
NOTA VAN INLICHTINGEN

Datum: 10 april 2025

Behorende bij:

Moderne werkplek Dienstverlening

Kenmerk: C2347381

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

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

Uiterste inleverdatum aanmelding : 7 april 2025, 12:00 uur
Inleverlocatie : elektronisch via TenderNed

Mededelingen

- 1. Parallel aan deze Nota van Inlichtingen wordt de gewijzigde **Selectieleidraadversie 1.1** gepubliceerd, zoals te herkennen aan de toegevoegde tekst op het voorblad: “VERSIE 1.1” en gedateerd 9 april 2025. In het vervolg van de procedure dient u uit te gaan van deze versie zoals gedeeld op 11 april 2025. De wijzigingen doorgevoerd in versie 1.1 ten opzichte van de oorspronkelijk gepubliceerde versie komen in de meeste gevallen voort uit de gestelde vragen in de eerste Nota van Inlichtingen en de daarop gegeven antwoorden en zijn zichtbaar d.m.v. “track changes” meldingen.
- 2. Parallel aan deze Nota van Inlichtingen wordt de gewijzigde **Bijlage 9a referentieformulier kerncompetentie A PNB Moderne werkplek versie 1.1** gepubliceerd, zoals te herkennen aan de toegevoegde tekst op het voorblad: “VERSIE 1.1” en gedateerd 9 april 2025. In het vervolg van de procedure dient u uit te gaan van deze versie zoals gedeeld op 11 april 2025. De wijzigingen doorgevoerd in versie 1.1 ten opzichte van de oorspronkelijk gepubliceerde versie komen in de meeste gevallen voort uit de gestelde vragen in de eerste Nota van Inlichtingen en de daarop gegeven antwoorden en zijn zichtbaar d.m.v. “track changes” meldingen.
- 3. Opdrachtgever overweegt om de planning voor Nvl1 en Nvl2 als volgt aan te passen:
 - Publicatie PNB Nvl1 op 10 april 2025 i.p.v. op 14 april 2025
 - Waarmee Nvl2 tussen 11 april 2025 tot 22 april 2025 12:00 uur zal plaatsvinden i.p.v. van tussen 15 april 2024 en 23 april 2025 12:00 uur.
 - De oorspronkelijke Publicatiedatum Nvl2, 29 april, blijft ongewijzigd. Hiermee heeft u 2 werkdagen extra om vragen te stellen.
 - Een eventueel bezwaar kunt u kenbaar maken via het TenderNed.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Paragraaf 3.1: wat betekent Cwb? Of wordt hier Cbw bedoeld?	Dat is juist, hier wordt Cbw bedoeld.
2	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Paragraaf 4.2 punt 9 en paragraaf 6.3 punt 3: Welk ITSM-tool heeft PNB in gebruik?	PNB werkt met Facilitor. Momenteel loopt er echter een aanbesteding voor het vervangen daarvan, waardoor het nog niet duidelijk wat de nieuwe ITSM/SMT-tool wordt.
3	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Paragraaf 4.3 punt 2: Welke processen zijn nu al geautomatiseerd of als self-service beschikbaar (bijvoorbeeld: wachtwoord resetten)?	Alleen het wachtwoord resetten is mogelijk via een selfservice portaal.

4	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Paragraaf 6.2 punt 2 en pag 28 Kwaliteitseis tav Regie en Samenwerking, punt 10: welke overleggen kent of stelt PNB voor en met welk interval vinden deze plaats?	PNB gaat ervan uit dat de dienstverlener de specialist is en met zijn kennis en ervaring een duidelijk beeld heeft welke overleggen met welke interval het beste werken in dit geval. PNB ziet zelf minimaal de volgende overleggen: - Operationeel overleg: wekelijks - Service Review overleg: maandelijks - Financieel overleg: maandelijks - Contractmanagement overleg: minimaal 1x per half jaar (mogelijk vaker, later af te stemmen) - Strategisch account review: minimaal 1x per half jaar (mogelijk vaker, later af te stemmen)
5	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Pagina 27 Kwaliteitseis tav Dienstverlening en Doorontwikkeling, punt 14: levert PNB een Concept SLA en DAP? Of komen die in de volgende fase aan de orde?	PNB heeft een standaard SLA die in de gunningsfase met de geselecteerde partijen zal worden gedeeld. We gaan ervan uit dat de gegunde dienstverlener een standaard raamwerk DAP heeft wat gezamenlijk met PNB zal worden ingevuld.
6	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Pagina 28 Kwaliteitseis tav Informatiebeveiliging & Privacy, punt 1: Welke Provinciale Richtlijnen zijn van toepassing en zou PNB deze beschikbaar kunnen stellen?	De Provinciale informatiebeveiliging richtlijnen zijn er enkel en alleen om de paragrafen / maatregelen vanuit de BIO te detaileren. Het is onderdeel van het provinciaal beleid en ze worden jaarlijks vastgesteld. De details worden gedeeld met de geselecteerde partijen.
7	Bijlage 1: Begeleidend schrijven	Kan PNB toezeggen dat alle technische en functionele documentatie vanuit de huidige leverancier beschikbaar is en actueel zal zijn bij de start van de transitie?	PNB kan niet garanderen dat 100% van de technische en functionele informatie in de vorm van documenten vanuit de huidige leverancier beschikbaar en actueel is op het moment van start transitie. PNB zal alles in het werk stellen om dat punt wel te bereiken.

