar impact van het Incident. Dit betekent dat Incidenten bij Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de Commissaris van de Koning een hogere prioriteit kunnen krijgen." Het lijkt erop dat deze SLA is opgesteld voor een partij die jullie volledige Servicedesk overneemt. Deze uitvraag gaat om een ESM tool, wij krijgen vragen van jullie Servicedesk en jullie krijgen vragen van de hier genoemde groepen, prioriteitstelling kan dan ook in de tooling worden geregeld, maar staat los van de dienstverlening van inschrijver. Kunt u dit element uit de SLA halen? Als u een andere mening heeft over dit punt kunt u ons dit dan schetsen?	Nee. Onze dienstverlening is gericht op het bedienen van onze interne klanten en indirect de burgers en bedrijven binnen de provincie. Ook Provinciale Staten, Gedeputeerde Staten en de Commissaris van de Koning zijn gebruikers van onze interne systemen, waaronder de SMT, bijvoorbeeld voor het portaal waar meldingen kunnen worden gedaan. De Servicedesk van PNB stelt de impact en prioriteit van incidenten vast op basis van vooraf bepaalde criteria, waaronder het belang en de impact voor deze gebruikersgroepen. Deze prioriteitstelling bepaalt vervolgens de opvolging en afhandeling, zowel binnen de SMT als voor onderliggende diensten. Hiermee blijft dit criterium van belang en wordt het niet uit de SLA gehaald.

236	SLA	In SLA: "Na afhandeling van een hoogste Prioriteit Incident (Prioriteit 1) volgt altijd binnen 8 werkuren na afsluiting van het Incident een separaat Error Restoration Report (ERR) rapportage over de afhandeling van het Incident (specificaties van de ERR worden in het Dossier Afspraken Procedures (DAP) opgenomen). Op verzoek van Provincie Noord-Brabant dient Inschrijver binnen 5 werkdagen na oplevering van de ERR een Service Improvement Plan op te leveren, waarin structurele verbetermaatregelen zijn opgenomen, welke voorkomt dat een soortgelijk Incident in de toekomst opnieuw optreedt." Zoals eerder aangegeven worden klanten geholpen via het Selfservice portaal. Dit betekent ook dat er voor elk incident een melding aangemaakt wordt. Na het afronden van een hoogste Prioriteit Incident (Prioriteit 1) volgt altijd een melding waarin te zien is wat er gedaan is om de melding op te lossen en wat de uiteindelijke oplossing is. Onderdeel hiervan zijn ook eventuele structurele verbetermaatregelen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Ja, mits deze melding altijd raadpleegbaar is voor PNB en uitgedraaid kan worden tbv interne rapportagedoeleinden. Wij willen de inhoud van deze rapportage/melding separaat vastleggen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en verzoeken inschrijver akkoord te gaan met deze werkwijze.
237	SLA	In SLA: "Inschrijver maakt onderscheid in minimaal 3 verschillende prioriteringen voor incidenten." Wij werken met 2 prioriteiten, hoge en normale prio-meldngen. De status van uw omgeving is bij hoge prioriteit (prioriteit 1) te allen tijde inzichtelijk via onze status-pagina en hiervan ontvangt u tijdige updates, dit laatste geldt ook voor normale prio meldingen. Bent u hiermee akkoord? Zo nee bent u akkoord om na gunning de prioriteiten samen verder af te stemmen?	Ja, wij gaan akkoord, mits de reactie- en hersteltijden voor prioriteit 1 en 2 conform de eisen van PNB duidelijk worden geborgd.
238	SLA	In SLA: "Alle aangeboden diensten dienen door de Inschrijver actief bewaakt te worden. Verstoringen of andere relevante zaken zoals beveiligingsincidenten, DDoS aanvallen, virusuitbraken, etc. die uit deze bewaking naar voren komen (of anderszins geconstateerd worden) dienen maximaal binnen 1 uur ook bij de functioneel beheerder van de betreffende toepassing van de Provincie Noord-Brabant te worden gemeld."In de SLA wordt vermeld dat verstoringen of andere relevante zaken binnen 1 uur aan de functioneel beheerder van de Provincie Noord-Brabant moeten worden gemeld. Inschrijver hanteert de werkwijze waarbij productieverstorende zaken in eerste instantie op de statuspagina worden geplaatst, waarvan klanten een melding kunnen ontvangen en vervolgens updates kunnen opzoeken/ontvangen. Deze werkwijze biedt het voordeel van real-time updates en een bredere toegankelijkheid voor alle betrokkenen, wat bijdraagt aan een efficiëntere en snellere informatievoorziening. Is deze alternatieve werkwijze akkoord voor provincie Noord-Brabant?"	Deze werkwijze biedt zeker voordelen en vult een deel van de behoefte in. Echter, wij verwachten daarnaast dat er proactief wordt gecommuniceerd naar de functioneel beheerder(s) bij relevante meldingen, zoals verstoringen of beveiligingsincidenten. De wijze van communicatie kan nader worden afgestemd in het DAP en mag bijvoorbeeld geautomatiseerd plaatsvinden, zoals via mailnotificaties.

