

1e Nota van inlichtingen: Ontwikkeling en beheer Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie

Datum: 21-3-2025

MEDEDELING AANBESTEDENDE DIENST:

Naar aanleiding van vraag 19 wordt een nieuwe versie van het prijsinvalformulier beschikbaar gesteld: Prijsinvalformulier "Bijlage D - Prijsinvalformulier V1.1" .

Het prijsinvalformulier: Bijlage D - Prijsinvalformulier Ontwikkeling en beheer van (frontend) webapplicaties gepubliceerd op 24 februari 2025 is daardoor niet meer van toepassing en vervalt.

Nr	Onderwerp	Gestelde vraag	Antwoord
1	Arbit 76.2 Nakoming service levels	Inschrijver meent dat bij tekortkomingen, zo ook bij het niet behalen van sommige service levels, inschrijver de gelegenheid moet krijgen om haar tekortkomingen te herstellen. Is de aanbestedende dienst daarom bereid om artikel 76.2 zo aan te passen zodat een ingebrekestelling is vereist alvorens Inschrijver direct in verzuim verkeerd?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Een ingebrekestelling past immers niet bij 'Fatale termijnen' zoals genoemd in artikel 76.2 ARBIT-2022.
2	Arbit 76.1 Nakoming service levels	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt of de laatste volzin van artikel 76.1 niet van toepassing te verklaren?	Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. En dat is ook niet nodig. Het bepaalde in artikel 6: 272 lid 1 Burgerlijk Wetboek is bijvoorbeeld (onder meer) ook van toepassing op de Overeenkomst.
3	Arbit 47.1 t/m 47.4 ESCROW	Inschrijver meent dat een ESCROW gelet op de aard van de dienstverlening niet noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst om artikel 47 niet van toepassing te verklaren. Indien aanbestedende dienst hier niet mee akkoord kan gaan wenst inschrijver met de aanbestedende dienst in gesprek te kunnen treden over de voorwaarden van enige escrow overeenkomst en verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat zij alle kosten daaromtrent voor eigen rekening zal nemen.	Onze wederpartij hoeft, volgens de huidige inzichten, geen 'Standaardprogrammatuur' in verband met de uitvoering van de Opdracht te leveren, dus 'ESCROW' (zie ook artikel 42.1 ARBIT-2022) is bij onze Opdracht (vooralsnog) niet relevant. Artikel 47 ARBIT-2022 is (dus) niet van toepassing op onze Overeenkomst, voor zover Leverancier geen 'Standaardprogrammatuur' levert.
4	Arbit 30.6 + 30.8 Opzeggen	Onzes inziens past de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om de overeenkomst tussentijds, voor convenience, te kunnen opzeggen niet binnen het partnerschap dat partijen met elkaar aan wensen te gaan. Daarnaast maakt dit de investering die inschrijver dient te doen risicovol en onzeker. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom artikel 30.6 + 30.8 niet van toepassing te verklaren zodat de overeenkomst gedurende een initiële termijn, zoals bepaald in de overeenkomst, niet tussentijds voor convenience kan worden beëindigd. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan en indien niet, dit motiveren?	Volgens pagina 7 van de Offerte-aanvraag kijkt VPF 'uit naar een deskundige partij die in de vorm van (strategische) partnerschap samenwerkt om de reeds ingezette ontwikkeling verder voort te zetten'. Bij een (strategische) partnerschap past inderdaad geen tussentijdse opzegging (-mogelijkheid). Tijdens de initiële looptijd van de Overeenkomst (1 september 2025 tot en met 31 augustus 2029, 4 jaar na ingangsdatum) is (tussentijdse) opzegging dan ook niet mogelijk.
5	Arbit 30.1 Ontbinding	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?	Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. En dat is ook niet nodig. Het bepaalde in artikel 6: 272 lid 1 Burgerlijk Wetboek is bijvoorbeeld (onder meer) ook van toepassing op de Overeenkomst.
6	Arbit 26.3 Aansprakelijkheid	Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is binnen de IT sector is inschrijver van mening dat de aansprakelijkheid die de aanbestedende dienst van inschrijver vraagt buiten proportioneel hoog is. Inschrijver wil de aanbestedende dienst daarom verzoeken de aansprakelijkheid te matigen tot 1x de Vergoeding. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom om dit artikel als volgt aan te passen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van schade tot maximaal de Vergoeding (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).	Wij gaan niet mee in/met het verzoek. Wij zijn echter wel bereid om de (eventuele) aansprakelijkheid op grond van artikel 26.3 ARBIT-2022 in lijn te brengen met het bepaalde in artikel 26.2 ARBIT-2022. Artikel 26.3 ARBIT-2022 luidt voor onze Opdracht als volgt: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. "Dat maakt artikel 26.3 ARBIT-2022 tevens, volgens de in de markt te doen gebruikelijke verzekeringen, 'verzekeraar'."
7	Arbit 22.1 Vervanging	Inschrijver levert een dienst waarbij inschrijver meent dat het hem vrijstaat daar Personeel voor te gebruiken dat, volgens inschrijver, voldoende gekwalificeerd is om de diensten overeenkomst kwaliteitsafspraken en garanties te verrichten en dit Personeel indien nodig zonder voorafgaande toestemming van aanbestede dienst te vervangen. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met voorstel van inschrijver. De Opdrachtgever wil namelijk de mogelijkheid hebben (niet-)akkoord te zijn met aangeboden alternatief. Vervanging dient dan ook tijdig met Opdrachtgever besproken te worden en een gelijkwaardig alternatief t.a.v. inzet aangeboden worden. Zie ook Eis 4, 5 en 6 van verwachtingen Opdrachtgever t.a.v. inzet Opdrachtnemer.
8	Arbit 17.5 Geheimhouding	Een boete van EUR 50.000,- is naar mening van Inschrijver buiten proportioneel nu hierdoor de situatie kan ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot zowel de mate van verwijtbaarheid als de ernst van de schending. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst derhalve dit bedrag te matigen tot een onzes inziens marktconform bedrag van EUR 10.000,-?	Wij gaan niet mee in/met het verzoek. Bij onze Opdracht zijn immers ook diverse (bedrijfs-) vertrouwelijke gegevens van zowel VPF als van derden relevant, en in het voorkomend geval in het geding. Wij hechten dan ook aan het bepaalde in artikel 17.5 ARBIT-2022 en het afschrikkende karakter daarvan. Daarbij is de bepaling wederkerig. Een professionele en zorgvuldig handelende Wederpartij moet worden geacht adequaat in staat te zijn om invulling te geven aan het bepaalde in de artikelen 17.1 t/m 17.4 ARBIT-2022, en dus in staat zijn om een boete te vermijden/voorkomen.