8	Bijlage 2: Huidige situatie	Wat is op dit moment de status van adoptie van Microsoft 365-functies zoals Teams, OneDrive, SharePoint en Copilot binnen uw organisatie? Zijn er al pilots, richtlijnen of gebruikersgroepen voor Copilot ingericht, en wordt adoptie actief begeleid of gefaseerd ingevoerd?	Het adoptieproces is continu. Momenteel vindt digitaal vergaderen en samenwerken in M365 voornamelijk plaats in Teams. De inhoud van gedeelde en persoonlijke netwerkschijven is gemigreerd naar Teams (SharePoint) en OneDrive. Er zijn trainingen en ondersteuning beschikbaar gemaakt, o.a. gericht op documentbeheer binnen Teams, en een basis-set aan richtlijnen en best-practices is gedeeld. Digitale communicatie via Chats of Posts is nog beperkt en wordt gezien als een volgende stap in organisatie brede adoptie. Andere M365 functionaliteiten worden op dit moment stapsgewijs geïntroduceerd bij de groep M365 Kernegebruikers. Voor Copilot geldt: alleen M365 Copilot Chat (voor Web) is beschikbaar, M365 Copilot (Werk) nog niet. PNB onderzoekt de impact van een eventuele introductie van M365 Copilot (Werk).
9	Bijlage 2: Huidige situatie	Kunt u een actuele en complete lijst aanleveren van alle applicaties die onderdeel uitmaken van de digitale werkplek, inclusief standaardapplicaties (COTS = Commercial of the shelf), SaaS-oplossingen en maatwerkapplicaties?	Een uitputtende lijst van applicaties wordt in de inschrijvingsfase gedeeld na ontvangst van de ondertekende geheimhoudingsverklaring van de geselecteerde partijen.
10	Bijlage 2: Huidige situatie	Kunt u gedetailleerde informatie verstrekken over de configuratie van de verschillende werkplekken, zoals gebruikte Intune-profielen, AutoPilot-inrichtingen, conditional access policies, en beheer- en uitrolmethodes voor firmware en drivers? Zijn er standaard images per persona, en zo ja, hoeveel zijn dat er en wat is hun inhoud?	Gedetailleerde informatie wordt, voor zover beschikbaar, gedeeld in de inschrijvingsfase, na ontvangst van de ondertekende geheimhoudingsverklaring van de geselecteerde partijen.
11	Bijlage 2: Huidige situatie	Kunt u verduidelijken hoe de functionele afbakening en overdracht is tussen Ons Loket (1e lijn) en de tweede- en derdelijns supportdiensten binnen de scope van deze aanbesteding? En welke tools en processen zijn hierbij leidend?	1. Onsloket registreert, handelt eenvoudige vragen af en lost eenvoudige verstoringen op. 2. Complexere aangelegenheden worden doorgezet naar de betreffende serviceteams. 3. Er wordt gebruik gemaakt van een SMT tool. 4. ITIL methodiek wordt gebruikt t.b.v. van processen en waarbij het incident- en servicerequestproces leidend zijn voor registratie, opvolging en overdracht.

12	ARBIT 2022	Kan jaarlijkse indexatie conform de CBS Dienstenprijsindex worden toegepast?	De artikelen 7.4 tot en met 7.8 uit de concept overeenkomst zijn van toepassing voor de afgegeven uurtarieven.
13	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 12.3: kan de garantieperiode van 12 maanden worden verkort, omdat software naar zijn aard niet aan slijtage onderhevig is?	Niet akkoord.
14	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 12.7: kan de onderhoudsperiode van 5 jaar worden verkort, omdat deze lastig op voorhand is toe te zeggen voor door derden geleverde software (Microsoft) omdat de derde de toekomstige eigenschappen hiervan bepaalt?	Artikel 12.7 komt te vervallen.
15	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 19.2, "Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd."à Voorstel: Deze bepaling wordt alleen toegepast voor personen voor wie (1) dit redelijkerwijs logisch is en (2) Opdrachtgever de VOG ten minste 3 weken van tevoren heeft aangevraagd.	Niet akkoord met het voorstel, wel akkoord met het aanpassen van de termijn van 3 dagen naar 3 weken.
16	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 26.3: kan een overkoepelende maximale aansprakelijkheid worden overeengekomen van Eur 2,5 miljoen per gebeurtenis met een maximum van Eur 5 miljoen per jaar?	Niet akkoord.
17	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 30.1, kan worden vastgelegd alleen een recht tot ontbinding in geval van een tekortkoming bestaat indien er een voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling is geweest waarin een redelijke termijn tot alsnog correct nakomen is gegund?	Artikel 30.1 verwijst naar de mogelijkheid tot ontbinding als nakoming niet meer mogelijk is of als nakoming wel nog mogelijk is, pas als het verzuim intreedt. Verzuim is een wettelijke figuur waarvan sprake is van een ingebrekestelling met redelijke termijn voor nakoming. Dit artikel hoeft dus niet te worden aangepast. Let wel: dit ziet op de gevallen waarin nakoming nog wel mogelijk is. Ook zijn hierop uitzonderingen maar dit zijn allemaal zaken die voortvloeien uit het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever zal ook niet zonder gegronde reden

