

Opmerkingen: De concept overeenkomst 2025-01-23 komt te vervallen. Zie nieuw concept overeenkomst 2025-05-19/ De verwerkersovereenkomst 2025-01-23 komt te vervallen. Zie nieuw verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoorden
1	SMS Prijzenblad - Maken van koppelingen	Wat bedoelt u hier, zijn dit de koppelingen die u tijdens de implementatie verwacht of bent u opzoek naar een algemene prijs voor het maken van koppelingen? Dat laatste is niet een vaste prijs, dit verschilt per koppeling, maar de post erboven insinueert dat daar alle implementie gerelateerde kosten dienen te worden opgenomen.	Hiermee worden inderdaad de koppelingen bedoeld die tijdens de implementatie worden verwacht.
2	SMS Document - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Om een juiste communicatiematrix op te kunnen stellen, vernemen wij graag wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor alle aspecten met betrekking tot het gebruik en het contract van de af te nemen SMS?	Binnen de organisatie van Opdrachtgever zijn de contract- en leveranciermanager samen met de contracteigenaar verantwoordelijk voor alle aspecten met betrekking tot het gebruik en het contract van de af te nemen SMS. Daarnaast is er vanuit Opdrachtgever een vast aanspreekpunt aangesteld.
3	SMS Document - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	In subgunningcriterium 5 vraagt u om een roadmap voor de volledige contractduur. Er waren tijden waarin dit werd opgesteld en mogelijk leek, in de huidige tijd verandert het technologische landschap en de klantwens die daarbij hoort echter zo snel dat het niet reëel is om zo ver vooruit te kijken. In grote lijnen kan een toekomstverwachting gegeven worden, maar een echte roadmap wordt voor maximaal 3 tot 5 jaar geschreven en deze wordt regelmatig gewijzigd. Kunt u deze vraag aanpassen en leveranciers vragen om een roadmap voor 3 jaar? Dat geeft een veel reëler beeld van wat u kunt verwachten van inschrijvers.	Akkoord. Subgunningcriterium 5 wordt aangepast naar drie jaar in tegenstelling tot de opgenomen twaalf jaar.
4	SMS Document - 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren	Eén van de KPI's richt zich op de klanttevredenheid van uw behandelaren, uiteraard iets wat wij zelf ook optimaal willen hebben. Momenteel wordt dit reeds gemeten door de vragen te richten aan enkele vooraf geïdentificeerde behandelaars en hieruit komen onder andere NPS scores en andere interessante inzichten. Deze inzichten worden intern gebruikt om onze dienstverlening verder te verbeteren en de resultaten kunnen tijdens ons periodiek overleg worden besproken. Is dit voor u een werkwijze die aansluit bij mboRijnland?	Akkoord. De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer, als Opdrachtnemer via deze wijze de KPI's juist kan monitoren en inzichtelijk kan maken dan is dat via deze toegestaan.
5	SMS Document - 2.12.2 Indeling van inschrijving	Het gebruik van kop- en voetteksten kan visueel sterk werken en hiermee een goed leesbaar document creëren. Graag houden wij deze mogelijkheid bij het opstellen van onze documenten, kunt u dit alsnog toestaan? Zo nee, kunt u de achterliggende reden/het doel van het niet toestaan van het gebruik van kop- en voetteksten toelichten?	Niet akkoord.

6	SMS Document - 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	<p>Inschrijver is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, deze wordt Q2 2025 verwacht. Wij zullen Opdrachtnemer informeren zodra deze certificering is afgerond en Inschrijver in het bezit is van het certificaat. Inschrijver heeft momenteel een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001 en is een internationaal erkende certificering. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met inachtneming van onze aankomende ISO27001 certificering?</p>	Akkoord.