9	Arbit 16.1 t/m 16.3 Voorschot	Inschrijver kan niet akkoord gaan met een kredietstellingsgarantie en verzoekt daarom de aanbestedende dienst artikel 16 niet van toepassing te verklaren.	Artikel 16 blijft van toepassing. In artikel 16.1 staat het woordje 'kan', wat wil zeggen dat het zou kunnen. Het kan ook zijn dat het niet verlangd wordt. Daarbij zijn wij in de uitvoering niet van plan om betalingen te verrichten voor (een) Prestatie (s) die nog niet is (zijn) geaccepteerd (zodat Wederpartij niet hoeft te vrezen voor een kredietstellingsgarantie 'op afroep').
10	Arbit 12.7 Garantie	Inschrijver is van mening dat de genoemde garantietermijnen na datum van Acceptatie een binnen de IT onredelijk lange termijnen zijn. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze termijn te matigen tot een onzes inziens redelijke termijn van 12 maanden.	Artikel 12.7 stelt dat de prestatie onderhouden dient te kunnen worden door de Opdrachtnemer. De gestelde periode hierin is volgens Opdrachtgever niet onredelijk. Opdrachtgever is echter wel bereid deze periode te beperken tot de duur van de overeenkomst.
11	Arbit 11.1 Acceptatie	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aan artikel 11.1 toe te voegen "tenzij anders schriftelijk overeenkomen".	Opdrachtgever is akkoord met het voorstel.
12	Arbit 6.1 Aflevering	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aan artikel 6.1 toe te voegen "tenzij anders schriftelijk overeengekomen".	Opdrachtgever is akkoord met het voorstel.
13	Arbit 5.5 Kwaliteitsborging	Inschrijver levert na gunning, overeenkomstig de beschreven diensten in de overeenkomst, haar diensten aan de aanbestedende dienst. Wanneer de kwaliteit van de dienstverlening naar mening van de aanbestedende dienst onvoldoende zou zijn zal Inschrijver direct met de aanbestedende dienst in gesprek gaan om haar dienstverlening nog beter op de aanbestedende dienst aan te passen. Echter past de verplichting om maatregelen uit te voeren die de aanbestedende dienst redelijk acht niet binnen de manier waarop partijen met elkaar behoren samen te werken en het partnerschap dat partijen wensen aan te gaan. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst dan ook dit artikel aan te passen zodat partijen met elkaar in gesprek zullen treden over wensen van de aanbestedende dienst wanneer er sprake zou zijn, op enig moment, van eventuele wensen.	Wij gaan niet mee in/met het verzoek. Daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Vragensteller lijkt immers met 'maatregelen uit te voeren die de aanbestedende dienst redelijk acht' artikel 5.5 ARBIT-2022 niet juist te lezen. Artikel 5.5 ARBIT-2022 luidt immers als volgt: "Opdrachtgever is steeds bevoegd om naar aanleiding van op grond van dit artikel verkregen informatie maatregelen voor te stellen. Wederpartij is gehouden aan die maatregelen in redelijkheid uitvoering te geven." Het 'in redelijkheid' beschermt Wederpartij in het voorkomend geval afdoende.
14	Program van eisen	Kunt u ons een overzicht verstrekken van het aantal gebruikers van de huidige applicatie?	Circa 75 gebruikers hebben toegang tot het CRM. Dit zijn zowel applicatiegebruikers als API-users. Zie de architectuurplaat (programma van eisen) voor de aanpalende applicaties.
15	Program van eisen	Is uw huidige Dynamics CRM omgeving gebaseerd op het CSP licentiemodel?	Ja, dit klopt.
16	Program van eisen	Gebruikt u in de huidige Dynamics CRM omgeving add-ons of ISV's (dit zijn afzonderlijke componenten die door andere leveranciers dan Microsoft op de markt worden gebracht om bepaalde functionele of technische gebieden te ondersteunen)? Zo ja, welke?	Opdrachtgever maakt geen gebruik van Add-ons of ISV's.
17	Program van eisen	We nemen aan dat de CRM omgeving die u op dit moment gebruikt, ook al cloudgebaseerd is en niet een on premises versie betreft?	Ja, dit klopt. Dynamicsplatform wordt door de hostingpartij van Opdrachtgever gehost.
18	Prijsinvalformulier	Moeten de verschillende rollen in het prijsvraagformulier afzonderlijke individuen zijn, of mogen dat ook combinaties van mensen zijn (van hetzelfde niveau) die samen de vereiste technologieën ondersteunen?	Per rol dient u een tarief af te geven. De beschreven rollen in het prijsinvalformulier geven het verwachte specialisme, kennis en ervaringsniveau aan van de ingezette consultants met daarbij het behorende tarief.
19	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Volgens ons zit in formulefout in deze sheet. Cel G33 dient als totaal voor de transitieperiode, echter deze verwijst naar een cel buiten het geel gearceerde gebied, namelijk G30, dit zou ons inziens G32 moeten zijn. Kunt u dit aanpassen?	Ja, dit klopt. Dit is aangepast in het nieuw beschikbaar gestelde Prijsinvalformulier "Bijlage D - Prijsinvalformulier V1.1".
20	ARBIT 22 - art. 8 Maatwerk	Kunt u bevestiging dat voor de opdracht 'ontwikkeling en beheer Microsoft Dynamics 365 CRM applicatie' geen sprake is van maatwerk.	Binnen het Dynamics platform is geen maatwerk aanwezig. Binnen Azure Logic Apps wordt gebruik gemaakt van een Azure function. Dit betreft een coding component.
21	ARBIT 2022 - art. 47	Wij gaan ervan uit dat de in artikel 47 bedoelde ESCROW (rechten) alleen van toepassing zijn bij Maatwerkprogrammatuur. Maatwerkprogrammatuur wordt overigens niet geleverd onder deze overeenkomst.	Onze wederpartij hoeft, volgens de huidige inzichten, geen 'Standaardprogrammatuur', noch 'Maatwerkprogrammatuur', te leveren in verband met de uitvoering van de Opdracht, dus 'ESCROW' (zie ook artikel 42.1 ARBIT-2022) is bij onze Opdracht (vooralsnog) niet relevant. Artikel 47 ARBIT-2022 is (dus) niet van toepassing op onze Overeenkomst, voor zover Leverancier geen 'Standaardprogrammatuur' en/of 'Maatwerkprogrammatuur' levert.

