

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Document 'Uitnodiging tot Inschrijving', pagina 25, eis P.E. 8	Wat is de ontbrekende tekst aan het einde van de tweede zin van deze eis: "De privacy officers van de Aanbestedende Dienst en Inschrijver stemmen na gunning van de aanbesteding nader af of er sprake is van"?	Hier is een stuk tekst weggefallen en dit moet zijn: <i>De privacy officers van de Aanbestedende Dienst en Inschrijver stemmen na gunning van de aanbesteding nader af of er sprake is van gegevensverwerking waarvoor de toepassing van de verwerkersovereenkomst noodzakelijk is.</i>
2.	Document 'Uitnodiging tot Inschrijving', pagina 34, kwaliteitswens 3	Wat is de bedoelde tijdseenheid in de zin: "1. De interactieve sessie duur maximaal één (1)."?	Hier is een stuk tekst weggefallen en dit moet zijn: <i>De interactieve sessie duur maximaal één (1) uur.</i>
3.	Document 'Uitnodiging tot Inschrijving', pagina 20, UEA	Op het Dashboard mist de link naar de UEA? Is het invullen van een volledige aangevinkte, Boven de Europese aanbestedingsdrempel, UEA via https://www.tenderned.nl/uea/wizard ook akkoord?	Deze is aangemaakt in TenderNed middels de UEA module en voor Inschrijver beschikbaar gemaakt.
4.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 5.3	Gegadigde acht het redelijk dat een aantal voorwaarden wordt verbonden aan een audit - onder andere voor wat betreft scope en frequentie - om de impact op de organisatie te beperken. Gegadigde stelt daarom voor artikel 5.3 te vervangen door de volgende bepaling. "Opdrachtgever kan maximaal 1 keer per contractjaar een audit (laten) uitvoeren met betrekking tot de nakoming door Wederpartij van de Overeenkomst, als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent medewerking aan een audit met dien verstande dat: (i) opdrachtgever Wederpartij minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit schriftelijk informeert over de planning en reikwijdte van de audit; (ii) de reikwijdte van de audit en de medewerking die Wederpartij moet verlenen beperkt is tot wat redelijkerwijs nodig is om te	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met de volgende aanpassing: Opdrachtgever kan maximaal twee (2) keer per contractjaar een audit (laten) uitvoeren met betrekking tot de nakoming door Wederpartij van de Overeenkomst, als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent medewerking aan een audit met dien verstande dat: (i) opdrachtgever Wederpartij minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit schriftelijk informeert over de planning en reikwijdte van de audit; (ii) de reikwijdte van de audit en de medewerking die Wederpartij moet verlenen beperkt is tot wat redelijkerwijs nodig is om te bepalen of Wederpartij aan zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst voldoet; (iii) geen toegang wordt verschaft tot interne prijsmodellen, informatie van andere klanten, niet-publieke rapporten en interne auditrapporten van Wederpartij;

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		bepalen of Wederpartij aan zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst voldoet; (iii) geen toegang wordt verschaft tot interne prijsmodellen, informatie van andere klanten, niet-publieke rapporten en interne auditrapporten van Wederpartij; (iv) de bedrijfsvoering van Wederpartij en de dienstverlening aan andere klanten zo min mogelijk wordt verstoord; (v) de auditor geen concurrent van Wederpartij is; en (vi) de auditor voorafgaand aan de audit een door Wederpartij goedgekeurde geheimhoudingsverklaring tekent.	(iv) de bedrijfsvoering van Wederpartij en de dienstverlening aan andere klanten zo min mogelijk wordt verstoord; (v) de auditor geen concurrent van Wederpartij is; en (vi) de auditor voorafgaand aan de audit een door Wederpartij goedgekeurde geheimhoudingsverklaring tekent. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
5.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 5.5	Het is redelijk dat Wederpartij alleen (op eigen kosten) maatregelen hoeft te treffen indien die zien op het herstel van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij. Gegadigde stelt daarom voor de laatste zin van dit artikel te vervangen door: “Wederpartij is gehouden aan de maatregelen die zien op het herstel van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij in redelijkheid uitvoering te geven. Voor andere maatregelen die Opdrachtgever wenst, kan Wederpartij aan Opdrachtgever kosten in rekening brengen conform de in de Overeenkomst vastgelegde tarieven.”	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
6.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 12	Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Wederpartij zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Dit is niet in alle gevallen redelijk. Gegadigde stelt daarom voor aan dit artikel 12 toe te voegen:	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		“Door Wederpartij gegeven garanties ontnemen Wederpartij niet het recht zich te beroepen op overmacht als bedoeld in artikel 27 van de Voorwaarden.”	
7.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 14.3	Gezien het punitieve karakter van een boete achten wij het aanvaardbaar dat deze ook verschuldigd is in gevallen waarin Opdrachtgever geen schade lijdt. Echter, in gevallen waarin Opdrachtgever wel schade lijdt en deze door Wederpartij wordt vergoed, is het redelijk en gebruikelijk dat de boete alleen verschuldigd is in zoverre deze de betaalde schadevergoeding overschrijdt omdat de Wederpartij in het andere geval tweemaal wordt 'gestraft' voor hetzelfde feit. Gegadigde stelt daarom voor aan dit artikel toe te voegen: "Door Wederpartij betaalde boetes zijn niet verschuldigd in zoverre Wederpartij ter zake van het boete veroorzakende feit een schadevergoeding ontvangt."	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
8.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 17.1	Het is gebruikelijk dat dat geheimhoudingsverplichtingen niet in alle gevallen gelden. Gegadigde stelt daarom voor dit artikel te vervangen door: "Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover deze vertrouwelijke informatie: (i) door de ontvangende Partij moet worden bekendgemaakt om te voldoen aan een wettelijk voorschrift, een instructie van een toezichthouder of een uitspraak van de rechter. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijk gesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 bevoegd is om het	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		geschil te beslechten indien Partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen; (ii) op het moment van bekendmaking publiekelijk toegankelijk is of later wordt zonder handeling of tekortkoming van de ontvangende Partij; (iii) reeds in het rechtmatige bezit van de ontvangende Partij was en tot zijn vrije beschikking stond vóór de bekendmaking door de verstreckende Partij; (iv) door de ontvangende Partij te goeder trouw van een derde is verkregen zonder enige beperking ten aanzien van de vertrouwelijkheid; of (v) door de ontvangende Partij onafhankelijk is ontwikkeld zonder toegang tot of gebruik van de vertrouwelijke informatie als bedoeld in dit artikel."	
