Nota van Inlichtingen 1 Europese Aanbesteding Customer Identity- & Access Managementvoorziening 20240918

Inschrijver dient deze bijlage in de berichtenmodule van TenderNed te uploaden.

Nr.	Pagina	§	Vraag	Antwoord
Beschrijvend document				
1.	9	1.2	Hoe meet u de return on investment (ROI) voor de CIAM-oplossing?	De return on investment (ROI) wordt gemeten door toegankelijkheid, beschikbaarheid en meer standaardisatie, en door minder klantvragen over inloggen.
2.	9	1.2	Hoe ziet u de toekomstige ontwikkeling van uw CIAM-behoeften?	Toekomstige ontwikkelingen, technologieën en trends staan beschreven in hoofdstuk 3A van Bijlage B1 Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen.
3.	9	1.2	Zijn er toekomstige technologieën of trends waarvan u verwacht dat ze invloed zullen hebben op uw CIAM-strategie?	Toekomstige ontwikkelingen, technologieën en trends staan beschreven in hoofdstuk 3A van Bijlage B1 Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen.
4.	9	1.2	Welke specifieke rapportage- of analysemogelijkheden verwacht u van de CIAM-oplossing?	De verwachte rapportage- en analysemogeliijkheden van de CIAM-oplossing staan beschreven in de hoofdstukken 6B & 13 van Bijlage B1 Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen.
5.	9	1.2	In welke mate verwacht u dat de CIAM-oplossing aanpasbaar is aan uw specifieke bedrijfsprocessen? Zijn er unieke workflows of processen die ondersteund moeten worden door de CIAM-oplossing?	Er zijn geen specifieke of unieke workflows voorzien anders dan die gespecificeerd in de aanbestedingsdocumenten.
6.	9	1.2	Wat zijn uw verwachtingen met betrekking tot de schaalbaarheid van de CIAM-oplossing?	De verwachte schaalbaarheid van de CIAM-oplossing staat beschreven in Hoofdstuk 1.7 van het Beschrijvend document voor de Europese Aanbesteding CIAM-systeem.
7.	9	1.2	Welke aspecten van de gebruikerservaring zijn voor u het belangrijkst bij de implementatie van een CIAM-oplossing?	De belangrijkste aspecten van de gebruikerservaring voor de aanbestedende dienst zijn: laagdrempeligheid, toegankelijkheid en herkenbaarheid.
8.	9	1.2	Hoe verwacht u dat de CIAM-oplossing de interactie met uw klanten zal verbeteren?	De verwachting is dat het CIAM-systeem zo gebruiksvriendelijk is dat er weinig tot geen hulp nodig is om het te gebruiken, ook voor minder digivaardige Nederlanders.
9.	9	1.2	Wat zijn de lange termijn strategische doelstellingen die u hoopt te bereiken met deze CIAM-implementatie?	De lange termijn strategisch doelstellingen die de aanbestedende dienst hoopt te bereiken zijn: meer standaardisatie in het systeemlandschap, outsourcing, en een basis voor groei van het aantal gebruikers.
10.	9	1.2	Kunt u de belangrijkste beveiligingsuitdagingen beschrijven waarmee uw organisatie momenteel wordt geconfronteerd?	De belangrijkste uitdagingen op het gebied van informatiebeveiliging zijn het gaan voldoen aan de NIS-2 standaard door de KB (en haar dienstverlening). Verder is gezien het aantal gebruikers van het CIAM-systeem het voorkomen van inbraken en denial-of-service aanvallen van belang.
11.	9	1.2	Kunt u de verwachte selfservice-functionaliteiten en API-mogelijkheden voor gebruikersbeheer beschrijven?	De verwachte selfservice-functionaliteiten en API-mogelijkheden voor gebruikersbeheer staan beschreven in de hoofdstukken 5 & 9 van Bijlage B1 Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen
12.	15	1.11.7	Indien wij een Engelstalige referentieopdracht opgeven, volstaat het	Ja, een Engelstalige referentieopdracht volstaat, zie paragraaf 1.11.7 van het

			om dat deel van de EUA in het Engels te doen?	Beschrijvend document voor de Europese Aanbesteding CIAM-systeem.
13.	17	1.11.10	In de context van een CIAM aanbesteding zijn wij voornemens om als SaaS dienst/product en implementatiepartner in te schrijven. In geval van combinatievorming stellen wij voor om de aansprakelijkheid ook op deze wijze af te kaderen in de individuele/afzonderlijke contracten met de twee partijen. De implementatiepartner zal de penvoerder zijn en aansprakelijkheid bemiddelen mocht deze situatie zich voordoen. Dit is een gangbare manier van werken en zou geen beperking moeten opleveren voor het kadaster. Gaat u hiermee akkoord?	Of dit een beperking oplevert voor het Kadaster weten wij niet ;-). Voor de KB is het akkoord en zelfs gewenst dat de implementatiepartner als penvoerder en bemiddelaar optreedt in het geval van een combinatie. Hoe de onderlinge aansprakelijkheid tussen SaaS-leverancier en implementatiepartner afgekaderd wordt, is aan de gegadigde. Combinanten kunnen dit bijvoorbeeld oplossen door een onderlinge risicoverdeling af te spreken of door als hoofd-/onderaannemer in te schrijven.
14.	17	1.11.10	Wat zijn de specifieke gevolgen voor de combinatie en de afzonderlijke partijen als blijkt dat een van de partijen niet aan zijn verplichtingen kan voldoen?	De combinanten zijn hoofdelijk aansprakelijk (zie ook p.16 van het beschrijvend document) tenzij de combinanten onderling anders zijn overeengekomen (zie ook antwoord op vraag 13).
15.		Algemeen	Kan de opdrachtgever aangeven wat het beschikbare budget is voor het project.	Nee, de aanbestedende dienst zal niet aangeven wat het beschikbare budget is.
16.	12	1.7	Wat is het gemiddeld aantal unieke gebruikers per maand van het CIAM-systeem? Bijvoorbeeld, een bezoeker die het systeem vier keer gebruikt in een maand telt als een.	Zoals beschreven staat in hoofdstuk 1.7 van het Beschrijvend document voor de Europese Aanbesteding CIAM-systeem KB gaat het momenteel om 500.000 tot 700.000 actieve accounts. Gemiddelde cijfers over het aantal unieke bezoekers/gebruikers zijn op dit moment nog niet beschikbaar omdat de scope van gebruikers sinds 1 juli dit jaar significant is uitgebreid. Tot dan beschikbare cijfers zullen bij de 2e Nota van Inlichtingen gedeeld worden met gegadigden.
17.	39	5.7.5	Wanneer verwacht KB deze afspraken in te plannen in relatie tot de voorgestelde planning?	Maandag 11 november vanaf 10:00 - 17:00
18.	39	5.7.5	Met hoeveel aanbieders gaat KB een afspraak maken voor een demo?	Zoals beschreven in paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document, worden voor de Europese Aanbesteding CIAM-systeem KB 3 Inschrijvers met de tot dan toe hoogste scores uitgenodigd een demo te geven.
19.	16	1.11.8	De hiërarchie in 1.11.8 (van het Beschrijvend Document match niet met die in artikel 2.2 van de Overeenkomst Zo missen we in artikel 2.2 Overeenkomst op plaats 5 en 6: 5. Het Programma van Eisen en het Beschrijvend Document; 6. De overige Bijlagen van de conceptovereenkomst; Terwijl in 1.11.8 (pagina 16) van het Beschrijvend Document de ARBIT voorwaarden juist weer 2x worden vermeld, op plaats 3 en 9 (en de Verwerkersovereenkomst dubbel is vermeld als 8 en 10). In artikel 2.2. Overeenkomst is de Verwerkersovereenkomst ene laagste in hiërarchie. Volgens artikel 1.3 van de Verwerkersovereenkomst prevaleert de Verwerkersovereenkomst over de Overeenkomst en is de	De hiërarchie in de conceptovereenkomst prevaleert en wordt als volgt aangepast in rangorde waarbij artikel 11.1(geheel artikel 11) en 11.2 uit de verwerkersovereenkomst vervalt. Aangepaste rangorde in conceptovereenkomst: (a) Dit document; (b) De Verwerkersovereenkomst (Bijlage 7); (c) Het verslag van het verificatiegesprek (Bijlage 1); (d) Nota('s) van Inlichtingen, waarbij de laatste Nota van Inlichtingen prevaleert (Bijlage 3); (e) De Voorwaarden (Bijlage 2); (f) Het Bestek (Bijlage 4); (Bijlage 6); (g) De door Wederpartij aan Opdrachtgever uitgebrachte Inschrijving van <datum> met prijzenblad (Bijlage 8).

			Verwerkersovereenkomst daarentegen juist hoogste in rang. (Citeer artikel 1.3 Verwerkersovereenkomst: Partijen komen overeen dat in geval van tegenstrijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst prevaleren) Dit is tegenstrijdig. (In dit verband attenderen wij u erop dat dat de AVG dwingend recht is, waar men niet bij contract of algemene voorwaarden vanaf kan wijken, en dat de Verwerkersovereenkomst inhoudelijk grotendeels niets anders is dan een codificatie van dwingend AVG) Vraag: Kan aanbestedende dienst de hiërarchie van documenten in het Beschrijvend Document en Overeenkomst uniform maken? Belangrijk is wel dat de Overeenkomst en NVI hoogste in rang en voor de (ARBIT) Voorwaarden prevaleren.	
20.	28	3.4.3	(Vereisten standaarden E3) **Inschrijver** beschikt minimaal aantoonbaar over een courante en geldige ISO/IEC 27018 certificering waarvoor de aangeboden SAAS-dienst in scope is, en zal deze gedurende de contractduur onderhouden Vraag: Is het voldoende als Inschrijver alleen ISO27001 gecertificeerd is (zonder zelf de ISO 27018 te hebben)? M.a.w. is het voldoende als de toeleverancier van Gegadigde over de vereiste ISO27018 certificering beschikt?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits de Onderaannemer(s) van gegadigde dan voldoet aan de gestelde eisen. Dit deel van het beschrijvend document komt dan te luiden: Inschrijver en/of de onderaannemer die de SaaS-dienst levert beschikt minimaal aantoonbaar over een courante en geldige ISO/IEC 27018 certificering waarvoor de aangeboden SAAS-dienst in scope is, en zal deze gedurende de contractduur onderhouden.
Bijlage B1 Programma van Eisen, Wensen en Functionele vragen				
21.		Algemeen	Het gehele project wordt begeleid door een ervaren Nederlandstalige projectmanager en solution consultant. Echter zijn niet al onze technische implementatie collega's de Nederlandse taal volledig machtig. Is dit akkoord voor Koninklijke Bibliotheek	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, mits deze collega's Engels spreken.
22.	8	E3A.8	Welke Native Apps bedoeld KB? Kan KB een aantal voorbeelden geven?	Naast webapplicaties worden ook native apps aangesloten op het CIAM-systeem. Voorbeelden zijn de Online Bibliotheek app van de KB en de Iguana Bibliotheek app van Axiell.
23.	25	E15C.1	Hoe verwacht KB dat opdrachtnemer dit kan aantonen?	De aanbestedende dienst verwacht dat het CIAM-systeem geen kwetsbaarheden/ kritische beveiligingsrisico's bevat, kan bijvoorbeeld aangetoond worden middels een onafhankelijk audit of pentest rapport.
Bijlage B2. Programma van Eisen				
24.	4	E13A.3	Voor de helpdeskfunctie benoemt opdrachtgever oplostijden. Deze maken geen onderdeel uit van de SLA van de dienst. Leverancier vraagt om de eis te vervangen door een wens.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het vervangen van de eis door een wens.
25.	4	13A	In eis 13A vraagt Opdrachtgever om een noodnummer. De kosten van een 7*24 uurs dienstverlening zijn	Opdrachtnemer is hiermee bekend en gaat hiermee akkoord.