22	ARBIT 2022 - art. 26.3	Tevens willen wij u verzoeken artikel 26.3 te vervangen door de volgende tekst: Partijen zijn nimmer aansprakelijk jegens elkaar of derden voor indirecte schade (met inbegrip van, maar niet beperkt tot schade als gevolg van bedrijfsonderbreking, winst of inkomstenderving, kosten van kapitaal (rentekosten), verlies of beperking van het gebruik van eigendommen of kapitaal, verlies van goodwill, beschadiging of verlies van gegevens, schade in verband met het gebruik van artikelen, materialen of software welke door Opdrachtgever voor Wederpartij zijn voorgeschreven, schade in verband met het inschakelen van door Opdrachtgever voor Wederpartij voorgeschreven leveranciers) of voor vorderingen van afnemers van Opdrachtgever	Wij gaan niet mee in/met het verzoek. Wij zijn echter wel bereid om de (eventuele) aansprakelijkheid op grond van artikel 26.3 ARBIT-2022 in lijn te brengen met het bepaalde in artikel 26.2 ARBIT-2022. Artikel 26.3 ARBIT-2022 luidt voor onze Opdracht als volgt: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. "Dat maakt artikel 26.3 ARBIT-2022 tevens, volgens de in de markt te doen gebruikelijke verzekeringen, 'verzekeraar'."
23	ARBIT 2022 - art. 26.2	Graag willen wij u verzoeken bij artikel 26.2 tevens een maximum van 2.500.000 euro vast te leggen voor alle vorderingen tezamen onder deze overeenkomst. Het ontbreken van een dergelijk maximum is voor opdrachtnemer als Wederpartij een onaanvaardbaar hoog en tevens niet te verzekeren risico.	Wij gaan niet mee in/met het verzoek. Volgens ons is artikel 26.2 ARBIT-2022, dat betrekking heeft op persoons- en zaakschade, immers een 'verzekerbare' bepaling, gelet op de in markt beschikbare WA-verzekeringen.
24	ARBIT 2022 - art. 17.5	Onder artikel 17.5 is de gestelde boete 50.000 euro. Kunt u instemmen deze te stellen op 10.000 euro. Een dergelijk bedrag is immers nog steeds zeer preventief werkend. Tevens willen wij er vanuit gaan dat de boete te allen tijde vatbaar is voor rechterlijke matiging waarbij de daadwerkelijke schade bepalend is.	Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. Bij onze Opdracht zijn immers ook diverse (bedrijfs-) vertrouwelijke gegevens van zowel VFPF als van derden relevant, en in het voorkomend geval in het geding. Wij hechten dan ook aan het bepaalde in artikel 17.5 ARBIT-2022 en het afschrikkende karakter daarvan. Daarbij is de bepaling wederkerig. En een professionele en zorgvuldig handelende Wederpartij moet worden geacht adequaat in staat te zijn om invulling te geven aan het bepaalde in de artikelen 17.1 t/m 17.4 ARBIT-2022, en dus in staat zijn om een boete te vermijden/voorkomen.
25	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Heeft VFPF voor het platform een security en Governance oplossing geïmplementeerd voor haar dataplatform? Bijvoorbeeld Microsoft Purview? Data Loss Prevention?	DLP is ingeregeld binnen het Dynamics platform. Deze verantwoordelijkheid valt onder de hostingpartij en is geen onderdeel van de aanbesteding.
26	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Zijn binnen Dynamics 365 / Power Platform door eerdere CRM partnerbedrijven gemaakte maatwerkcomponenten aanwezig waarvoor niet het intellectueel eigendom bij VFPF ligt?	Opdrachtgever maakt geen gebruik van Add-ons of ISV's binnen het Dynamics 365 / power platform. Binnen Azure Logic Apps wordt gebruik gemaakt van een Azure function. Dit betreft een coding component. Eigendom van de code ligt bij VFPF.
27	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Zijn binnen Dynamics 365 / Power Platform oplossingen, cq Add-ins van Independent Software Vendors (ISV's) geïmplementeerd?	Opdrachtgever maakt geen gebruik van Add-ons of ISV's binnen het Dynamics 365 / power platform.
28	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Wordt de inschrijvende partij ook aangemerkt als Partner Of Record richting Microsoft voor de cloud licenties na gunning?	Nee, de Microsoft cloudlicenties worden beheerd door de hostingspartij van VFPF. Dit verandert niet na gunning.
29	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Bij welke partij zijn de Microsoft licenties ondergebracht?	De Microsoft cloudlicenties worden beheerd door de hostingspartij van VFPF.
30	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	In welk type cloud agreement heeft u de Dynamics en Azure abonnementen ondergebracht? Enterprise Agreement, CSP of op een andere manier?	Dit is ondergebracht in CSP.
31	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Heeft u ook andere Dynamics 365 Licenties afgenomen? Bijvoorbeeld Team member, Contact Center, Customer Insights, etc	Opdrachtgever heeft de volgende Dynamics licenties afgenomen: Dynamics 365 Sales Enterprise Edition en Dynamics 365 Team Members.
32	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Hoeveel medewerkers hebben een volledige Dynamics 365 licentie?	Er zijn op dit moment 88 volledige Dynamics 365 licenties in gebruik. Dit betreft personen en service-accounts.

33	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Is dit Dynamics 365 Sales, Dynamics 365 Customer Service, zijn er combinaties en/of andere modules in gebruik?	Zie het antwoord op vraag 31.
34	Programma van Eisen - paragraaf 4 Informatiehuishouding en Architectuur	Welke licentie Dynamics 365 CE wordt gebruikt in wat u beschrijft als Dynamics CRM?	Zie het antwoord op vraag 31.
35	Programma van Eisen - paragraaf 3.2 Governance Model	Wat is de omvang van de genoemde teams: RUN team, Change team & Align Team?	Het Run team bestaat uit 2 Service coördinatoren en 2 Delivery coördinatoren. Het Change team bestaat uit 6 Functioneel coördinatoren en 2 Test coördinatoren. Het Align team bestaat uit 2 Business analisten en 1 Business architect.
36	Programma van Eisen - Kennis en competenties van beschreven rollen VFPS	Kunt u meer inzicht geven over de ervaring en kennis/certificering van deze collega's?	De collega's in de uitvoerende rollen zoals opgenomen in het governance model beschreven in het PvE hebben ruime ervaring (5+ jaar) in hun rol/vakgebied. VfPf stelt voor de eigen collega's de volgende certificaten/opleidingen per rol verplicht: Delivery coördinator: ITIL Foundation v3, ISO27001 Foundation, MS-900 Microsoft 365 Fundamentals, SC-900: Microsoft Security, Compliance, and Identity Fundamentals, BSL (Business Information Services Library), SIAM (Service integration and Management), Lean IT, Stakeholder management, MS Azure Fundamentals (AZ-900), IAM (Identity and Access Management), Encryptie & PKI Practitioner Service coördinator: ITIL Foundation v3, ISO27001 Foundation, BSL (Business Information Services Library), Lean IT, Stakeholder management, MS Azure Fundamentals (AZ-900), IAM (Identity and Access Management), Contractmanager: ITIL Foundation v3, ISO27001 Foundation, SIAM (Service integration and Management), Lean IT, COBIT5, Stakeholder management, ISO27017 Cloud Services, Functioneel coördinator: ISO27001 Foundation, BSL (Business Information Services Library), Lean IT, Stakeholder management, Professional Scrum Product Owner, Certified Tester Foundation level, Test Coördinator: ISO27001 Foundation, Lean IT, T-map, Stakeholder management, Business analist: ISO27001 Foundation, SIAM (Service integration and Management), Lean IT, Professional Scrum Product Owner, IREB, International Requirements Engineering Board, Customer journey mapping / user story mapping, Business architect: ISO27001 Foundation, Lean IT, TOGAF, Archimate, DYA Architectuur, Agile Architectuur (Open Agile Architecture / SAFe for Architects)
37	Programma van Eisen - paragraaf 3.4.2 transitie	Kunt u bevestigen dat, indien de planning tot aan start overeenkomst om wat voor reden dan ook verschuift de startdatum van de overeenkomst ook evenredig verschuift? Onze zorg zit met name bij het eventueel uitstellen van de definitieve gunning. Opdrachtnemer wil graag voldoende voorbereidingstijd behouden.	Nee, dit is niet mogelijk, gezien de huidige overeenkomst loopt tot en met 31 augustus 2025. De startdatum staat vast per 1 september 2025.
38	Offerteaanvraag - paragraaf 3.2.3.1 Kerncompetenties	U stelt "De inschrijver dient een aantoonbaar productportfolio te hebben in zowel het beheer als de ontwikkeling van Microsoft Dynamics 365 met een jaarlijkse waarde van € 200.000,- excl. BTW." Kunt u bevestigen dat wij dit aan dienen te tonen door 1 referentie (van 1 opdrachtgever) aan te leveren? Of bedoelt u de totale jaarlijkse waarde van al onze activiteiten m.b.t. ontwikkeling van Microsoft Dynamics 365?	De Opdrachtgever bedoelt dat het beheer en de ontwikkeling bij één partij dient te worden aangetoond.
39	Offerteaanvraag - paragraaf 1.2 de overeenkomst	Hier wordt vermeld dat het gaat om een opdrachtduur van 4 jaar met de optie van 2 x 2 jaar verlenging. Begrijpen wij het goed dat de geraamde waarde over de gehele 8 jaar gemaximeerd is tot € 4 miljoen?	De raming voor 8 jaar betreft € 4.000.000,- excl. BTW, dit betreft geen maximale contractwaarde.
40	offerteaanvraag	In de inleiding wordt vermeld "Wij moeten eerst goedkeuring krijgen van een eindverantwoordelijke voordat de opdracht definitief kan worden gegund." Welke criteria hanteert deze en hoe ziet het proces van deze definitieve goedkeuring eruit?	Voor uw informatie de gunningsbeslissingen worden voor akkoord en ter ondertekening aangeboden aan de eindverantwoordelijke van VfPf. Wanneer deze akkoord en getekend zijn worden de gunningsbeslissingen verstuurd na de inschrijvers. Na afloop van de bezwaarperiode (zonder bezwaren) worden deze automatisch definitief.