9.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 17.4	Gezien de wettelijke bewaarplichten die op een Opdrachtnemer kunnen rusten verzoeken wij om de volgende toevoeging aan het eind van artikel 17.4: ".. behoudens indien en voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bewaring verplicht."	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
10.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 17.5	Wij onderkennen het belang van geheimhouding en begrijpen de ratio achter het verbinden van een boete aan schending van de geheimhoudingsplicht. Een boete van € 50.000,- kan echter disproportioneel zijn, zeker in gevallen waarin de schending abusievelijk plaatsvindt en/of weinig impact heeft. Wij verzoeken om die reden om de volgende aanpassing:	Aanbestedende dienst stelt in het kader van proportionaliteit voor de boete te matigen naar € 5.000,00 met dien verstande dat tevens rekening wordt gehouden met de ernst van de overtreding, het al dan niet aanwezig zijn van opzet en met de financiële en niet-financiële gevolgen van de overtreding Let op:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		"Indien een Partij de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is de andere Partij gerechtigd tot het opleggen van een onmiddellijk opeisbare boete van maximaal € 50.000,- per overtreding. De Partij die de boete oplegt zal bij de bepaling van de hoogte van de boete rekening houden met de ernst van de overtreding, het al dan niet aanwezig zijn van opzet en met de financiële en niet-financiële gevolgen van de overtreding."	Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
11.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 26.3	Gegadigde heeft een aantal opmerkingen m.b.t. dit artikel: 1. Het is gebruikelijk om in dit soort overeenkomsten de aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. 2. De aansprakelijkheid is niet beperkt per jaar, maar enkel per gebeurtenis. Dit maakt dat de aansprakelijkheid in theorie onbeperkt is ingeval van meerdere gebeurtenissen. Een onbeperkte aansprakelijkheid wordt als disproportioneel beschouwd. 3. De beperking van de aansprakelijkheid ziet alleen op claims op grond van wanprestatie, terwijl het redelijk is de aansprakelijkheid ook te beperken voor claims op grond van bijvoorbeeld onrechtmatige daad. Daarbij nog opgemerkt dat volgens de toelichting op de ARBIT de aansprakelijkheidsbeperking kan worden aangepast gelet op de aard van de dienstverlening, daaraan verbonden risico's en/of omvang van de vergoeding. Gelet op bovenstaande, stelt Gegadigde voor dit artikel te vervangen door:	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stelt de volgende aanpassing voor: <i>De aansprakelijkheid voor schade is beperkt tot directe schade en bedraagt maximaal tweemaal de Vergoeding per gebeurtenis. De aansprakelijkheid per jaar bedraagt nooit meer dan viermaal de Vergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.</i> Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		"De totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, voortvloeiend uit of verband houdend met niet volledige of niet correcte nakoming van de Overeenkomst, is per contractjaar beperkt tot de betaalde en te betalen vergoedingen in dat contractjaar, exclusief BTW. Wederpartij is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder, maar niet beperkt tot, (i) verlies van omzet, winst of verwachte besparingen, (ii) reputatieschade en (iii) verlies van goodwill."	
12.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 26.5	Gegadigde begrijpt de ratio achter deze vrijwaring, maar wenst deze te beperken tot boetes van de belastingdienst en/of sociale verzekeringsinstantie en/of claims van Personeel van Wederpartij. Daarmee is het risico van de aanbestedende dienst voldoende afgedekt en doet de vrijwaring recht aan het belang van beide partijen. Gegadigde stelt daarom voor de laatste zin van dit artikel te vervangen door: "Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen boetes van de belastingdienst en/of sociale verzekeringsinstanties en/of claims van Personeel van Wederpartij die daarmee verband houden."	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stelt voor dit te beperken tot belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
13.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 29.3	Gegadigde kan als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming, gezien de koersgevoeligheid van de informatie, geen mededelingen doen over claims onder verzekeringspolissen. Ook de inhoud van de polis en de hoogte van de premiebetaling zijn vertrouwelijk. Wel kan op verzoek een verzekeringscertificaat worden gedeeld. Gegadigde stelt daarom voor dit artikel te vervangen door:	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		"Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld een verzekeringscertificaat aan Opdrachtgever."	
14.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 30	Als gevolg van ontbinding ontstaan ongedaanmakingsverbintenissen. Gegadigde acht dit, gelet op de aard van de dienstverlening, onwenselijk. Gegadigde stelt daarom voor aan artikel 30 toe te voegen: "De artikelen 6:271 en 6:272 van het BW zijn niet van toepassing. Bedragen die Wederpartij vóór de beëindiging heeft gefactureerd of gerechtigd was te factureren, blijven verschuldigd en worden op het moment van beëindiging direct opeisbaar."	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
15.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 30.6	Gelet op de aard van de dienstverlening en de wederzijdse investeringen (in tijd, geld en middelen), is het niet passend dat de aanbestedende dienst de overeenkomst 'for convience' op kan zeggen, eventueel zelfs met onmiddellijke ingang. Gegadigde verzoekt daarom dit artikel te laten vervallen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
16.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 32.4	Vanwege interne risk- en compliance redenen wenst Gegadigde gedurende en na afloop van de overeenkomst een intern dossier te kunnen aanhouden met daarin kopieën (inclusief back-ups) van relevante documenten, uiteraard onder de op grond van de overeenkomst geldende geheimhoudingsverplichtingen. Gegadigde stelt daarom voor de laatste zin van dit artikel te vervangen door: "Dit artikel laat onverlet dat Wederpartij op grond van de wet, een rechterlijk bevel, instructie van een toezichthouder en/of intern beleid gerechtigd is om met betrekking tot de Prestatie een dossier aan te houden met daarin mogelijk de gegevens zoals in dit artikel bedoeld. Opdrachtnemer zal deze gegevens bewaren	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		conform de eisen die daaraan in de Overeenkomst zijn gesteld met betrekking tot onder andere geheimhouding en beveiliging."	
17.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 34	Gegadigde acht het voor beide partijen onwenselijk dat de geheimhoudingsverplichtingen in theorie eeuwig doorlopen na het einde van de overeenkomst. Gegadigde stelt daarom voor dit artikel te vervangen door: "Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geschillen en toepasselijk recht. Voor de geheimhoudingsverplichtingen geldt dat deze blijven gelden voor een periode van 5 jaar na het einde van de Overeenkomst."	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
18.	Annex V Inkoopvoorwaardes, art 77	Het met behoud van rechten laten uitvoeren van onderhoud door derden heeft vergaande consequenties. Opdrachtnemer 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 "derden" concurrenten van Gegadigde worden begrepen, wat zou betekenen dat deze derden de door Gegadigde beheerde programmatuur kunnen inzien en aanpassen. Tot slot dient redelijkerwijs pas van deze mogelijkheid gebruik te kunnen worden gemaakt nadat de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld en de mogelijkheid heeft gehad alsnog zijn verplichtingen na te komen. Gegadigde stelt daarom voor dit artikel te vervangen door:	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		"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 of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming krijgt. Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd zal niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de door deze derde verrichte werkzaamheden en wordt vrijgesteld van andere verplichtingen, waaronder mede begrepen gegeven garanties en vrijwaringen, voor zover deze redelijkerwijs niet nagekomen kunnen worden als gevolg van het door Opdrachtgever laten uitvoeren van Onderhoud door een derde."	