			verhoudingsgewijs zeer hoog. Is de opdrachtnemer hiermee bekend en bereid deze kosten op te nemen?	
26.	4	13A	In eis 13A vraagt Opdrachtgever om een noodnummer in geval van urgente zaken. Kan de opdrachtgever aangeven wat zij verstaan onder urgente zaken.	De aanbestedende dienst bedoelt met urgent een P1-indicent.
27.	3	9	Kan Koninklijke Bibliotheek aangeven wat de rationale is om NL Gov OpenID Connect te volgen?	Als Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) volgt de aanbestedende dienst de overheidsstandaarden van het Forum Standaardisatie.
28.	4	13	Gaat de opdrachtgever akkoord met Engels als voertaal voor de supportmedewerkers?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
29.	4	13A	Geen enkele software vendor kan en zal oplostijden garanderen, als dienstverlener kunnen wij dat dus ook niet, gaat opdrachtgever ermee akkoord af te zien van oplostijden?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De beoogde Functiehersteltijden (oplostijden) zijn bedoeld als een norm voor een bepaald percentage daarvan zoals hieronder benoemd. Prioriteit 1: • 80 % binnen 4 uur; • Overige 20%: binnen 24 uur. Prioriteit 2: • 90 % binnen 1 werkdag; • Overige 10%: binnen 3 werkdagen. Prioriteit 3: • 90 % binnen 2 werkdagen; • Overige 10%: binnen 4 werkdagen. Prioriteit 4: • 90 % binnen 5 werkdagen; • Overige 10%: binnen 10 werkdagen. Prioriteit 5: • 90% binnen 10 werkdagen; Overige 10%: binnen 1 maand.
30.	3	10A	Vanwege het grote aantal (externe) aangesloten applicaties/diensten, moet de migratie van de authenticatiefunctie op één moment in de tijd (dus niet gefaseerd) gebeuren. Later staat in E10A.1 dat het migratie plan met Koninklijke Bibliotheek wordt afgestemd. Dit spreekt elkaar tegen, staat Koninklijke Bibliotheek open voor alternatieve migratie strategieën met als doel zo min mogelijk last voor de eindgebruikers	De aanbestedende dienst staat niet open voor alternatieve migratie strategieën met als doel zo min mogelijk last voor de eindgebruikers. Maar de zienswijze van de Inschrijver kan wel tijdens de afstemming van het migratie- en implementatieplan toegelicht worden.
31.	2	8	Het CIAM-systeem heeft een voorziening om klantgegevens van een subset van de klanten realtime door te geven aan een extern systeem, bijvoorbeeld NAW-gegevens en een identifier van eindgebruikers aan bijvoorbeeld het bibliotheeksysteem van de Koninklijke Bibliotheek. Heeft Koninklijke Bibliotheek meer inzicht in wat voor uitwisselings protocollen worden ondersteund door deze externe systemen? Of worden deze in H9 genoemd?	Het Bibliotheeksysteem van de KB heeft een proprietary REST API. Op het moment van schrijven is dat het enige systeem waar naartoe provisioning plaatsvindt.
32.	3	5	Indien de gebruiker als login zijn email heeft gebruikt, en als de gebruiker vervolgens zijn email adres wijzigt dan wijzigt de login naam niet. Het kan dus voorkomen dat login naam (wat zijn oude email adres is) en email adres niet meer overeenkomen. Is dit de bedoeling?	Ja, dit is de bedoeling.

33.	3	4.2	Nieuwe of gewijzigde autorisatiegegevens kunnen via API's worden doorgegeven aan het CIAM-systeem. Is het de verwachting dat dit ad-hoc door de systemen wordt doorgegeven of zijn dit geplande wijzigingen die zo in bulk kunnen worden aangebracht?	Dit betreft de aanlevering van autorisatiegegevens vanuit bibliotheeksystemen van de openbare bibliotheken. Deze zijn real-time, met een groter volume rond een maandovergang door mutaties in abonnementen. Zie ook de plaat in Bijlage K Applicatielaag aanbesteden AV SOLL (beoogd), waar deze functie is aangeduid als autorisatiesynchronisatie.
34.	10	E5A.3	Staat KB open voor alternatieve aanpak met gelijk resultaat?	Het is onduidelijk wat u met deze vraag bedoelt. Kunt u dit verduidelijken? Voor de goede orde, het indienen van varianten/alternatieven is niet toegestaan. Zie paragraaf 1.8 van het beschrijvend document.
35.	11	E5D.4	Staat KB open voor alternatieve aanpak met gelijk resultaat?	Het is onduidelijk wat u met deze vraag bedoelt. Kunt u dit verduidelijken? Voor de goede orde, het indienen van varianten/alternatieven is niet toegestaan. Zie paragraaf 1.8 van het beschrijvend document.
36.	15	E9.3 & 5	Voor welke interfaces verwacht KB deze te gebruiken en op welke termijn is dit relevant?	De aanbestedende dienst beoogt de veilige (en niet de onveilige) flows van de standaarden te gebruiken voor het inloggen door eindgebruikers. De NL Gov Assurance Profiles bevatten nog verdere beperkingen van de mogelijkheden van deze standaarden en dat was niet het doel van deze eisen. Daarom vervallen eisen E9.3 en E9.5.
37.	17	E10A.2	KB vraagt om een SaaS-dienst, een van de karakteristieken van SaaS is dat deze continue worden doorontwikkeld middels een continuous development en release proces. Daarmee vervalt de mogelijkheid om release momenten af te stemmen zoals dat bij managed services en single tenant deployments mogelijk is. Accepteert KB echte SaaS?	Het is een definitiekwestie of single-tenant wel of geen SaaS is. Waar deze eis op neerkomt is dat de aanbestedende dienst meerdere omgevingen wil en dat bij releases de dienstverlening en integraties blijven werken en dat dit wordt gegarandeerd door de Inschrijver.
38.	19	E12.5	Realiseert KB zich dat de totale interactie tussen het device van de eindgebruiker en de AV verloopt via publiek internet en dat daarmee de leverancier van de AV nooit in staat zal zijn garanties te geven over de totale tijd tussen verzoek en antwoord en dat dergelijke garanties alleen te geven zijn vanaf het door AV blootgestelde endpoint en de response op dat endpoint? Verzoek KB deze eis te laten vallen.	De aanbestedende dienst vraagt de Inschrijver rekening te houden met de actueel gangbare snelheden van typische consumenten-niveau breedband en mobiele dataverbindingen.
39.	20	E13A.3	Accepteert KB dat Oplostijden nooit gegarandeerd kunnen worden en dat deze gezien moeten worden als streeftijden?	Nee, de aanbestedende dienst accepteert niet dat Oplostijden nooit gegarandeerd kunnen worden en dat deze gezien moeten worden als streeftijden.
40.	22	E14.2	Accepteert KB dat dit alleen betrekking heeft op de eindgebruikers interfaces en niet op beheer interfaces?	Ja, de aanbestedende dienst accepteert dat dit alleen betrekking heeft op de eindgebruikers interfaces, en niet op beheer interfaces.
41.	26	E16.1	Accepteert KB een aanvulling op de overeenkomst en algemene voorwaarden?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De aanbestedende dienst kan niet op voorhand in het algemeen akkoord gaan met onbekende niet door u beschreven aanvullingen. Via deze NvI wordt wel ingegaan op specifieke aanvullingen die zijn voorgesteld.
42.	3	E13A.3	Is Aanbestedende dienst bereid om de Reactietijden aan te passen. Reactietijd	De aanbestedende dienst houdt vast aan reactietijd P1, deze blijft 15 minuten. Reactietijd P2 wordt aangepast naar 2 uur.

			voor P1 van 15 minuten naar 1 uur en voor P2 van 1 uur naar 2 uur?	
43.	4	E15A.3	Inschrijver dient te waarborgen dat de KB te allen tijde eigenaar blijft van de gegevens welke binnen het CIAM-systeem wordt verwerkt en/of zijn opgeslagen.) Voor wat betreft Persoonsgegevens gaat deze Eis tegen de AVG in. Immers een Persoonsgegeven is en blijft altijd eigendom van Betrokkene (= de betreffende natuurlijk persoon op wie het persoonsgegeven betrekking heeft). Aanbestedende dienst kan dus geen eigenaar zijn van een Persoonsgegeven. Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot een Persoonsgegeven is wat anders dan eigenaar. Vraag: Kan dit worden aangepast?	De term 'eigenaar' is hier gebruikt om duidelijk te maken dat de Inschrijver en eventuele onderaannemers zich onder geen beding gegevens kunnen toe-eigenen.
44.	4	E15A.7 (model DPIA Aanbestedende dienst)	Gegadigde moet zich als Eis op voorhand committeren aan het model DPIA van Aanbestedende dienst, terwijl wij als Gegadigden niet weten wat daar als inhoud allemaal in staat, omdat die nergens in de aanbesteding stukken is bijgevoegd. Vraag: Kan aanbestedende dienst haar model DPIA aanleveren, zodat gegadigde deze kan beoordelen?	Ja, het model DPIA is als bijlage toegevoegd.
45.	5	E16.14	Na schriftelijke acceptatie van de urenopgave door aanbestedende dienst, dient de verdere ontwikkeling binnen de opgegeven doorlooptijd verricht of gedurende de afname periode uitgevoerd te worden Deze Eis komt eigenlijk neer op een fatale termijn. Vraag: Is aanbestedende dienst bereid de doorlooptijd indicatief te maken?	Hier wordt bedoeld: "De door de Inschrijver opgegeven doorlooptijd"; die beschouwen wij niet als fatale termijn.
46.	6	E16.20	Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, is Inschrijver verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Inschrijver overeengekomen prijs en de eventueel hogere prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder)	Achteraf gezien is eis 16.20 juridisch gezien ongelukkig geformuleerd. Wat deze eis beoogde te regelen (extra kosten door afmaken opdracht door een derde = schade) kan al gelden op grond van het wettelijk systeem. Daarnaast worden er begrippen in de eis genoemd die niet (in de wet of anderszins) zijn gedefinieerd en is het de vraag hoe deze eis zich verhoudt tot de ARBIT en de Overeenkomst. Om deze reden komt eis 16.20 geheel te vervallen.