239	SLA	In SLA: "Inschrijver maakt het mogelijk om een koppeling tot stand te brengen tussen de Service Management Tool van Opdrachtgever en Inschrijver. " Een werkwijze zoals hier voorgeschreven kan niet worden geïmplementeerd, inschrijver levert een tool met dienstverlening. De vraag die hier wordt gesteld impliceert dat wij jullie servicedesk zijn. De vragen die worden gesteld in jullie omgeving hebben betrekking op jullie organisatie, processen en andere interne diensten. Wanneer er vragen of verstoringen zijn in onze tool/dienstverlening dan kunt u geholpen worden via ons Selfservice portaal. In dit portaal zijn voor Opdrachtgever alle kennistems voor mogelijke vragen voor handen. Daarnaast is het ook mogelijk om een incident in te schieten bij onze servicedesk die u helpt met vragen over onze tool/dienstverlening. Op deze manier is alle informatie beschikbaar om een vraag zo specifiek mogelijk te stellen zodat de servicedesk deze vraag ook zo snel mogelijk kan oplossen/beantwoorden. Is deze werkwijze akkoord voor provincie Noord-Brabant? Zo nee, kunt u uw keuze onderbouwen en beschrijven hoe u deze situatie ziet?	Wat hier wordt bedoeld, is dat de Inschrijver, net als andere leveranciers, onderdeel wordt van onze dienstverlening. Dit betekent dat het mogelijk moet zijn om meldingen en wijzigingen tussen de SMT van de Provincie Noord-Brabant (PNB) en de SMT die de Inschrijver zelf gebruikt, te koppelen en te communiceren. Dit is nodig om verstoringen, incidenten of changes efficiënt en geïntegreerd te kunnen afhandelen.
240	SLA	In SLA: "Inschrijver houdt één servicedesk met deskundige medewerkers in stand, waaraan door Provincie Noord-Brabant aangewezen medewerkers vragen kunnen stellen over het gebruik en het functioneren van de aangeboden dienst en waar incidenten (defecten, storingen) en change aanvragen kunnen worden gemeld." Inschrijver beschikt over een servicedesk met hoog opgeleide en deskundige collega's. Onze werkwijze is erop gericht om niet met meer collega's bij een klant betrokken zijn, hierbij proberen we zoveel mogelijk te werken met dezelfde groep, maar die groep staat niet vast en wordt niet door de Provincie aangewezen. Dit voorkomt bijvoorbeeld een risico rondom afwezigheid. Daarnaast zijn alle collega's in staat om voor elkaar in te vallen en wordt alle informatie op 1 vaste plek bewaard zodat deze altijd voor iedereen toegankelijk is. Dit zorgt voor korte lijnen en snelle reacties voor onze klanten. Is deze werkwijze akkoord voor provincie Noord-Brabant?	Indien hiervan wordt afgeweken, verwacht de Provincie Noord-Brabant dat er in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) wordt afgestemd hoe kennis over PNB en de dienstverlening geborgd blijft, zodat continuïteit en kwaliteit gegarandeerd zijn.

241	SLA 2.7 Patch- en releasemanagement	Inschrijver levert haar SaaS-dienst volgens het continuous deployment principe, dit betekent dat er wekelijks kleine updates worden gedaan aan de software, dit zorgt ervoor dat bugfixes en security fixes snel uitgevoerd kunnen worden en u altijd de laatste versie van onze software ter beschikking heeft. Deze updates worden niet in overleg met provincie Noord-Brabant doorgevoerd. Door de kleine updates is de impact ook zeer laag en merkt u er in uw dagelijkse werk in principe niets van. De release notes en aankondiging van "mogelijke" downtime worden tijdig gedaan en vooraf met provincie Noord-Brabant gedeeld. Daarnaast kunt u eerst testen in uw testomgeving en wanneer daar een probleem wordt gevonden dit bij ons kenbaar maken. In overleg kan dan altijd nog worden besloten de update uit te stellen. Inschrijver is volledig in control over het in deze paragraaf beschreven proces, echter in geval van een SaaS-dienst is de invulling hier anders. Kunt u akkoord gaan met deze alternatieve werkwijze?	De opdracht betreft een Service Management Tool op de Microsoft Azure IaaS van de Provincie Noord-Brabant. Een SaaS oplossing wordt daarom ook niet geaccepteerd. Alle wijzigingen aan applicaties worden binnen PNB afgehandeld via het change management proces. Zolang dit proces wordt gevolgd en er afstemming plaatsvindt met functioneel beheer over de wijzigingen en communicatie via release notes, gaan wij akkoord met deze werkwijze.
242	SLA Changemanagement	Wanneer Changemanagement een wijziging is in uw inrichting zal inschrijver dit niet afhandelen via de Servicedesk, maar zal dit gaan via betaalde consultancy, aanpassingen maken in de inrichting is buiten scope van support. Leverancier kan hier niet van afwijken, is dit akkoord met Provincie Noord-Brabant?	Ja, dit is akkoord, mits het gaat om wijzigingen in de inrichting op verzoek van de PNB en die niet gezamenlijk zijn vastgesteld als standaard wijziging. Dit geldt niet voor aanpassingen in de inrichting die de Inschrijver zelf nodig acht om het systeem en de standaardfunctionaliteiten up-and-running en/of veilig te houden. Deze laatste vallen binnen de verantwoordelijkheid van de Inschrijver en dienen zonder extra kosten te worden uitgevoerd. Aanpassing opgenomen in SLA.