19.	Uitnodiging tot inschrijving, 1.2, p6	Inschrijver vindt de verhouding tussen initiële contractperiode en verlenging onevenredig. Is 3RO bereid het aantal verlengingen te verlagen. Zo nee, is 3RO bereid om verlengingsmogelijkheden na het 8ste contractjaar wederzijds te maken?	Nee, dit is gedaan omdat er een mogelijkheid is dat het complete IT landschap gedurende de contractperiode onderhevig is aan verandering. Door deze constructie zijn wij als opdrachtgever wendbaar en flexibel.
20.	Uitnodiging tot inschrijving, eis 15, p 26	Gegadigde stelt voor om 'Op basis van dit verzoek brengt Inschrijver binnen uiterlijk (5) Werkdagen een offerte uit' te wijzigen in 'Op basis van dit verzoek tracht Inschrijver binnen uiterlijk (5) Werkdagen een offerte uit te brengen, indien dit niet haalbaar is zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever voor het betreffende verzoek een aangepaste deadline overeenkomen'	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
21.	Annex III – Prijzenblad	Opdrachtgever heeft in het prijzenblad geen posten opgenomen voor transitie activiteiten tbv het overnemen van onderhoud werkzaamheden. Is de aanname dat werkzaamheden ter	Aanbestedende dienst heeft de aanname gedaan dat deze kosten verdisconteerd worden in Annex III Prijzenblad.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		ondersteuning van transitie activiteiten onderdeel maken uit het geschatte budget van 49.800 voor applicatie onderhoud?	Aanbestedende dienst heeft naar aanleiding van deze vraag in Annex III Prijzenblad een separate post opgenomen voor deze eenmalige kosten. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herzien Annex III Prijzenblad.
22.	Annex IX DAP en SLA portalen\Bijlage Service Level Agreement v1.0 2025 - 3.4 Normenoverzicht Beheer en Onderhoud	Hoe wordt de kwaliteit van een oplevering t.b.v. acceptatietest op het moment gewaarborgd?	Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet en verzoekt Inschrijver dit -indien gewenst- te verduidelijken in de tweede nota van inlichtingen. Zie in het kader van deze vraag tevens het antwoord op vraag 74 in deze nota van inlichtingen.
23.	Uitnodiging tot inschrijving, eis 16, p 26	Stelt 3RO, indien van toepassing, developer licenties (b.v. Spire.doc) ter beschikking, of wordt gegadigde geacht deze zelf aan te schaffen?	Inschrijver wordt geacht deze reeds te hebben of zelfstandig aan te schaffen.
24.	Uitnodiging tot inschrijving, eis 16, p 26	Mag opdrachtgever de eis interpreteren dat alle kennis binnen het in te zetten team aanwezig is, maar niet dat iedere in te zetten medewerker individueel over alle specifiek benoemde kennis beschikt?	Ja, dat is correct.
25.	Uitnodiging tot inschrijving, eis 22, p 27	Kan gegadigde ervan uitgaan dat 3RO geanonimiseerde data aanlevert voor de bij leverancier te hosten ontwikkel- en testomgeving?	Portalen bevatten geen IRIS data anders dan gebruikerscode/ww. Voor koppeling naar IRIS wordt op ontwikkeling gebruik gemaakt van eigen stubs. Inschrijver kan een testaccount op testomgeving krijgen. De beperkte set van enkele cliënten die daar wel vanuit IRIS worden opgehaald zijn de zijde van IRIS geanonimiseerd.
26.	Uitnodiging tot inschrijving, eis 22, p 27 En Annex X technische infrastructuur	Hoe verhouden de geëiste testomgeving bij inschrijver (Uitnodiging tot inschrijving) en de genoemde testomgeving gehost door Solvinity (Annex X) zich tot elkaar?	Zie het antwoord op vraag 25 in deze nota van inlichtingen. Inschrijver richt en beheert eigen ontwikkelomgeving met eigen testdata. Inschrijver kan via door een door

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	portalen - 1.1 Basisvoorziening webportalen		Aanbestedende dienst te leveren windows account remote inloggen op testomgeving.
27.	Annex III Prijzenblad: Tab Prijswens	De tabel bevatten geen specificatie voor junior ontwikkelaars, servicedesk medewerkers, testers, service coördinator, directeur en eventueel andere in zetten functies. Gaat Opdrachtgever er vanuit dat inschrijver dit schaart onder de functie met vergelijkbaar tarief?	Aanbestedende dienst heeft geen idee op welke tabel Inschrijver doelt, maar gaat ervan uit dat Inschrijver doelt op de projectmatige inzet op afroep. Aanbestedende dienst heeft zich voor de projectmatige inzet op afroep gebaseerd op de huidige inzet van functionarissen en gaat ervan uit dat Inschrijver dezelfde functionarissen aanbiedt. Het voor technisch applicatiebeheer en applicatie onderhoud wenst de Aanbestedende dienst respectievelijk een vast bedrag per maand voor het technisch applicatiebeheer en een all-in uurtarief voor het applicatie onderhoud gebaseerd op een ureninzet van 400 uur.
28.	Annex III Prijzenblad: Tab Prijswens	De verdeling van het aantal uur bij projectmatige inzet tussen de verschillende functies lijkt ons niet reëel. Zo is het aantal uur projectmanager ons inziens aan de lage kant ten opzicht van het aantal ontwikkeluren en het aantal applicatiespecialist uren lijkt ons relatief hoog. Is Opdrachtgever akkoord met een verdeling van (30/65/200/100)	Zie het antwoord op vraag 61 in deze nota van inlichtingen.
29.	Annex III Prijzenblad: Tab Prijswens	Het prijzenblad geeft geen specificatie van uren die gemaakt dienen te worden voor intake en overdracht van de applicaties en het inwerken van het team. Kunnen wij er vanuit gaan dat dit uitgevoerd kan worden tegen het applicatie onderhoud tarief?	Zie het antwoord op vraag 21 in deze nota van inlichtingen.
30.	Annex III Prijzenblad: Tab Prijswens	Het prijzenblad geeft voor projectmatige inzet de optie om tarieven te differentiëren per functie, maar bij applicatieonderhoud niet. Is Opdrachtgever akkoord om ook het applicatieonderhoud uit te splitsen naar functies?	Zie het antwoord op vraag 27 van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
31.	Annex IV Conceptovereenkomst: Artikel 1	Voor werkdagen is het window van 08.00 tot 17.00 opgenomen. Het is gebruikelijker om hier 09.00 tot 17.00 voor te hanteren. Is Opdrachtgever hiermee akkoord of anders tenminste om deze gelijk te trekken aan het primaire service window uit de SLA?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Dit wordt dan Werkdagen van 8:30 uur tot en met 17:00 uur.
32.	Annex IX SLA: 3.1	De reactietijd is gedefinieerd als de wachttijd voor de afnemer. Kunnen we dit interpreteren als de tijd tussen registratie en analyse (eerste terugkoppeling aan klant) zoals is aangegeven in het schema van de afhandeling van verstoringen in de DAP?	Ja, dat is correct.
33.	Annex IX SLA: 3.1	Van oplostijden wordt in de SLA geen definitie gegeven. Kunnen we er vanuit gaan dat dit de tijd is tussen de eerste analyse en de het moment dat de ticket succesvol getest is en wacht op acceptatie (minus eventuele wachttijd op toelichting van Opdrachtgever)?	Ja, dat is correct.