			overgaan tot ontbinding want dat is niet de intentie bij het aangaan van deze overeenkomst.
18	ARBIT 2022	Gegadigde zou graag een afwijkende afspraak willen maken ten aanzien van: Artikel 30.6, kan het recht tot tussentijdse opzegging zonder reden worden uitgesloten?	Akkoord.
19	Onderhoud door derden, ARBIT Art. 77	Het met behoud van rechten laten uitvoeren van onderhoud door derden heeft vergaande consequenties. Inschrijver heeft immers geen enkele invloed op de wijze waarop het onderhoud wordt verricht en kan daardoor niet meer instaan voor de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast kunnen onder deze derden concurrenten van inschrijver worden begrepen, hetgeen zou betekenen dat deze derden de door inschrijver ontwikkelde/ter beschikking gestelde programmatuur kunnen inzien en kunnen aanpassen. In het geval van door inschrijver ter beschikking gestelde standaard programmatuur van derden is dit zelfs contractueel verboden. Tot slot dient pas van deze mogelijkheid gebruik te kunnen worden gemaakt als inschrijver schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen en inschrijver ook na verloop van die termijn niet alsnog is nagekomen. Inschrijver stelt voor om in de Overeenkomst op te nemen: “Artikel 77 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst door een derde, waaronder uitdrukkelijk niet begrepen concurrenten van Opdrachtnemer, laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in verzuim is in de nakoming van wezenlijke verplichtingen waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever in gevaar komt of indien Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming geeft, behoudens voor zover sprake is van door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde standaard programmatuur van derden. In dit laatste geval is het zelf uitvoeren van Onderhoud dan wel door derden laten uitvoeren van Onderhoud pas toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de derde partij van wie de standaard programmatuur is. Opdrachtnemer draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door een derde verrichte onderhoudswerkzaamheden.	Niet akkoord. In de praktijk zal opdrachtgever hierover altijd in gesprek blijven met opdrachtnemer maar het moet opdrachtgever wel vrijstaan om, als overleg met opdrachtnemer niet tot nakoming leidt binnen de gestelde termijn, over te gaan tot inschakeling van derden.

		Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd kan niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten.”	
20	Onderhoud op verzoek van Opdrachtgever, ARBIT Art. 82	Inschrijver kan er niet mee instemmen dat Opdrachtgever dit zelfstandig kan bepalen, ook na het aangaan van de overeenkomst en stelt voor om "Indien opdrachtgever dit wenst" te vervangen door "Indien in de Overeenkomst is overeengekomen". Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Akkoord.
21	Fatale termijnen Service Levels, ARBIT Art. 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 staat naar onze mening niet in verhouding tot de daaruit evt. voortvloeiende gevolgen. Inschrijver stelt voor om in onderling overleg vast te stellen welke gevolgen gekoppeld worden aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Daarmee kan dit artikel niet van toepassing worden verklaard. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Wordt niet buiten toepassing verklaard, maar we zijn het met u eens dat fatale termijnen en diens gevolgen vooraf overeengekomen dienen te worden. Indien dit niet gedaan wordt, dan is er geen fatale termijn van toepassing en kan er niet direct zonder ingebrekestelling in verzuim worden gekomen.
22	Service levels, ARBIT Art. 76	Inschrijver stelt voor om dit artikel niet van toepassing te verklaren en de SLA leidend te laten zijn, kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Opdrachtgever is bereid het overeengekomen SLA hierin leidend te laten zijn. Daar waar het SLA niet voorziet blijft de ARBIT-2022 van toepassing.
23	Informatieplicht opdrachtnemer tijdelijke oplossingen, ARBIT Art. 73.3	Gezien de spoedeisendheid die meestal gemoeid is met het aanbrengen van een tijdelijke oplossing stelt Inschrijver voor om Opdrachtgever zo snel mogelijk, doch uiterlijk direct na het aanbrengen van de oplossing te informeren. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Opdrachtgever stemt daarmee in voor zover het kritieke tijdelijke oplossingen betreft (conform SLA prioritering).
24	Correctief onderhoud, ARBIT Art 73.2	Indien inschrijver is overgegaan op nieuwe versies en heeft gecommuniceerd dat niet langer correctief onderhoud wordt uitgevoerd kan niet in het algemeen worden geeist dat voor deze klant alsnog correctief onderhoud wordt gepleegd. Daarom stelt Inschrijver voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Niet akkoord.

25	Voorwaarden te leveren onderhoud, ARBIT Art. 60	Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of al dan niet een onderhoudsovereenkomst aangegaan wordt. Indien Opdrachtgever besluit geen onderhoudsovereenkomst aan te gaan, dient Inschrijver niet alsnog gehouden te zijn onderhoud te leveren. Inschrijver stelt daarom voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Akkoord.
26	Kosten geconstateerde gebreken, ARBIT Art. 59.6	De verplichting van opdrachtnemer om Gebreken 'voor eigen rekening' te herstellen is louter redelijk als de desbetreffende Gebreken redelijkerwijs aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn. Indien het ontstaan en/of de inhoud van Gebreken (al dan niet mede) aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn is de verplichting tot kosteloos herstel onredelijk. Is Opdrachtgever bereid in de 1e volzin de volgende passage aan te passen: "... Herstelt Opdrachtnemer de uitsluitend aan Opdrachtnemer toerekenbare Gebreken voor eigen rekening..."?	Artikel 59 komt te vervallen.
27	Acceptatie test voorwaarden, ARBIT Art. 59.3	Inschrijver is van mening dat een acceptatietest alleen gerechtvaardigd is indien dit is overeengekomen, dit ook om te borgen wat de acceptatiecriteria zijn en welk type test zal worden uitgevoerd, zodat ook helder is op welke grond acceptatie kan worden afgewezen. Is Opdrachtgever daarom bereid om "Indien" te vervangen door "Indien is overeengekomen dat en hoe"	Artikel 59 komt te vervallen.
28	Verstrekken informatie arbeidsvoorwaarden, ARBIT Art. 53.3/53.4	Artikel 53.3 bepaalt dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld toegang dient te verschaffen aan bevoegde instanties tot de arbeidsvoorwaardelijke afspraken en meewerkt aan controles, audits of loonvalidatie. Wij zouden hier graag aan toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.3 en 53.4 door de volgende bepaling: "Opdrachtnemer werkt mee aan het verschaffen van informatie met betrekking tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan bevoegde instanties, indien en voorzover daarvoor een wettelijke basis bestaat." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.