7	SMS Document - 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren	<p>Inschrijver is van mening dat het werken met boetes bij niet behalen van een KPI niet de juiste vorm van partnerschap is. Een boete bij het niet nakomen van de SLA is onnodig, wij doen altijd ons uiterste best, voor al onze klanten. Een boeteclausule gaat hier geen verandering in brengen en zou in ogen van inschrijver ook niet als incentive moeten dienen. Kunt u, met bovenstaande uitleg, de boete laten vervallen?</p>	<p>Opdrachtgever wenst een fijne betrouwbare samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal dan ook niet snel terugvallen op het inzetten van een boete. Bij het niet behalen van de KPI's krijgt Opdrachtnemer de kans om binnen twee weken een verbeterplan op te stellen. Alleen bij het niet voldoen aan de KPI's wil Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om consequenties door te voeren.</p>
8	SMS Onderdelen - Pagina 6, kopje Facilitair	<p>Op pagina 6 van het document SMS onderdelen benoemt u drie onderdelen voor facilitair die u in de toekomst misschien in wilt gaan zetten. Aangezien het onderdelen voor de toekomst zijn en hier nog geen zekerheid over bestaat adviseren wij u om deze uit de scope te halen en onder te brengen bij optionele toekomstige mogelijkheden. Wanneer het onderdeel van de scope is wordt het onderdeel van de inschrijving en worden de kosten voor de licenties berekend vanaf de start van het contract. Om dit te voorkomen stellen wij daarom voor om dit onder optionele uitbreiding te scharen zodat u niet betaalt voor iets wat u nog of helemaal niet gebruikt. De toekomstige investering is dan bekend, maar u betaalt er nog niet voor en blijft vrij om er helemaal niet voor te kiezen. Gaat u hiermee akkoord?</p>	Akkoord. Opdrachtgever wenst de modules pas te betalen en af te nemen op het moment dat deze in gebruik worden genomen door Opdrachtgever.
9	SMS Document - 2.4 Planning	<p>De presentatie staat gepland op 23 april. Deze datum valt in de meivakantie volgens onze gegevens, klopt deze datum?</p>	<p>De datum van de presentatie is aangepast naar 24 juni. De termijnen in TenderNed zijn aangepast.</p>
10	SMS Document - 1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht	<p>Op basis van onze ervaring met klanten van soortgelijke omvang en complexiteit achten wij de door u opgestelde prijsplafonds in combinatie met de contractduur als zeer krap. Gezien de contractduur en de initiële investering voor de migratie verwachten wij dat de bandbreedte meer ligt in de regio € 1.000.000,- en € 1.500.000,-. Zijn jullie bereid om de bandbreedte hierop aan te passen of moeten wij deze bandbreedte lezen als richtlijn en niet zozeer als prijsplafond?</p>	<p>De gegeven omvang in paragraaf 1.2.2 van het aanbestedingsdocument is gebaseerd op het verleden en de verwachting in de toekomst. Dit is echter geen prijsplafond maar een richtlijn.</p>

11	Concept overeenkomst - art. 5.4	We zijn niet akkoord met " Indexering gaat pas in na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Na akkoord voert Opdrachtnemer de wijziging door". Zoals reeds benoemd, is indexering een automatisch proces en kan deze niet afhankelijk zijn van toestemming van een specifieke klant. Wij verzoeken daarom dit gedeelte te schrappen.	Opdrachtgever wenst in uitzonderlijke gevallen het recht te hebben om in gesprek te kunnen gaan met betrekking tot de indexering.
12	Concept overeenkomst - art. 5.3	<p>Wij passen jaarlijks een indexering toe op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer voor dienstenprijzen in de commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), of de opvolger daarvan, voor groep J62, specifiek J6202. Dit proces verloopt automatisch voor al onze klanten. Daarom willen wij de prijsindexatie als volgt aanpassen:</p> <p>Contractant mag de prijzen tussentijds indexeren volgens het gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, van het Centraal Bureau Statistiek. Contractant mag de prijzen één keer per kalenderjaar aanpassen en niet met terugwerkende kracht. Wanneer Contractant een prijswijziging aankondigt die deze indexatie overstijgt, dan mag Opdrachtgever de overeenkomst binnen dertig (30) dagen na aankondiging kosteloos beëindigen vanaf de datum waarop de nieuwe prijs in zou gaan.</p>	Niet akkoord.
13	Concept overeenkomst - art. 4	De mogelijkheid tot inhouding van een geldbedrag voor het niet behalen van de KPI's is niet akkoord. Wij komen dergelijke afspraken met klanten niet overeen en het punitieve karakter past niet bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten.	Zie het antwoord op vraag 7.