243	SLA, 2.4 probleem beheer	Inschrijver hanteert een werkwijze waarbij incidenten met hoge prioriteit direct worden opgelost in samenwerking met ons development team. Deze aanpak stelt ons in staat om snel en effectief te reageren op kritieke incidenten, terwijl we problem management richten op incidenten met een lagere urgentie, die dan kunnen worden meegenomen in ontwikkelsprints voor productverbetering. Is het mogelijk om onze benadering van probleem- en incidentbeheer te accepteren? Deze werkwijze zorgt ervoor dat kritieke problemen snel worden aangepakt en opgelost, wat de continuïteit van de dienstverlening ten goede komt, terwijl structurele verbeteringen op een gedegen en geplande wijze worden doorgevoerd.	Nee, PNB wil voorspelbaarheid in haar dienstverlening creëren, zowel voor kritieke als minder urgente incidenten. Daarom vragen wij de Inschrijver zich te conformeren aan de vastgestelde reactie- en oplostijden zoals opgenomen in het SLA ten aanzien van incident management. Problem management, zoals beschreven in paragraaf 2.4 van het SLA, betreft het proces waarmee onderliggende oorzaken van één of meerdere incidenten worden geïdentificeerd en structurele oplossingen worden geïmplementeerd. Dit proces staat los van incident management en is gericht op het voorkomen van herhaling van verstoringen door het structureel wegnemen van oorzaken.
244	SMT	U geeft aan om een SMT te verwerven die niet alleen de huidige behoeften invult, maar ook flexibel genoeg is om toekomstige veranderingen mogelijk te maken. Zijn al deze toekomstige veranderingen ook verwerkt in de documentatie, of zijn er nog andere zaken waarmee rekening gehouden dient te worden?	Voor zover bekend zijn de verwachte ontwikkelingen verwerkt in de aanbestedingsdocumenten. Hierbij ligt de nadruk op samenwerking in een multi-sourced omgeving, waarin de SMT een cruciale rol speelt bij de integratie en afstemming tussen verschillende leveranciers. Daarnaast verwachten wij van de Inschrijver een proactieve rol als partner die ons informeert over toekomstige ontwikkelingen en innovaties die kunnen bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening.
245	SMT	Voldoet de huidige SMT wel of niet aan de wensen voor deze toekomstige veranderingen?	Nee, de huidige inrichting voldoet nu niet.
246	Social Return, Bijlage E	Leverancier werkt momenteel al voor veel overheidsinstellingen en heeft zo al invulling gegeven aan Social Return initiatieven. Kunt u aangeven wat er precies onder de 2% van de opdrachtsom valt? Betreft dit o.b.v. de totale inschrijfprijs of enkel op de gemaakte consultancy/ondersteuningsuren?	De opdrachtsom betreft de totale inschrijfprijs voor zowel de levering van de tool als ook de dienst zijnde de consultancy-/ondersteuningsuren.

247	Social Return, Bijlage E; punt 34 t/m 36	Artikel 34, 35 en 36 leggen een boetebepaling vast voor het niet naleven van de social return verplichting. Zou het mogelijk zijn om in plaats van de boete aan te tonen dat wij de social return verplichting al invullen door het besteden van het betreffende bedrag aan iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt? Aangezien 2% van het opdrachtbedrag in de praktijk niet voldoende is om iemand aan te nemen, combineren wij social return verplichtingen van verschillende klanten om op die manier werk te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wij werken al voor meerdere overheidsinstellingen en hebben social return op deze wijze succesvol ingekleed, wat ons in staat stelt om op een praktische en effectieve manier bij te dragen aan werkgelegenheid. Kunt u aangeven of deze werkwijze volstaat? Zo nee, waarom niet?	Met het combineren van de social return-verplichtingen van verschillende klanten t.b.v. het in dienst nemen van één medewerker gaan wij niet akkoord. Social return beleid is organisatiebeleid en kan per klant verschillend zijn. Onze social return invulling moet binnen de looptijd van de opdracht vallen, de persoon moet aan onze doelgroep voldoen en wij waarderen dat met onze tarieven. Ook dient aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directie of indirecte relatie is met de uitvoering van onze opdracht. In onze Beleids- en Uitvoeringsregels social return 2022 staan in artikel 23 t/m 28 meerdere invulmogelijkheden genoemd die de werkgelegenheid van de doelgroep ten goede komt of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van de genoemde doelgroep.
248	Strategie	Wat is de strategie van het de Provincie Noord-Brabant omtrent de toepassing van AI?	AI wordt momenteel heel beperkt ingezet. In ondersteunende processen wordt de inzet van AI momenteel nog niet toegepast. In 2025 gaat de provincie de mogelijkheden bekijken.
249	Strategie	Hoe flexibel kan er gekoppeld worden met Service Providers, rekening houdende met een IAAS SMT en impact van updates van de SMT op Service providers?	Het koppelen vindt plaats via ESB en deze biedt de flexibiliteit om data te manipuleren.
250	Strategie	Hoe ziet de Provincie Noord-Brabant de regie-rol middels een IAAS SMT?	De Provincie heeft de regie en het eigenaarschap, en de inschrijver voert het beheer uit en rapporteert aan de Provincie.
251	Strategie	Wie gaat de regierol op zich pakken?	Zie antwoord vraag 250.
252	Strategie	Beschikt de Provincie Noord-Brabant over SIAM ecosysteem? Zo ja, welke?	Nee, daar wordt momenteel vorm aangegeven.
253	Strategie	Wat is de digitale strategie van de Provincie Noord-Brabant?	Deze is te vinden op: https://www.brabant.nl/onderwerpen/economie/data-digitalisering/