			Vraag: Is aanbestedende dienst bereid deze zeer breed geformuleerde schade regres Eis te laten vallen of te concretiseren? Zo nee, waarom niet?	
47.		E12.5	In deze eis verlangt de aanbestedende dienst een responsetijd tussen aanvragende applicaties en de authenticatievoorziening van minder dan 0,5 seconde per authenticatieverzoek, gemeten vanaf de device van de eindgebruiker. Dit is geen realistische eis, alleen al omdat er situaties denkbaar zijn dat het transport van de berichten over het netwerk al meer tijd in beslag neemt dan de 0,5s die voor de afhandeling beschikbaar is. Wat betreft het begrip "respons" neemt de inschrijver aan dat wordt gedoeld op het tonen van een inlogscherm waarop de gebruiker zich kan authenticeren. Dat is immers de eerste reactie die de authenticatievoorziening kan geven nadat een authenticatieverzoek is binnengekomen. Tevens is de eis naar de mening van de inschrijver onredelijk. Performance vertoont immers altijd een normaalverdeling, waarbij nooit uitgesloten kan worden dat er uitzonderlijke gevallen zijn die buiten de gestelde grens vallen. Vragen: 1. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis zo te formuleren dat deze beperkt wordt tot de afhandeling waarop de inschrijver zelf invloed heeft? 2. Is de aanname correct dat met Respons wordt bedoeld dat het gaat om het tonen van een inlogscherm waarop de gebruiker zich kan authentiseren? Zo niet, hoe moet inschrijver deze eis dan wel interpreteren? 3. Is de aanbestedende dienst bereid om de performance eis te beperken tot een realistisch percentage?	De gevraagde respons is de doorlooptijd van het hele inlogproces, uitgezonderd de tijd die de gebruiker nodig heeft voor het invoeren van credentials, waarbij rekening wordt gehouden met de typische snelheden van consumenten-niveau breedband en mobiele dataverbindingen.
Bijlage C. Concept Overeenkomst				
48.	8	7.3	Het is zeer ongebruikelijk en onacceptabel voor onze vendoren om een negatieve indexatie toe te passen. Is de opdrachtgever bereid deze passage te schrappen uit de overeenkomst.	De aanbestedende dienst is bereid Artikel 7.3 van de conceptovereenkomst te laten vervallen.
49.	12	13	Zoals geformuleerd zou dit kunnen betekenen dat Opdrachtgever op het moment van beëindiging tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst zonder dat er sprake is van wanprestatie/ verzuim door Opdrachtnemer, blijft zitten	De aanbestedende dienst is niet bereid om in te stemmen dat in geval van opzegging zonder wansprestatie/verzuim van de Opdrachtnemer, alle overeengekomen en terugkerende vergoedingen onmiddellijk opeisbaar worden door Opdrachtnemer.

			met gestrande kosten (bijvoorbeeld de annuleringskosten van door Opdrachtnemer van door haar ingeschakelde derden en/of verplichtingen naar derden). Is Koninklijke Bibliotheek bereid ermee in te stemmen dat in geval van opzegging zonder wanprestatie/ verzuim van de Opdrachtnemer, alle overeengekomen en terugkerende vergoedingen onmiddellijk opeisbaar worden door Opdrachtnemer?	Artikel 13 voorziet in een vergoedingssystematiek voor een vergoeding van aantoonbaar en in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee aantoonbaar en in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen.
50.		2.2 (hiërarchie documenten)	Zie bovenstaand comment Beschrijvend Document. In artikel 2.2. Overeenkomst is de Verwerkersovereenkomst ene laagste in hiërarchie. Volgens artikel 1.3 van de Verwerkersovereenkomst prevaleert de Verwerkersovereenkomst over de Overeenkomst en is de Verwerkersovereenkomst daarentegen juist hoogste in rang. (Citeer artikel 1.3 Verwerkersovereenkomst: Partijen komen overeen dat in geval van tegenstrijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst prevaleren) Dit is tegenstrijdig. Welk van beide is de juiste prevalerende hiërarchie? (In dit verband attenderen wij u erop dat dat de AVG dwingend recht is, waar men niet bij contract of algemene voorwaarden vanaf kan wijken, en dat de Verwerkersovereenkomst inhoudelijk grotendeels niets anders is dan een codificatie van dwingend AVG) Verder match de hiërarchie in art 2.2 Overeenkomst niet helemaal met die vermeld in 1.11.8 (pagina 16) van het Beschrijvend Document. Zo missen we in artikel 2.2 Overeenkomst op plaats 5 en 6: 5. Het Programma van Eisen en het Beschrijvend Document; 6. De overige Bijlagen van de conceptovereenkomst; Terwijl in 1.11.8 (pagina 16) van het Beschrijvend Document de ARBIT voorwaarden juist weer 2x worden vermeld, op plaats 3 en 9 (en de Verwerkersovereenkomst dubbel is vermeld als 8 en 10). Vraag: Kan aanbestedende dienst de hiërarchie van documenten in het Beschrijvend Document en Overeenkomst uniform maken? Belangrijk is wel dat de Overeenkomst en NVI hoogste in rang en voor de (ARBIT) Voorwaarden prevaleren.	Zie antwoord op vraag 19.
51.		4.4 (verlenging	Is Aanbestedende dienst bereid dit artikel met eenzijdig optie tot verlenging voor Aanbestedende dienst aan te passen,	Nee, de aanbestedende dienst is niet bereid om dit artikel aan te passen. Het is

		overeenkomst)	zodanig dat verlenging Overeenkomst enkel in en na gezamenlijke overeenstemming beide Partijen plaats vindt?	de aanbestedende dienst niet duidelijk wat de argumentatie is van Gegadigde.
52.		5.1 en 5.2 (fatale termijnen)	Is Aanbestedende dienst bereid om de term "fatale termijnen" in beide leden aan te passen zodanig dat de genoemde data slechts indicatieve termijnen? Subsidiair stelt Gegadigde volgende vervangende tekst voor: Alle door Opdrachtnemer genoemde (leverings)termijnen, planning en SLA's zijn slechts indicatief, gelden bij benadering en zijn vastgesteld op grond van de informatie en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Wederpartij bekend waren, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opgegeven (leverings)termijnen, planning en SLA tijden zijn niet te beschouwen als fatale termijnen en overschrijding van een (leverings)termijn, planning of SLA brengt Wederpartij niet in verzuim tenzij het een door Wederpartij nadere schriftelijke gegarandeerde oplevertermijn op de laatste final GO Live milestone van het initieel Project betreft, welke uitsluitend door toerekenbaar toedoen van Wederpartij wordt overschreden, ondanks een Schriftelijk ingebrekestelling met een redelijke termijn van tenminste 30 dagen om het verzuim te herstellen. Beëindiging van de resterende looptijd Overeenkomst vormt in het laatste geval de enig remedie en volledige schadevergoeding.	De aanbestedende dienst is niet bereid om beide leden aan te passen. Het wettelijk uitgangspunt is dat alle termijnen fataal zijn. In de argumentatie van Gegadigde ziet de aanbestedende dienst ook geen reden om daarvan af te wijken. Wat wordt gesteld over informatie/omstandigheden die Gegadigde bekend waren bij het sluiten van de overeenkomst worden opgelost in het genuanceerde Nederlandse contractenrecht en het contractuele kader.
53.	8	7.3	Is Aanbestedende dienst bereid dit lid niet van toepassing te verklaren?	Zie het antwoord op vraag 48.
54.	8	8.1	Licentiekosten (en dat is heel gebruikelijk in de branche) dienen jaarlijks vooruit (in plaats van maandelijks achteraf) betaald worden. Vraag: Is aanbestedende dienst bereid dit lid aan te passen voor licentie vergoedingen door het volgende toe te voegen: "Licenties moeten jaarlijks vooruit worden betaald, zonder toepassing van artikel 16 Voorwaarden"?	De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
55.	9	8.2 (betaalschema eenmalige vergoeding)	Het voorgesteld betaal schema komt erop neer dat Gegadigde het Project grotendeels (75%) moet voorfinancieren. En 10% daarvan wordt zelfs niet achtergehouden tot aan Acceptatie, maar zelfs tot 1 jaar na Acceptatie (door koppeling aan Garantietermijn) Vraag: Is Aanbestedende dienst bereid het betaalschema in dit lid aan te passen? (Gegadigde stelt volgend gebruikelijk betaalschema voor: 50% bij aanvang	De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

			project, 20% halverwege Project, 20% bij Oplevering en 10% bij Acceptatie). Zo nee, waarom niet?	
56.	11	10.3C en D	Overeengekomen gebruik wordt niet uitgesloten of beperkt/rechten Aanbestedende dienst niet worden verminderd of verzwaard. Dit kan mis interpreteert worden als een onbeperkt gebruiksrecht zonder enig restrictie voor Aanbestedende dienst. Vraag: Is aanbestedende dienst bereid de definitie van Overeengekomen Gebruik in de Overeenkomst als volgt aan te passen: In afwijking van artikel 1.25 ARBIT komen partijen hierbij overeen dat het Overeengekomen Gebruik gedefinieerd wordt als zijnde het overeengekomen gebruik zoals limitatief vastgelegd in Programma van Eisen, subsidiair de licentie restricties zoals door partijen nader overeengekomen en vermeld in artikel 2.1 C1 van de Overeenkomst en meer subsidiair vermeld in de ter beschikking gestelde licentievoorwaarden van Wederpartij zelf en de EULA's van toeleveranciers van Wederpartij, welke hierbij geacht worden te zijn geaccepteerd. En/of artikel 10.3 Overeenkomst in zijn geheel te vervangen door: In afwijking van artikel 11.1 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing indien en voor zover: Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en; conform het Overeengekomen Gebruik is (inclusief de licentierestricties zoals vermeld in artikel 2.1 C1 van de Overeenkomst en subsidiair de bij de Inschrijving ter beschikking gestelde licentievoorwaarden van Wederpartij zelf + en de EULA's van de toeleveranciers van Wederpartij.	De aanbestedende dienst is hier niet mee akkoord. De aanbestedende dienst moet de software overeenkomstig het Programma van Eisen kunnen gebruiken.

57.	12	14.1 Uitsluiten opschorten	Indien aanbestedende dienst in verzuim is met structureel niet betalen van aanzienlijke bedragen danwel de licentievoorwaarden schendt, moet Gegadigde natuurlijk wel degelijk de Dienst kunnen op schorten. Vraag: Is aanbestedende dienst bereid dit lid niet van toepassing te verklaren?	De aanbestedende dienst is niet bereid dit artikel te laten vervallen. Opschorting van deze cruciale dienstverlening heeft potentieel zeer grote gevolgen. Die staan niet in verhouding tot het later (bijvoorbeeld na een gerechtelijke uitspraak) door Wederpartij ontvangen van verschuldigde bedragen. Waarbij de vertraging ook nog eens gecompenseerd wordt door rente en het verhaalrisico beperkt lijkt.
58.	14	Bijlage 6	SLA Definitie Beschikbaarheid (de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is) Vraag: Is aanbestedende dienst bereid om af te zien van Kortingen als sancties op niet behalen van SLA, en derhalve de volgende passage niet van toepassing te verklaren: "Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3."?	De opzet van de conceptovereenkomst was dat de KB een eigen SLA zou bijvoegen als bijlage 6. De toelichtende tekst was bedoeld om dat daaruit blijkt welke begrippen er moeten worden gebruikt, en hoe de SLA eruit zou moeten zien. De gegadigde dient een voorstel voor een SLA in (i.p.v. de aanbestedende dienst) bij te voegen bij de inschrijving. De zin op pagina 14 van de conceptovereenkomst luidend "Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3." komt te vervallen.
59.	14	Bijlage 6	SLA: Definitie Beschikbaarheid (de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is) Vraag: Is aanbestedende dienst bereid de definitie van Beschikbaarheid aan te passen naar Beschikbaarheid van de Dienst: het Beschikbaarheidspercentage van de servicetijden (servicevenster) waarin ongestoord van de functionaliteit gebruik kan worden gemaakt, gemeten over een periode van 1 jaar. Beschikbaarheidspercentage: Tijd dat een Dienst daadwerkelijk beschikbaar is in de afgesproken periode gedeeld door de tijd dat een systeem beschikbaar zou zijn gedurende de afgesproken periode X 100% exclusief Overmacht en regulier gepland onderhoud en onder voorbehoud dat het internet, energie en telecomnetwerk volledig beschikbaar was.	De aanbestedende dienst is akkoord met het voorgestelde rekenmodel, maar dan gemeten per maand. De aanbestedende dienst is niet akkoord met de uitsluitingen van overmacht of beschikbaarheid van internet, energie en telecomnetwerk.
Bijlage D. Wachtkamerovereenkomst				
60.	3	Artikel 2	Het is zeer ongebruikelijk om een wachtkamerregeling te hanteren van 17 maanden. Dit heeft enorme gevolgen op de prijs. Prijzen van vendoren kunnen niet vastgelegd worden voor dergelijke perioden zonder commitment. Ook het vasthouden van potentiële resourcing voor deze periode is excessief. Een gebruikelijke periode binnen de branche is 6 maanden. Is de opdrachtgever bereid de wachtkamerregeling terug te brengen tot 6 maanden en zo niet motiveren waarom is gekozen voor deze lange periode.	De aanbestedende dienst is bereid de wachtkamerregeling terug te brengen naar een periode van 9 maanden.
61.	4	7	Is Aanbestedende dienst bereid de direct opeisbare boete van 20.000 euro te laten vallen?	De aanbestedende dienst is hiermee akkoord. Met daarbij de opmerking dat de boetebepaling ten onrechte suggereerde dat Opdrachtnemer II een keuze zou hebben (bereid zou moeten zijn) om de contractuele positie van Opdrachtnemer I over te nemen. Dat is logischerwijze niet