14	Concept overeenkomst - art. 3.2	Wij zouden graag opnemen dat de overeenkomst tussentijds opzegbaar is voor beide partijen, en niet enkel voor Opdrachtgever. Naar onze mening is het niet redelijk dat slechts één partij de mogelijkheid heeft om de overeenkomst op te zeggen. Wij gaan geen overeenkomsten aan waarin geen opzegmogelijkheid voor beide partijen is opgenomen.	Akkoord. Opdrachtnemer kan de overeenkomst tussentijds beëindigen. De opzegtermijn bedraagt 12 maanden. Zie aangepaste concept overeenkomst 2025-05-19
15	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 14.2	Graag koppelen wij de looptijd van de Verwerkersovereenkomst aan het moment van teruglevering of vernietiging van de persoonsgegevens om onduidelijkheden te voorkomen waardoor het artikel als volgt wordt aangepast: Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege indien de Onderliggende Overeenkomst is beëindigd en de Persoonsgegevens zijn terug geleverd en vernietigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.	Niet akkoord.

<p>16</p>	<p>Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 12.5</p>	<p>Verwerker accepteert geen onbeperkte aansprakelijkheid of vrijwaring voor boetes van AP. Indien een toezichthouder onterecht een boete oplegt, is dit naar ons idee primair een bestuursrechtelijke kwestie, en is de aangewezen route bezwaar aan te tekenen bij de toezichthouder zelf. Naar ons idee kunnen civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete tot erg onredelijke gevolgen leiden. Dit komt omdat de boete kan worden begroot op de wereldwijde omzet van de partij die de boete opgelegd krijgt. Dit zou tot erg onredelijke gevolgen kunnen leiden als beide partijen een erg verschillende omzet hebben. Hiernaast is ook alleen de partij die de boete krijgt opgelegd een belanghebbende in de zin van het bestuursrecht. Dit betekent dat alleen die partij bezwaar kan maken bij de toezichthouder. Wij hanteren daarom als uitgangspunt dat de partij die de boete krijgt opgelegd, bezwaar dient te maken bij de toezichthouder en de boete niet 1 op 1 door kan leggen aan de andere partij. Wel is het mogelijk om de andere partij aansprakelijk te stellen voor de geleden schade, maar alleen binnen de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: Indien één van de Partijen een boete krijgt opgelegd door de Gegevensbeschermingsautoriteit in verband met het niet-naleven van de AVG, zal de andere Partij alle redelijke hulp bieden bij het voeren van verweer of bezwaar tegen deze boete of een verzoek om de boete te minderen. Hieronder wordt onder meer verstaan: het aanleveren van gegevens of informatie die nodig is voor dat verweer of bezwaar.</p>	<p>Niet akkoord met het voorstel, Opdrachtgever is bereid de aansprakelijkheid binnen het in artikel 12.5 gestelde van de Model Verwerkersovereenkomst 4.0 te maximeren op €5.000.000. Zie aangepaste concept overeenkomst 2025-05-19.</p>
-----------	--	---	--

17	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 12.4	Wij zijn bereid om een wederzijdse vrijwaring op te nemen voor aanspraken van Betrokkenen. Wel nemen wij graag een aantal aanvullende waarborgen op die de aansprakelijke partij helpen om zich effectief te kunnen verdedigen tegen een claim. Hiertoe doen wij het volgende voorstel als vervanging: Ten aanzien van de wet staan Partijen in voor hun eigen handelen en nalaten. In afwijking van de aansprakelijkheidslimiet van artikel 12.1 vrijwaren Partijen elkaar over en weer voor aanspraken van Betrokkenen en zullen elkaar voor deze aanspraken schadeloosstellen, indien en voor zover deze rechtstreeks verband houden met het eigen handelen en/of nalaten van de Partij in strijd met de van toepassing zijnde gegevensbeschermingswetgeving, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De andere Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken.	Niet akkoord.
18	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 12.3	Het zou onredelijk zijn als wij opzettelijk schade veroorzaken en hiervoor niet volledig aansprakelijk zouden zijn. Met oog hierop is in deze bepaling een relativering opgenomen t.o.v. art. 12.1 en 12.2. Ons nieuwe tekstvoorstel: De beperkingen van dit artikel 12 vervallen indien en voor zover de schade opzettelijk of door grove nalatigheid van Verwerker is veroorzaakt.	Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.