254	Strategie	Wat is de langer termijn visie ten behoeve van de Service Management tooling?	Er is nog geen expliciete langere termijn visie op de SMT. Algemeen is dat de tool de ambitie en visie van de organisatie zal blijven ondersteunen. Hierin kan inschrijver adviseren.
255	Strategie	In hoeverre zal de Service Management tool breder ingezet gaan worden binnen de organisatie voor andere processen en/of afdelingen (naast IT, Facilitair en HR)?	Zoals aangegeven in paragraaf 5.6 van het beschrijvend document is het doel om de SMT de medewerkers te ondersteunen voor al hun meldingen en serviceverzoeken voor ICT, facilitaire, juridische, P&O en communicatieve diensten
256	Support	Wat verstaat de Provincie Noord-Brabant onder support (bijvoorbeeld technisch en/of functioneel)	Onder support verstaat de provincie ondersteuning op zowel functioneel, applicatief als technisch vlak. Zie hiervoor ook de begrippenlijst.
257	Support	Hoe is het functioneel beheer moment ingericht (welke activiteiten, rollen en in welk vorm c.q. intern/extern)?	De vraag acht de Provincie niet relevant voor het doen van een inschrijving.
258	Support	Kan het de Provincie Noord-Brabant een indicatie geven over het beschikbare budget voor de licenties en beheer?	Nee, hier kan geen indicatie voor worden gegeven.
259	Use cases - Use case 2, uitgangspunt 4	Kunt u aangeven met welke reserveringssystemen gekoppeld dient te worden en welke informatie uitgewisseld dient te worden?	In paragraaf 5.8.3 van het beschrijvend document is benoemd dat er een koppeling dient te worden gemaakt met het systeem van Innivo/Smartsigns. Dit systeem heet Venuebrain en voorziet in het weergeven van de betreffende vergaderingen van die dag op de vergaderdisplays bij de vergaderruimtes. Daarnaast dient er een koppeling gemaakt te worden met ons intranet (CMS van IRIS) tbv het weergeven van een actuele dagstaat. Denk bij de informatie die uitgewisseld moet worden aan het volgende; onderwerp, tijdstip, tijdsduur, locatie.
260	Use cases - Use case 3, uitgangspunt 3	Kunt u verduidelijken wat er wordt bedoeld met "eenvoudig"? Betreft dit de gebruiksvriendelijkheid van de interface, de benodigde technische kennis, of kennis van het specifieke proces? Graag horen wij meer details zodat we dit goed kunnen afstemmen op uw verwachtingen.	Met "eenvoudig" bedoelen wij dat de SMT gebruiksvriendelijk en intuïtief moet zijn, zodat zowel eindgebruikers als beheerders zonder uitgebreide training of technische kennis taken kunnen uitvoeren. De benoemde elementen in de vraag spelen hierbij inderdaad een belangrijke rol.

261	Use cases - Use case 3, uitgangspunt 4	Kunt u aangeven met welke versie van SAP u momenteel werkt en of deze versie beschikt over API end points?	Koppelingen worden gemaakt via de beschikbare ESB. De ESB ondersteunt verschillende type koppelingen waaronder API.
262	Use cases - Use case 4, uitgangspunt 1	Kunt u verduidelijken wat er wordt bedoeld met "eenvoudig"? Betreft dit de gebruiksvriendelijkheid van de interface, de benodigde technische kennis, of kennis van het specifieke proces? Graag horen wij meer details zodat we dit goed kunnen afstemmen op uw verwachtingen.	Met "eenvoudig" bedoelen wij dat de SMT gebruiksvriendelijk en intuïtief moet zijn, zodat zowel eindgebruikers als beheerders zonder uitgebreide training of technische kennis taken kunnen uitvoeren. De benoemde elementen in de vraag spelen hierbij inderdaad een belangrijke rol.
263	Use cases - Use case 6, uitgangspunt 3	Kunt u verduidelijken wat er wordt bedoeld met "eenvoudig" en "Gebruiksvriendelijk"? Betreft dit de gebruiksvriendelijkheid van de interface, de benodigde technische kennis, of kennis van het specifieke proces? Graag horen wij meer details zodat we dit goed kunnen afstemmen op uw verwachtingen.	Met "eenvoudig" en "gebruiksvriendelijk" bedoelen wij dat de Service Management Tool intuïtief, toegankelijk en logisch in gebruik moet zijn voor zowel eindgebruikers als beheerders. De elementen die u noemt spelen hierbij inderdaad een belangrijke rol.
264	Use cases - Use case 6, uitgangspunt 7	Kunt u dit uitgangspunt verduidelijken? Van welke velden en wanneer verwacht u dat deze automatisch geüpdate worden? Op basis waarvan (wat is de bron) dienen ze automatisch geüpdatet te worden?	Iedere wijziging op een CI of asset dient middels het Change Proces te worden doorgevoerd. Bij het afsluiten van een wijziging moet er akkoord worden gegeven op de aanpassingen die zijn doorgevoerd op de eigenschappen van het CI of asset. Deze goedgekeurde wijzigingen dienen vervolgens automatisch te worden verwerkt in de CMDB, zodat de gegevens actueel blijven. De bron voor deze updates is het Change Proces zelf, waarin de wijzigingen worden vastgelegd en goedgekeurd. Dit zorgt voor een gecontroleerde en geautomatiseerde bijwerking van de CMDB.
265	verwerkersovereenkomst, artikel 10	Artikel 10 stelt specifieke aansprakelijkheidsbepalingen voor de Verwerker, inclusief boetes en vrijwaring van de Provincie Noord-Brabant. Zou het mogelijk zijn om dit artikel te vervangen door een verwijzing naar de aansprakelijkheidsbepaling in de hoofdovereenkomst, zodat de algemene aansprakelijkheidsregels van de overeenkomst consistent worden toegepast op alle aspecten, inclusief de verwerkingen van persoonsgegevens? Dit zou de administratieve last verlichten en zorgen voor een meer uniforme toepassing van de aansprakelijkheidsregels. Kunt u dit voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, conform intern beleid.