				het geval. De verplichtingen uit de Wachtkamerovereenkomst zijn bindend en bij een toerekenbare tekortkoming is Opdrachtnemer II aansprakelijk voor de daardoor geleden schade.
Bijlage E. Verwerkersovereenkomst				
62.		Juridisch	Opdrachtnemer wenst haar aansprakelijkheid uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst te beperken tot een vast bedrag per gebeurtenis of serie van samenhangende gebeurtenissen. Daarbij wenst Opdrachtnemer aansprakelijkheid voor indirecte of gevolgschade uit te sluiten. Opdrachtnemer accepteert onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens voor zover die uitsluitend het gevolg zijn omdat Opdrachtnemer nalatig is geweest haar verplichtingen uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst uit te voeren. Is Koninklijke Bibliotheek bereid in te stemmen met een dergelijk beperking?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie voor de onderbouwing van het niet beperken van aansprakelijkheid in verband met de verwerking van persoonsgegevens het antwoord op vraag 67. In aanvulling daarop geldt dat de tweede voorgestelde beperking (aansprakelijkheid voor boetes wordt alleen geaccepteerd als Opdrachtnemer nalatig is) niet nodig is.
63.		DPA	Onze softwareleverancier heeft een eigen Data Processing Agreement (DPA) die op een aantal punten omvangrijker is dan de Verwerkersovereenkomst van de Koninklijke Bibliotheek. Onze ervaring is dat wij in een latere fase altijd in onderling overleg altijd een overeenstemming bereiken over de voorwaarden. Gaat u akkoord met nadere afstemming op de (juridische) details nadat de keuze is gemaakt voor de oplossing/ leverancier? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De aanbestedende dienst heeft geprobeerd om rekening te houden met de situatie dat Inschrijver Derdenprogrammatuur en -Dienstverlening aanbiedt waarvoor standaardvoorwaarden gelden. Zie artikel 10.5 voor de verwerkersovereenkomst. Die moet wel voldoen aan de in artikel 10.3 gestelde eisen. De aanbestedende dienst acht het niet wenselijk dat er na gunning nog onderhandeld moet worden over de verwerkersovereenkomst.
64.	3 en 5	Overwegin g C en2.1	Verwerkingsverantwoordelijke blijft de verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van **alle** Persoonsgegevens die op grond van de Overeenkomst worden Verwerkt. Gegadigde handelt niet voor **alles** onder de Overeenkomst in hoedanigheid van een Verwerker. Voor sommige onderdelen onder de Overeenkomst (zoals o.a. naam en contactgegevens van contactpersonen te Aanbestedende dienst, persoonsgegevens in ons eigen HR, Sales en marketingsysteem, persoonsgegevens die Opdrachtnemer zelf op haar platform heeft toegevoegd, persoonsgegevens in het platform dat niet toegankelijk is voor Aanbestedende dienst (behoudens klantportaal) etc.) handelt Gegadigde feitelijk en juridisch onder de AVG als een Verwerkingsverantwoordelijke. Gegadigde stelt daarom volgende nuancering voor: "Deze Verwerkersovereenkomst heeft betrekking op dat deel van de verwerking van Persoonsgegevens voorzover Wederpartij daarbij juridisch en/of feitelijk gezien handelt in de hoedanigheid van Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst(en).	Overweging C van de considerans van de Verwerkersovereenkomst komt te luiden: Verwerker op grond van de Overeenkomst mogelijk bepaalde Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van (in opdracht van) Verwerkingsverantwoordelijke Artikel 2.1 van de Verwerkersovereenkomst komt te luiden: De soorten Persoonsgegevens, categorieën van Betrokkenen en het doel van de Verwerking zijn omschreven in Bijlage 1 (Persoonsgegevens en Verwerkingsactiviteiten). Hiermee zou tegemoetgekomen moeten zijn aan de wens van Gegadigde.

			Vraag: Is deze aanpassing akkoord? Zo nee, waarom niet?	
65.	5	1.2	Gelieve dit lid niet van toepassing te verklaren.	Artikel 1.2 vervalt. Daarmee is niet beoogd om de Verwerkersovereenkomst buiten het contractuele kader te plaatsen. De ARBIT zijn wel degelijk ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.
66.	5	1.3	In artikel 2.2. Overeenkomst is de Verwerkersovereenkomst ene laagste in hiërarchie. Volgens artikel 1.3 van de Verwerkersovereenkomst prevaleert de Verwerkersovereenkomst over de Overeenkomst en is de Verwerkersovereenkomst daarentegen juist hoogste in rang. (Citeer artikel 1.3 Verwerkersovereenkomst: Partijen komen overeen dat in geval van tegenstrijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst prevaleren) Dit is tegenstrijdig. Vraag: Welk van beide is de juiste prevalerende hiërarchie?	Artikel 1.3 van de Verwerkersovereenkomst vervalt. De hiërarchie uit de Overeenkomst prevaleert.
67.	13	11.2	Dit lid en artikel 26.4 D ARBIT komt neer op onbeperkte aansprakelijkheid voor data protectie (daargelaten dat de tweede zin alleen voorziet in eenzijdig regres schade voor Verwerkingsverantwoordelijke, maar dat ook het omgekeerde het geval kan zijn en dat ook Verwerker regres moet kunnen hebben) Vraag: Is aanbestedende dienst bereid om dit lid niet van toepassing te verklaren en voor Aansprakelijkheid per schakelbepaling te volstaan met verwijzing naar onderstaande aangepaste artikel 26 ARBIT aansprakelijkheidstekst?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord hiermee. Artikel 26.4 sub d vestigt geen aansprakelijkheid en doet ook geen (regres/vorderings) recht ontstaan (zoals bijvoorbeeld artikel 82 lid 5 AVG), maar bepaalt enkel dat voor een eventuele vordering die aan de omschrijving voldoet de beperkingen van artikel 26.2 en 26.3 zodat deze vordering niet in omvang is beperkt. Voor dit type schade is dat wat de aanbestedende dienst betreft proportioneel gelet op de potentiële risico's voor de aanbestedende dienst. Niet alleen omdat de toezichthouder hoge boetes kan opleggen, maar ook vanwege de toegenomen kosten die zijn gemoeid met het vergoeden, voorkomen en beperken van door betrokkenen te lijden schade. Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou ook afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.
Bijlage F. Arbit				
68.		Artikel 5	"Kunt u akkoord gaan met de vervanging van artikel 5.3 - 5.5 door de volgende bepalingen? Dit artikel wordt in zijn geheel vervangen door onderstaande tekst: 5.3 Wederpartij stelt Opdrachtgever in de gelegenheid de naleving van deze Overeenkomst periodiek te controleren. De controle kan namens Opdrachtgever worden uitgevoerd door een (externe) onafhankelijke professionele auditor voor zover deze auditor geen directe concurrent van Wederpartij is. Deze periodieke controle is beperkt tot het	Aanbestedende dienst kan ermee instemmen dat een eventueel ten behoeve van de audit ingeschakelde derde geen directe concurrent van Wederpartij zal zijn. Aanbestedende dienst kan er niet mee instemmen om het aantal audits te beperken tot 1 per jaar. Artikel 5.3 gaat ook niet uit van periodieke controles, maar van audits met een aanleiding (in een situatie dat de omstandigheden daar aanleiding toe geven). Dat kan nooit zijn, maar ook meerdere keren per jaar. Het is

			(maximaal één (1) keer per jaar) beantwoorden door Wederpartij van door Opdrachtgever schriftelijk gestelde vragen over de naleving van Wederpartij van relevante Wet- en regelgeving met betrekking tot de dienstverlening onder deze Overeenkomst. 5.4 Eenmaal per jaar zal Wederpartij een onafhankelijke auditor een SOC I of SOC II onderzoek laten verrichten naar de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen. Na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever zal Wederpartij haar meest recente SOC I en/of SOC II rapport ter beschikking stellen dan wel enig ander rapport dat is gebaseerd op vergelijkbare of strengere standaarden. 5.5 Gelet op de op Wederpartij rustende geheimhoudingsverplichtingen ten opzichte van andere cliënten, erkent en accepteert Opdrachtgever dat Wederpartij aan Opdrachtgever en de onafhankelijke auditor die door Opdrachtgever wordt aangewezen, geen toegang zal geven tot haar IT-systemen en/of haar IT-infrastructuur. "	onwenselijk dat aanbestedende dienst een aanleiding ziet voor een audit, maar die niet kan uitvoeren omdat er eerder in hetzelfde jaar al een audit is uitgevoerd.
69.		Artikel 17.5	Wij zijn niet bereid een dergelijke bepalingen te accepteren. Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?"	De aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
70.		Artikel 18	Artikel 18 geeft ons enkel het recht om de persoonsgegevens te verwerken t.a.v. de Prestatie die partijen met elkaar zijn overeengekomen. Voor ons is het echter van belang (o.a. door middel van onze interne compliance processen) dat de informatie ook voor andere interne doeleinden verwerkt mag worden. Vandaar het verzoek of onderstaande verwerkingsdoeleinden aan artikel 18.1 toegevoegd kunnen worden: "of ten behoeve van één van de volgende (interne) verwerkingsdoeleinden: - het voldoen aan toezichtsvereisten en wettelijke verplichtingen waar wij aan onderworpen zijn; - het voorkomen van belangenverstrengeling; - risicobeheer en kwaliteitsbeoordelingen; - onze interne financieel-administratieve doeleinden, IT-doeleinden en overige ondersteunende diensten van administratieve aard;	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De aanbestedende dienst vermoedt dat is gedoeld op artikel 18.2. Artikel 18.2 creëert geen recht voor Gegadigde, maar een verplichting. Een verplichting die nader uitgewerkt is in de verwerkersovereenkomst. De voorgestelde verdere verwerkingen voor eigen doeleinden voldoen vermoedelijk niet aan artikel 6 lid 4 AVG, althans daarvoor bestaat geen grondslag, althans aanbestedende dienst heeft geen grondslag om voor dit doel persoonsgegevens met Gegadigde te delen.
71.		Artikel 26.2 en 26.3	Is het mogelijk in de overeenkomst de volgende beperking van aansprakelijkheid ter vervanging van artikel 26.2 en 26.3 ARBIT 2022 op te nemen? (1) Opdrachtnemer is aansprakelijk jegens opdrachtgever (en eventuele anderen ten behoeve waarvan diensten worden verleend) voor schade, hetzij op	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Uw voorstel is juridisch onzuiver (de aanbestedende dienst kan uw aansprakelijkheid ten opzichte van derden niet beperken) en beperkt uw aansprakelijkheid ten opzichte van het wettelijk systeem in combinatie met de ARBIT vergaand. Daarvoor wordt door u geen rechtvaardiging gegeven. Ook legt u

			grond van wanprestatie dan wel onrechtmatige daad, hetzij op grond van de wet of anderszins, tot maximaal driemaal het in het kader van de betreffende opdracht aan opdrachtgever gefactureerde bedrag van het honorarium voor de opdracht; en ingeval van een opdracht met een doorlooptijd van meer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal het honorarium dat in het kader van de desbetreffende opdracht in de zes maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever is gefactureerd. (2) Indien opdrachtnemer jegens opdrachtgever (dan wel jegens anderen ten behoeve waarvan diensten worden verleend) op grond van deze overeenkomst of anderszins in verband met de diensten aansprakelijk is voor schade waaraan ook andere personen hebben bijgedragen, dan is opdrachtnemer niet hoofdelijk maar maximaal voor een gelijk deel met die anderen aansprakelijk. Een eventuele uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid door overige aansprakelijke (rechts)personen laat het voorgaande onverlet evenals het feit dat een vordering tot vergoeding van schade wordt geschikt of niet geïnd kan worden. Ook indien de schade door overlijden, de ontbinding of het faillissement van een andere aansprakelijke (rechts)persoon of welke andere oorzaak dan ook niet langer over alle aansprakelijke (rechts)personen kan worden omgeslagen, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot dat gedeelte van de totale schade dat billijkerwijs aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. (3) Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle vorderingen van derden (waaronder de met de opdrachtgever gelieerde entiteiten) en de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheden, schade, schadevergoedingen, kosten en onkosten (waaronder redelijke externe en interne kosten van rechtsbijstand) die voortvloeien uit de openbaarmaking van een rapport (niet zijnde belastingadvies), het gebruik door een derde van of het door een derde vertrouwen op een rapport (waaronder belastingadvies). Deze laatste verplichting geldt niet indien opdrachtnemer dit door die derde vertrouwen op het rapport expliciet schriftelijk heeft goedgekeurd. (4) Alle vorderingsrechten met betrekking tot de diensten of anderszins uit deze overeenkomst voortvloeiend, dienen binnen een jaar na de datum waarop u zich van het aan die vordering ten grondslag liggende probleem bewust	niet uit waarom de aansprakelijkheidsregeling van de ARBIT (die is opgesteld met het oog op het proportionaliteitsbeginsel en met inachtneming van de voorschriften van de Gids Proportionaliteit) in dit concrete geval disproportioneel zou zijn. Maar zie wel het antwoord op vraag 106.

