

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend Document paragraaf 4.2.9	Hier wordt beschreven dat tijdens de Proof of Concept (PoC) diverse processen worden doorlopen door een afvaardiging van gebruikers van de Provincie. Hierbij worden functionele aspecten zoals meldingen, reserveringen, workflows en rapportages beoordeeld, zonder aanwezigheid van de inschrijver. Kunt u toelichten: • Hoe de Provincie zorgt voor een goede en objectieve vergelijkbaarheid van de PoC-resultaten tussen inschrijvers? Worden er vooraf uitgewerkte casussen of testscenario's beschikbaar gesteld waarmee gebruikers moeten werken, of is dit aan de gebruikers of de inschrijver zelf? • Welke gebruikersrollen en hoeveel gebruikersaccounts dienen wij vooraf beschikbaar te stellen in de PoC-omgeving? Om welke specifieke rollen gaat het (bijv. front-end gebruiker, back-end behandelaar Facilitair, ICT)?	Gebruikers de vrijheid krijgen de vrijheid om zelfstandig de in het Beschrijvend document genoemde functionaliteiten te testen, er zijn geen uitgeschreven casussen. Het doel en de beoordeling van de POC is aangegeven in het beschrijvend document. De POC wordt beoordeeld door maximaal 20 back-end gebruikers en 20 front-end gebruikers.
2	Beschrijvend document SMT, 4.2.9, Proof of Concept	In sectie 4.2.9 van het beschrijvend document wordt Kwaliteitscriterium 6: Proof of Concept (POC) beschreven. Kan de Provincie bevestigen of een onvoldoende score op dit kwaliteitscriterium leidt tot een knock-out van de inschrijver, of dat dit uitsluitend van invloed is op de uiteindelijke puntentoekenning binnen de beoordeling?	Dit heeft binnen het subgunningscriterium enkel effect op de puntentoekenning.
3	Beschrijvend Document paragraaf 4.2.5 (Kwaliteitscriterium 4: Demonstratie van use cases)	Hier is opgenomen dat de demonstraties plaatsvinden op 23 en 24 juni 2025. Voor onze planning zouden wij graag willen weten of het mogelijk is om een voorkeur voor één van deze dagen aan te geven. Binnen onze organisatie lopen in dezelfde week meerdere aanbestedingen waarin dezelfde functionarissen zijn betrokken bij demonstraties. Een voorkeursmoment helpt ons om voldoende voorbereidingstijd en beschikbaarheid van de juiste personen te garanderen.	Dit is akkoord. U kunt dit doen tot het moment van inschrijven via een bericht in de berichtenmodule van TenderNed.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Beschrijvend Document 5.8.3 Koppelingen	Kunt u per onderstaande koppeling verduidelijken wat het beoogde doel is, en welk proces of welke functionaliteit hiermee ondersteund moet worden binnen de SMT? Wij willen hiermee een beter beeld krijgen van de aard en omvang van de gewenste integraties, zodat we de benodigde inspanning en oplossingsrichting goed kunnen inschatten. • Koppeling met PNB SIEM/SOC Sentinel • Koppeling met intranetpagina (t.b.v. reserveringen/dagstaat) • Koppeling met SAP • Koppeling met Azure DevOps	De koppeling tussen PNB SIEM/SOC en Sentinel heeft als doel om een gestroomlijnde integratie te creëren waarbij beveiligingsincidenten en dreigingsinformatie die in het PNB SIEM/SOC systeem worden geanalyseerd, direct worden doorgezet naar Sentinel. Intranet: De koppeling met de intranetpagina is bedoeld voor het tonen van een dagstaat met daarin het overzicht van gereserveerde ruimten en bijbehorende vergaderingen. De reserveringen zelf worden vastgelegd in de SMT-tool. Het intranet haalt in dit geval de gegevens uit de SMT (middels een uitleeskoppeling) en toont deze op een specifieke pagina. SAP: De koppeling met SAP is nodig om gebruikersgegevens vanuit SAP beschikbaar te stellen in SMT, zodat meldingen en aanvragen correct kunnen worden aangemaakt op en/of toegewezen aan medewerkers, inclusief de bijbehorende organisatorische kenmerken zoals telefoonnummer, kostenplaatsen. Daarnaast wordt onderzocht of ook financiële gegevens ontsloten kunnen worden om kosten inzichtelijk te maken en door te kunnen belasten aan afdelingen of projecten. Azure DevOps: De koppeling met Azure DevOps is bedoeld voor afdelingen die volgens de DevOps-werkwijze werken. Deze teams willen meldingen die in SMT worden geregistreerd, kunnen overzetten naar Azure DevOps als user stories, bugs of taken. Omgekeerd is het belangrijk dat statusupdates in beide systemen synchroon blijven, zodat voortgang en afhandeling voor alle