266	verwerkersovereenkomst , artikel 11.3	In artikel 11.3 wordt gesteld dat vernietiging van persoonsgegevens op de door de Provincie bepaalde wijze moet plaatsvinden. Onze standaardprocedure voor gegevensvernietiging voldoet aan de AVG. Is het acceptabel dat onze standaardprocedure als uitgangspunt wordt gehanteerd, tenzij specifieke aanvullende eisen schriftelijk worden overeengekomen? Kunt u dit voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	In het kader van de eerste bulletpoint kan de wijze die de leverancier hanteert voorgesteld worden en ter overweging aan Provincie Noord-Brabant voorgelegd worden ter accordering.
267	verwerkersovereenkomst , artikel 6.3	In artikel 6.1 wordt gevraagd om een overzicht van beveiligingsmaatregelen. Onze aanpak is erop gericht dat nieuwe beveiligingsmaatregelen altijd minimaal hetzelfde beschermingsniveau bieden als de huidige. Is het acceptabel om in plaats van een uitgebreid proces alleen deze garantie vast te leggen, gecombineerd met een blijvend commitment aan de in artikel 6.2 genoemde certificeringen? Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Indien het niveau van beveiligingsmaatregelen voldoet aan de ISO 27001-norm en de BIO en de processen binnen het systeem vallen binnen de scope van de certificering is het voldoende te committeren aan het in stand houden van de certificering en een overzicht van de getroffen beveiligingsmaatregelen te hechten aan de verwerkersovereenkomst.
268	verwerkersovereenkomst , artikel 6.4	In artikel 6.4 wordt de bevoegdheid van de Provincie Noord-Brabant beschreven om beveiligingsmaatregelen aan te passen of voorwaarden te verbinden. Wij zouden graag zien dat aan dit artikel de toevoeging "naar redelijkheid en billijkheid" wordt opgenomen. Hiermee wordt voorkomen dat aanpassingen of eisen onevenredige of onrealistische verplichtingen opleveren. Is de Provincie Noord-Brabant bereid om deze toevoeging te maken, zodat eventuele wijzigingen of eisen voor beveiligingsmaatregelen in lijn zijn met redelijke en billijke uitgangspunten? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Opdrachtnemer is in zijn hoedanigheid als verwerker gebonden aan het op peil houden van de beveiliging(smaatregelen). Indien verwerker het initiatief neemt om de beveiligingsmaatregelen aan te passen, kan de Provincie Noord-Brabant hier voorwaarden aan verbinden. Het is echter niet zo dat de Provincie Noord-Brabant eigenhandig eist dat maatregelen worden getroffen. Voor het overige worden voldoende waarborgen getroffen, met name in het geval er onbetrouwbare technieken worden gebruikt.
269	verwerkersovereenkomst , artikel 7	In artikel 7 wordt vereist dat de Verwerker iedere zes maanden een rapportage verstrekt met onder andere een overzicht van voorgenomen wijzigingen in de beveiligingsmaatregelen. Wij zijn van mening dat het verstrekken van dergelijke informatie niet proportioneel is en geen toegevoegde waarde biedt voor de verwerking van persoonsgegevens of de beveiliging ervan. Kunt u toelichten waarom deze specifieke eis als noodzakelijk wordt beschouwd? Daarnaast willen wij voorstellen om deze verplichting te laten vervallen, tenzij er sprake is van een expliciet verzoek vanuit de Provincie Noord-Brabant.	Deze verplichting wordt opgelegd om het beveiligingsmanagement van de gebruikte systemen binnen de Provincie Noord-Brabant te kunnen uitvoeren. Hierbij is het van belang dat wijzigingen die de beveiliging van de systemen voorzienbaar zijn voor de Provincie en dat gelieerde systemen en processen tijdig kunnen worden aangepast alvorens een dergelijke wijziging wordt doorgevoerd. Zonder deze is de interne organisatie niet voor te bereiden op wijzigingen en kan de Opdrachtgever geen standpunt bepalen t.a.v. de voorgenomen beveiligingsmaatregelen.

270	verwerkersovereenkomst , artikel 7	In artikel 7 wordt een halfjaarlijkse rapportage gevraagd waarin onder andere beveiligingsrisico's en datalekken moeten worden beschreven. Wij bieden geen standaardrapportages van deze aard, maar kunnen op verzoek relevante informatie aanleveren indien nodig. Is het acceptabel om deze rapportageverplichting op basis van redelijkheid en billijkheid aan te passen?	Een rapportageverplichting naar redelijkheid en billijkheid zou een open norm inhouden die voor interpretatie vatbaar is. Het is de intentie van de Provincie om in de verwerkersovereenkomst duidelijkheid te scheppen over de verplichtingen en bevoegdheden tussen partijen, welke ook een eis inhoudt vanuit de AVG. De bepaling van een rapportageperiode hoort daarbij. De verdere interne organisatie is ingeregeld op vaste rapportageperioden om adequate beveiliging van data en persoonsgegevens te garanderen.
271	verwerkersovereenkomst , artikel 8.1	In artikel 8.1 wordt gesteld dat de Verwerker volledige medewerking moet verlenen aan audits van de Provincie Noord-Brabant of een door haar ingeschakelde auditor. Dit omvat toegang tot locaties, systemen, personeel en het verschaffen van informatie. Wij willen voorstellen om "naar redelijkheid en billijkheid" toe te voegen aan dit artikel. Het toevoegen van de term "naar redelijkheid en billijkheid" aan artikel 8.1 zou de verplichting tot medewerking aan audits in een evenwichtig kader plaatsen. Dit voorkomt dat de auditverplichtingen onterecht zwaar of buitensporig zijn, bijvoorbeeld in gevallen waar de gevraagde informatie of toegang niet relevant is voor de specifieke audit. Zo wordt gewaarborgd dat zowel de Verwerker als de Provincie Noord-Brabant in een redelijke verhouding tot elkaar blijven handelen, met respect voor de privacy en de operationele efficiëntie van beide partijen. Ben u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Toegevoegd kan worden "voor zover dit verband houdt met het onderzoek naar de naleving van deze overeenkomst of geldende normen en wet- en regelgeving".
272	verwerkersovereenkomst , artikel 8.2	Artikel 8.2 verplicht de Verwerker om aanbevelingen uit de audit binnen de gestelde termijn uit te voeren. Zou het mogelijk zijn om de uitvoering van deze aanbevelingen te baseren op het principe van redelijkheid en billijkheid, zodat de aanbevelingen proportioneel en haalbaar blijven in de specifieke context van de Verwerker? Dit zou ervoor zorgen dat de maatregelen niet onterecht belastend zijn en het recht van de Provincie Noord-Brabant om schade te verhalen onverminderd blijft. Ben u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	De Provincie Noord-Brabant is gehouden tot zorgvuldigheid en motivering. Dit geldt ook hierin. N.a.v. Een audit wordt bepaald welke termijn noodzakelijk is om het gebrek te herstellen. Hierin wordt het risico meegewogen. Hierbij treedt de organisatie in contact met de opdrachtnemer.
273	verwerkersovereenkomst , artikel 8.4	In artikel 8.4 staat dat de kosten van een audit door de Verwerker worden gedragen als blijkt dat deze in strijd handelt met de Verwerkersovereenkomst. Kan aan dit artikel worden toegevoegd dat kosten enkel worden gedragen bij opzettelijke of grove nalatigheid en niet bij onbedoelde of kleine tekortkomingen? Kunt u dit voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, conform intern beleid.