34.	Annex IX SLA: 3.2	Er wordt gesproken over verschillende service tijden. Kunnen we er vanuit gaan dat ook tijdens het secundair en tertiair window de servicedesk van Opdrachtgever, Solvinity en de gekoppelde systemen bereikbaar zijn?	Ja, dat is correct.
35.	Annex IX SLA: 3.2	In de SLA wordt gesproken over meldingen terwijl de DAP spreekt over verstoringen. Kunnen we er vanuit gaan dat de reactietijden en oplostijden betrekking hebben op verstoringen?	Ja, dat is correct.
36.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 8.6	Het nemen van maatregelen op onze kosten is slechts redelijk voor zover deze maatregelen noodzakelijk zijn om stagnatie in de bedrijfsvoering te voorkomen. Het nemen van maatregelen die 'kunnen bijdragen aan het voorkomen van stagnatie' is wel erg omvangrijk. Kunt u bevestigen dat wij alleen aan dit artikellid worden gehouden voor zover dat redelijkerwijs van ons verlangd kan worden?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
37.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 8.7	Gezien de grote impact van een ontbinding van de overeenkomst is dit naar onze mening alleen redelijk wanneer in rechte wordt vastgesteld dat wij inderdaad inbreuk hebben gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden. Daarnaast lijkt ontbinding ons slechts gerechtvaardigd indien het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door een gebruiksrecht van die derden te verkrijgen, of een alternatief Product voor Opdrachtgever te verzorgen. Wij stellen de volgende aanpassing voor: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien in rechte wordt vastgesteld dat het door Wederpartij geleverde Product inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, en indien het voor Wederpartij in redelijkheid niet mogelijk is om de inbreuk op te heffen door zorg te dragen voor een gebruiksrecht of een vervangend gelijkwaardig Product of dusdanige aanpassingen in het geleverde Product dat de inbreuk ongedaan wordt gemaakt, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden (...)." Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
38.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 11.2 -11.5	Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Wij zijn van mening dat die nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en stelt hiervoor een periode vast van maximaal vier (4) weken. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
39.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 11.2 en 59.3	Dit artikel is zo geformuleerd dat wij voor betaling afhankelijk zijn van de acceptatie, zonder dat duidelijk is aan welke criteria voldaan moet zijn voor acceptatie. Dit creëert veel onzekerheid en	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		onduidelijkheid. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: "Opdrachtgever is enkel gerechtigd Acceptatie te onthouden indien het opgeleverde niet voldoet aan de vooraf overeengekomen specificaties of acceptatiecriteria." Kunt u hiermee instemmen?	Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
40.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 12.3	Een garantietermijn van 12 maanden is zeer lang en niet marktconform. Dit heeft een prijsverhogend effect. Wij stellen daarom voor deze termijn bij te stellen naar 3 maanden na acceptatie. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
41.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 15.5	Het wettelijk opschortings- en ontbindingsrecht bestaan niet voor niets. Het geeft ons ook een instrument in handen op het moment dat Opdrachtgever onverhoopt haar verplichtingen niet nakomt. Anders is er voor ons geen enkel middel om Opdrachtgever tot nakoming aan te sporen, dat is niet redelijk. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: ", voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht." Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
42.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 26.3	Het is in onze branche zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van aansprakelijkheid overeenkomen, waarbij de aansprakelijkheid wordt beperkt tot een bedrag van maximaal eenmaal de door Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen in het afgelopen jaar. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
43.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 26.4 sub c en 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. Een onbeperkte aansprakelijkheid is immers niet verzekeraar. Bent u	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		daarom bereid artikel 26.4 sub c en sub d buiten toepassing te verklaren?	
44.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 30	Beëindiging van de overeenkomst zou naar onze mening slechts mogelijk kunnen zijn wanneer de ernst van de tekortkoming dit rechtvaardigt. Daarnaast heeft de term 'ontbinden' juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en het betaalde moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit een slecht uitvoerbaar en voor beide Partijen onwenselijk en onredelijk gevolg. Wij verzoeken u daarom om in een apart artikellid aan de ARBIT 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 instemmen?	Zie het antwoord op vraag 14 in deze nota van inlichtingen.
45.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 50	Voorziet u dat er sprake zal zijn van Specifiek Personeel? En zo ja, kunt u ten aanzien van dit Specifiek Personeel er dan mee instemmen dat ook ten aanzien van hen vervanging mogelijk is?	Aanbestedende dienst laat dit artikel vervallen. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
46.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 59.3	Het is voor beide partijen van belang dat duidelijk is aan welke criteria voldaan moet zijn voor acceptatie. Opdrachtnemer stelt de volgende toevoeging voor: "Opdrachtgever zal overgaan tot Acceptatie indien het opgeleverde voldoet aan de vooraf overeengekomen specificaties of acceptatiecriteria." Kunt u daarmee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 39 in deze nota van inlichtingen.
47.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 59.6	Het verhelpen van gebreken door derden op van Opdrachtnemer kosten heeft vergaande consequenties. Op de (wijze van) herstel door de derde hebben wij immers geen invloed, en wij kunnen daardoor ook niet meer instaan voor de kwaliteit van de programmatuur. Daarnaast hebben wij geen invloed op de	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		daarvoor in rekening gebrachte kosten, hetgeen een niet in te calculeren risico met zich brengt. Wij stellen daarom de volgende aanpassing voor: "Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen, voor zover dit redelijke, daadwerkelijk gemaakte marktconforme kosten betreffen." Kunt u hiermee instemmen?	zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
48.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
49.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 59.7	Beëindiging van de overeenkomst na de tweede acceptatietest zou onredelijk zijn indien de acceptatie wordt onthouden als gevolg van gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste oplevering had moeten constateren. Ten aanzien van deze gebreken hebben wij immers nog geen herstelmogelijkheid gehad. Wij stellen 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 instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
50.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 73.3	Gezien de spoedeisendheid die meestal gemoeid is met het aanbrengen van een tijdelijke oplossing stellen wij voor om Opdrachtgever zo snel mogelijk, doch uiterlijk direct na het	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		aanbrengen van de oplossing te informeren. Kunt u daarmee instemmen?	
51.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 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. Wij stellen 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?	Aanbestedende dienst stelt voor dit artikel 76.2 te laten vervallen, omdat dit wordt geregeld in Annex IX DAP en SLA portalen. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
52.	Annex V Inkoopvoorwaarden: 77	Het verhelpen van gebreken door derden met behoud van rechten van Opdrachtgever heeft vergaande consequenties. Op de (wijze van) herstel door de derde hebben wij immers geen invloed, en wij kunnen daardoor ook niet meer instaan voor de kwaliteit van de programmatuur. Tot slot achten wij het redelijk dat inschakelen van een derde partij slechts plaatsvindt na voorafgaande ingebrekestelling. Wij stellen de volgende aanpassing voor: "... indien Opdrachtnemer, ook na voorafgaande ingebrekestelling stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt." Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 18 in deze nota van inlichtingen.