41	Aantal gebruikers	Wat is het verwachte aantal gebruikers dat CRM gebruikt / zal gebruiken?	Er zijn op dit moment circa 75 volledige Dynamics 365 licenties in gebruik. Dit betreft personen en service-accounts. Daarnaast wordt CRM vanuit de portalen en andere backend systemen benadert via API-users, zie de architectuurplaat (programma van eisen).
42	Type licenties van D365	Welke Dynamics365 licenties heeft het VFPf in gebruik?	Zie het antwoord op vraag 31.
43	Reden aanbesteding?	Wat is de reden dat het VFPf deze aanbesteding doet?	Deze aanbesteding wordt opnieuw in de markt gezet, gezien de afloop van de huidige overeenkomst.
44	Ervaringen	Het VFPf heeft al ervaring met Dynamics365. Wat ging de afgelopen periode goed en wat kan beter?	Ja, de Opdrachtgever heeft ruime ervaring met Dynamics365. Verder zijn onze ambities t.b.v. doorontwikkeling van Dynamics365 doorgevoerd in de aanbestedingsdocumenten.
45	Beschrijvend document pagina 13, G2.3 Kennisniveau	Om een duidelijke uitwerking op te schrijven over dit onderwerp is 1 A4 erg kort. Bent u bereid het maximaal aantal pagina's hiervoor te wijzigen naar 2 A4?	Ja, dit is akkoord.
46	Technisch Security Beleid VFPf	In het document Technisch Security Beleid VFPf verwijst u naar het "Classificatiebeleid, Uitleg RASCI model en P&S Handboek". Dit handboek of een samenvatting hiervan is geen onderdeel van de aanbestedingsdocumenten. Kunt u dit document aub toevoegen?	Ja, het classificatiebeleid wordt toegevoegd. Zie voor een uitleg van het RASCI-model "Bijlage 2 Uitleg RASCI Matrix" van het TSB. Het P&S Handboek wordt niet beschikbaar gesteld, dit betreft een intern document.
47	Verwerkersovereenkomst, artikel 17.3	Deze rangorde komt niet overeen met de rangorde in artikel 2.2 van de Concept modelovereenkomst ARBIT 2022. Kunt u uitsluitel geven welke geldt?	De rangorde in artikel 2.2. van de Concept modelovereenkomst ARBIT 2022 is leidend ten opzichte van de verwerkersovereenkomst.
48	Verwerkersovereenkomst, Artikel 16 in haar geheel	Kunt u bevestigen dat ten aanzien van dit artikel 16 (aansprakelijkheid en vrijwaring) de beperkingen van aansprakelijkheid gelden die partijen in de dienstverleningsovereenkomst zijn overeengekomen? Het artikel is namelijk niet heel duidelijk, wat tot gevolg heeft dat Inschrijver niet wat nu geldt m.b.t. aansprakelijkheid en vrijwaringen en niet weet welke vraag hij hier precies zou moeten stellen. Kunt u dit toelichten en het verzoek Inschrijver n.a.v. uw toelichting, over dit artikel 16 nog aanvullende vragen kan stellen.	Ja, dit klopt, de dienstverleningsovereenkomst en ARBIT 2022 zijn leidend.
49	Verwerkersovereenkomst, artikel 16.4	In artikel 16.4 staat (o.a.): ".... de inkoopvoorwaarden van VFPf leidend (de Algemene inkoopvoorwaarden VFPf en de door VFPf gehanteerde versie van de ARBIT-voorwaarden)." Dit is verwarrend. Bij het bestek zit enkel de ARBIT 2022. Kunt u hier uitsluitel over geven, zodat we weten waar we bij de Verwerkersovereenkomst rekening mee dienen te houden?	Het betreft hier enkel de ARBIT 2022 voorwaarden die beschikbaar gesteld zijn bij publicatie van deze aanbesteding. De Algemene inkoopvoorwaarden VFPf zijn voor deze aanbesteding niet van toepassing.
50	Verwerkersovereenkomst, artikel 16.2	Inschrijver begrijpt de volgende zinsnede niet: "Behoudens in geval van opzet, grove schuld of nalatigheid vrijwaart Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker voor de eventuele kosten en schade, indien een betrokkene zich tot Verwerker wendt wegens onrechtmatige verwerking." Op wiens opzet, grove schuld of nalatigheid ziet deze zinssnede? Die van Verwerker of die van Verwerkingsverantwoordelijke? Kunt u dit toelichten?	De zinsnede in artikel 16.2 verwijst naar de opzet, grove schuld of nalatigheid van de Verwerker bij de onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent dat de Verwerker alleen wordt gevrijwaard door de Verwerkingsverantwoordelijke wanneer een betrokkene zich tot de Verwerker wendt wegens onrechtmatige verwerking, behalve als deze onrechtmatige verwerking het gevolg is van opzettelijk, roekeloos of nalatig handelen van de Verwerker zelf. In dat geval blijft de Verwerker aansprakelijk voor de schade en kan hij zich niet beroepen op de vrijwaring.

51	Verwerkersovereenkomst, artikel en 7.5 t/m 7.7	Kunt u bevestigen dat hier met "Opdrachtnemer" "Verwerker" wordt bedoeld?	Met "opdrachtnemer" wordt inderdaad "Verwerker" bedoeld.
52	Concept modelovereenkomst ARBIT 2022, artikel 2.2	Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat Inschrijver zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Garantieverplichtingen zijn in de regel niet verzekeraar en vormen een risico voor de bedrijfscontinuïteit (en de dienstverlening richting de andere klanten) van inschrijver en zijn om die reden niet proportioneel. Voorst bepaalt de AVG niet dat een verwerker een dergelijke garantie afgeeft. Bent u bereid om ten aanzien van garanties in de verwerkersovereenkomst op te nemen: "Door Verwerker gegeven garanties ontnemen Verwerker niet het recht zich te beroepen op overmacht." Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever is bereid om toevoeging op te nemen, met de aanvulling dat de betreffende overmacht door de Opdrachtnemer aangetoond dient te worden.
53	ARBIT 2022, artikel 84.3	Bij cloudoplossingen is het absoluut niet mogelijk om niet mee te gaan in afname van nieuwe versies, omdat de Cloudleverancier het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Bent u bereid de laatste zin van art. 84.3 te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Ja, Opdrachtgever is bereid voorwaarde 84.3 te laten vervallen. Opdrachtnemer heeft inderdaad onvoldoende invloed op de updates en upgrades vanuit Microsoft.
54	ARBIT 2022, artikel 77	Het met behoud van rechten laten uitvoeren van onderhoud door derden heeft vergaande consequenties. Inschrijver heeft immers geen enkele invloed op de wijze waarop het onderhoud wordt verricht en kan daardoor niet meer instaan voor de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast kunnen onder deze derden concurrenten van inschrijver worden begrepen, hetgeen zou betekenen dat deze derden de door inschrijver ontwikkelde/ter beschikking gestelde programmatuur kunnen inzien en kunnen aanpassen. In het geval van door inschrijver ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden kan dit zelfs contractueel verboden zijn. Tot slot dient pas van deze mogelijkheid gebruik te kunnen worden gemaakt als inschrijver schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen en inschrijver ook na verloop van die termijn niet alsnog is nagekomen. Inschrijver stelt voor om in de overeenkomst op te nemen: "Artikel 77 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst door een derde, waaronder uitdrukkelijk niet begrepen concurrenten van Opdrachtnemer, laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in verzuim is in de nakoming van wezenlijke verplichtingen waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever in gevaar komt of indien Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming geeft, behoudens voor zover sprake is van door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur van derden. In dit laatste geval is het zelf uitvoeren van Onderhoud dan wel door derden laten uitvoeren van Onderhoud pas toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de derde partij van wie de standaardprogrammatuur is. Opdrachtnemer draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door een derde verrichte onderhoudswerkzaamheden. Het inschakelen van een derde partij als hiervoor genoemd kan niet eerder plaatsvinden dan nadat deze derde partij een geheimhoudingsovereenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten." Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Wij zijn hiertoe niet bereid. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak, gelet op onder meer het bepaalde omtrent 'onderhoud' in het Programma van Eisen, waaronder de paragrafen 3.6.5 en 3.6.6. Verder hoeft onze Wederpartij, volgens de huidige inzichten, (ook) geen 'Standaardprogrammatuur' in verband met de uitvoering van de Opdracht te leveren.
55	ARBIT 2022, artikel 76.2	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake is van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van service levels als fatale termijnen acht Opdrachtnemer niet in verhouding tot de daaruit evt. voortvloeiende gevolgen. Opdrachtnemer stelt voor om in onderling overleg en in redelijkheid vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen? Indien u niet kunt instemmen, kunt u dit motiveren?	Zie het antwoord op vraag 1.
56	ARBIT 2022, artikel 73.2 en 73.3	Het is absoluut niet mogelijk om niet mee te gaan in afname van nieuwe versies, omdat de cloudleverancier (Wederpartij) het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Aanpalende systemen moeten dan mee. Bent u bereid art. 73.2 en 73.3 te laten vervallen? Bij standaardpakketten is Opdrachtnemer voor een deel van het Correctief Onderhoud afhankelijk van patches en updates van de pakketleverancier. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om een oude versie te blijven draaien, die niet meer door de pakketleverancier wordt ondersteund, kunnen wij geen garanties geven. Wij stellen daarom voor om de volgende toevoeging aan dit artikel te doen: "In het geval van standaardpakketten draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat zij altijd een door de pakketleverancier ondersteunde versie gebruikt. Indien er geen ondersteunde versie wordt gebruikt, komt dit artikel te vervallen." Kunt u hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever is bereid om voorstel van indiener toe te voegen. Opdrachtgever ziet echter geen reden om Artikel 73.3 te laten vervallen.