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Beschrijvend Document	In paragraaf 4.2.3 (Kwaliteitscriterium 3: Implementatie) Hier wordt aangegeven dat het implementatieplan maximaal 6 A4-pagina's mag bevatten (inclusief schema's, tabellen en figuren), en aanvullend 1 A4 voor de planning. Gezien het grote aantal verplichte onderwerpen dat in het plan aan bod moet komen – waaronder ontwerp, planning, projectorganisatie, risico's, migratie, training, adoptie, livegang en overdracht – achten wij 6 pagina's mogelijk ontoereikend om de gevraagde informatie zorgvuldig, volledig en SMART te beschrijven. Zou de Provincie bereid zijn het maximaal aantal pagina's voor het implementatieplan uit te breiden naar minimaal 8 pagina's, zodat inschrijvers op evenwichtige wijze inhoud en kwaliteit kunnen borgen.	Akkoord.
6	Beschrijvend document - 4.2.3	Voor het implementatieplan staat nu een aantal van maximaal 6 pagina's A4 genoemd, plus 1 A4 voor de planning. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, vragen wij u om het aantal pagina's voor het implementatie naar maximaal 8 A4 te verhogen, plus 1 A4 voor de planning. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld en blijft het een behapbaar document. Bent u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 5.
7	Overeenkomst, artikel 3.7	Wat is de reden dat Opdrachtgever afwijkt van de proportionele regeling zoals is opgenomen in artikel 5.3 van de ARBIT? Een dergelijke bepaling is in de markt niet gebruikelijk en niet verdisconteerd in de prijsstelling. Kosten van een dergelijke audit staan niet in verhouding tot de licentieprijis die in rekening gebracht wordt en is zodoende niet proportioneel. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet terugkomt in de definitieve versie van de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Nee, de kosten van de audit zijn voor Opdrachtnemer indien zij haar verplichtingen niet is nagekomen. De provincie vindt het niet redelijk als zij voor het niet nakomen van de overeenkomst door Opdrachtnemer de kosten moet dragen.
8	Overeenkomst, artikel 7.8	Het ontbreken van een termijn voor goedkeuring maakt ons afhankelijk van de schriftelijke reactie van de opdrachtgever, waardoor de indexeringsmogelijkheid vertraagd wordt. Kunnen we overeenkomen dat de indexeringsmogelijkheid automatisch wordt toegepast tenzij binnen een redelijke termijn, bijvoorbeeld 30 dagen, bezwaar wordt gemaakt?	Dat is akkoord.
9	Overeenkomst 7.9	Kunt u bevestigen dat dit betaalschema ook aangehouden wordt voor de kosten die gepaard gaan met de SaaS dienstverlening? Gegadigde maakt immers bij de start van de implementatie hiervoor ook al kosten.	U vraag is niet duidelijk; artikel 7.9 stelt dat 30% van de kosten bij de start van de implementatie in rekening kan worden gebracht.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Overeenkomst, artikelen 12.1 en 12.5	In artikel 12.1 wordt gesteld dat het Exit- of Retransitieplan binnen drie maanden na ondertekening wordt opgesteld en ter goedkeuring wordt aangeboden. Artikel 12.5 bepaalt daarnaast dat het plan jaarlijks moet worden geactualiseerd als onderdeel van de jaarlijkse vergoeding. Kunt u toelichten wat het jaarlijks actualiseren van dit plan toevoegt, gezien het feit dat een Exit- of Retransitieplan pas relevant wordt bij beëindiging van de samenwerking? Wij stellen voor dat een dergelijk plan alleen wordt opgesteld of bijgewerkt wanneer de Provincie Noord-Brabant besluit de overeenkomst te beëindigen. Kunt u dit voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, ontwikkelingen kunnen ervoor zorgen dat een exitplan geüpdatet moet worden. Jaarlijks is hiervoor een passende frequentie. Bij beëindiging kunnen verhoudingen gespannen zijn waardoor het hebben van een geupdate exitplan duidelijkheid geeft voor beide partijen.