19	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 12.2	Verwerker accepteert doorgaans geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, omdat deze schadecategorie onvoldoende afgebakend is. Wij stellen voor om artikel 12.2 te wijzigen naar: Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van claims van klanten of de Verwerkingsverantwoordelijke, corruptie of verlies van Persoonsgegevens, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn opgelegd, materialen of software van derden, schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van indirecte schade.	Niet akkoord.

20	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 12.1	Verwerker gaat niet akkoord met een onbeperkte aansprakelijkheid, omdat dit een onvoldoende afgebakend financieel risico is. Zoals gebruikelijk binnen onze branche, wordt aansluiting gezocht bij de waarde van de overeenkomst. Wij erkennen dat op grond van de AVG aansprakelijkheid ten aanzien van aanspraken van Betrokkenen niet kan worden beperkt. In artikel 12.4 hebben wij daar een regeling voor getroffen. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: De aansprakelijkheid van Verwerker in de context van deze Verwerkersovereenkomst is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot compensatie van directe schade tot het bedrag van de overeengekomen prijs van de Overeenkomst voor één jaar. In geen geval zal de compensatie per geval (waarbij gerelateerde gevallen beschouwd worden als één geval) meer zijn dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro).	Zie vraag 16
21	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 11.3	Een bevestiging van de vernietiging kunt op verzoek ontvangen. Wegens veiligheidsredenen sturen wij dit niet automatisch naar u toe. Graag passen wij de eerste zin als volgt aan: Verwerker bevestigt Onderwijsinstelling op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke Schriftelijk dat vernietiging van de Verwerkte Persoonsgegevens als bedoeld in lid 2 heeft plaatsgevonden.	Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.
22	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 11.2	Om aan te sluiten bij onze interne processen doen wij het volgende voorstel: Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de gegevens verwijderd.	Niet akkoord.

	<p>Model Verwerkersovereenkomst 4.0 23 Privacyconvenant - art. 11.1</p>	<p>Wij stellen voor om deze bepaling te schrappen. Verwerker biedt een systeem waarbinnen Onderwijsinstelling zelf naar eigen inzicht gegevens kan opslaan en verwijderen. Omdat Verwerker geen inzage heeft welke Persoonsgegevens Onderwijsinstelling precies opslaat, is Verwerker niet in de positie om bewaartermijnen te monitoren en na te leven. Dit ligt uitsluitend binnen de invloedssfeer van Onderwijsinstelling. Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de Persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de Persoonsgegevens verwijderd.</p>	<p>Niet akkoord. Het kunnen instellen van bewaartermijnen in de applicatie is in dit geval van toepassing vanuit de verplichting uit artikel 11.1. Het is voor de aanbestedende dienst belangrijk dat gegevens geautomatiseerd kunnen worden verwijderd na een afgesproken bewaartermijn.</p>
	<p>Model Verwerkersovereenkomst 4.0 24 Privacyconvenant - art. 10.3</p>	<p>Verwerker heeft met subverwerkers algemene overeenkomsten afgesloten ten behoeve van al onze klanten. Als gevolg hiervan kan Verwerker niet garanderen dat de verplichtingen één op één overeenkomen met de verplichtingen zoals deze in de Verwerkersovereenkomst zijn geformuleerd. Wel zijn deze verplichtingen erg vergelijkbaar en worden hierbij ten minste de eisen - die door wet- en regelgeving aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld - in acht genomen. Graag vervangen wij 'dezelfde verplichtingen' door 'soortgelijke verplichtingen'.</p>	<p>Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.</p>
	<p>Model Verwerkersovereenkomst 4.0 25 Privacyconvenant - art. 10.2</p>	<p>Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker passen wij de bezwaartermijn aan en de wijze van inlichting. Hiertoe doen wij het volgende voorstel: Tijdens de duur van de Verwerkersovereenkomst licht Verwerker Onderwijsinstelling in over een voorgenomen toevoeging van een nieuwe Subverwerker of wijziging in de samenstelling van de bestaande Subverwerkers, waarbij Onderwijsinstelling de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. De bezwaartermijn bedraagt 10 dagen. Verwerker zal een voornemen kenbaar maken door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates.</p>	<p>Niet akkoord.</p>
	<p>Model Verwerkersovereenkomst 4.0 26 Privacyconvenant - art. 8.3</p>	<p>Artikel 8.3 sluit niet aan bij de werkwijze van Verwerker. Zie bijvoorbeeld de voorgestelde wijziging van artikel 8 lid 1 sub b. Deze bepaling willen wij schrappen.</p>	<p>Niet akkoord.</p>