29	Prevaleren licentievoorwaarden derden, ARBIT Art. 42-47	Kunt u ten aanzien van de artikelen 42 tm 47 ARBIT bevestigen dat de licentievoorwaarden (incl maar niet beperkt tot gebruiksrechten, garanties, onderhoud en service levels) van eventueel t.b.v. de aangeboden dienstverlening in te zetten derdenprogrammatuur prevaleren boven de ARBIT-2018?	Akkoord. ARBIT-2018 is niet van toepassing op deze aanbesteding.
30	Exit-kosten, ARBIT Art. 32.2	Opdrachtnemer stelt voor om dit artikel als volgt te herformuleren: "Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden kosteloos verricht indien en voor zover sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door Wederpartij, waaronder begrepen de situatie bedoeld in de laatste volzin van artikel 30.4." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord.
31	Vergoeding wederpartij bij ontbinding, ARBIT Art. 30.4	Indien de onrechtmatigheid niet volledig aan Wederpartij zou zijn toe te rekenen zou het niet redelijk zijn dat Wederpartij in het geheel geen vergoeding ontvangt voor door haar verrichte diensten. Inschrijver stellen daarom voor om aan het einde van artikel 30.4 "geen vergoeding toe" te vervangen door "slechts een vergoeding toe die in verhouding staat tot de mate van toerekenbaarheid". Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord. Mate van toerekenbaarheid is in onze optiek niet iets dat zich in een percentage laat uitdrukken.
32	Onmiddellijke ontbindingsgronden, ARBIT Art. 30.3	Wijziging van de zeggenschap heeft volgens Inschrijver geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in die situatie de overeenkomst te ontbinden. Er ontstaan met ontbinding geen ongedaanmakingsverbintenissen voor geleverde prestaties die al conform afspraak zijn geleverd.
33	Rechtvaardiging ontbinding bij tekortkoming, ARBIT Art. 30.1	Inschrijver is van mening dat van de mogelijkheid tot ontbinding slechts gebruikt zou moeten kunnen worden gemaakt indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen conform de wettelijke regeling. Daarom stelt Inschrijver voor om hetvolgende toe te voegen aan het einde van deze bepaling:	Niet akkoord, zie voor een toelichting het antwoord op vraag 17. Overigens staat uw suggestie al als zodanig in het artikel: <i>"...tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt..."</i> .

		‘[...] mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt’. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	
34	Vrijwaring claims derden jegens opdrachtnemer, ARBIT Art. 26	Het past bij de positie en rol van Inschrijver en bij de aard van de te verrichten werkzaamheden om een vrijwaring van de Opdrachtgever voor claims van derden in verband met de Overeenkomst van Opdrachtgever te verlangen. De Prestaties die Wederpartij zal gaan leveren onder de Overeenkomst, zullen worden verricht ten behoeve van de Opdrachtgever en Inschrijver wenst in dat kader niet in het risico van de Opdrachtgever te treden. Bovendien heeft Inschrijver geen mogelijkheid de aansprakelijkheid jegens eventuele derden te beperken, daar de derde niet op voorhand bij Inschrijver bekend is. Kunt u gelet op de hiervoor genoemde redenen ermee instemmen om in de Overeenkomst de volgende bepaling op te nemen? "Opdrachtgever vrijwaart Wederpartij van claims van derden in verband met de Overeenkomst, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Wederpartij."	Niet akkoord.
35	Vrijwaring onderhevig maken aan aansprakelijkheids beperking, ARBIT Art. 26.2/26.3	Om eventuele onduidelijkheid te voorkomen stellen wij voor om expliciet toe te voegen dat de beperking van aansprakelijkheid zoals hiervoor vermeld ook geldt in geval van garantie en vrijwaring: "De in artikel 26.2 en 26.3 opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden ook in geval van garantie en vrijwaring." Kunt u dat bevestigen? Zoniet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren en/of een redelijk alternatief te vermelden.	Niet akkoord. Garantie staat los van aansprakelijkheid, garantie ziet op de deugdelijkheid van het te leveren product c.q. onderhoud waarvoor opdrachtgever betaalt. Daarnaast gaat dit voor wat betreft aansprakelijkheid en vrijwaring om gevallen waarvoor geldt dat indien de opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld vanwege aansprakelijkheid van de opdrachtnemer, de opdrachtnemer dit risico op zich neemt. Het is vanzelfsprekend dat dergelijke specifieke situaties niet van tevoren bekend zijn.
36	Voorkeur inzet medewerkers, ARBIT Art. 22.2	Op grond van dit artikel heeft Opdrachtgever het recht om eenzijdig, zonder overleg en zonder verdere motivatie, vervanging van medewerkers te eisen. Dit is naar de mening van inschrijver niet redelijk. Bent u bereid om dit artikel aan te vullen met de volgende tekst? "Indien Opdrachtgever vervanging van personeel verlangt, zal hij daarover eerst met Wederpartij in overleg treden teneinde gezamenlijk een passende oplossing te vinden."	Akkoord met het aanvullend tekstvoorstel, met die toevoeging dat het ongeacht de uitkomst van het overleg PNB vrij staat om alsnog om vervanging te vragen.