274	Verwerkings- overeenkomst - art. 10.2	Dit is een ruimere vrijwaring dan waar wij doorgaans mee akkoord gaan. Wij stellen daarom voor artikel 10.2 wederkerig te maken en daaraan toe te voegen dat deze vrijwaring niet geldt ten aanzien van bestuursrechtelijke boetes. Tevens nemen we graag op dat de Partijen aan de volgende cumulatieve voorwaarden dienen te voldoen alvorens een beroep kan worden gedaan op de vrijwaring. "10.2 " Partijen vrijwaren elkaar tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het handelen van een partij in strijd met de Verwerkersovereenkomst, de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het Verwerken van Persoonsgegevens worden gesteld. Elke partij zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van de andere partij vergoeden. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De aangesproken Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken."	Niet akkoord.
-----	--	--	---------------

275	Verwerkings-overeenkomst - art. 10.3	Wij kunnen akkoord gaan met het toepassen van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen uit de overeenkomst op artikel 10.1, met inachtneming van onze opmerkingen en voorstellen bij artikel 26 ARBIT 2022 zoals hierboven benoemd. Echter, zoals aangegeven in onze reactie bij artikel 26.4d ARBIT 2022, gaan wij niet akkoord met het uitzonderen van door de toezichthoudende autoriteit (AP) opgelegde boetes. De toezichthoudende autoriteit heeft als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Als Verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de toezichthoudende autoriteit dus rechtstreeks een boete opleggen aan de Verwerker. Als de toezichthoudende autoriteit een boete oplegt aan de Verwerkingsverantwoordelijke waarvan de Verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de Verwerker de fout heeft begaan dan kan de Verwerkersverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de toezichthoudende autoriteit en op die manier de boete van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de Verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de AVG. In dat geval is het merkwaardig dat een Verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de Verwerker. Theoretisch gezien kan Leverancier als Verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de Verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de Verwerkersovereenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker. Daarom stellen we voor artikel 10.3 als volgt te wijzigen: "10.3 Eventuele in de Onderliggende Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn van toepassing op artikel 10.1."	Akkoord met de volgende toevoeging: 'de aanspraak op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving of het niet opvolgen van instructies van de verwerkingsverantwoordelijke wordt gehandhaafd.'
276	Verwerkings-overeenkomst - art. 10.4	Doorgaans verbinden wij ons niet aan boetes, omdat deze niet verzekeraar zijn en door het punitieve karakter niet goed passen bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Graag schrappen wij dit artikellid.	Niet akkoord.

277	Verwerkings-overeenkomst - art. 11.3	Wij kunnen niet akkoord gaan met de voorgestelde werkwijze met betrekking tot de beëindiging van de overeenkomst. Verwerker maakt gebruik van een geautomatiseerd proces voor de verwijdering en teruggave van persoonsgegevens, en het is niet mogelijk hiervan af te wijken. Ter verduidelijking leggen wij graag concreet uit wat onze exitregeling inhoudt, zodat u weet wat u in dit geval van ons kunt verwachten. Wij doen hierbij graag onderstaand voorstel ter vervanging van artikel 11.3 zodat deze aansluit bij onze standaard werkwijze aan het einde van de overeenkomst: "11.3 Na beëindiging van de hoofdovereenkomst zal Verwerker, na een schriftelijk verzoek van een gevolmachtigd vertegenwoordiger van Verwerkingsverantwoordelijke, de verwerkte persoonsgegevens, kopieën etc. binnen 30 dagen aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren of Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid te bieden om de Persoonsgegevens digitaal terug te halen. Eventuele resterende (kopieën van) Persoonsgegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd. Verwerker zal de gegevens digitaal aanleveren in een algemeen gangbaar bestandsformaat. Er rust op Verwerker geen verdere verplichting tot dataconversie. De kosten van deze werkzaamheden komen voor rekening van Verwerker."	Deze werkwijze is acceptabel indien kan worden vastgesteld wat de wijze is waarop de gegevens worden teruggeleverd (Excel heeft voorkeur) en de mogelijkheid wordt geboden dit zelfstandig uit het systeem te kunnen halen. Eis van certificaat van vernietiging kan niet van worden afgeweken.
-----	--------------------------------------	--	--