	<p>Model Verwerkersovereenkomst 4.0 27 Privacyconvenant - art. 8.2</p>	<p>Wij stellen voor om onverwijld te vervangen door binnen een redelijke termijn.</p>	<p>Niet akkoord.</p>

28	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 8 lid 1 sub b	Verwerker laat zich jaarlijks auditten uit eigen beweging. Het verslag hiervan wordt op verzoek verstrekt. Aangezien audits verstrend voor de bedrijfsprocessen kan zijn, behoudt Verwerker zich het recht voor om hier redelijke eisen aan te stellen. Graag wijzigen wij het artikel als volgt: Verwerker laat zich jaarlijks auditten door een onafhankelijke en daartoe gecertificeerde controleur. Het verslag hiervan vestrekt Verwerker op verzoek. Indien Verwerkingsverantwoordelijke nog een audit wil laten uitvoeren behoudt Verwerker zich het recht voor om redelijke nadere eisen aan een dergelijke audit te stellen om bijvoorbeeld toe te zien op veiligheidsprocedures en ervoor te waken dat haar bedrijfsvoering niet onredelijk wordt verstoord. De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerkers van Verwerker worden gedragen door de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat de door Verwerker genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Leverancier kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.	Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.
29	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 7.4	In geval van een datalek worden klanten van Verwerker ingelicht. Dit geschiedt op basis van de wettelijke vereisten. Het is niet mogelijk om hierbij rekening te houden met de bestaande processen van individuele klanten. Daarom schrappen wij graag de zin: Verwerker dient hierbij aansluiting te zoeken bij de bestaande processen die Onderwijsinstelling daartoe heeft ingericht, voor zover deze aan Verwerker bekend zijn gemaakt.	Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.
30	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 7.3	Ter voorkoming van onduidelijkheid van het begrip onverwijld willen wij voorstellen om toe te voegen 'onverwijld, maar in ieder geval binnen 24 uur'.	Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.
31	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 6.2	Om aan te sluiten bij de interne processen van Verwerker verwijzen wij naar het TOM rapport. Dit document kunnen wij verstrekken en kan, indien gewenst, als bijlage bij de Verwerkersovereenkomst worden opgenomen. Het geeft een uitgebreid overzicht van de Technische en Organisatorische maatregelen die zijn getroffen, specifiek afgestemd op de dienstverlening van Verwerker. Hiertoe doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 6.2: Naast de maatregelen zoals genoemd in art. 32 lid 1 AVG, worden de maatregelen genomen zoals beschreven in het TOM-rapport (Technical & Organisational Measures).	Niet akkoord.
32	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 5.4	Het beheren van de toegang tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke ligt gedeeltelijk in de invloedssfeer van Verwerkingsverantwoordelijke. De toegang van de Support afdeling van Verwerker kan worden beperkt in de instellingen van de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Daarom voegen wij het volgende toe: Voorgaande is niet van toepassing op de toegang door de Support afdeling van Verwerker tot de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke. Deze toegang kan naar eigen inzicht door de Verwerkersverantwoordelijke worden beheerd.	Akkoord, mits eraan wordt toegevoegd dat "toegang voor de support afdeling in principe uitstaat tot het moment dat Verwerkersverantwoordelijke het aanzet. Dit vanwege het uitgangspunt van Privacy by Design." Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.

33	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 4.4	Graag laten wij dit artikellid vervallen. De rolverdeling tussen de Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker is vastgelegd in de AVG. Een contractuele wijziging van deze rolverdeling is naar ons idee lastig verenigbaar met de AVG.	Akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 4.0 2025-05-19.
34	Model Verwerkersovereenkomst 4.0 Privacyconvenant - art. 2.5	Gebruik van de termijn onverwijld is voor ons geen haalbare termijn. Bij ontwikkelingen in het privacyrecht is het vanwege het grote klantenbestand van Verwerker niet mogelijk om onverwijld in te zien of een bepaalde ontwikkeling voor elke individuele klant gevolgen heeft waar actie op ondernomen dient te worden. Graag stellen we voor om onverwijld aan te passen naar binnen een redelijke termijn.	Niet akkoord. Als de verwerkersovereenkomst niet langer wordt nageleefd dan wil Oprachtgever dit onverwijld weten.