			werd of redelijkerwijs bewust had kunnen zijn, te worden ingediend. (5) Opdrachtgever zal zijn eventuele vorderings- en verhaalsrechten uitsluitend uitoefenen tegen opdrachtnemer en niet tegen (bestuurders van) members/vennoten, bestuurders of werknemers van opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden c.q. hulppersonen.""""	
72.		Artikel 26.4 lid c	Wij willen graag voorstellen om artikel 26 lid 4 sub c te vervangen door de volgende tekst: "in geval van aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten onder de voorwaarden als opgenomen in artikel 8 met dien verstande dat aansprakelijkheid voor schade bij Opdrachtgever zelf is beperkt tot hetgeen is overeengekomen in de voorgaande leden (artikel 26.1, 26.2 en 26.3)" Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De ARBIT kennen een afgewogen aansprakelijkheidsregime dat is opgesteld met het oog op het proportionaliteitsbeginsel en met inachtneming van de voorschriften van de Gids Proportionaliteit. Voor bepaalde schadeoorzaken gelden de beperkingen van aansprakelijkheid niet. Zie voor de rechtvaardiging daarvoor het antwoord op vraag 90.
73.		Artikel 29.3	Het overleggen van een bewijs van premiebetaling op verzoek van u is voor ons akkoord. Gezien onze verplichtingen m.b.t. geheimhouding van informatie van onze klanten (mede gelet op de aard van de diensten die wij verlenen) kunnen wij niet akkoord gaan met het verstrekken van de informatie zoals neergelegd in de tweede volzin. Vandaar dat wij u verzoeken om de tweede volzin uit de bepaling te verwijderen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, en u mag in uw mededeling volstaan met anonieme (niet tot uw klanten herleidbare) gegevens.
74.		Artikel 32	Vanwege automatische back-up procedures is het niet mogelijk om direct informatie te verwijderen na beëindiging van de overeenkomst. De automatische back-ups worden periodiek overschreven door nieuwe back-ups. Dit houdt in dat als de informatie van de gegevensdragers wordt verwijderd dat de volgende back-up van de systemen deze informatie ook niet meer bevatten. Dus de informatie wordt uiteindelijk wel verwijderd, maar we hebben geen invloed op de automatische back-ups. Tevens zijn we (wettelijke) verplicht om bepaalde informatie behouden voor aanhouden werkdossier. Vandaar dat wij u willen verzoeken of de volgende bewoording aan artikel 32 kan worden toegevoegd: "Het is wederpartij toegestaan om informatie te bewaren die redelijkerwijs niet handmatig kan worden verwijderd vanwege automatische back-up procedures. Tevens is het de Wederpartij toegestaan om één kopie van de informatie te bewaren ten behoeve van de verplichting tot het aanhouden van een werkdossier."	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. In de term 'onverwijld' in artikel 32.3 en 32.4 ARBIT zit al voldoende ruimte voor het geval dat het redelijkerwijs niet mogelijk is om gegevens direct handmatig te wissen uit back-ups. Ook is in deze artikelen al rekening gehouden met de mogelijkheid dat wettelijke voorschriften het wissen verhinderen. De door Gegadigde voorgestelde tekst bevat termen die voor discussie vatbaar zijn. Ook is de voorgestelde tekst die Gegadigde het recht geeft om 1 kopie van alle informatie te bewaren veel te ruim.
75.		Artikel 29.3	Op grond van afspraken met onze verzekeraar is het ons niet toegestaan derden (waaronder cliënten) inzage te geven in de verzekeringspolis of afzonderlijke polisvoorwaarden. Wel	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

			kunnen wij als alternatief een bewijs van verzekering overleggen, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat wij afdoende verzekerd zijn. Kunnen wij volstaan met een bewijs van verzekering dat als standaard door onze verzekeraar wordt afgegeven en waaruit blijkt dat wij voldoen aan de door u gestelde eisen zoals opgenomen in artikel 29.3 van ARBIT 2022?	
76.		Artikel 53, lid 3,4 en 5	Uiteraard leven wij geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en eventuele van toepassing zijnde cao's na. Wij kunnen echter niet op voorhand instemmen met uw verzoek om inzicht te geven in (individuele) arbeidsvoorwaardelijke afspraken gelet op het vertrouwelijk karakter hiervan. Uiteraard zijn wij bereid om met u in overleg te treden indien u aanleiding ziet om meer informatie van ons te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden. Eventuele verschaffing van aanvullende informatie zal geschieden voor zover het ons is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving. We verzoeken u dan ook om de tekst van Artikel 53 lid 3, 4 en 5 in zijn geheel te vervangen door de volgende tekst: 'Partijen treden in onderling overleg indien Opdrachtgever aanleiding ziet om meer informatie te ontvangen ten aanzien van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, zoals benoemd in lid 1 en 2 van dit artikel. Eventuele verschaffing van informatie door Opdrachtnemer zal geschieden voor zover het Opdrachtnemer is toegestaan op grond van geldende wet- en regelgeving. ` Kunt u hiermee akkoord gaan?"	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Artikel 53.3 ARBIT ziet op het verschaffen van toegang aan bevoegde instanties. Dat impliceert dat die instanties op grond van wet- en regelgeving al toegang zouden moeten krijgen. Artikel 53.5 ARBIT heeft geen zelfstandige betekenis, maar beoogt slechts de verplichting van artikel 53.4 ARBIT door te leggen in de keten. Voor wat betreft artikel 53.4 ARBIT kan aanbestedende dienst ermee instemmen dat daaraan wordt toegevoegd: Opdrachtnemer is niet gehouden tot het verschaffen van toegang voor zover dat in strijd zou zijn met wet- en regelgeving. Als het niet verschaffen van toegang leidt tot een slechtere positie van Opdrachtgever ten aanzien van een loonvordering zal Opdrachtnemer Opdrachtgever vrijwaren voor de eventuele nadelige gevolgen die het niet verschaffen van toegang.
77.		Aanvullende bepaling	In de ARBIT 2022 ontbreekt een bepaling die voor ons van belang is. Deze ziet op de beroeps- en gedragsregels. Wij voeren de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en hetgeen krachtens de wet van ons wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor ons voortvloeiende verplichtingen dienen te respecteren. Hiertoe stellen wij voor om de volgende bepaling op te nemen: 'Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en hetgeen bij of krachtens de wet van hem wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren'. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De voorgestelde tekst gaat te ver en sluit niet aan bij de tekst van de ARBIT. Aanbestedende dienst kan er wel mee instemmen dat Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht houdt aan de op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Met wet- en regelgeving wordt bedoeld: wet- en regelgeving van een overheid. Het gaat hier niet om private regelgeving (zoals mogelijk sommige beroepsregels).
78.		EULA/MSA	Kan Koninklijke Bibliotheek instemmen met het principe dat aanbieder, als reseller, met betrekking tot de Prestatie	Het is niet duidelijk op welke bepaling van welk document uw vraag ziet. Aanbestedende dienst heeft met artikel 10

			niet meer garanties kan bieden dan zij krijgt van haar licentiegevers (op basis van de MSA/EULA)? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	uitdrukkelijk geprobeerd rekening te houden met de positie waarin resellers zich kunnen bevinden. Aanbestedende dienst gaat er (mede gelet op het gebrek aan vragen hierover) vanuit dat dit artikel voldoende aan die positie tegemoet komt.
79.	18	Aansprakelijkheid	Is Koninklijke Bibliotheek bereid te overwegen en in te stemmen met: i) een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade die een partij lijdt, en ii) een geldlimiet, als een totaalbedrag van tweemaal het per contractjaar gedurende de looptijd betaalde vergoedingen, voor aanbieders aansprakelijkheid (ongeacht de rechtsgrond die aan de claim ten grondslag ligt) voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst (per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen)?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst gaat uit van artikel 26 ARBIT dat al ten gunste van Opdrachtnemer afwijkt van het wettelijk systeem (onbeperkte aansprakelijkheid) en is opgesteld met het oog op het proportionaliteitsbeginsel en met inachtneming van de voorschriften van de Gids Proportionaliteit.
80.	10/27	Artikel 8 en 47	Artikel 8 is niet van toepassing op SaaS-dienst. Het intellectueel eigendom ligt altijd bij de SaaS software leverancier en Opdrachtnemer krijgt slechts een tijdelijk en beperkt gebruiksrecht. Daarbij kunnen broncodes niet ter beschikking gesteld worden. Inschrijver kan dan ook niet akkoord gaan met dit artikel. Graag uw akkoord dat dit artikel niet van toepassing is. Indien u niet akkoord bent, verzoekt Inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Uw motivering lijkt alleen te zien op artikel 8.1 ARBIT (en in het verlengde daarvan 8.2 - 8.4 ARBIT). Artikel 8.1 ARBIT gaat er al vanuit dat de aanbestedende dienst niet de intellectuele eigendomsrechten verkrijgt op software die niet specifiek voor aanbestedende dienst is of wordt ontworpen. Dat geldt ook voor een standaard SaaS-dienst. Zie ook artikel 43.1 ARBIT waarin expliciet staat dat het verstrekte Gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur geen overdracht van rechten inhoudt.
81.	10	Artikel 7.2	Artikel 7.2 van de ARBIT luidt 'Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.' Inschrijver verzoekt u dit artikel niet van toepassing te verklaren. U verkrijgt immers een gebruiksrecht, geen eigendomsrecht. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Artikel 8.1 ARBIT gaat er al vanuit dat de aanbestedende dienst niet de intellectuele eigendomsrechten verkrijgt op software die niet specifiek voor aanbestedende dienst is of wordt ontworpen. Dat geldt ook voor een standaard SaaS-dienst. Met de verwijzing naar artikel 8 ARBIT in artikel 7.2 ARBIT wordt voldoende duidelijk gemaakt dat geen sprake zal zijn van eigendomsoverdracht voor zover de Prestatie niet voldoet aan de beschrijving in artikel 8.1 sub a ARBIT. Zie ook artikel 43.1 ARBIT waarin expliciet staat dat het verstrekte Gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur geen overdracht van rechten inhoudt. Zie ook het antwoord op vraag 80.
82.	11	Artikel 8.2 , 8.3 en 8.4	Artikel 8.2, 8.3 en 8.4 van de ARBIT zien op de overdracht van IP rechten. Software fabrikanten dragen voor "standaard software" nimmer het eigendom over, maar verschaffen enkel een gebruiksrecht. Kunt u bevestigen dat het intellectueel eigendom van de te leveren software bij de fabrikant berust? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Er zal alleen sprake zijn van overdracht van intellectuele eigendomsrechten als voor zover de Prestatie voldoet aan de beschrijving in artikel 8.1 sub a ARBIT. Dat wil zeggen voor zover het betreft een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Zie ook artikel 43.1 ARBIT waarin expliciet staat dat het verstrekte Gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur geen overdracht van rechten inhoudt.