53.	Annex X Technische infrastructuur portalen: 1.2	In de architectuurplaat ontbreekt het EM-loket. Kunnen wij er vanuit gaan dat deze op eenzelfde manier als de andere portalen in het totaaloverzicht geplaatst moet worden?	Nee, het EM loket is momenteel in ontwikkeling en zal vooralsnog binnen het datacenter van RN gehost gaan worden.
54.	Annex X Technische infrastructuur portalen: 1.2	Valt de basislaag uit de architectuurplaat buiten scope van de opdracht?	Nee, die valt binnen de scope van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
55.	Annex X Technische infrastructuur portalen: 1.2	Opdrachtgever verwacht te migreren naar Windows Server 2016. Is de verwachting dat dit plaats zal vinden voor aanvang van de opdracht?	Dat is nu nog onbekend. Afhankelijk van beschikbaarheid en uitrol binnen Solvinity en raakvlakken met veranderende dienstverlening n.a.v. JUBIT 3.
56.	Annex X Technische infrastructuur portalen: 1.2	De installaties en opleveringen op acceptatie en productie worden uitgevoerd door Solvinity. Betreffen dit geautomatiseerde installaties en zo ja, hoe dienen deze te worden aangeleverd?	Op dit moment gaat dit als volgt: programmatuur wordt door leverancier klaar gezet op sftp server. Op verzoek van functioneel beheer haalt Solvinity volgens door leverancier aangeleverde installatie instructie de gegevens op en plaatst ze op de juiste plek. Soms worden extra installatie instructies uitgevoerd (update .net bv). Er zijn 2 bewegingen: • Voor Loket EM dat nu gebouwd wordt gaan de servers bij RN beheerd worden. Installatie gaat dan mbv een release agent; • Vanuit Solviniy is een beweging om uitrol in toekomst te automatiseren.
57.	Annex X Technische infrastructuur portalen: 1.3	Kunnen wij er vanuit gaan dat de migratie naar een nieuw OS of nieuwe versie van SQL Server (afgezien van eventuele benodigde aanpassingen aan de applicatie) buiten scope van de opdracht valt en door Solvinity wordt verzorgd?	Ja.
58.	Annex X Technische infrastructuur portalen: 1.3	Opdrachtgever verwacht te migreren naar Windows Server 2016, maar deze valt inmiddels ook buiten mainstream support. Heeft Opdrachtgever een roadmap voor upgrades naar nieuwere OS en SQL versies?	Er wordt vermoedelijk gemigreerd naar Windows Server 2019 of later. Hiervoor is nog geen concrete datum bekend en gebeurt naar verwachting adhoc.
59.	Annex XII Geheimhoudingsverklaring: p2	Een geheimhoudingsverklaring voor onbeperkte duur is ongebruikelijk. Is Opdrachtgever akkoord met aanpassing van de laatste paragraaf in 'Deze geheimhoudingsverklaring treedt in werking op de datum van ondertekening en blijft van kracht tot een jaar nadat de medewerker zijn/haar werkzaamheden voor Reclassering Nederland heeft beëindigd.'	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Een aangepaste versie van Annex XII Geheimhoudingsverklaring wordt na gunning beschikbaar gesteld.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
60.	Uitnodiging tot Inschrijving: 1.2	Bij de uitsplitsing van de omvang noemt u een bedrag voor ondersteuning op afroep. Hoe verhoudt zich dit tot de genoemde aanvullende leveringen en/of diensten genoemd bij herzieningsclausule en projectmatige inzet op afroep genoemd bij scope van de aanbesteding. Wordt hiermee hetzelfde bedoeld of staan deze los van elkaar?	Nee, deze staan los van elkaar.
61.	Uitnodiging tot Inschrijving: 1.2	Het genoemde bedrag bij ondersteuning op afroep staat niet in verhouding tot de ureninschatting voor het aantal uren projectmatige inzet in het prijsformulier. Kunnen wij hieruit opmaken dat Opdrachtgever verwacht dat het genoemde aantal uren in praktijk lager uit zal vallen?	De geschatte opdrachtwaarde exclusief btw is correct, maar het aantal uur is te hoog ingeschat. Het aantal uren voor de projectmatige inzet op afroep in aangepast. Inschrijver treft bijgesloten een herziene Annex III Prijzenblad.
62.	Uitnodiging tot Inschrijving: 1.2	Bij herzieningsclausule noemt u dat 50 procent van de totale opdrachtwaarde uitgevraagd kan worden zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding hoeft te worden doorlopen. Dienen we dit te interpreteren dat het maximale budget tijdens de totale looptijd 150% van de totale opdrachtwaarde bedraagt? En als hiervoor alleen naar de totale opdrachtwaarde gekeken wordt, waarom vraagt Opdrachtgever dan naar een uitsplitsing van applicatieonderhoud en projectmatige inzet?	Aanbestedende dienst licht dit als volgt toe: De scope van de aanbesteding vertegenwoordigt een historische, indicatieve en jaarlijkse opdrachtwaarde van € 119.600,00 exclusief btw bestaande uit: • € 49.800,00 per jaar voor het applicatiebeheer (zie paragraaf 3.2); • € 49.800,00 per jaar voor het onderhoud (zie paragraaf 3.2); • € 20.000,00 per jaar aan ondersteuning op afroep. In geval een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten ten aanzien van de portalen noodzakelijk maakt, is dat mogelijk tot 50 procent van de totale opdrachtwaarde exclusief btw (opdrachtwaarde gedurende gehele looptijd).

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
63.	Uitnodiging tot Inschrijving: 1.3	In de tijdsplanning zit er ruim 4 maanden tussen de gunning en start levering. Wij gaan er vanuit dat deze tijd bedoeld is voor de intake en overdracht van de applicaties en het inwerken van het team. Kunnen we er dan ook vanuit gaan dat de ondertekening en startdatum van het contract kort op de gunningsdatum volgt?	Ja.
64.	Uitnodiging tot Inschrijving: 2.2	U geeft aan dat in de tweede nota van inlichtingen alleen vragen beantwoord worden die betrekking hebben op de eerste nota van inlichtingen. Gezien de hoeveelheid documentatie en de korte termijnen, is Opdrachtgever akkoord om in de tweede nota van inlichtingen ook overige vragen te beantwoorden?	Nee, de Aanbestedende dienst heeft meer dan één (1) maand na publicatie de tijd gegeven vragen te stellen.
65.	Uitnodiging tot Inschrijving: 2.5 punt 10	Als we de wachtkamerbepaling goed begrijpen dienen alle inschrijvers aan wie de opdracht niet gegund wordt hun aanbidding gedurende de gehele looptijd van de opdracht gestand te doen. Een wachtkamerbepaling is wel gebruikelijk tijdens een bezwaarperiode, maar gedurende de hele looptijd is naar onze mening niet redelijk aangezien hier geen vergoeding tegenover staat. Is Opdrachtgever bereid te wachtkamerbepaling in te korten tot aan definitieve gunning, of op andere wijze in te korten tot een redelijke termijn?	Nee, de wachtkamerbepaling behelst een mogelijkheid voor Aanbestedende dienst deze in te roepen en opvolgende Inschrijvers verzoeken hieraan medewerking te verlenen. De betreffende Inschrijver is echter niet verplicht tot medewerking.