278	Verwerkings-overeenkomst - art. 4.10	"Gezien ons uitgebreide klantenbestand is het niet praktisch uitvoerbaar om voor elke individuele klant actieve instemming te verkrijgen bij het inschakelen van een nieuwe subverwerker. Om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen, maken wij daarom gebruik van de mogelijkheid tot algemene toestemming zoals toegestaan onder artikel 28 lid 2 AVG. Wanneer u zich inschrijft voor de SaaS-updates, ontvangt u e-mails waarin wij u op de hoogte houden. Klanten krijgen daarbij altijd de mogelijkheid bezwaar te maken tegen een voorgenomen wijziging. Wij kunnen niet instemmen met de huidige tekst van de bepaling en stellen daarom voor de bepaling als volgt te wijzigen: ""4.10 Verwerkingsverantwoordelijke verleent aan de Verwerker, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere Subverwerkers voor de Verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke op de wijze zoals vermeld in de bijlage van deze Verwerkingsovereenkomst, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Verwerker blijft bij de uitbesteding aan een of meer Subverwerkers te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en de AVG. Niet naleving van enige bepaling uit de Verwerkersovereenkomst of uit het bij of krachtens de wet gestelde, waaronder de AVG, door inschakeling van Subverwerkers komt voor rekening en risico van Verwerker."	Update en mogelijkheid van bezwaar is acceptabel uit privacy oogpunt, wel dient er een termijn bepaald te worden alvorens de subverwerker wordt ingeschakeld zodat de Provincie zich daarop kan beraden en voorbereiden.
279	Verwerkings-overeenkomst - art. 4.11	Wij kunnen hiermee niet instemmen. Wij maken gebruik van subverwerkers zoals Microsoft en hebben geen invloed op de keuze van subverwerkers die zij inschakelen. Dit ligt buiten onze mogelijkheden. Wij controleren echter wel of de subverwerkers voldoen aan de vereisten uit deze overeenkomst. Zo moeten deze subverwerkers voldoen aan dezelfde of soortgelijke eisen als onze eigen subverwerkers. Wij stellen daarom voor om artikel 4.11 te schrappen.	Akkoord, een overzicht van subverwerkers is daarbij wel benodigd.

280	Verwerkings-overeenkomst - art. 4.5	Gedurende de overeenkomst heeft de Provincie zelf de mogelijkheid om backups te maken van de persoonsgegevens in de SaaS-omgeving. Wat betreft het verwijderen van persoonsgegevens, na beëindiging van de overeenkomst, hanteren wij een geautomatiseerde exitregeling die voor al onze klanten gelijk is. Wij verwijzen u graag naar onze opmerking bij artikel 11.3, waar wij de exitregeling nader toelichten. Ter verduidelijking stellen wij voor artikel 4.5 als volgt te wijzigen: "4.5 Iedere bewaring, het behoud, de verwijdering, enz. van de persoonsgegevens, zowel tijdens als na de voltooiing van de overeenkomst, valt binnen de invloedssfeer van de verwerkingsverantwoordelijke."	Zie antwoord op vraag 277.
281	Verwerkings-overeenkomst - art. 5.3	Dit sluit niet aan bij onze werkwijze met betrekking tot het inschakelen van nieuwe subverwerkers (derden), zoals vermeld in onze opmerking bij artikel 4.10. Wij stellen voor de zin 'Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Provincie Noord-Brabant' te schrappen uit artikel 5.3.	Zie antwoord op vraag 278.
282	Verwerkings-overeenkomst - art. 6.1	Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Verwerker de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Verwerker stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar. Het opnemen van deze beveiligingsnorm volstaat als waarborg dat aan de beveiligingsplicht zoals deze in de AVG staat is voldaan. Indien de Provincie er waarde aan hecht om een opsomming van alle beveiligingsmaatregelen op te nemen, dan is dat mogelijk. Wel willen wij u erop wijzen dat deze Beveiligingsmaatregelen kunnen veranderen afhankelijk van wijzigingen in wet- en regelgeving. In dat kader denken wij dat het toekomstbestendiger is om de beveiligingsmaatregelen daarbij aan te laten sluiten in plaats van een lijst op te nemen. We doen hiertoe het volgende tekstvoorstel: "6.1 Verwerker neemt, rekening houdend met de stand der techniek zoals omschreven in artikel 32 lid 1 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om een voor het risico gepast niveau van veiligheid te waarborgen. Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Verwerker de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Verwerker stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar."	Nee.
283	Verwerkings-overeenkomst - art. 6.2	Verwerker laat jaarlijks een audit uitvoeren op basis van de ISAE 3000 (SOC II) door een gecertificeerde en geregistreerde derde inzake haar diensten. Kunt u dit opnemen in artikel 6.2?	Nee.
284	Verwerkings-overeenkomst - art. 6.4	Wij zouden graag een aanvullende voorwaarde verbinden aan de bevoegdheid van de Provincie. Wij stellen voor het volgende toe te voegen aan artikel 6.4: "Alle verzoeken tot wijziging of weigering van de beveiligingsmaatregelen dienen in overleg tussen de Provincie en de Verwerker te worden besproken, waarbij beide partijen redelijke termijnen krijgen om deze verzoeken te beoordelen en door te voeren."	Akkoord.