				Zie ook het antwoord op de vragen 80 en 81.
83.	13	Artikel 8.5	In artikel 8.5 van de ARBIT is een vrijwaring opgenomen. Softwareleverancier verbindt zich ertoe de klant te vrijwaren voor inbreukvorderingen van auteursrechten in elk land en voor octrooiclaim in bepaalde landen die door derden tegen de klant worden ingesteld. Inschrijver kan echter geen garantie geven dat er geen andere technologie bestaat waarop de producten inbreuk maken, of dat er geen vordering wegens inbreuk door een derde partij tegen de eindgebruiker zal worden ingesteld. Dit is praktisch en technisch onmogelijk om te weten en te garanderen. De bescherming voor de klant is dat de claim vergoedt wordt overeenkomstig het artikel als een dergelijke claim wordt ingediend. Om deze redenen stemt software leverancier er enkel mee in om klanten te vrijwaren van vorderingen wegens inbreuk onder specifieke voorwaarden zoals vermeld in artikel 5.2 en biedt software leverancier geen garantie dat een dergelijke inbreuk niet zal plaatsvinden. Inschrijver verzoekt u dan ook om artikel 8.5 hierop aan te passen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De aanbestedende dienst verwacht dat de Prestatie die Opdrachtnemer levert niet leidt tot aanspraken op Opdrachtgever in verband met schending van intellectuele eigendomsrechten. Daarvoor dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te vrijwaren zodat aanbestedende dienst eventuele claims kan verhalen. In 8.5 ARBIT komt de term 'garantie' overigens niet voor. De verwijzing naar artikel 5.2 in uw vraag is voor aanbestedende dienst ook niet duidelijk. Het is aanbestedende dienst gelet op het voorgaande niet duidelijk hoe en waarom artikel 8.5 aangepast zou moeten worden.
84.	13	Artikel 12.3	Artikel 12.3 ARBIT luidt als volgt 'Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt.' Inschrijver is afhankelijk van de garantie die de software fabrikant levert en zal niet meer rechten kunnen geven dan het zelf van de betreffende fabrikant krijgt. Wij verzoeken u om voor wat betreft garanties de vigerende fabrieksgarantie van toepassing te laten zijn en te laten prevaleren over het bepaalde in artikel 12. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft beoogd aan het door u gesignaleerde probleem (u kunt niet meer rechten geven dan u zelf kunt krijgen) tegemoet te komen door in Artikel 10 van de overeenkomst een specifieke regeling op te nemen voor Derdenprogrammatuur- en Dienstverlening. Die regeling geldt evengoed voor garantieverplichtingen van artikel 12.3 ARBIT als aan de in artikel 10 (met name artikel 10.3) genoemde voorwaarden is voldaan.
85.	15	Artikel 17.5	Volgens artikel 17.5 van de ARBIT is bij schending van de geheimhoudingsplicht een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- per overtreding verschuldigd. Inschrijver acht deze boete disproportioneel en verzoekt deze buiten toepassing te laten. Op grond van artikel 26 van de ARBIT kunt u de daadwerkelijk geleden schade laten vergoeden. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 69.
86.	15/16	Artikel 18 en 19	Artikel 18 van de ARBIT stelt dat de verwerking aan de geldende wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens moet voldoen. In het Aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het bepaalde in artikel 19 gaat verder dan hetgeen gebruikelijk is in de markt. In een vonnis is daar het volgende over gezegd: "... dat ieder computersysteem	De Aanbestedende dienst gaat er gelet op uw vraag vanuit dat het u te doen is om artikel 18.2 ARBIT. De Aanbestedende dienst begrijpt niet goed wat er disproportioneel is aan de eis dat Wederpartij zich moet houden aan de geldende wet- en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens. Het algemeen geformuleerde artikel 18 is vervolgens

			uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten" (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Op basis van dit vonnis kan worden gesteld dat volledige bescherming redelijkerwijs niet mag worden verwacht. Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve om dit expliciet op te nemen alsmede de technische en organisatorische maatregelen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	nader uitgewerkt in de verwerkersovereenkomst. Artikel 19 ARBIT: Het is aanbestedende dienst niet duidelijk welk deel van artikel 19 volgens u verder gaat dan wat er in de markt gebruikelijk is, wat er volgens u dan wel gebruikelijk is en wat uw voorstel is voor aanpassing van artikel 19 (indien nodig). Aanbestedende dienst bevestigt uw stelling dat: 'Op basis van dit vonnis kan worden gesteld dat volledige bescherming redelijkerwijs niet mag worden verwacht. Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het erover eens dat 100% beveiliging niet bestaan' niet. Het arrest van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden waar u op doelt is een uitspraak van één rechter in een individuele/specifieke zaak en is geen uitspraak in hoogste instantie. Voor zover aanbestedende dienst bekend is uw stelling nooit in hoogste instantie zo uitgesproken Het arrest moet dan ook worden beoordeeld in de context van de specifieke feitelijke omstandigheden van dat geval, zowel ten aanzien van de achtergrond van de hack als ten aanzien van de het geldende juridisch kader (met name de overeenkomst). Aanbestedende dienst is ook niet bekend met het standpunt van de wetgever waar u naar verwijst. Wát aanbestedende dienst mag verwachten qua beveiliging moet beoordeeld worden over de band van de overeenkomst en (als onderdeel daarvan) het beschrijvend document (o.a. paragraaf 3.4.3) en het programma van eisen (o.a. de eisen onder 15B), waarbij in ieder geval geldt dat zowel de wet (7:401 BW) als artikel 19.6 ARBIT ervan uitgaan dat dat Wederpartij in het algemeen zorgdraagt voor een niveau van Informatiebeveiliging dat van een redelijk handelend en bekwame IT-leverancier mag worden verwacht. Daarbij wil aanbestedende dienst erop wijzen dat aanbestedende dienst ervan uitgaat dat Wederpartij (veel meer dan aanbestedende dienst) de expert is op het gebied van Informatiebeveiliging.
87.	18	Artikel 26.1	Artikel 26.1 ARBIT geeft u in de laatste zin aan dat de ene partij tegenover de andere partij aansprakelijk zal zijn voor de door deze geleden en/of te lijden schade. Dit is een nagenoeg onbeperkte aansprakelijkheid en kan de bedrijfsvoering van inschrijver ernstig in gevaar brengen, omdat dit zowel directe als indirecte schade kan betreffen. Deze schadevergoeding is voor indirecte schade ongebruikelijk bij het leveren van hardware. Inschrijver vraagt u dan ook	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De aansprakelijkheid wordt al beperkt door artikel 26.2 en 26.3. Artikel 26 ARBIT is opgesteld met het oog op het proportionaliteitsbeginsel en met inachtneming van de voorschriften van de Gids Proportionaliteit. U legt niet uit waarom de aansprakelijkheidsregeling van de ARBIT in dit concrete geval disproportioneel zou zijn. Ook kent de wet geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Alleen al om die reden is het onwenselijk om (zonder nadere

			om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	specificatie van dit begrip) aansprakelijkheid daarvoor uit te sluiten. Wel is aanbestedende dienst bereid tot een verdere beperking van aansprakelijkheid. Zie daarvoor het antwoord op vraag 106.
88.	18	Artikel 26.2	In artikel 26.2 ARBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Het is disproportioneel om een aansprakelijkheid te hanteren welke vele malen hoger is dan de opdrachtwaarde. Inschrijver verzoekt u derhalve om de aansprakelijkheid te beperken tot de opdrachtwaarde. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, welke schades doorgaans vallen onder de dekking van een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB), is volgens de toelichting op de ARBIT aansluiting gezocht bij het daarvoor gebruikelijk in de IT-markt verzekerde bedrag van 1.250.000 euro per gebeurtenis.
89.	18	Artikel 26.3	U vraagt in artikel 26.3 ARBIT om een maximale aansprakelijkheid van viermaal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak voor schade, anders dan die bedoeld in artikel 26.2 ARBIT. Het is disproportioneel om een aansprakelijkheid te hanteren welke vele malen hoger is dan de opdrachtwaarde. Inschrijver verzoekt u derhalve om de aansprakelijkheid te beperken tot de opdrachtwaarde. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 106 waarin de aansprakelijkheid verder wordt beperkt.
90.	18	Artikel 26.4	Artikel 26.4 sub d ARBIT luidt als volgt: "De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: (d) in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst." In het aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen van onbeperkte aansprakelijkheid wordt als disproportioneel gezien. In de door de overheid vastgestelde 'gids proportionaliteit' staat hierover:´De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is'. Daarnaast is in een vonnis gezegd: "... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten" (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het erover eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve om artikel 26.4 sub d ARBIT buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die ongelimiteerd is. In beginsel is de aansprakelijkheid van Gegadigde beperkt volgens artikel 26.2 en 26.3 ARBIT. Voor een aantal typen gronden/oorzaken voor aansprakelijkheid geldt die beperking niet (artikel 26.4 a, b, c en d ARBIT). Het beperken voor dood of letsel (a) en bij opzet of grove schuld (b) wordt algemeen onaanvaardbaar geacht. Schending van de IE rechten (c) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of de Wederpartij enige rechten schendt. Voor artikel 26.4 sub d geldt dat de krachtiger bescherming van persoonsgegevens heeft geleid tot een substantiële toename van de financiële risico's van het verwerken van persoonsgegevens. Niet alleen omdat de toezichthouder veel hogere boetes kan opleggen, maar ook vanwege de toegenomen kosten die zijn gemoeid met het vergoeden, voorkomen en beperken van door betrokkenen te lijden schade. Het maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. De uitspraak van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden waar u naar verwijst zag niet op een beperking van aansprakelijkheid, maar om de vestiging daarvan (meer specifiek: of sprake was van non-conformiteit). Deze uitspraak heeft met

				artikel 26.4 sub d ARBIT dus niets te maken. Of Gegadigde aansprakelijk is voor een hack zal beoordeeld moeten worden aan de hand van de Overeenkomst (inclusief de ARBIT) en wat de aanbestedende dienst op grond daarvan mocht verwachten.
91.	20	Artikel 30	Opdrachtnemer acht het redelijk en billijk dat wanneer Opdrachtgever de overeenkomst opzegt "for convenience" (zonder opgaaf van redenen), Opdrachtnemer aanspraak heeft op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst gemaakte kosten, in verband daarmee tevens in redelijkheid voor de toekomst door Opdrachtgever aangegane verplichten m.b.t. de SaaS dienst (minimale subscriptie periode) en gederfde winst. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Artikelen 30.7 en 30.8 ARBIT bevat al een redelijke en billijke vergoedingssystematiek waarin onder meer rekening wordt gehouden met reeds aangegane verplichtingen en winstderving. De aanbestedende dienst wil die systematiek niet wijzigen (of uitbreiden) door te bepalen dat de vergoeding over de minimale subscriptieperiode als een soort ondergrens geldt. Dergelijke kosten zouden kunnen vallen binnen 30.8 ARBIT (mits voldaan wordt aan de omschrijving in dat artikel), maar dan wel met als voorwaarde dat deze kosten niet kunnen beperkt (zie artikel 30.8 ARBIT). Het lijkt aanbestedende dienst redelijk en billijk dat Opdrachtnemer ook bij een tussentijds einde probeert om de kosten voor aanbestedende dienst zo beperkt mogelijk te houden, bijvoorbeeld doordat hij gebruik maakt van een contractuele bevoegdheid om de met de derde gesloten overeenkomst kosteloos te beëindigen.
92.	30	Artikel 59	In artikel 59 van de ARBIT is de acceptatie opgenomen voor maatwerkprogrammatuur. Het is gebruikelijk dat u enkel maatwerkprogrammatuur mag weigeren in geval het niet voldoet aan de gemaakte afspraken tussen de partijen of het niet goed functioneert overeenkomstig de gemaakte afspraken en niet veroorzaakt is door handelen van uzelf en/of derde partij die het niet goed functioneren hebben veroorzaakt. De leverancier kan vervolgens niet meer aangesproken worden op verantwoordelijkheden voor de maatwerkprogrammatuur. Inschrijver verzoekt u het artikel hierop aan te passen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Deze vraag bevat in feite twee vragen/voorstellen: 1. Vraag/Voorstel nuanceren verplichting tot accepteren. 2. Vraag/Voorstel decharge bij Acceptatie. Antwoord 1. Vraag/Voorstel nuanceren verplichting tot accepteren: De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De Overeenkomst, ARBIT en de wet bevatten al een genuanceerd kader voor zaken als eigen schuld, schuldeisersverzuim en overmacht. Antwoord 2. Voorstel decharge bij Acceptatie: De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Als na Acceptatie zou blijken van een Gebrek moet dat alsnog hersteld worden, omdat anders een situatie zou kunnen ontstaan dat de Prestatie niet voldoet aan het Overeengekomen gebruik en aanbestedende dienst niet kan eisen dat de Prestatie alsnog gaat voldoen. Aan de belangen van Opdrachtnemer bij een zorgvuldig doorlopen van de Acceptatieprocedure wordt tegemoetgekomen doordat artikel 12.3 ARBIT bepaalt dat: Indien Wederpartij aantoont dat sprake is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat

				Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtnemer moet eventuele na Acceptatie ontdekte Gebreken wel herstellen, maar onder omstandigheden moet aanbestedende dienst daarvoor een vergoeding betalen.
93.	8	1.29 en/of 1.30	Gelieve "Derden partijen c.q. derde leveranciers" uit te sluiten van de definitie "Prestatie/Product". Wederpartij doet wel managed service met betrekking tot aangewezen derde partijen, maar Wederpartij kan niet in staan dat dergelijke derden de Lever- en SLA tijden behalen. Laat staan dat daar sancties op staan (zoals boetes in de vorm van korting op SLA vergoeding). De Prestatie moet derhalve enkel betrekking hebben op Wederpartij eigen geleverd gedeelte, en niet op haar managed service gedeelte dat betrekking heeft op aangewezen derden.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft beoogd aan de positie van resellers, implementatiepartners en andere partijen die niet in staat zijn om ontwikkelingen aan/ wijzigingen in programmatuur en bijbehorende dienstverlening af te dwingen tegemoet te komen met artikel 10 van de Overeenkomst. Binnen de grenzen van de uit dat artikel voortvloeiende voorwaarden (en rangorde daarvan) is Opdrachtnemer wel degelijk verantwoordelijk voor door hem ingeschakelde Derden.
94.	10	5.5	Tweede zin is NVT. Of, welke en wanneer welke maatregelen worden toegepast, wordt tussen Partijen in samenspraak bepaald.	De aanbestedende dienst is hiermee akkoord met als toevoeging dat artikel 5.5 geen afbreuk doet aan de rechten van Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst, de ARBIT en/of de wet ten aanzien van niet-nakoming van de Overeenkomst.
95.	10	7.2	Is aanbestedende dienst bereid om dit lid niet van toepassing te verklaren? Eigendom gaat niet over behoudens Maatwerk in zin art 8.1 a ARBIT. Overgang eigendom bij Acceptatie van de Prestatie (en de Definitie van Prestatie omvat ook Gebruiksrecht) is nonsens. Als Aanbestedende dienst het eigendom op de Standaard Software zou verkrijgen, zouden we de Standaardsoftware van Gegadigde (en onze toeleveranciers) helemaal niet meer hoeven te licentieren. Je hebt immers geen licentie nodig, voor iets wat al je eigendom is.	De aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord. De toelichting op de vraag lijkt uit te gaan van een onjuiste interpretatie van artikel 7.2 i.c.m. artikel 8.1 ARBIT. Wat aanbestedende dienst betreft ziet artikel 7.2 niet op intellectuele eigendomsrechten. Daarvoor geldt artikel 8 (met name ook artikel 8.2). Zie ook artikel 43.1 ARBIT waarin expliciet staat dat het verstrekte Gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur geen overdracht van rechten inhoudt. Zie ook het antwoord op de vragen 80, 81 en 82.
96.	11	8.5 en 8.7	Beide artikelen zijn akkoord mits dit onderworpen is aan de onderstaande aangepaste aansprakelijkheidslimiet van art 26.3 ARBIT. Vraag: Kan aanbestedende dienst bevestigen dat beide leden onder de aansprakelijkheidslimiet ressorteren?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Artikel 26.4 sub c ARBIT bepaalt juist expliciet dat de beperking van artikel 26.3 ARBIT niet geldt in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8. Artikel 8.7 ARBIT ziet bovendien niet op aansprakelijkheid, maar creëert een ontbindingsrecht.
97.	12	11.1	Gelieve dit lid niet van toepassing verklaren en te verwijzen naar het overeengekomen Betaalschema in de Overeenkomst.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Artikel 11.1 ARBIT staat niet aan het betaalschema uit artikel 8.2 van de overeenkomst in de weg. Voor zover nodig gaat de overeenkomst ook voor op de ARBIT. Zie artikel 2.2 van de overeenkomst.
98.	13	12.3	Is Aanbestedende dienst bereid dit lid niet van toepassing te verklaren?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 84.
99.	13	12.4	Is Aanbestedende dienst bereid dit lid niet van toepassing te verklaren? Workaround is ook een geldige werkende oplossing en geen reden voor schadevergoeding	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Het gaat hier om de schade die de aanbestedende dienst lijdt doordat

				gebruik gemaakt moet worden van een workaround.
100	13	12.7	Is Aanbestedende dienst bereid dit lid niet van toepassing te verklaren en te vervangen door: De support duur is afhankelijk van de nader overeen te komen Support agreement.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Artikel 12.7 ARBIT ziet niet op de duur van het Onderhoud, maar op de periode waarin Gegadigde minimaal in staat moet zijn om Onderhoud af te nemen als de aanbestedende dienst Onderhoud wenst af te nemen.
101	14	15.5	Is Aanbestedende dienst bereid dit lid niet van toepassing te verklaren? Als Aanbestedende dienst geruime tijd aanzienlijke bedragen niet betaald of de licentievoorwaarden schendt, moeten we wel degelijk de Dienst kunnen opschorten	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 57.
102	15	16.1 en 16.3	Is Aanbestedende dienst bereid beide leden inzake Kredietstellinggarantie niet van toepassing te verklaren?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
103	15	18.2	Artikel is akkoord voor customer data en gezien nuancering: **Voorzover** Opdrachtnemer als verwerker…… Maar wij attenderen erop dat we niet altijd werken in hoedanigheid van Verwerker, maar voor aanzienlijk deel juist als zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke verwerken voor onszelf voor eigen doeleinden (: zoals o.a. naam en contactgegevens van contactpersonen te Aanbestedende dienst, persoonsgegevens in ons eigen HR, Sales en marketing systeem, persoonsgegevens die Opdrachtnemer zelf op haar platform heeft toegevoegd, persoonsgegevens in platform dat niet toegankelijk is voor Aanbestedende dienst (behoudens klantportaal) etc., waarvoor we niet handelen in opdracht en conform instructie Aanbestedende dienst en geen VWO nodig is c.q. VWO niet voor geldt.	De aanbestedende dienst ziet hierin geen vraag. Aanbestedende dienst is het eens met het principe dat Opdrachtnemer ook voor eigen doeleinden persoonsgegevens kan verwerken. Het is dan aan opdrachtnemer om zich te houden aan wet- en regelgeving (en daarvoor bijvoorbeeld een grondslag te hebben).
104	17	22.1	Is aanbestedende dienst bereid dit lid aan te passen, zodat gegadigde wel vrij is om naar eigen inzicht medewerkers te vervangen (zonder instemming Aanbestedende dienst) (mits gelijk niveau en prijs))?	De aanbestedende dienst stemt ermee in dat gegadigde naar eigen inzicht medewerkers kan vervangen, mits van gelijk niveau en prijs.
105	18	23.1	Gelieve aan dit lid het volgende toe te voegen: Algemene Toestemming is hierbij in ieder geval verleent voor de bij en tijdens de Inschrijving vermelde benoemde toeleveranciers. Anders kan Gegadigde de Dienst niet leveren.	De aanbestedende dienst verleent in ieder geval toestemming voor de bij de Inschrijving uitdrukkelijk vermelde diensten van derden.
106	18	26.3	Gegadigde begrijpt en accepteert dat Aanbestedende dienst geen onderscheidt directe en indirecte schade wil maken. Wel zou Gegadigde graag zien dat gederfde besparingen en immateriële schade wordt uitgesloten, omdat verzekeraars dit ook niet dekken. Waar het Gegadigde m.n. om gaat is dat de aansprakelijkheid wordt berekend over de Vergoeding (= de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs over de hele 10 jaar looptijd) (in plaats van Jaarvoeding.	De aanbestedende dienst is akkoord met de voorgestelde beperking van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, met dien verstande dat in plaats van 'Jaarvergoeding' de definitie Structurele Vergoeding uit de conceptovereenkomst wordt gehanteerd. De definitie van 'Structurele Vergoeding' wordt aangepast naar: de jaarlijks verschuldigde vergoeding voor de SaaS-dienst.

			Vraag: Is Aanbestedende dienst bereid om de aansprakelijkheid in dit lid te beperken tot de Jaarvergoeding ex btw zoals in de laatste 12 maanden voorafgaand aan schadeveroorzakend feit betaald door Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer. Gegadigde stelt met betrekking tot dit lid dienaangaande volgende tekst aanpassing voor: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Aan de Begrippenlijst van de Overeenkomst wordt het volgende Begrip toegevoegd: Jaarvergoeding: de vergoeding ex btw zoals die in de laatste 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakend incident door Aanbestedende dienst onder de Overeenkomst aan Wederpartij is voldaan Of anders subsidiair: Jaarvergoeding: de gemiddelde jaarlijkse vergoeding. Deze wordt berekend door de (oorspronkelijke) totale vergoeding ex btw te delen door de (oorspronkelijke) totale looptijd van de Overeenkomst in jaren.	
107	18	26.4 C en D	Is Aanbestedende dienst bereid om uitzondering in sub c en d te laten vervallen. Subsidiair om sub D uitsluitend te beperken tot boetes van de privacy toezichthouder. M.a.w. kan Aanbestedende dienst zich vinden in volgende vervangende tekst voor artikel 26.4 ARBIT: De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of; c. ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes:	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie allereerst het antwoord op de vragen 67 en 90. Voor het voorgestelde Artikel 26 lid 4 sub c ARBIT (als vervanger van het bestaande sub d) geldt dat de positie van Inschrijver voldoende wordt beschermd door: Punt 1: de (wettelijke en contractuele) verdeling van eenieders verplichtingen (als verwerkingsverantwoordelijke en verwerker) op grond van de overeenkomst en de AVG. Punt 2: het gebalanceerde wettelijk kader dat onder ander rekening houdt met zaken als eigen schuld (6:101 BW). Het helemaal laten vallen van Artikel 26 lid 4 sub d is gelet op de specifieke risico's voor de aanbestedende dienst op dat punt (IE rechten) niet acceptabel.