11	Overeenkomst, artikel 12.7	De gegevens die opgenomen zijn in de applicatie kunnen niet in iedere door Opdrachtgever gewenste vorm worden aangeleverd. Zodoende zien wij graag dat dit onderdeel wordt van het Exit-plan en bij een eventuele exit in onderling overleg bepaald wordt. Zou Opdrachtgever akkoord kunnen gaan met deze werkwijze?	Dat is akkoord, met dien verstande dat het uitgangspunt is dat de gegevens die zijn opgenomen in de applicatie in elk geval in een gangbaar bestandsformaat worden overgedragen aan de Opdrachtgever.
12	Overeenkomst, artikel 12.8	In artikel 12.8 wordt aangegeven dat de door Opdrachtnemer uit te voeren diensten ten aanzien van retransitie worden vergoed conform de in de inschrijving opgegeven tarieven. Gezien de mogelijke looptijd van de overeenkomst, waarbij indexactie jaarlijks kan worden toegepast, lijkt dit niet proportioneel. Kan dit artikel worden aangepast, zodat de vergoeding plaatsvindt op basis van de op dat moment geldende tarieven? Dit voorkomt dat Opdrachtnemer langdurig gebonden is aan verouderde tarieven die geen rekening houden met economische ontwikkelingen. Kunt u die voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, de jaarlijkse prijsindexatie houdt rekening met de economische ontwikkelingen. Deze indexatie kan ook worden toegepast op de opgegeven tarieven in het prijzenblad.
13	Overeenkomst, artikel 7.7	Een dergelijke bepaling over het afwijzen van een indexatie komt in de markt niet voor. Indexatie is bedoeld om de inflatie tegen te gaan. Opdrachtnemer kan het risico niet nemen dat een indexatie niet toegepast kan worden en dus haar kosten wel stijgen terwijl zij dit niet kan verhalen, louter vanwege een vormfout. Indexatie zou gewoon mogelijk moeten zijn. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet terugkomt, of in ieder geval in aangepaste vorm, in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan? In ieder geval zien wij graag dat Opdrachtnemer niet zijn recht op indexatie prijsgeeft.	Uiteraard heeft de Opdrachtgever er begrip voor dat indexatie belangrijk is. De bepaling als neergelegd in artikel 7.7 van de Concept overeenkomst blijft echter gehandhaafd, met de toevoeging dat een voorstel tot indexatie (conform artikel 7) niet op onredelijke gronden zal worden afgewezen.
14	Overeenkomst, artikel 7.4	Wij hanteren voor al onze klanten de volgende indexactienorm: “Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e kwartaal)”. De reden hierachter is omdat onze personeelskosten onze grootste kostenpost is waardoor deze indexactienorm het beste aansluit bij onze dienstverlening. Kan u dit voorstel overnemen? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. Het is aannemelijk dat loonkosten een grote of de grootste component vormen in de kosten van de opdrachtnemer. Desalniettemin geeft de in artikel 7.4 van de concept overeenkomst opgenomen prijsindex naar het oordeel van de aanbestedende dienst een meer compleet beeld van prijsfluctuaties in de markt, omdat deze index niet enkel focust op loonontwikkelingen. De index zal dan ook niet worden aangepast.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Overeenkomst, artikel 7.4	U geeft aan: “... voor het eerst op 1 jaar na ingang van de overeenkomst indexeren...” Wij hanteren voor al onze klanten een prijsindexatie per 1 januari van elk nieuw jaar. Om onze interne processen consistent te houden, willen wij voorstellen dit aan te passen naar: “... voor het eerst op 1 januari na het eerste contractjaar na ingang van de overeenkomst indexeren...” Is dit akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom deze aanpassing niet mogelijk zou zijn?	In de overeenkomst is opgenomen "... voor het eerst op 1 januari 2027 indexeren...". Deze bepaling blijft gehandhaafd.