66.	Uitnodiging tot Inschrijving: 3.2	Kan Opdrachtgever het onderscheid tussen doorontwikkeling in het kader van projectmatig onderhoud en adaptief onderhoud in het kader van applicatieonderhoud toelichten? Heeft dit te maken met de verwachte omvang van de doorontwikkeling?	Dit heeft inderdaad te maken met een beperkte verwachting van de omvang van doorontwikkeling.
67.	Uitnodiging tot Inschrijving: 3.2	Het technisch vernieuwen valt onder projectmatig onderhoud. Gezien dat sommige portalen inmiddels 6 jaar oud zijn, is het noodzakelijk dat enkele van de portalen tijdens de looptijd van de opdracht technisch vernieuwd dienen te worden. Heeft Opdrachtgever hier een roadmap voor en een beeld van de omvang van deze aanpassingen?	Nee, nog niet.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
68.	Uitnodiging tot Inschrijving: 3.1.1	Wat is de verwachte opleverdatum van het EM-loket?	Op dit moment wordt deze verwacht in Q2 2025.
69.	Uitnodiging tot Inschrijving: 3.1.2	Uit de huidige ervaringen maken we op dat Opdrachtgever erg tevreden is met de huidige leverancier. Is Opdrachtgever bereidt om overdracht en inwerkkosten buiten beschouwing te laten bij de beoordeling om zo een level playing field te creëren?	Aanbestedende dienst begrijpt het standpunt van Inschrijver, maar gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst merkt op dat dit een concurrentie- en markt vraag is. Bij nagenoeg iedere aanbesteding is er een zittende leverancier die in enige mate een voordeel kan hebben. Zo is bij een aanbesteding voor een HRM/PSA systeem of soortgelijk ook een zittende leverancier die geen of een beperkte implementatie en migratie. Zijn er leveranciers die in bepaalde gevallen meer transportkosten hebben e.d. Het niet meewegen van deze kosten leidt er dat iedere vorm van concurrentie -op de eenmalige kosten- wordt uitgeschakeld. Door deze buiten beschouwing te laten, weet Aanbestedende dienst nooit zeker of bij gunning daadwerkelijk aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gegund.
70.	Uitnodiging tot Inschrijving: 7.P.E. 05.	U geeft aan dat doorgehaalde artikelen niet van toepassing zijn, echter zijn er in het bijgevoegde document geen doorgehaalde artikelen. Gaat u er vooralsnog dat alle artikelen van toepassing zijn, of is wellicht de verkeerde versie bijgevoegd?	Nee, deze bepaling is opgenomen, omdat soms vooraf en over het algemeen vaak tijdens de nota van inlichtingen artikel buiten toepassing worden verklaard.
71.	Uitnodiging tot Inschrijving: 7.P.E. 17.	Is Opdrachtgever akkoord om deze eis uit te breiden met "VOG (of vergelijkbaar)" voor niet Nederlandse medewerkers?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
72.	Uitnodiging tot Inschrijving: 7.P.E. 19. en 2.4	U geeft aan dat alle in te zetten personen de Nederlandse taal dienen te beheersen. We snappen dat voor de communicatie met Opdrachtgever en het analyseren van domein specifieke vraagstukken de Nederlandse taal van belang is. Echter, in de huidige markt is het gebruikelijk om te werken met	Nee, voertaal en functionele taal en documentatie voor alle in te zetten personen is Nederlands.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		gedistribueerde teams waar diversiteit bijdraagt aan het leveren van hoge kwaliteit voor een goede prijs. Is Opdrachtgever akkoord met de vervanging van 'alle personen' door 'projectmanager en applicatiespecialist'?	
73.	Uitnodiging tot Inschrijving: 7.P.E. 22.	Dient Opdrachtnemer de betreffende ontwikkel- en testlicenties voor haar rekening te nemen of stelt u deze ter beschikking?	Inschrijver neemt deze voor haar rekening.
74.	Uitnodiging tot Inschrijving: 7.P.E. 22.	In deze eis geeft Opdrachtgever aan dat Opdrachtnemer zorg moet dragen voor een testomgeving. In Annex X staat echter vermeld dat Solvinity zorgt voor de hosting van een testomgeving. Hoe staan deze twee tot elkaar in verhouding? Gaat Opdrachtgever uit van 2 testomgevingen?	Inschrijver richt in en beheert eigen ontwikkelomgeving (de O van OTAP). Hier worden ook de eigen (programma) tests uitgevoerd met eigen testdata. Dat wordt bedoeld met eigen testomgeving. Voor koppeling naar iris en insite wordt op deze omgeving gebruik gemaakt van eigen stubs. De testomgeving (de T) is de omgeving waar in praktijk tests van opgeleverde programmatuur wordt getest door FB. Deze omgeving wordt door Solvinity gehost. Deze omgeving is gekoppeld aan een IRIS testomgeving. Inschrijver kan via door ons te leveren windows account op onze citrix omgeving remote inloggen op testomgeving (inloggen op onze citrix kan ook weer remote). Leverancier kan voor onderzoek testaccount op testomgeving krijgen. De A omgeving (ook beheerd door Solvinity) wordt gebruikt om de uitrol te testen en voor regressietest. Deze omgeving is gekoppeld aan een andere IRIS testomgeving.
75.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.5	U geeft aan dat er een relatieve beoordelingssystematiek gehanteerd wordt. Kunnen we hieruit opmaken dat de beste partij	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname, zie ook paragraaf 8.5 laatste zin:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		een score 10 behaald op het betreffende onderdeel en de anderen naar rato punten toegekend krijgen?	<i>De Inschrijver met de hoogste puntentoekenning op een kwaliteitswens krijgt 10,00 punten toegekend. De puntentoekenningen van overige Inschrijvers worden pro rato berekend.</i>
76.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.5	U geeft aan dat voor inhoudelijkheid alle aspecten worden beoordeeld in relatie tot het vastgestelde beoordelingskader. Worden hierbij alle aspecten even zwaar gewogen, of wordt er alleen één eindcijfer bepaald voor het gehele kwaliteitscriterium?	Nee, ieder gevraagd aspect heeft een gelijk aandeel in de puntentoekenning, tenzij anders aangegeven via subwegingen.
77.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.5	Geldt de relatieve beoordeling (beste inschrijver krijgt maximale score) alleen voor het onderdeel inhoudelijk en wordt voor het onderdeel volledigheid de methodiek gehanteerd zoals beschreven onder het kopje interactieve sessie?	Nee, zowel het schriftelijke gedeelte van de inschrijving (kwaliteitswens 1 en 2) als de interactieve fase (kwaliteitswens 3) worden relatief beoordeeld.