35	FSR Inkoopvoorwaarden - Hoofdstuk V. BEPALINGEN TREFFENDE LEVERINGEN	Artikel 24 en 25 zijn niet van toepassing op onze dienstverlening. Daarom stellen wij voor om hoofdstuk V te schrappen.	Niet akkoord. Het idee van Algemene voorwaarden is dat ze algemeen van aard zijn. Er staan dus artikelen in de algemene voorwaarden die in de praktijk weinig of geen werking zullen hebben op de (uitvoering van) te sluiten overeenkomst en de daaruit volgende dienstverlening.
36	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 14.4	Graag voegen wij het volgende toe: Deze vrijwaring geldt op voorwaarde dat aan de volgende cumulatieve voorwaarden wordt voldaan: De Oprachtgever informeert Contractant onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering, De Oprachtgever laat de afwikkeling van de vordering volledig aan Contractant over en De Oprachtgever biedt Contractant alle redelijke bijstand en informatie zodat Contractant zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen.	Akkoord. Zie aangepaste concept overeenkomst 2025-05-19.
37	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 14.2	Wij kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling omdat de aansprakelijkheid te hoog is. De maximale aansprakelijkheid voor Contractant is de tot de voor de overeenkomst bepaalde prijs welke nooit meer zal bedragen dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor de directe schade accepteren. Wij sluiten graag aan bij een aansprakelijkheid gerelateerd aan de waarde van de overeenkomst. Hiertoe doen wij het volgende voorstel ter vervanging van artikel 14.2: De aansprakelijkheid van Contractant beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Contractant bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Contractant is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Oprachtgever. De aansprakelijkheid van Contractant voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten.	Niet akkoord.

38	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 12.1	<p>Omdat de genoemde situaties niet altijd leiden tot onwerkbaar situaties voegen wij graag toe dat het ertoe moet leiden dat niet meer redelijkerwijs van de Oprachtgever kan worden verwacht dat de overeenkomst intact wordt gehouden. Wij doen graag het volgende voorstel:</p> <p>"De Oprachtgever heeft het recht om, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een daartoe strekkende schriftelijke verklaring te ontbinden, indien de volgende situaties zich voordoen en redelijkerwijs van de Oprachtgever niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst intact houdt: "</p>	Niet akkoord.
39	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 11.3	Graag voegen wij toe: Indien dit redelijk is en Oprachtgever verwijtbaar heeft gehandeld.	Niet akkoord.
40	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 11.1	<p>Graag voegen wij voor de duidelijkheid toe dat kosten kunnen worden verhaald via het aansprakelijkheidsartikel, waardoor het artikel als volgt wordt:</p> <p>"In geval de Contractant in verzuim is, is de Oprachtgever onverminderd haar overige rechten die zij aan het verzuim van de Contractant kan ontleen, waaronder haar recht op schadevergoeding, bevoegd zonder voorafgaande rechterlijke machtiging de levering en/of het herstel van de niet-nakoming door een derde te doen (laten) plaatsvinden en de kosten daarvan op de Contractant te verhalen op grond van artikel 14 en/of de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden."</p>	Niet akkoord.
41	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 9.4	Wij stellen voor dat in geval van maatwerk partijen afzonderlijke afspraken zullen maken over de rechten van intellectueel eigendom.	Niet akkoord.

42	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 9.3	<p>Wij kunnen akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, maar nemen daarbij graag een aantal waarborgen op die ons helpen om verweer te kunnen voeren in geval van een claim. Wij stellen daarom graag voor om de bepaling als volgt aan te passen:</p> <p>Contractant staat er voor in dat (het gebruik van) haar software geen inbreuk maakt op de IE-rechten van derden. Contractant zal de Opdrachtgever vrijwaren en schadeloosstellen voor vorderingen van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Contractant ontwikkelde software of gerelateerde materialen hun IE-rechten schenden. Deze vrijwaring geldt op voorwaarde dat aan de volgende cumulatieve voorwaarden wordt voldaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Opdrachtgever informeert Contractant onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering; 2. De Opdrachtgever laat de afwikkeling van de vordering volledig aan Contractant over; 3. De Opdrachtgever biedt Contractant alle redelijke bijstand en informatie zodat Contractant zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen. <p>Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Contractant software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Contractant de Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Contractant wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.</p> <p>De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de IE-rechten van de inhoud die zij opslaat in haar omgeving of die zij anderszins verstrekt aan Contractant.</p>	Niet akkoord.