285	Verwerkings-overeenkomst - art. 7	"Op verzoek zijn wij bereid een rapportage op te stellen en te delen met de Provincie. Daarom stellen wij voor ""iedere zes maanden"" te wijzigen naar ""op verzoek"". Daarnaast kunnen wij niet akkoord gaan met de tweede bullet. Het rapporteren van incidenten buiten de scope van de verwerkersovereenkomst kan onterecht verplichten om informatie te delen die niet relevant is voor uw persoonsgegevens. Sommige incidenten kunnen vertrouwelijke informatie bevatten en hebben geen directe relatie met de verwerking van de persoonsgegevens van de Provincie. Wij stellen voor de tweede bullet als volgt te wijzigen: ""Een overzicht van de beveiligingsincidenten die binnen de organisatie van de verwerker hebben plaatsgevonden in verband met de verwerking van persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, inclusief datalekken en andere beveiligingsrisico's die direct invloed hebben op de verwerkte persoonsgegevens en de beveiliging daarvan. Incidenten die buiten het toepassingsbereik van de Verwerkersovereenkomst vallen, worden niet gerapporteerd, tenzij ze van invloed zijn op de beveiliging van de persoonsgegevens."	De interne organisatie is ingeregeld op vaste rapportageperioden om adequate beveiliging van data en persoonsgegevens te garanderen, rapportage is daarbij vereist. Akkoord met voorstel voor rapportage incidenten.
286	Verwerkings-overeenkomst - art. 8.1	Graag voegen we toe dat we zelf ook audits uitvoeren en dat we bij een extra audit redelijke nadere eisen mogen stellen. Wij stellen voor de volgende zin aan artikel 8.1 toe te voegen: "Verwerker zal jaarlijks, of vaker indien nodig, onafhankelijke audits uitvoeren van de uitvoering van haar Diensten en de in dit verband genomen veiligheidsmaatregelen. De Provincie Noord-Brabant mag de certificering en resultaten van deze audits inzien. Indien de Provincie Noord-Brabant het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures."	Niet akkoord.
287	Verwerkings-overeenkomst - art. 8.2	Verwerkingsverantwoordelijke kan niet inschatten wat een redelijke termijn is voor Verwerker, omdat dit zal afhangen van de processen van verwerker en het benodigde personeel. Wij passen dit artikel daarom graag als volgt aan: "8.2 Binnen een redelijke termijn na uitvoering van de audit zal door of namens de Provincie Noord-Brabant verslag worden gedaan van de audit. Verwerker is gehouden de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de daartoe door partijen gezamenlijk te bepalen redelijke termijn uit te voeren. Uitvoering van de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de gestelde termijn, doet niet af aan het recht van de Provincie Noord-Brabant om haar schade op Verwerker te verhalen."	De Provincie Noord-Brabant is gehouden tot zorgvuldigheid en motivering. Dit geldt ook hierin. N.a.v. Een audit wordt bepaald welke termijn noodzakelijk is om het gebrek te herstellen. Hierin wordt het risico meegewogen. Hierbij treedt de organisatie in contact met de opdrachtnemer.

288	Verwerkings-overeenkomst - art. 9.1	Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2), waarbij de AVG geen termijn definieert. Wij sluiten met onze overeenkomsten en processen aan bij de AVG en wijken hier niet vanaf. Wij stellen voor de eerste zin van artikel 9.1 als volgt te wijzigen: "Indien sprake is van een Inbreuk, informeert Verwerker de Provincie Noord-Brabant hierover zonder onredelijke vertraging nadat Verwerker van de Inbreuk kennis heeft genomen."	Opdrachtgever wenst in het kader van uitoefening van haar verantwoordelijkheid duidelijkheid over de gewenste termijn te verschaffen.
289	Verwerkings-overeenkomst - art. 9.3	Wij voegen hier graag aan toe dat het doen van de melding relevant dient te zijn. Indien de situatie daarom vraagt kan het soms logischer zijn een andere termijn te hanteren, wij zullen dat in zo'n geval altijd toelichten. Daarbij kunt u ons altijd verzoeken om meer informatie. We stellen voor artikel 9.3 als volgt te wijzigen: "9.3 Zolang de Inbreuk voortduurt, informeert de Verwerker de Provincie Noord-Brabant, indien relevant, elke 24 uur, tenzij de situatie een andere termijn vereist. In ieder geval wordt de Provincie Noord-Brabant geïnformeerd over de status en de aard van de Inbreuk, de vastgestelde en vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk, de instanties waar meer informatie over de Inbreuk kan worden verkregen, en de aanbevolen maatregelen om de negatieve gevolgen van de Inbreuk te beperken."	Akkoord, met de toevoeging 'tenzij de Provincie een andere termijn schriftelijk vaststelt'.
290	Verwerkings-overeenkomst - art. 9.4	Onze klanten zijn vaak als eerste op de hoogte van een mogelijk datalek. Daarom verzoeken wij al onze klanten om ons direct te informeren, zodat wij het datalek zo snel mogelijk kunnen aanpakken. Om deze reden stellen wij voor om het volgende op te nemen in een extra artikel: "9.4 Iedere Inbreuk dient zo spoedig mogelijk aan de andere Partij te worden gemeld zodat vervolgstappen kunnen worden besproken. Een Inbreuk dient om deze reden niet alleen zo spoedig mogelijk door de Verwerker aan de Provincie Noord-Brabant te worden gemeld, maar ook door de Provincie Noord-Brabant aan de Verwerker. Dit is in het belang van het voorkomen of beëindigen van een Inbreuk."	Als verwerkingsverantwoordelijke is de Provincie Noord-Brabant primair meldingsplichtig en zal er onderzoek gedaan worden naar de getroffen betrokkenen. Indien dit kennelijk invloed heeft op de dienstverlening van Verwerker of diens afnemers of betrokkenen zal hierover in contact worden getreden. De provincie noord brabant kan vanuit zorgvuldigheid, voorkomen van kwetsbaarheden en mogelijke datalekken incidenten of datalekken niet met een bredere groep delen dan nodig. Niet akkoord met voorgestelde wijziging.