57	ARBIT 2022, artikel 59.7	De opdracht kan worden beëindigd als de klant bij de tweede acceptatietest gebreken vindt die zij in de eerste acceptatietest al had moeten vinden. Het is naar onze mening onredelijk als dat de Overeenkomst wordt beëindigd na de tweede acceptatietest en Opdrachtgever de acceptatie onthoudt als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren. Ten aanzien van deze Gebreken hebben wij immers nog geen herstelkans gehad. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, tenzij de Acceptatie wordt onthouden als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren.” Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever is niet geneigd om voorstel toe te voegen, aangezien het over het "opnieuw" afkeuren van de maatwerkoplossing gaat. Wat betekend dat het om het afkeuren van hetzelfde gebrek gaat als in de eerste acceptatietest.
58	ARBIT 2022, artikel 59.6	Als de derde de maatwerkapplicatie niet op de juiste manier aanpast, dan worden wij daarvoor verantwoordelijk gehouden. Als Gebreken door Opdrachtgever of derden worden verholpen, is het voor ons niet mogelijk garantie te geven op het aangepaste deel van de Maatwerkprogrammatuur. Is Opdrachtgever bereid om de zin “Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.” te verwijderen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever is niet bereid om mee te gaan in voorstel van indiener. Voorwaarde 59.6 uit de ARBIT biedt de Opdrachtnemer voldoende gelegenheid de ontstane situatie op te lossen. Opdrachtgever wil in uiterste geval zoals beschreven in 59.6 de mogelijkheid hebben om te acteren zonder dat de overeenkomst komt te vervallen.
59	ARBIT 2022, artikel 43.2 en 43.3	In artikel 43.2 wordt verlangd dat Opdrachtgever kopieën mag maken van de Standaardprogrammatuur. De oplossing wordt in SaaS geleverd. Dat is dan niet aan de orde. Heeft u er bezwaar tegen de redactie van dit artikel in overeenstemming te brengen met het daadwerkelijk gebruik van de Standaardprogrammatuur? Indien u bezwaar hiertegen heeft, kunt u dit motiveren?	Zoals inschrijven aangeeft is Artikel 43.2 en 43.3 niet aan de orde. Daarom ziet Opdrachtgever geen reden dit artikel te wijzigen.
60	ARBIT 2022, artikel 34	Kunt u aangeven waarom de in artikel 34 genoemde verplichtingen doorlopen na beëindiging van de Overeenkomst? Naar ons idee zijn deze juist bedoeld om te eindigen na beëindiging van de Overeenkomst.	Omdat de opgesomde verplichtingen in Artikel 34 logischerwijs ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht blijven, zoals geheimhouding en intellectueel eigendom.
61	ARBIT 2022, artikel 30.6	Gezien de opdracht en het belang van het systeem voor Opdrachtgever raden wij aan om aan de opzegging een termijn te verbinden van minimaal 6, eerder 12 maanden. Dit is in het belang van beide partijen zodat men weet waar men aan toe is als Opdrachtgever hiervan gebruik wil maken. Een met opzegging gepaard gaande exit dient zorgvuldig ingevuld te worden en een overgang naar een nieuwe leverancier dient vloeiend te verlopen. Het is aan te raden hier voldoende tijd en zorg aan te besteden.	Volgens pagina 7 van de Offerte-aanvraag kijkt VFPf 'uit naar een deskundige partij die in de vorm van (strategische) partnerschap samenwerkt om de reeds ingezette ontwikkeling verder voort te zetten'. Bij een (strategische) partnerschap past geen tussentijdse opzegging (-smogelijkheid). Tijdens de initiële looptijd van de Overeenkomst (1 september 2025 tot en met 31 augustus 2029, 4 jaar na ingangsdatum) is opzegging dan ook niet mogelijk.
62	ARBIT 2022, artikel 30.3	Fusies en overnames vinden geregeld plaats en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bij een fusie of overname is er echter wel een verdwijnende onderneming die wordt ontbonden of waarvan de onderneming wordt gestaakt, wat door dit artikel een recht op ontbinding zou meebrengen, ondanks dat de verkrijgende partij gebonden is aan de overeenkomst. Bent u derhalve bereid dat het recht te ontbinden in geval van een fusie, overname of reorganisatie niet op onredelijke gronden door Opdrachtgever zal worden ingeroepen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Daartoe bestaat geen aanleiding. Vragensteller verwijst immers naar artikel 30.3 ARBIT-2022, en dat artikel gaat niet over 'Fusies en overnames'.
63	ARBIT 2022, artikel 30	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Wij willen u daarom vragen om het volgende toe te voegen: “Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich brengt.”. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. En dat is ook niet nodig. Het bepaalde in artikel 6: 272 lid 1 Burgerlijk Wetboek is bijvoorbeeld (onder meer) ook van toepassing op de Overeenkomst.