37	Verstrekken informatie accountant, ARBIT Art. 15.3	Opdrachtnemer is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren, maar is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Ook dient de accountant geen concurrent van Opdrachtnemer te zijn en dient hij zich te houden aan een geheimhoudingsverplichting in lijn met artikel 17. Verder wenst Opdrachtnemer dit onderzoeksrecht te beperken tot maximaal twee keer per jaar. Kan Opdrachtgever met de voorgestelde aanpassingen instemmen?	Akkoord.
38	Duur garantie, ARBIT Art. 12.3	Een garantietermijn van 12 maanden is zeer lang en niet marktconform. Dit heeft een prijsverhogend effect. Inschrijver stelt daarom voor deze termijn bij te stellen naar 3 maanden na acceptatie. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord. We vinden 12 maanden een redelijke termijn.
39	Te algemene garanties, ARBIT Art. 12.3 t/m 12.7	Artikel 12.3 tot 12.7 bevatten te algemene garanties die niet aansluiten bij de gevraagde diensten. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling niet van toepassing te verklaren en slechts waar relevant in een SLA garantiebepalingen overeen te komen gespecificeerd op de daarin gecontracteerde deliverables? Zo niet, kan Opdrachtgever toelichten hoe deze bepalingen worden toegepast zijn bij de gevraagde diensten? Dit geldt ook voor artikel 10.9 van de conceptovereenkomst waarin een te algemene garantie staat. Ook hiervoor verzoekt Inschrijver om eventuele garantie op SLA niveau overeen te komen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? en zo niet, toelichting geven op hoe deze garantie op de onderliggende dienstverlening kan worden toegepast?	Artikel 12.3: PNB is van mening dat 12 maanden een redelijke termijn is. Artikel 12.7: komt te vervallen. Artikel 12.4 t/m 12.6 blijven ongewijzigd van kracht. Artikel 10.9 in de conceptovereenkomst: er bestaat geen artikel 10.9.
40	Ingebruikneming staat gelijk aan acceptatie, ARBIT Art. 11.5	Wij zien graag een toevoeging op dit artikel. Het is namelijk zo dat vanaf het moment dat Opdrachtgever het Product operationeel in gebruik neemt er wijzigingen (kunnen) plaatsvinden in het opgeleverde Product, waarop wij geen invloed hebben en welke ons niet aangerekend kunnen worden. Vanaf dat moment zal het Product dan ook als geaccepteerd worden beschouwd. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: "Bij in productie name en/of ingebruikname van het opgeleverde Product door Opdrachtgever, of bij het uitblijven van enige mededeling (...)"	Niet akkoord.

		Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	
41	Acceptatie termijn, ARBIT Art. 11.4	Inschrijver vindt het redelijk dat de nader door Opdrachtgever te stellen termijn wordt gemaximeerd, om een duidelijk kader te creëren en te voorkomen dat de termijn onredelijk lang wordt. Hierbij speelt mee dat de betaling is gekoppeld aan Acceptatie. Inschrijver stelt voor om aan artikel 11.4 de volgende tekst toe te voegen: “De nader door Opdrachtgever gestelde termijn bedraagt maximaal twee weken, tenzij Partijen na onderling overleg een langere termijn zijn overeengekomen.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Artikel 11.4 blijft gehandhaafd. Voor het operationele beheer van de dienstverlening is geen acceptatietermijn van toepassing.
42	Conflict IE-Rechten, ARBIT Art. 8.3	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in de NVI vragen 50 en 52 t.a.v. artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie?	Akkoord.
43	Eigendomsovergang, ARBIT Art. 7.2	Het is binnen onze branche gebruikelijk overeen te komen dat eigendom pas overgaat na betaling voor de Prestatie. Inschrijver stelt daarom voor artikel 7.2 als volgt te laten luiden: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8, gaat het eigendom van (onderdelen van) de Prestatie over bij volledige betaling daarvan zoals overeengekomen in artikel 15.1." Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
44	Bijzondere bepalingen opdrachten, ARBIT 2022 38-41, 57-60, 61-67	In de ARBIT zijn bepalingen opgenomen die voor de door Wederpartij te leveren diensten niet relevant zijn en buiten toepassing dienen te blijven: 1) Bijzondere bepalingen koop (38-41); 2) Bijzondere bepalingen Detachering (61-67); 3) Bijzondere bepalingen Ontwikkeling Maatwerkprogrammatuur (57-60) Kunt u bevestigen dat de betreffende artikelen niet van toepassing zijn en kunt u dit expliciet in de Overeenkomst opnemen? Indien u dit anders ziet zou u kunnen toelichten waarom?	Opdrachtgever is akkoord met het buiten toepassing verklaren van de bijzondere ARBIT-2022 bepalingen 38 t/m 41 en 57 t/m 60.