78.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.5	Het is voor ons onduidelijk hoe op basis van de score op inhoudelijkheid en volledigheid een totaalscore bepaald voor het kwaliteitscriterium. Wordt hiervoor het gemiddelde van de twee genomen?	Aanbestedende dienst hanteert een relatieve beoordelingssystematiek, hetgeen betekent dat er geen vooraf vastgelegde puntentoekenningen zijn gedefinieerd. Ieder gevraagd aspect heeft een gelijk aandeel in de puntentoekenning. Het inkoopteam beoordeeld in eerste aanleg individueel waarbij op basis van het gemiddelde vervolgens in consensus een definitieve puntentoekenning wordt toegekend. De beoordeling van de volledigheid geschiedt als volgt: Afhankelijk van het aantal gevraagde aspecten worden bekeken of deze zijn uitgewerkt. Het niet uitwerken van aspecten leidt tot een pro rato punten aftrek. Voorbeeld: Inschrijver werkt twee (2) van de drie (3) gevraagde aspecten uit. Inschrijver krijgt maximaal $(10,00/3) \cdot 2 = 6,67$ punten. De beoordeling van de inhoudelijkheid geschiedt als volgt:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			Na het vaststellen van de volledigheid wordt per uitgewerkt aspect de inhoud beoordeeld in relatie tot het vastgestelde beoordelingskader. De uitwerkingen van alle Inschrijvers worden op de genoemde aspecten per kwaliteitswens beoordeeld in relatie tot elkaar en nader gemotiveerd. NB: - Een Inschrijver krijgt op basis van het bovengenoemde voorbeeld in ieder geval het maximale aantal punten indien alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt (volledigheid) en deze in vergelijking met de uitwerkingen van overige Inschrijvers inhoudelijk de beste uitwerking (inhoudelijkheid) heeft ingediend. - De Inschrijver met de hoogste puntentoekenning krijgt automatisch tien (10,00) punten toegekend en de puntentoekenning van de overige Inschrijvers worden pro rato berekend. Voorbeeld: Behaalde puntentoekenning - Inschrijver X: 6,67 - Inschrijver Y: 8,25 - Inschrijver Z: 9,10 Definitieve puntentoekenning - Inschrijver X: $6,67 \cdot (10,00/9,10) = 7,33$ - Inschrijver Y: $8,25 \cdot (10,00/9,10) = 9,07$ - Inschrijver Z: 10,00

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
79.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.6	Het is inschrijver onduidelijk hoe de eindscore berekend wordt. Worden de punten van de subgunningscriteria opgeteld bij de score van prijs, of wordt er een verhouding uitgerekend?	Zowel de prijs- als kwaliteitswens krijgen een punt toegekend. Punten vermenigvuldigt met de subwegingsfactor leidt tot een score per prijs- en kwaliteitswens. De optelsom van de scores betreft de eindscore.
80.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.Kwaliteitswens 1	De huidige leverancier heeft een aanzienlijk voordeel aangezien er geen tot beperkte inspanningen noodzakelijk zijn om aan de eerste kwaliteitswens te voldoen. Is Opdrachtgever akkoord om bij de beoordeling dit criterium voor de huidige leverancier buiten beschouwing te laten om zo een level playing field te creëren met andere aanbidders?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Er wordt niet getoetst of er geen tot beperkte inspanningen noodzakelijk zijn, maar op een weergave van de stappen zodat Inschrijver op de ingangsdatum gereed om uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Aanbestedende dienst scherpt het beoordelingskader op punt 1 van de uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 8.3, kwaliteitswens 1 hieromtrent aan. Onderstaand in deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene kwaliteitswens 1.
81.	Uitnodiging tot Inschrijving: 8.Kwaliteitswens 3	Kunt u een voorbeeld schetsen van de situationele vragen die tijdens het interviews gesteld worden zodat wij de juiste afvaardiging kunnen sturen?	Nee, dat wenst de Aanbestedende dienst niet vooraf kenbaar te maken. Aanbestedende dienst wenst tijdens de interactieve fase minimaal de volgende functionarissen die in de praktijk ook worden ingezet op deze opdracht: • Medior of senior ontwikkelaar; • Service delivery manager. Deze functionarissen zijn in staat de situationele vragen te stellen.
82.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 22)	Er staat geschreven dat opdrachtgever dient te beschikken over een eigen ontwikkelomgeving ten behoeve van applicatieontwikkeling en een testomgeving waar systeemtesten kunnen worden gedaan. Daarnaast dienen deze omgevingen	Dit dient Inschrijver te verdisconteren in het maandagbedrag voor het technische applicatiebeheer.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		zoveel mogelijk gelijk te zijn aan productie. Hoe wordt dit in het prijzenblad meegenomen?	
83.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 21)	Er staat geschreven dat inschrijver een portal oplevert minimale functionaliteit: - Aanmelden van storings/incidenten; - Indienen van tickets; - Aanvragen offertes voor inzet op afroep; - Relevante documentatie; - Overzicht met offertes; - Overzicht met facturen; Hoe wordt dit in het prijzenblad meegenomen?	Zie het antwoord op vraag 82 in deze nota van inlichtingen.
84.	ARBIT 2022, artikel 1.7	Kunt u bevestigen dat Documentatie nooit de Broncode of informatie over de Broncode zal bevatten?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
85.	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?	Nee, hoewel het de het de opsporing en oplossing van het probleem enorm vergemakkelijkt hoeft een gebrek hoeft niet altijd reproduceerbaar te zijn om opgelost te worden.
86.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
87.	ARBIT 2022, artikel 8.1 sub a en 8.2	Wij kunnen niet akkoord gaan met uw wens dat de rechten op intellectueel eigendom ten aanzien van de voor Opdrachtgever	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat voor zover intellectuele eigendomsrechten reeds

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		ontworpen of vervaardigde Prestatie (maatwerk), bij Opdrachtgever berusten. Dit maakt het namelijk bijzonder onvoordelig voor ons om akkoord te gaan met een maatwerkopdracht, omdat wij doorgaans later (delen van) van de broncode ook ten behoeve van onze andere klanten willen inzetten. De vergoeding is ook hierop aangepast. Opdrachtgever heeft bovendien geen reëel belang bij het verkrijgen van het eigendom op deze IE-rechten, wanneer zij een uitgebreid gebruiksrecht krijgt op de software. Bent u derhalve bereid artikel 8.1 sub a te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan bevestigen dat voor de huidige opdracht geen maatwerk wordt ontwikkeld zoals omschreven in 8.1 sub a en dat wanneer in een toekomstig geval mogelijk wel maatwerk wordt ontwikkeld, partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan?	bestaan deze intact blijven en niet worden overgedragen aan Inschrijver. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
88.	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 (...)"	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en wijst in dit verband op artikel 26.4 lid c die beperkingen in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten laat vervallen.
89.	ARBIT 2022, artikel 8.5 en 8.6	Kunt u bevestigen dat deze artikelliden slechts gelden indien een claim van derden ziet op een IE schending die wordt veroorzaakt door de Prestatie?	Nee, Aanbestedende dienst bevestigt dit niet. Een claim van derden die toeziet op een IE-schending kan toezien op meer dan de Prestatie alleen. Hiertoe dient de schending wel toerekenbaar te zijn aan Inschrijver.