64	ARBIT 2022, artikel 26.5	Vraag 1: Kunt u bevestigen dat de in artikel 26.1 genoemde beperking van aansprakelijkheid niet komt te vervallen? Indien niet, kunt u dit motiveren? Toelichting: artikel 26.1 voorziet in een beperking van aansprakelijkheid die aansluit bij de wettelijke kaders van het BW (6: 74 en 6: 162 BW). Indien artikel 26.1 niet van toepassing is op artikel 26.5, dan komt dit in de kern erop neer dat Leverancier geen beroep kan doen op de in het BW voorziene beperkingen van aansprakelijkheid en is de aansprakelijkheid van Leverancier ongelimiteerd. Dit is in strijd met Voorschrift 3.9A en 3.9D lid 1 Gids Proportionaliteit en derhalve niet proportioneel. Zie ook (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Vraag 2: Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.5 niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 16.5 te beperken tot maximaal 1 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar en indirecte schade uit te sluiten? Indien niet, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel compliant is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: indien uw antwoord "ja" is op vraag 1, dan betekent dit nog niet dat artikel 26.5 een bepaling is die voorziet in een proportionele beperking van aansprakelijkheid. Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.5) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in deze concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt o.a. dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Indirecte schade is niet voorzienbaar of overzienbaar en om die reden niet verzekeraar. Ook vrijwaringsverplichtingen, boetes en garantieverplichtingen zijn in de regel niet verzekeraar en vormen een serieus risico voor de bedrijfscontinuïteit (en de dienstverlening richting de andere klanten) van Leverancier. Bovendien betreft (artikel 26.5) een zeer ruim geformuleerde vrijwaring en ongeacht of Leverancier iets kan worden verweten. Aansprakelijkheid voortvloeiende uit vrijwaringsverplichtingen, schending garantieverplichtingen en boetes dienen om die reden onder de beperking van aansprakelijkheid te vallen. Daarnaast is het beperken van aansprakelijkheid tot maximaal 1 keer de jaarlijkse vergoeding per jaar en het uitsluiten van indirecte schade gebruikelijk in de IT - dienstverleningsbranche. Zie bijvoorbeeld artikelen 16.2 en 16.3 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT - leveranciers).	Antwoord deelvraag 1: Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. In artikel 26.1 ARBIT-2022 wordt immers geen 'beperking van aansprakelijkheid' genoemd. Antwoord deelvraag 2: Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Het ons bekende artikel 26.5 ARBIT-2022 luidt immers als volgt: "Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt." En dat is een redelijke bepaling, aangezien het 'Personeel van Wederpartij' niet in onze risico- en beïnvloedingsfeer ligt.
65	ARBIT 2022, artikel 26.4 leden a, c en d.	Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.4 leden a, c en d niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.4 lid a te beperken tot een bedrag van € 1.250.000, – per gebeurtenis en de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.4 leden c en d te beperken tot maximaal 1 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar en indirecte schade uit te sluiten? Indien niet, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.4 leden a, c en d) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in deze concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt onder meer dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Indirecte schade is niet voorzienbaar of overzienbaar en om die reden niet verzekeraar. Ook vrijwaringsverplichtingen, boetes en garantieverplichtingen zijn in de regel niet verzekeraar en vormen een serieus risico voor de bedrijfscontinuïteit (en de dienstverlening richting de andere klanten) van Leverancier. Bovendien betreft artikel 26.4 lid c jo. artikel 8.5 een zeer ruim geformuleerde vrijwaring en ongeacht of Leverancier iets kan worden verweten. Aansprakelijkheid voortvloeiende uit vrijwaringsverplichtingen, schending garantieverplichtingen en boetes dienen om die reden onder de beperking van aansprakelijkheid te vallen. Daarnaast zijn de door Leverancier hier voorgestelde beperkingen van aansprakelijkheid gebruikelijk in de IT - dienstverleningsbranche. Zie als voorbeeld artikelen 16.2, 16.3 en 16.4 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT - leveranciers).	Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wij zijn het immers niet eens met vragensteller, dat sprake is van disproportionaliteit. Het gaat bijvoorbeeld om wederzijdse bepalingen. En in genoemde gevallen/situaties kan al snel sprake zijn van aanzienlijke schadebedragen, waardoor een beperking van aansprakelijkheid juist disproportioneel zou (kunnen) zijn. Daarbij hoeven professioneel en zorgvuldig handelende partijen niet te vrezen voor de genoemde gevallen/situaties.

66	ARBIT 2022, artikel 26.3	Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.3 niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.3 voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal 1 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar en indirecte schade uit te sluiten? Onder indirecte schade wordt begrepen gevolgschade, reputatieschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.3) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in deze concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt o.a. dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Het beperken van aansprakelijkheid tot maximaal 1 keer de jaarlijkse vergoeding per jaar is gebruikelijk in de IT dienstverlenings-branche. Zie bijvoorbeeld artikel 16.2 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT-leveranciers).	Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Het Burgerlijk Wetboek (BW) maakt immers (ook) geen melding van (een onderscheid tussen) 'indirecte schade' en 'directe schade'. Natuurlijk is wel het bepaalde in artikel 6: 98 Burgerlijk Wetboek van toepassing: "Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend." Wij zijn echter wel bereid om de (eventuele) aansprakelijkheid op grond van artikel 26.3 ARBIT-2022 in lijn te brengen met het bepaalde in artikel 26.2 ARBIT-2022. Artikel 26.3 ARBIT-2022 luidt voor onze Opdracht als volgt: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
67	ARBIT 2022, artikel 26.2	Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.2 niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid voor zaakschade te beperken tot maximaal €1.250.000 per jaar? Indien niet, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.2) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in de concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt o.a. dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Het beperken van aansprakelijkheid inzake zaakschade tot maximaal €1.250.000 per jaar, is gebruikelijk in de IT dienstverlenings- branche. Zie bijvoorbeeld artikel 16.3 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT-leveranciers).	Nee, daar kunnen wij niet mee akkoord gaan. Daartoe bestaat ook geen nut, noch een noodzaak. Volgens ons is artikel 26.2 ARBIT-2022, dat betrekking heeft op persoons- en zaakschade, immers een 'verzekerbare' bepaling, gelet op de in markt beschikbare WA-verzekeringen.
68	ARBIT 2022, artikel 22.1	Aangezien wij een dienst gaan leveren en niet specifiek personeel, verzoeken wij u dit artikel niet van toepassing te verklaren. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Zie het antwoord op vraag 7.
69	ARBIT 2022, artikel 17.5	In artikel 17.5 is een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding opgenomen. Deze boete is buiten proportioneel. Bent u bereid de boete bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot EUR 10.000,- ? Dit doet nog steeds "pijn". Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: "Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal €10.000,-." Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, wij zijn daartoe niet bereid. Bij onze Opdracht zijn immers ook diverse (bedrijfs-) vertrouwelijke gegevens van zowel VFPf als van derden relevant, en in het voorkomend geval in het geding. Wij hechten dan ook aan het bepaalde in artikel 17.5 ARBIT-2022 en het afschrikkende karakter daarvan. Daarbij is de bepaling wederkerig. En een professionele en zorgvuldig handelende Wederpartij moet worden geacht adequaat in staat te zijn om invulling te geven aan het bepaalde in de artikelen 17.1 t/m 17.4 ARBIT-2022, en dus in staat zijn om een boete te vermijden/voorkomen.
70	ARBIT 2022, artikel 16	Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op ons vermogen. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Artikel 16 blijft van toepassing. In artikel 16.1 staat het woordje 'kan', wat wil zeggen dat het zou kunnen. Het kan ook zijn dat het niet verlangd wordt. Daarbij zijn wij in de uitvoering niet van plan om betalingen te verrichten voor (een) Prestatie (s) die nog niet is (zijn) geaccepteerd (zodat Wederpartij niet hoeft te vrezen voor een kredietinstellingsgarantie 'op afroep').
71	ARBIT 2022, artikel 15.5	Als de klant weigert de betalen, dan zijn wij verplicht om de werkzaamheden te blijven uitvoeren. Wij zijn van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is ons als Opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: " , voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht." . Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, maar wij zijn bereid om de zinsdeel "overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever" uit artikel 15.5 ARBIT-2022 bij deze te laten vervallen.
72	ARBIT 2022, artikel 14.3 (sub b)	Wij zijn van mening dat het niet redelijk is dat Opdrachtgever, naast een boete, ook nog schadevergoeding zou kunnen vorderen zonder dat het betaalde boetebedrag hiervan afgetrokken wordt (dit gedeelte van de schade wordt dan feitelijk dubbel betaald). Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: "Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren dan wel aan te geven waarom u het redelijk acht om zowel een boete als schade te kunnen vorderen in een voorkomend geval.	Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. En dat is ook niet nodig. Artikel 6: 92 Burgerlijk Wetboek is immers ook van toepassing op de Overeenkomst. 'Dubbel betalen' zal (dus) niet aan de orde zijn.