45	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 77 ARBIT: Het met behoud van rechten laten uitvoeren van onderhoud door derden heeft vergaande consequenties. Inschrijver heeft immers geen enkele invloed op de wijze waarop het onderhoud wordt verricht en kan daardoor niet meer instaan voor de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast kunnen onder deze derden concurrenten van inschrijver worden begrepen, hetgeen zou betekenen dat deze derden de door inschrijver ontwikkelde/ter beschikking gestelde programmatuur kunnen inzien en kunnen aanpassen. In het geval van door inschrijver ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden kan dit zelfs contractueel verboden zijn. Tot slot dient pas van deze mogelijkheid gebruik te kunnen worden gemaakt als inschrijver schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen en inschrijver ook na verloop van die termijn niet alsnog is nagekomen. Inschrijver stelt voor om in de overeenkomst op te nemen: “Artikel 77 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst door een derde, waaronder uitdrukkelijk niet begrepen concurrenten van Opdrachtnemer, laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in verzuim is in de nakoming van wezenlijke verplichtingen waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever in gevaar komt of indien Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming geeft, behoudens voor zover sprake is van door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden. In dit laatste geval is het zelf uitvoeren van Onderhoud dan wel door derden laten uitvoeren van Onderhoud pas toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de derde partij van wie de standaardprogrammatuur is. Opdrachtnemer draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door een derde verrichte onderhoudswerkzaamheden. Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd kan niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten.”	Niet akkoord. In de praktijk zal opdrachtgever hierover altijd in gesprek blijven met opdrachtnemer maar het moet opdrachtgever wel vrijstaan om als overleg met opdrachtnemer niet tot nakoming leidt binnen de gestelde termijn, over te gaan tot inschakeling van derden.
----	-----------------------	---	---

46	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 76.2 ARBIT: Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake is 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 en in redelijkheid 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?	Wordt niet buiten toepassing verklaard. Maar opdrachtgever is het met u eens dat fatale termijnen en diens gevolgen vooraf overeengekomen dienen te worden. Indien dit niet gedaan wordt, dan is er geen fatale termijn van toepassing en kan er niet direct zonder ingebrekestelling in verzuim worden gekomen.
47	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 30.6 ARBIT: Gezien de opdracht en het belang van het systeem voor Opdrachtgever raden wij aan om aan de opzegging een termijn te verbinden van minimaal 6, eerder 12 maanden. Dit is in het belang van beide partijen zodat men weet waar men aan toe is als Opdrachtgever hiervan gebruik wil maken. Een met opzegging gepaard gaande exit dient zorgvuldig ingevuld te worden en een overgang naar een nieuwe leverancier dient vloeiend te verlopen. Het is aan te raden hier voldoende tijd en zorg aan te besteden.	Zie antwoord op vraag 18.
48	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 30.3 ARBIT: Fusies en overnames vinden geregeld plaats 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 dat het recht te ontbinden in geval van een fusie, overname of reorganisatie niet op onredelijke gronden door u zal worden ingeroepen?	We wijzigen dit artikel niet. In de praktijk is het niet de intentie van opdrachtgever om de overeenkomst te ontbinden en zal opdrachtgever hiertoe niet zonder reden overgaan.
49	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 30 ARBIT: 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. Wij willen u daarom vragen om 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 brengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Wij delen de juridische opvatting van ontbinden niet. Wat ons betreft heeft dit geen betrekking op reeds correct geleverde en onbetwiste diensten.

50	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 26.4 sub c en d ARBIT: De beperking van de aansprakelijkheid komt op grond van artikel 26.4 te vervallen bij een schending van intellectuele eigendomsrechten of aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving mbt bescherming van persoonsgegevens. 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?	Indien art. 26.4 sub d ARBIT van toepassing blijkt, dan geldt de boete van de betreffende instantie en wordt er geheel geen aansprakelijkheid verhaald als bedoeld in het betreffend artikel.
51	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 26.1, 26.2 en 26.3 ARBIT: Zoals bekend is in voorschrift 3.9D lid 1 Gids Proportionaliteit (GP) bepaald dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid mag verlangen die op geen enkele manier is gelimiteerd. Uit Advies 331 van de Commissie van Aanbestedingsexperts volgt dat een uitsluiting van een aansprakelijkheidsbeperking in strijd is met voorschrift 3.9D GP. Door een aansprakelijkheid te beperken per gebeurtenis maar het aantal gebeurtenissen niet, is er in feite sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Daarnaast is een onderscheid tussen persoon-en zaakschade en alle andere schade ook niet proportioneel en daarmee niet acceptabel. Inschrijver wenst dan ook, zoals tevens in de ICT-markt te doen gebruikelijk (1) aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en (2) haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal 1,5 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar. Bent u bereid de hierboven onder (1) en (2) voorgestelde wijzigingen door te voeren? Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel compliant is met de Gids Proportionaliteit en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zou u dit willen bevestigen	1. Niet akkoord met uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade. 2. Niet akkoord met het voorstel, in plaats daarvan kunnen wij instemmen met een beperking van het aantal gebeurtenissen van maximaal drie gebeurtenissen per jaar.

		c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	
52	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 17.5 ARBIT: In artikel 17.5 is een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding opgenomen. Deze boete is buiten proportioneel. Bent u bereid de boete bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot EUR 10.000,- ? Dit doet nog steeds “pijn”. Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal €10.000,-. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Artikel 17.5 wordt geschrapt.
53	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 16 ARBIT: Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op ons vermogen. 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?	Akkoord.
54	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 15.5 ARBIT: Wij zijn van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is ons als Opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht.”. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord.
55	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 14.3 sub b ARBIT: Wij zijn van mening dat het niet redelijk is dat Opdrachtgever, naast een boete, ook nog schadevergoeding zou kunnen vorderen zonder dat het betaalde boetebedrag hiervan afgetrokken wordt (dit gedeelte van de schade wordt dan feitelijk dubbel betaald). Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: “Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding.”. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven waarom u het redelijk acht om zowel een boete als schade te kunnen vorderen in een voorkomend geval.	Niet akkoord. Een boete is wezenlijk anders dan een schadevergoeding. Een boete dient als penalty terwijl een schadevergoeding een compensatie is.