90.	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	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		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?	zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
91.	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?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Het is niet zo dat Aanbestedende dienst afstand doet van enige rechten onder de Overeenkomst, maar wel tot betaling van kosten in geval van Gebreken van de Acceptatie. Op het moment dat er geen sprake is van Acceptatie is het niet redelijk de Aanbestedende dienst te laten betalen voor gemaakte kosten, voordat Gebreken worden opgelost. Een en ander conform Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 12.5.
92.	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."?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat de betreffende Gebreken dan worden opgelost conform Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 12.5. In geval dergelijke Gebreken niet worden hersteld binnen een redelijke termijn kan de Acceptatie worden ingetrokken. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
93.	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	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		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?	
94.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 50 in deze nota van inlichtingen.
95.	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?	Aanbestedende dienst laat dit artikel vervallen. Uitgangspunt is dat Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst de van Prestatie kan onderhouden. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
96.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 7 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
97.	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?	Zie het antwoord op vraag 91 in deze nota van inlichtingen.
98.	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?	Zie het antwoord op vraag 41 in deze nota van inlichtingen.
99.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
100.	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?	Zie het antwoord op vraag 10 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
101.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel tot garantie, maar dient wel de mogelijkheid te hebben om bezit van VOG in alle redelijkheid te controleren. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
102.	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?	Op dit moment heeft de Aanbestedende dienst geen specifieke veiligheidsonderzoeken.
103.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
104.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
105.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
106.	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?	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
107.	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?	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
108.	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?	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
109.	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?	Aansprakelijkheid in gevolge een toerekenbare tekortkoming in de nakoming binnen de reguliere verbintenisrechtelijke context heeft een veel lagere financiële impact. Aan de Inschrijver toerekenbare schendingen van intellectuele eigendomsrechten kunnen veel grotere financiële gevolgen hebben waardoor de beperkingen die zijn opgenomen ten aanzien van artikel 26 in Annex V Inkoopvoorwaarden niet redelijk zijn in de context hiervan.
110.	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.	Zie het antwoord op vraag 13 in deze nota van inlichtingen.
111.	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?	Zie het antwoord op vraag 14 en 15 in deze nota van inlichtingen.
112.	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	Zie het antwoord op vraag 14 en 15 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		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?	
113.	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
114.	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'?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
115.	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	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		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?	Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
116.	ARBIT 2022, artikel 43.2 sub a.	Met betrekking tot de zinsnede "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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
117.	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?	Aanbestedende dienst bevestigt dit en oordeelt dat deze bepaling in de context niet toepasselijk is en laat dit artikel vervallen. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden.
118.	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	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		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?	zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
119.	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?	Dit verborgen of onbedoelde functies, beperkingen of mechanismen aanwezig zijn die het gebruik van de software (tijdelijk of permanent) kunnen hinderen.
120.	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?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
121.	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?	Zie het antwoord op vraag 48 in deze nota van inlichtingen.
122.	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 herstelkans gehad. Wij stellen daarom de volgende	Zie het antwoord op vraag 49 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		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?	
123.	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?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
124.	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?	Nee, maar wel om cloudoplossing buiten de toepassing van artikel 73.2 te verklaren. Let op: Tekstuele aanpassingen in Annex V Inkoopvoorwaarden worden niet doorgevoerd in het betreffende document, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
125.	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?	Zie het antwoord op vraag 51 in deze nota van inlichtingen.
126.	Verwerkersovereenkomst, artikel 7	Bent u bereid om "dezelfde verplichtingen" aan te passen naar "vergelijkbare verplichtingen"? Het is voor de inschrijver niet mogelijk om per klant precies dezelfde afspraken aan de eventuele verwerkers op te leggen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex XI (Concept)verwerkersovereenkomst.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
127.	Verwerkersovereenkomst, artikel 8.2	Bent u bereid om te bepalen dat indien de kosten buitensporig worden, de verwerker wel een beroep zal kunnen doen op een vergoeding van deze kosten die niet als redelijk kunnen worden aangemerkt?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
128.	Verwerkersovereenkomst, artikel 9.3	Bent u bereid om te bepalen dat indien de kosten buitensporig worden, de verwerker wel een beroep zal kunnen doen op een vergoeding van deze kosten die niet als redelijk kunnen worden aangemerkt?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
129.	(Concept)overeenkomst, artikel 4	Lid 1 en lid 2 lijken met elkaar te conflicteren wat betreft de verlening. Kunt u duidelijk maken of de overeenkomst automatisch wordt verlengd dan wel of deze wordt verlengd naar gelang de wens van de aanbestedende partij en de leden overeenkomstig aanpassen?	De overeenkomst wordt automatisch verlengd conform artikel 4 lid2. Lid 1 bepaalt slechts dat de verlengingsmogelijkheid een eenzijdige mogelijkheid tot verlenging betreft en niet of deze automatisch of op verzoek wordt verleend.

Nota van inlichtingen

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Bij de overgang naar een nieuwe Overeenkomst is het van belang dat de Inschrijver op de ingangsdatum gereed is om de gevraagde dienstverlening uit te voeren en vervolgens in staat is vanaf de ingangsdatum de dienstverlening naar behoren en conform de DAP en SLA in Annex IX DAP en SLA Portalen uit te voeren. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op plan van aanpak. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten te worden beschreven: 1. Een stappenplan waarin de belangrijkste mijlpalen en deadlines worden beschreven om ervoor te zorgen dat Inschrijver op de ingangsdatum gereed om uitvoering te geven aan de Overeenkomst. 2. Uitleg over hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de dienstverlening consistent voldoet aan de afgesproken stappen, procedure en prestatie-indicatoren zoals gedefinieerd in de DAP en SLA in Annex IX DAP en SLA Portalen. 3. Een beschrijving van de methoden voor periodieke evaluaties en optimalisaties van de dienstverlening om te blijven voldoen aan de gestelde eisen in de DAP en SLA en op welke wijze de Inschrijver eventuele feedback van de Aanbestedende dienst verwerkt. 4. Beschrijving van de procedures voor het omgaan met verstoringen of afwijkingen van de dienstverlening escalatieprocessen en communicatie met de Aanbestedende dienst. <i>Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: 1. De mate waarin Inschrijver een concreet stappenplan met mijlpalen en deadlines beschrijft om ervoor te zorgen dat alle systemen, processen en medewerkers gereed heeft om uitvoering te geven aan de Overeenkomst. 2. De mate waarin Inschrijver garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de afgesproken stappen, procedures prestatie-indicatoren zoals vastgelegd in de Annex IX DAP en SLA portalen. 3. De mate waarin concrete methoden voor periodieke evaluatie van de dienstverlening en continue verbetering en Inschrijver op basis van de resultaten van deze evaluaties en eventuele feedback van de Aanbestedende dienst procesmatige en/of technische optimalisaties doorvoert. 4. De mate waarin Inschrijver doeltreffende maatregelen heeft beschreven voor snelle incidentafhandeling, inclusief responstijden, escalatieprocessen en communicatie met de Aanbestedende dienst.