43	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 9.1	<p>Binnen ons licentiemodel zal er geen sprake zijn van eigendomsoverdracht, maar ontvangt uw organisatie een gebruiksrecht op onze software. Ten aanzien van de IE rechten nemen wij daarom graag het volgende op:</p> <p>“Tenzij de Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, worden er geen intellectuele eigendomsrechten (“IE-rechten”) overgedragen. De IE-rechten op de software en gerelateerde materialen blijven bij Contractant berusten. De Opdrachtgever ontvangt de broncode voor de software niet.</p> <p>De IE-rechten op gegevens die door de Opdrachtgever in haar omgeving zijn opgeslagen, of anderszins verstrekt zijn aan Contractant, blijven in eigendom van de Opdrachtgever”.</p>	Akkoord. De bestaande IE-rechten blijven bij Opdrachtnemer. Zie aangepaste concept overeenkomst 2025-05-19.
44	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 7.3	<p>Wij begrijpen dat het soms nodig is dat onze consultants een VOG overleggen. Als u dit graag wil, vragen wij u dit tijdig aan ons bekend te maken omdat het aanvragen van een VOG 1 tot 4 weken in beslag kan nemen. Nadere veiligheidsonderzoeken of screening van ons personeel zijn alleen mogelijk in onderling overleg met ons.</p>	Akkoord. Zie aangepaste concept overeenkomst 2025-05-19.
45	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 7.1	<p>Als onze werknemers bij u op locatie komen, mag u verwachten dat zij de huisregels en beveiligingsprocedures in acht nemen en verantwoordelijk omgaan met uw spullen. Wij vragen u graag om deze huisregels en procedures tijdig aan de werknemers bekend te maken.</p>	Na gunning wordt dit gedeeld met Opdrachtnemer.

46	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 5.6	Wij kunnen niet akkoord gaan met een dergelijke vrijwaring. Een vrijwaring is een aanzienlijk financieel risico voor leveranciers, met name omdat verzekeringen vrijwaringen doorgaans niet dekken. Wij kunnen daarom maar in erg beperkte gevallen akkoord gaan met vrijwaringen, zoals de vrijwaring opgenomen in artikel 9. Indien er voor uw organisatie schade zou ontstaan, kunt u bezwaar maken tegen de boete en ons natuurlijk wel via de normale weg aansprakelijk stellen via het aansprakelijkheidsartikel. Graag schrappen wij daarom deze bepaling.	Niet akkoord.
47	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 5.4	In het geval van subverwerkers werken wij met de algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Ter verduidelijking voegen wij dit graag toe aan het artikel: Slechts met voorafgaande schriftelijk goedkeuring van de Opdrachtgever, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden. Deze toestemming laat de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Contractant voor de nakoming van de krachtens de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen onverlet. Opdrachtgever verleent aan de Contractant, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere subverwerkers voor de verwerking van persoonsgegevens. Contractant informeert de Opdrachtgever over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Opdrachtgever door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Opdrachtgever kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen.	Niet akkoord. Zie de opgenomen regeling in artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst.
48	FSR Inkoopvoorwaarden - art. 5.2	Het is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang dat onze diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij leveren onze diensten aan opdrachtgevers in allerlei verschillende sectoren. Met oog hierop is het helaas niet werkbaar om voor iedere sector te toetsen of onze diensten aan de sector specifieke standaarden voldoen. Graag nemen wij daarom ter vervanging van deze bepaling onderstaande tekst op: De Contractant zal zich ervoor inspannen dat de geleverde Prestaties in alle opzichten voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende of gebruikelijke normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet- en regelgeving of verdrag gelden met betrekking tot onder meer, doch niet uitsluitend, veiligheid, kwaliteit, gezondheid en milieu.	Niet akkoord.