56	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 12.4 en 72.3 ARBIT: 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 wij 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 stellen wij voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: "Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Wederpartij worden aangebracht onverminderd de plicht van Wederpartij 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?	Niet akkoord. Wij zien niet waarom u hier afhankelijk bent van PNB. Het artikel spreekt niet van voorafgaande toestemming.
57	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 12, 12.3 en 12.7 ARBIT: Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Inschrijver stelt voor om ten aanzien van garanties in de Overeenkomst op te nemen: "Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht." Daarnaast zullen Gebreken worden hersteld conform de tussen partijen te sluiten 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 periode van 12 maanden te verkorten naar een maand en voor het overige aan te haken op de SLA, gaat u hiermee akkoord?	Artikel 12.3: Opdrachtgever is van mening dat 12 maanden een redelijke termijn is. Artikel 12.7 komt te vervallen.

58	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 11.2 ARBIT: Gaat u ermee akkoord om dit artikel te vervangen door: "Acceptatie zal geschieden aan de hand van de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor aanvang van de Opdracht overeengekomen acceptatieprocedure en acceptatiecriteria, om objectief vast te stellen of de Prestatie aan de in het Bestek gestelde eisen voldoet. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer binnen 30 dagen na het afsluiten van de acceptatietest schriftelijk mee of de Prestatie is aanvaard. Indien Opdrachtgever de Prestatie niet accepteert zal Opdrachtgever schriftelijk aangeven op welke punten de Prestatie niet aan de acceptatiecriteria voldoet. Opdrachtnemer zal de Prestatie binnen redelijke termijn herstellen, waarna Opdrachtgever de acceptatietest zal herhalen en binnen 14 dagen na het afsluiten daarvan schriftelijk zal meedelen of de Prestatie wordt aanvaard. De Prestatie wordt geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever deze operationeel in gebruik neemt voordat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd. 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 Opdrachtnemer dergelijke kleine gebreken te herstellen."	Akkoord met tekstvoorstel, met uitzondering van dit navolgende tekstdeel: <i>"De Prestatie wordt geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever deze operationeel in gebruik neemt voordat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd. 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 Opdrachtnemer dergelijke kleine gebreken te herstellen".</i>
59	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 8.7 ARBIT: "In rechte betrekken" betekent niet noodzakelijkerwijs dat de vordering van de derde ook succesvol is of zal zijn, terwijl het niet redelijk is dat een niet-valide vordering recht op ontbinding zou 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 (krachtens een onherroepelijk vonnis) dat inderdaad sprake is van een schending van intellectuele eigendomsrechten?	Niet akkoord. Gerechtelijke procedures kunnen jaren duren, het kan redelijkerwijs niet van opdrachtgever worden verwacht dat hierop wordt gewacht.

60	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 8 ARBIT: Kunt u instemmen met het toevoegen van de volgende artikel: “Indien een vordering tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten tegen Opdrachtgever wordt ingesteld, of redelijkerwijs kan worden ingesteld, zal Wederpartij direct en op eigen kosten: (a) voor Opdrachtgever het recht verkrijgen om de relevante (onderdelen van de) Programmatuur te blijven gebruiken en bezitten; of (b) het inbreuk makende deel van de Programmatuur wijzigen of vervangen (zonder afbreuk te doen aan de functionaliteit van de Programmatuur zoals uiteengezet in de Overeenkomst) om de inbreuk of vermeende inbreuk te voorkomen, met dien verstande dat indien, nadat Wederpartij redelijke inspanningen heeft geleverd, geen van bovenstaande acties tegen redelijke voorwaarden kan worden uitgevoerd, Wederpartij door middel van een schriftelijke kennisgeving ervoor kan kiezen om de Overeenkomst(en) en alle ingevolgde de Overeenkomst(en) verleende licenties onmiddellijk te beëindigen en de door Opdrachtgever betaalde vergoedingen met betrekking tot de Programmatuur te restitueren. De in deze clausule vervatte rechtsmiddelen vormen het enige en exclusieve rechtsmiddel van Opdrachtgever met betrekking tot elke aanklacht, eis of vordering van een derde die beweert dat het gebruik of het bezit van de Programmatuur in overeenstemming met de Overeenkomst inbreuk maakt op de intellectuele-eigendomsrechten van deze derde.”	Niet akkoord.
61	Bijlage 3a ARBIT 2022	Artikel 1.9 ARBIT: 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 de definitie in artikel 1.9 toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Artikel 1.9 is de ARBIT-2022 definitie voor een Gebrek.