73	ARBIT 2022, artikel 12.7	De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten overeenkomst. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden past niet bij onze dienstverlening. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien u hiermee niet akkoord bent, bent u bereid om in de Overeenkomst op te nemen: "Artikel 12.7 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Tenzij de Prestatie door of namens Opdrachtgever is aangepast of anderszins gewijzigd na Acceptatie, garandeert Opdrachtnemer dat hij de Prestatie gedurende een nader door Partijen In de Nadere Overeenkomst overeen te komen periode na datum van Acceptatie kan onderhouden." Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever is niet bereid om artikel 12.7 te laten vervallen aangezien Opdrachtgever van Opdrachtnemer verwacht dat de geleverde prestatie onderhouden dient te kunnen worden. Ook is Opdrachtgever niet bereid om voorgestelde toevoeging over te nemen aangezien deze onvoldoende helder is. Opdrachtgever is echter wel bereid om de duur van onderhoud zoals gesteld in artikel 12.7 te beperken tot de duur van de overeenkomst. Zie ook beantwoording van vraag 10.
74	ARBIT 2022, artikel 12.4 en 72.3	Het aanbrengen van tijdelijke programmaomwegen is een gebruikelijke manier om gebreken tijdelijk te verhelpen en zodoende schade als gevolg van een gebrek te beperken. Als wij voor het aanbrengen van een dergelijke oplossing afhankelijk van u zijn, gaat er niet alleen veel (kostbare) tijd verloren maar ontstaat er mogelijk ook meer schade dan noodzakelijk. Derhalve stellen wij voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: "Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Opdrachtnemer worden aangebracht onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om zo spoedig mogelijk te voorzien in een structurele oplossing van een Gebrek." Is dit akkoord en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?	Nee, dat is niet akkoord. Het bepaalde in de artikelen 12.4 en 72.3 ARBIT-2022 geeft immers thans geen aanleiding om het (nu) concreet over een 'schadebeperkingsplicht' en/of over 'programmaomwegen' te (moeten) hebben. Verder hebben wij geen enkel idee, wat 'additionele schade' betekent, aangezien dat begrip niet genoemd wordt in het Burgerlijk Wetboek.
75	ARBIT 2022, artikel 12, 12.3 en 12.7	Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Inschrijver stelt voor om ten aanzien van garanties in de Overeenkomst op te nemen: "Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht." Gebreken zullen worden hersteld conform de tussen partijen te sluiten SLA in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de periode van 12 maanden te verkorten naar een maand en voor het overige aan te haken op de SLA, gaat u hiermee akkoord? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Deelvraag 1: Wij gaan niet mee met het voorstel. En dat is ook niet nodig. Het bepaalde in artikel 6: 75 Burgerlijk Wetboek is immers in het voorkomend geval van toepassing op (de schending van) een garantieverbinten. Deelvraag 2: Wij zijn hiertoe niet bereid. Wij hebben immers geen idee, waar 'deze bepaling' betrekking op heeft, en wij zijn verder ook niet op de hoogte van (het begrip) 'koop-gerelateerde garantie'.
76	ARBIT 2022, artikel 11.2	Gaat u ermee akkoord om aan dit artikel de volgende zinsnede toe te voegen: "Inschrijver stelt daarom voor om in de overeenkomst op te nemen: "Artikel 11.2 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Acceptatie zal geschieden aan de hand van de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor aanvang van de Opdracht overeengekomen acceptatieprocedure en acceptatiecriteria, om objectief vast te stellen of de Prestatie aan de in het Bestek gestelde eisen voldoet. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer binnen 30 dagen na het afsluiten van de acceptatietest schriftelijk mee of de Prestatie is aanvaard. Indien Opdrachtgever de Prestatie niet accepteert zal Opdrachtgever schriftelijk aangeven op welke punten de Prestatie niet aan de acceptatiecriteria voldoet. Opdrachtnemer zal de Prestatie binnen redelijke termijn herstellen, waarna Opdrachtgever de acceptatietest zal herhalen en binnen 14 dagen na het afsluiten daarvan schriftelijk zal meedelen of de Prestatie wordt aanvaard. De Prestatie wordt geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever deze operationeel in gebruik neemt voordat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd. Acceptatie dient niet te worden onthouden op grond van kleine gebreken die de operationele ingebruikname van het systeem niet in de weg staan. Dit onverminderd de plicht van Opdrachtnemer dergelijke kleine gebreken te herstellen."? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, Opdrachtgever is niet bereid om voorstel over te nemen in Artikel 11.2 van de ARBIT. De (praktische) uitwerking en vastlegging van de acceptatieprocedure is onderdeel van de overeen te komen SLA tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierin is de acceptatieproces van Opdrachtgever leidend.
77	ARBIT 2022, artikel 8.7	"In rechte betrekken" betekent niet noodzakelijkerwijs dat de vordering van de derde ook succesvol is of zal zijn, terwijl het niet redelijk is dat een niet-valide vordering recht op ontbinding zou geven. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst te ontbinden zoals bedoeld in dit artikel, pas toepassing kan hebben wanneer een rechter heeft bepaald (krachtens een onherroepelijk vonnis) dat inderdaad sprake is van een schending van intellectuele eigendomsrechten? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Het kan immers gaan om aanzienlijke schadebedragen bij het voortduren van de Overeenkomst. Daarbij is een professioneel en zorgvuldig handelende Wederpartij adequaat in staat om het betreffende "In rechte betrekken" adequaat te voorkomen.
78	ARBIT 2022, artikel 8.3	Het is niet redelijk dat bij onenigheid over intellectuele eigendomsrechten de bewijslast bij de Opdrachtnemer berust nu wij ervan uitgaan dat er geen maatwerk wordt geleverd in deze opdracht. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat partijen als uitgangspunt nemen dat de rechten bij Leverancier berusten, behoudens tegenbewijs? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever is niet bereid om voorstel over te nemen. Omdat bij een geschil wil de Opdrachtgever de overeenkomst kunnen voortzetten tot tegendeel is bewezen. Bovendien is de Opdrachtnemer beter in staat om bewijs aan te leveren aangezien deze verantwoordelijk is voor het documenteren van de (geleverde) prestaties.
79	ARBIT 2022, artikel 8.1 sub a en artikel 8.2	Uw wens dat de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de voor Opdrachtgever ontworpen of vervaardigde Prestatie (maatwerk), bij Opdrachtgever berust is niet wenselijk. Dit zou het namelijk voor inschrijvers bijzonder onvoordelig maken om akkoord te gaan met een maatwerkopdracht, nu later (delen van) de broncode ook bij andere klanten zouden kunnen worden hergebruikt. Voorts heeft Opdrachtgever geen reëel belang bij eigendom op dergelijke IE-rechten, wanneer zij een uitgebreid gebruiksrecht krijgt op de software. Bent u derhalve bereid artikel 8.1 sub a en artikel 8.2 te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan bevestigen dat voor de huidige opdracht geen maatwerk wordt ontwikkeld zoals omschreven in 8.1 sub a en dat wanneer in een toekomstig geval mogelijk wel maatwerk wordt ontwikkeld, partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan voor wat betreft het intellectuele eigendom? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever is niet bereid om artikel 8.1a en 8.2 te laten vervallen. Omdat 8.1a voldoende uitsluiting biedt op het moment dat de geleverde prestatie intellectueel eigendom van Opdrachtgever wordt. Opdrachtgever is t.a.v. artikel 8.2 wel bereid op te nemen dat bij mogelijke maatwerk in overleg wordt getreden om afspraken te maken van het intellectueel eigendom.