49	Overeenkomst: 14. Aansprakelijkheid en verzekering	Wij kunnen niet akkoord gaan met het huidige model van schadevergoedingen en willen graag een meer marktconforme aanpak hierin.	Niet akkoord.
50	SMS Onderdelen: Koppelingen	Koppelingen: Sommige van de genoemde zelf ontwikkelde systemen waaraan we moeten koppelen hebben overlappend functionaliteit met het nieuwe tool. Wij adviseren om deze te reviseren/aanpassen/verwijderen na het zien/in gebruik nemen van de nieuwe tool.	Opdrachtgever leest u vraag ter informatie. Als standaard koppelingen dat kunnen oplossen, staat Opdrachtgever hiervoor open.

51	Aanbestedingsdocument:	Genoemde omvang van opdracht is niet haalbaar qua budget voor de gevraagde functionaliteiten conform marktprijzen van verschillende tools. Ons advies is om het budget te herzien en open te staan voor marktconforme prijzen.	De gegeven omvang in paragraaf 1.2.2 van het aanbestedingsdocument is gebaseerd op het verleden en de verwachting in de toekomst. Dit is echter geen prijsplafond maar een richtlijn.
52	Pre Bid	Wat is de reden dat jullie nu gaan aanbesteden?	De huidige overeenkomst loopt af. Opdrachtgever is verplicht, gezien de omvang boven de drempelwaarde uitkomt, om een Europees openbare aanbesteding uit te zetten.
53	Pre Bid	De software zal 24/7 beschikbaar moeten zijn, is er behoefte aan een storingsmeldpunt in de dienstverlening, mocht het systeem midden in de nacht uitvallen en op welke wijze wenst dit gemeld te worden bij Opdrachtnemer?	Storingen moeten 24/7 gemeld kunnen worden. Behandeling van de melding valt binnen kantooruren.
54	Pre Bid	In welke tijdsbestek wordt er vanuit mboRijnland verwacht dat storingen zullen worden opgelost?	Bij hoge prioriteit: Reactietijd 15 minuten, oplostijd 75% 120 minuten, 99% binnen 1 dag. Standaard prioriteit: Reactietijd 1 dag, oplostijd 75% binnen 1 dag, 95% binnen 3 dagen.
55	Pre Bid	Tot hoever gaan de historische conversie gegevens terug? Moeten we dan denken aan 5 jaar of aan 10 jaar? Of alleen lopende dingen?	Alle informatie dient te worden geconverteerd. Met uitzondering van incidenten en wijzigingen: deze mogen tot 5 jaar worden geconverteerd.
56	Pre Bid	Welke integratiesoftware wordt momenteel gebruikt?	Opdrachtgever ontwikkelt en beheert systeemintegraties in Azure Integration Services.
57	Pre Bid	Wat wordt momenteel gebruikt als security omgeving?	Het begrip Security omgeving is heel algemeen en niet in een eenvoudig antwoord te beantwoorden er is namelijk niet één systeem. Zie hiervoor de gestelde eisen met betrekking tot de security.
58	Pre Bid	Is er een maximaal bedrag gesteld aan de opdracht?	De gegeven omvang in paragraaf 1.2.2 van het aanbestedingsdocument is gebaseerd op het verleden en de verwachting in de toekomst. Dit is echter geen prijsplafond maar een richtlijn.
59	Pre Bid	Welke gebruikers maken met name gebruik van de plan- en roosterzaken? Zijn dit vooral docenten? Of ook studenten?	Plan- en roosterzaken worden gebruikt voor gebruikersvragen en aanvraagverzoeken door medewerkers.
60	Pre Bid	Valt projectmanagement onder de verschillende functionaliteiten met betrekking tot het Service Management Software?	Nee, dit valt niet onder de verschillende functionaliteiten.

61	Pre Bid	<p>NB: In tegenstelling tot de rangorde zoals geschreven in artikel 1.3 van de concept overeenkomst 2025-01-23 prevaleert de overeenkomst over de verwerkersovereenkomst.</p> <p>De rangorde dient te zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Overeenkomst 2. Verwerkersovereenkomst 3. Nota van Inlichtingen 4. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen 5. Algemene Voorwaarden mboRijnland 6. Inschrijving van opdrachtnemer 	Zie aangepaste concept overeenkomst 2025-05-19
----	---------	---	--