			1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Wederpartij hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en 2. onder de voorwaarde dat Aanbestedende dienst Wederpartij: - onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en - Wederpartij volledig betrekt bij het voeren van verweer tegen die boete, althans het aan Wederpartij toe te rekenen deel van die boete.	
108	20	30.6	Gegadigde ziet graag dit lid dat Aanbestedende dienst (ongeacht wat in de Overeenkomst is afgesproken) te allen tijde voor convenience (zonder grond) eenzijdig per direct kan opzeggen, alsnog niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde heeft immers zijnerzijds ook zekerheid nodig omdat die aanzienlijke investeringen en resources moet doen voor deze opdracht. Onverminderd het voorgaande dient m.b.t. Projecten en Licenties het volgende te gelden: Projecten (zoals Implementatie fase 1) lopen alleen af door volbrenging (of wanprestatie/faillissement, overmacht). Tussentijdse opzegging van Projecten en licenties voor convenience is nimmer mogelijk. Projecten en licenties kunnen niet tussentijds worden opgezegd. Kan Aanbestedende dienst hier mee akkoord gaan? Voor alle andere onderdelen dan (het initieel) Projecten en Licenties: - kan er wellicht worden voorzien in een tussentijdse opzegtermijn van 12 maanden, en - indien en voorzover Aanbestedende dienst rechtens voortijdig voor convenience op kan zeggen en van dat recht gebruik maakt, er sprake te zijn van Volledige Vergoeding (en niet zoals artikel 30.7 en 30.8 ARBIT als mogelijkheid oppert van Gedeeltelijke Vergoeding) In afwijking van 30.7 en 30.8 Voorwaarden heeft Wederpartij in dat geval recht op Volledige Vergoeding van alle door Wederpartij tot aan einddatum gemaakte (inclusief voor enig reeds voor datum van opzegging met medeweten van Aanbestedende dienst aangegane back to back orders met haar toeleveranciers of derden, ook al gaan die verplichtingen verder in tijd dan de overeengekomen opzegtermijn c.q. de einddatum van deze Overeenkomst Kan Aanbestedende dienst hier mee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 91.

109	24	38 t/m 41	Gelieve deze artikelen als niet relevant niet van toepassing te verklaren. Er is geen sprake van koop IT-producten.	De Aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord. Als geen sprake is van koop van IT-producten (Producten) dan zijn deze bepalingen automatisch niet van toepassing.
110	25	43.1	Graag het woord: "onherroepelijk" te laten vervallen en vervangen door: een non exclusief beperkt gebruiksrecht op de Standaard Programmatuur alsmede Nieuwe versie voor de duur van de Overeenkomst en uitsluitend binnen de organisatie van Aanbestedende dienst. De licentie c.q. het gebruiksrecht is telkens (verlengbaar) voor de door gegadigde aangegeven duur (van 1 of 3) * jaar vanaf nader overeengekomen startdatum. Of anders toevoegen: De term "onherroepelijk" doet niets af aan het recht van Wederpartij om licenties en gebruiksrecht te herroepen indien Aanbestedende dienst de licentie of EULA-voorwaarden schendt	De Aanbestedende dienst zal in de Conceptovereenkomst (Bijlage C) opnemen dat de term "onherroepelijk" van Artikel 43.1 van de Arbit 2022 niets afdoet aan het recht van Wederpartij om licenties en gebruiksrecht te herroepen indien Aanbestedende dienst de licentie- of EULA-voorwaarden schendt.
111	25	43.2.d	Gelieve artikel 43.2.d niet van toepassing verklaren Motivering: Als het gebruiksrecht geen beperkingen kent, betekent onder andere: - Dat er geen beperking in tijd is, en de licentie daarmee perpetual/eeuwigdurend is. - dat er geen (EULA) Licentie (restricties en notices) van toeleverancier van leverancier van toepassing zijn - dat Aanbestedende dienst een onbeperkt gebruiksrecht heeft (inclusief het recht om de Software te modificeren, derivative/afgeleid werk te maken, over te dragen, te verkopen, sublicentieren, commercieel t exploiteren, vermarkten en/of aan enig derden ter beschikking te stellen). - dat er geen enkele beperking in aantal gebruikers zijn, in tb-traffic data e/of GB-storage data, in VPN-connecties, in aantal Core/CPU/ (non) production environment etc. etc. etc. is Kortom een wereldwijd eeuwigdurend onbeperkt gebruiksrecht zonder enig (EULA) licentierestrictie.	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

			Dat is onaanvaardbaar. Het gebruiksrecht kent wel allerlei beperkingen en begrenzingen. Gegadigde stelt voor om Sub D te vervangen door: Voor wat betreft enig gebruikt Standaard Software van Opdrachtnemer zelf verkrijgt Aanbestedende dienst een non exclusief beperkt gebruiksrecht en uitsluitend tot benoemde eenheden voor gebruik binnen de eigen organisatie van Aanbestedende dienst. Voor het Standaard Software gedeelte van de benoemde toeleveranciers van Opdrachtnemer (Vendors)/Derden programmatuur van Opdrachtnemer, verkrijgt Aanbestedende dienst slechts een non exclusief beperkt gebruiksrecht overeenkomstig de licentievoorwaarden van de betreffende toeleverancier/derden. En derhalve enkel die rechten overeenkomstig de EULA/licentievoorwaarden van betreffende toeleverancier. De licentie c.q. het gebruiksrecht is telkens (verlengbaar) voor de door ons aangegeven duur (van 1 of 3) * jaar vanaf nader overeengekomen startdatum.	
112	25	45	Is Aanbestedende dienst bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
113	27	47.2	Is Aanbestedende dienst bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren? Of subsidiair anders te beperken tot: Escrow heeft uitsluitend betrekking op Wederpartij eigen zelf ontwikkelde Standaardprogrammatuur en niet op enig Standaardprogrammatuur van de toeleveranciers van Wederpartij.	De Aanbestedende dienst is bereid tot de volgende toevoeging aan de Overeenkomst: "Artikel 47 van de Voorwaarden (ARBIT 2022) geldt niet voor zover: 1. Sprake is van Derdenprogrammatuur- en Dienstverlening; en 2. De betreffende Derde passende waarborgen biedt om de continuïteit van de Derdenprogrammatuur- en Dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te waarborgen.
114	32	67.2	Is Aanbestedende dienst bereid om de eis van G-rekening niet van toepassing te verklaren?	De aanbestedende dienst is bereid om artikel 67.2 van de ARBIT 2022 te laten vervallen.
115	34	75.2	Graag aanpassen dat de prioriteit in samenspraak met Opdrachtnemer wordt bepaald overeenkomstig de overeengekomen classificatie definities in de SLA.	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Uiteraard dient het prioriteitsniveau vastgesteld te worden overeenkomstig de SLA (artikel 75.2 ARBIT spreekt van: het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud). Bij twijfel over de kwalificatie van de aard van een Storing of de prioritering daarvan is het oordeel van Opdrachtgever echter wel bepalend.
116	34	76.2	Gelieve aan passen dat de SLA tijden niet fataal zijn.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De voorgestelde aanpassing biedt aanbestedende dienst niet de

			De SLA is indicatief, zonder service credits, kortingen, boetes, schadevergoeding of enig ander vorm van financiële sanctie. Indien de overeengekomen service availability of p1 en p2 (niet zijnde p3 of p4 incidenten) gedurende opeenvolgende meetperiode meermaals substantieel niet wordt behaald, en wel uitsluitend door toedoen van Opdrachtnemer zelf, en ondanks een ingebrekestelling of verbetertraject nog steeds niet wordt behaald, heeft Aanbestedende dienst alsdan op dat betreffend moment het recht op beëindiging van de resterende nog niet uitgediende support contract termijn. Voornoemde Beëindiging vormt in dat geval de enig remedie en volledige schadevergoeding. Is Aanbestedende dienst bereid tot deze aanpassing?	mogelijkheid om effectief nakoming van de servicelevels af te dwingen. Een beëindiging is in die zin geen effectief middel dat (1) deze optie er zonder de voorgestelde toevoeging ook al zou kunnen zijn en (2) een beëindiging grote gevolgen kan hebben voor de aanbestedende dienst. O.a. vanwege de kosten van een nieuwe aanbesteding/migratie etc. Aanbestedende dienst zal daarom vermoedelijk niet snel gebruik willen maken van beëindigingsrechten en moet dus over andere remedies kunnen beschikken om nakoming van servicelevels af te dwingen en/of daarvoor compensatie te ontvangen.
117	Ontbreekt	Ontbreekt	Gegadigde mist een informatie en medewerkingsverplichting voor Aanbestedende dienst in Overeenkomst en ARBIT. Iets in de trant van:	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De wet kent hiervoor al een systeem in de vorm van de leerstukken van schuldeisersverzuim en eigen schuld. Als Gegadigde in de aanbestedingsstukken informatie mist om de opdracht goed te kunnen uitvoeren dan kunnen daarover vragen worden gesteld in de NvI's

			Aanbestedende dienst erkent dat voor een juiste aanbieding c.q. juiste advisering c.q. een juiste uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van Aanbestedende dienst een tijdige, juiste en volledige informatieverstrekking door Aanbestedende dienst (inclusief alle door Aanbestedende dienst gecontracteerde derden) aan Opdrachtnemer van cruciaal belang is en staat daarvoor in. Aanbestedende dienst verbindt zich jegens Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Opdrachtnemer alle door Opdrachtnemer gevraagde medewerking tijdig te verlenen (inclusief toegang tot de locaties van Aanbestedende dienst voor het verrichten van Support, Installatie en/of Implementatie en op verzoek daartoe van Opdrachtnemer onverwijld, accuraat en volledig alle door haar gevraagde informatie verstrekken die Opdrachtnemer naar haar enkele mening noodzakelijk acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, mondeling en schriftelijk, zowel op eigen initiatief als op verzoek van Opdrachtnemer. Daarnaast zullen Aanbestedende dienst alsmede haar medewerkers in voldoende mate beschikbaar zijn voor projectbegeleiding en/of terugkoppeling. Voorts staat Aanbestedende dienst ervoor in dat door haar gecontracteerde derden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst steeds voldoende beschikbaar zijn en tijdig alle benodigde medewerking verlenen. Indien en voorzover dergelijke medewerking en/of informatie van of namens zijde Aanbestedende dienst uitblijft, schuift enig overeengekomen Planning en/of Opleverdatum en/of SLA tenminste evenredig op. Is Aanbestedende dienst bereid dit toe te voegen in de Overeenkomst?	
Gunningscriterium 4 Duurzaamheid				
118			Moet duurzaamheid zich uitsluitend richten op activiteiten in Nederland ten gunste van Nederland, of mogen we hiervoor ook klimaat activiteiten wereldwijd in andere landen ver buiten Nederland (zoals in Azië en/of Amerika) opvoeren?	Ja, dat mag, mits het aan de aandachtspunten en opdrachtomschrijving in paragraaf 5.7.4 van het beschrijvend document voldoet.
Gunningscriterium 5 Demonstratie				
119			Wie is het publiek van de demo?	Zoals beschreven staat in paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document het publiek van de demo: - Technisch Architect - 2 Solution Architecten - Productmanager Klant & Identiteit - Domeineigenaar Klant & Identiteit - Product Owner Klant & Identiteit - Functioneel Beheerder Klant & Identiteit - Procesmanager Klant en identiteit

Nota van Inlichtingen 1 Europese Aanbesteding Customer Identity- & Access Managementvoorziening 20240918

Overige Bijlagen				
120			Wij willen KB verzoeken om toch de mogelijkheid te bieden in de tweede ronde vragen te stellen die betrekking hebben op andere onderwerpen in de eerste ronde? Gaat KB daar mee akkoord?	Nee, in NvI 2 kunnen alleen verduidelijkingsvragen worden gesteld naar aanleiding van onderwerpen uit NvI 1.
121			Als het correct begrepen is, is de ARBIT 2022 van toepassing. Mocht dit het geval zijn dan verzoekt de opdrachtnemer dit alsvolgt aan te passen: Ten tijde van de aanschaf en de implementatie is de ARBIT 2022 van toepassing. Ten tijde van het gebruik van de software zijn zowel de ARBIT 2022 als de SaaS-voorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing. In het geval deze met elkaar in conflict zijn prevaleren de SaaS-voorwaarden van de Opdrachtnemer. Gaat KB daarmee akkoord?	Ja, de aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.