62	“Document: Selectieleidraad PNB Moderne Werkplek Dienstverlening Paragraaf 4.6: Geschiktheidseisen	Provincie Noord-Brabant stelt als selectiecriteria dat aanbieder de Microsoft Solution Partner for Modern Work specialisatie behaald heeft. Als een van de grootste Microsoft partners in Nederland zijn wij op dit moment in de afrondende fase van het behalen deze Solution Partner designation. Naar verwachting zullen wij deze begin juni voor de start van de RFP fase behaald hebben. Gaat Provincie Noord-Brabant er mee akkoord om dit selectie criterium te herformuleren naar: Microsoft Solution Partner for Modern Work Aantonen door: Aanwezigheid in het volgende overzicht: https://appsource.microsoft.com/enus/marketplace/partner-dir of aanleveren bewijslast over voortgang in het traject. Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.”	Gegadigde dient op het moment van voorlopige selectie aan te tonen dat hij de Microsoft Solution Partner for Modern Work specialisatie heeft.
63	Conceptovereenkomst	U heeft een Conceptovereenkomst toegevoegd, waarin ook een aantal optionele artikelen zijn opgenomen. Ontvangen de geselecteerde partijen in de Gunningsfase een versie waarin PNB de keuzes heeft gemaakt en hebben de geselecteerde partijen in de Gunningsfase de gelegenheid om in de Nvl hier nog vragen over te stellen?	De conceptovereenkomst zal als onderdeel van de gunningsfase niet anders zijn dan die als bijlage in de selectiefase is gedeeld. Voordat tot contractondertekening wordt overgegaan tot afstemming t.a.v. de optionele componenten.
64	Conceptovereenkomst	U heeft een Conceptovereenkomst toegevoegd, waarin ook een aantal optionele artikelen zijn opgenomen. Hoe wenst u om te gaan met deze overeenkomst in deze selectiefase?	Bij gunning zullen partijen bepalen of er optionele artikelen van toepassing moeten zijn in de Conceptovereenkomst.
65	Conceptovereenkomst art. 11	'Inschrijver verzoekt in de rangorde van documenten de selectieleidraad resp. gunningsleidraad en bijbehorende nota's van inlichtingen tijdens selectiefase en gunningsfase separaat te benoemen en hierbij de documenten uit de gunningsfase hoger in de rangorde te plaatsen dan die uit de selectiefase. Dit om potentiële misverstanden in de toekomst te voorkomen op basis van (bijv.) hernieuwde inzichten over de looptijd van de aanbesteding. Suggestie: 2. Nota's van Inlichtingen ten aanzien van de Gunningsfase 3. de Gunningsleidraad inclusief bijlagen 4. Nota's van Inlichtingen ten aanzien van de Selectiefase 5. de Selectieleidraad inclusief bijlagen	Akkoord.

66	Conceptovereenkomst 6.2	'Inschrijver stelt voor de te accepteren producten en/of diensten nader te specificeren in het transitieplan (conform tijdens inschrijving en definitief te maken na gunning) en in de overeenkomst een uiterste acceptatiedatum te vermelden voor de gehele transitie in plaats van onderdelen van de te accepteren producten en/of diensten.	Pas na gunning is voor PNB duidelijk hoe het transitieplan behorende bij de gegunde aanbidding eruit ziet. Het is dus in deze fase niet mogelijk om te bepalen of één of meerdere acceptaties gewenst/noodzakelijk zijn. Niet akkoord.
67	Conceptovereenkomst art.5	'Inschrijver stelt voor de op te leveren producten en/of diensten nader te specificeren in het transitieplan (conform tijdens inschrijving en definitief te maken na gunning) en in de overeenkomst een uiterste opleverdatum te vermelden voor de gehele transitie in plaats van onderdelen van de op te leveren producten en/of diensten..	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 66.
68	Verwerkersovereenkomst 3.2	""Opdrachtnemer is Verwerker in de zin van artikel 4 AVG". De verwerkersovereenkomst vermeld formeel gezien niet wie de Opdrachtnemer is. Dit is een hiaat in het document. Wie de Verwerker is, wordt weliswaar benoemd in artikelen A.II en 1.h, maar artikel 3.2 is als zodanig nietszeggend. Kan opdrachtgever dit hiaat corrigeren?	Uw constatering is juist. 3.2 dient op [opdrachtnemer] de naam van de contractspartij te vermelden. Dit wordt aangepast in de uiteindelijke af te sluiten overeenkomst.
69	Selectieleidraad, par 4.9.1 / 22	Voor de referentie voor Transitie geeft u aan dat deze maximaal 36 maanden en minimaal 2 maanden volledig dienen te zijn afgerond. Aanbieder ziet geen duidelijke reden waarom deze 'minimaal 2 maanden' moet zijn afgerond en verzoekt deze eis dan ook te laten vervallen.	PNB staat op het standpunt dat een transitie-opdracht die nog niet is afgerond niet als referentie kan worden aangemerkt. Het is dan immers nog niet mogelijk te beoordelen wat het resultaat is van de transitie en dus ook niet of die tot tevredenheid is uitgevoerd. Wel is PNB bereid de "minimaal 2 maanden" te verkorten naar "minimaal 2 weken".
70	Selectieleidraad, par 4.9 / pg24	Voor kerncompententie D geldt dat hiervoor één van de referentie moet gebruiken die als eerder zijn opgevoerd. Is aanbieder vrij in zijn keuze welke referentie hij hiervoor gebruikt?	Ja, Aanbieder is vrij in die keuze.