80	ARBIT 2022, artikel 8	Kunt u instemmen met het toevoegen van de volgende artikel: "Indien een vordering tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten tegen Opdrachtgever wordt ingesteld, of redelijkerwijs kan worden ingesteld, zal Wederpartij direct en op eigen kosten: (a) voor Opdrachtgever het recht verkrijgen om de relevante (onderdelen van de) Programmatuur te blijven gebruiken en bezitten; of (b) het inbreuk makende deel van de Programmatuur wijzigen of vervangen (zonder afbreuk te doen aan de functionaliteit van de Programmatuur zoals uiteengezet in de Overeenkomst) om de inbreuk of vermeende inbreuk te voorkomen, met dien verstande dat indien, nadat Wederpartij redelijke inspanningen heeft geleverd, geen van bovenstaande acties tegen redelijke voorwaarden kan worden uitgevoerd, Wederpartij door middel van een schriftelijke kennisgeving ervoor kan kiezen om de Overeenkomst(en) en alle ingevolgde de Overeenkomst(en) verleende licenties onmiddellijk te beëindigen en de door Opdrachtgever betaalde vergoedingen met betrekking tot de Programmatuur te restitueren. De in deze clause vervatte rechtsmiddelen vormen het enige en exclusieve rechtsmiddel van Opdrachtgever met betrekking tot elke aanklacht, eis of vordering van een derde die beweert dat het gebruik of het bezit van de Programmatuur in overeenstemming met de Overeenkomst inbreuk maakt op de intellectuele-eigendomsrechten van deze derde." Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Nee, daar kunnen wij niet mee instemmen. De vraag geeft immers geen aanleiding om een nieuw artikellid toe te voegen aan artikel 8 ARBIT-2022. Er is ook geen enkele reden of rechtvaardiging om in kwestie over te (moeten) gaan tot een 'enige en exclusieve rechtsmiddel van Opdrachtgever'.
81	ARBIT 2022, artikel 1.9	Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan de definitie in artikel 1.9 toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Opdrachtgever erkend dat een gebrek reproduceerbaar dient te zijn om deze op te kunnen lossen, echter acht de Opdrachtgever dat dit los staat van de definitie van een "gebrek" zoals beschreven in artikel 1.9 van de Arbil. Opdrachtgever is daarom niet bereid om deze definitie aan te passen.
82	ARBIT 2022, artikel 1.2	De formulering in artikel 1.2 laat aan Opdrachtgever ruimte over om naast de in de acceptatieprocedure vastgelegde criteria ook andere subjectieve criteria aan te leggen voor het accepteren van de prestatie. Bent u bereid deze bepaling als volgt te wijzigen: "Acceptatieprocedure: de in de Overeenkomst vastgelegde procedure voor Acceptatie van de Prestatie"? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Opdrachtgever is niet bereid om voorstel over te nemen. Opdrachtgever acht de definitie in Artikel 1.2 als helder. Het acceptatieproces dient in gezamenlijkheid uitgewerkt en vastgesteld te worden in de SLA/DAP, waarbij het Acceptatieproces van de Opdrachtgever leidend is.
83	Offerteaanvraag - 2.8	Kunt u aangeven welke rollen in de beoordelingscommissie zitten?	De Opdrachtgever acht dit niet van belang om tot een inschrijving te komen.
84	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Kunt u een definitie geven voor de Rollen Junior, Medior en Senior Consultant. Bijvoorbeeld in jaren ervaring?	Junior consultant: Ervaring: 0-2 jaar. Kenmerken: Net begonnen in het vakgebied, vaak nog lerende en onder begeleiding van meer ervaren collega's. Heeft beperkte verantwoordelijkheden Medior Consultant: Ervaring: 2-5 jaar. Kenmerken: Heeft al enkele jaren werkervaring en voldoende kennis om zelfstandig aan projecten te werken. Kan eigen klanten en projecten beheren zonder veel hulp. Senior Consultant: Ervaring: 5+ jaar. Kenmerken: Heeft uitgebreide ervaring en diepgaande kennis van het vakgebied. Vaak verantwoordelijk voor leidinggevende taken, zoals het managen van teams en het leiden van complexe projecten.
85	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Hoe wordt er bepaald voor welke opdrachten een Junior, Medior of Senior Consultant nodig is.	In het Prijsinvalformulier heeft Opdrachtgever gekozen om de verdeling in de rollen vast te zetten, zodat een vergelijking tussen de verschillende aanbieders mogelijk is. In de praktijk zal de samenstelling van geleverde expertise afhangen van gevraagde oplossing. Zie paragraaf "3.5 Changemanagement en nieuwe Projecten" in het PvE als toelichting op de werkwijze. Zie ook eis 4 en 5 in het PvE over capaciteitsplanning.
86	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Gezien de mate van kwaliteit die wij willen bieden hebben in de basis geen Jr. Consultants in dienst. Hoe dienen we om te gaan met het invullen van het tarief bij deze functie.	Indien uw onderneming niet over Jr. Consultants beschikt dan dient u in cel D25 het uurtarief van uw medior consultant kenbaar te maken. Het uurtarief in cel D25 voor een medior consultant is Min. uurtarief €100,-/uur - Max. € 135,-/uur. Daarnaast merkt u op middels een toelichting in cel E25 dat het een senior consultant betreft en geen junior consultant. Met deze opmerking is het toegestaan om af te wijken van het voorschreven uurtarief in cel B25 van Min. uurtarief €75,-/uur - Max. € 110,-/uur.
87	scope	Kunt u toelichten om wat voor 2 Powerapps en beheer applicaties het gaat?	Het gaat om de volgende applicaties: Twee applicaties (powerapps) dienen voor de interne gebruikers van VvPf dit betreft de volgende applicaties: SSA (Model driven app + canvas app), het verwerken van de binnengekomen SSA (Subsidie Sluitende Aanpak) verzoeken. Relatiebeheer (Model Driven App), Het vastleggen van niet standaard relaties of klanten met bijbehorende contactmomenten. De beheer applicaties zijn voor de functioneel coördinatoren (IT afdeling) binnen VvPf, het betreft de volgende applicaties: VFPF (Model Driven App), Overall beheer van de verschillende entiteiten (accounts, contactmomenten, etc.) Klantbeeld beheer app (Model Driven App), beheer van specifieke entiteiten welke betrekking hebben op de klantbeeld applicatie. Arbomeester beheer app + Model Driven App, beheer van specifieke entiteiten welke betrekking hebben op de Arbo meester applicatie.
88	scope	ADF als integratie, is het mogelijk om dit volledig te monitoren?	Monitoring van ADF is mogelijk.

89	beschikbaarheid	Kunt u verduidelijken hoe de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van het CRM-systeem is verdeeld tussen Microsoft (als cloudprovider), de opdrachtnemer, en eventuele andere partijen? Welke SLA's zijn hiervoor van toepassing?	De verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer staan beschreven in het programma van eisen. In het uitvoeren van deze verantwoordelijkheden wordt van Opdrachtnemer verwacht constructief samen te werken met de verschillende ketenpartijen. Waaronder de hostingspartij van Opdrachtgever. Deze hostingspartij is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de Dynamics 365 omgeving inclusief PowerApps en Azure Data factory. Met iedere leverancier zijn afzonderlijke SLA/DAP's afgesloten. Het is aan Opdrachtgever, als regiepartij, regie te voeren op een effectieve samenwerking tussen de relevante partijen. Daarbij kan het nodig zijn om tussen verschillende partijen een OLA's af te sluiten zoals beschreven in paragraaf "3.3.1 Service Level Agreement (SLA) en werkafspraken" van het programma van eisen.
----	-----------------	---	---