16	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 7.4	Dit sluit niet aan bij ons indexatieproces, wij indexeren op basis van het gemiddelde van de laatste vier bekende kwartalen. Indexering is een automatisch proces dat voor alle klanten geldt, en wordt uitgevoerd door tooling. Het is niet mogelijk om hiervan af te wijken. Om deze reden stellen wij voor om artikel 7.4 als volgt aan te passen: "7.4 Opdrachtnemer mag de overeengekomen (jaar)prijzen en tarieven jaarlijks voor het eerst op 1 jaar na ingang van de overeenkomst indexeren, mits deze indexering minimaal één maand voorafgaand schriftelijk is aangekondigd. Indexering kan niet met terugwerkende kracht worden ingevoerd. De indexering vindt plaats op basis van de percentuele wijziging van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) index Dienstenprijsindex (DPI) - Commerciële Dienstverlening en Transport, index 2015=100 op basis van het gemiddelde van de laatste vier (4) bekende kwartalen."	Uw suggestie wordt overgenomen in de overeenkomst.
17	Overeenkomst, artikel 6.7	Een dergelijke financieel risico voor Opdrachtnemer is in de markt niet gebruikelijk en niet proportioneel. Een korting op een implementatiebedrag kan niet geaccepteerd worden, hierbij zou Opdrachtnemer afhankelijk zijn van het subjectieve oordeel van Opdrachtgever over het oplossen van een Gebrek. Dit zorgt voor een disproportioneel financieel risico. Kunnen wij afspreken dat een andere, redelijke termijn wordt gehanteerd of dat dit percentage alleen geldt voor gebreken die essentieel zijn voor de functionaliteit? Hetgeen gebruikelijk is in de markt. Kunt u dit voorstel overnemen? Zo nee, waarom niet?	Dit artikel is bedoeld als (financiële) prikkel voor de opdrachtnemer omdat de praktijk leert dat na acceptatie vaak restpunten "overblijven", waarover soms discussies ontstaan. Het is dan ook zaak dat de opdrachtnemer eventuele restpunten zo goed en snel mogelijk na acceptatie verhelpt. Het opnemen van een redelijke termijn is wat de opdrachtgever betreft niet wenselijk, omdat eventuele gebreken zo snel mogelijk dienen te worden opgelost. Het opnemen dat dit percentage alleen geldt voor gebreken die essentieel zijn voor de functionaliteit zou indruisen tegen de gedachte dat de opdrachtgever enkel accepteert na de constatering dat alle essentiële functionaliteiten werken conform de aanbestedingsstukken.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Overeenkomst, artikel 6.5	Hier stelt u: “Deze hersteltermijn hoeft niet langer te zijn dan twee (2) maanden”. Volgens gegadigde kan dit niet vooraf worden voorzien en zou het onder bepaalde omstandigheden langer dan twee maanden kunnen duren. Om die reden stelt gegadigde de volgende aanvulling voor: Deze hersteltermijn hoeft niet langer te zijn dan twee (2) maanden. Indien dit wel langer dan twee maanden duurt zal Contractant in overleg treden met de Provincie Noord-Brabant en hier in redelijkheid en billijkheid gezamenlijk een termijn over afspreken.	Dat is niet akkoord. Naar het oordeel van de opdrachtgever is de hersteltermijn van twee (2) maanden reeds redelijk en billijk.
19	Overeenkomst, artikel 5.1 en 5.2	Het behalen termijnen is grotendeels afhankelijk van de kennis en informatie die uit de organisatie van Opdrachtgever moet komen. Zodoende zou het hanteren van een fatale termijn voor Opdrachtnemer niet een juiste verdeling zijn van het risico. Met andere woorden, Opdrachtgever heeft een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Gegadigde niet realistisch en niet proportioneel is. Zeker niet in het kader van het aangaan van een partnerschap. Gegadigde verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan streeftermijnen op te nemen met indien nodig een ingebrekestelling, zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Feitelijk wordt tijdige oplevering door uw voorstel een inspanningsverplichting in plaats van een resultaatverplichting. De opdrachtgever acht dit onwenselijk, gelet op het belang van de service management tool. Dit laat onverlet dat, zoals u terecht opmerkt, tijdige oplevering mede afhankelijk is van de houding van de opdrachtgever.
20	Overeenkomst, artikel 3.8 en artikel 3.9	Ter bescherming van ons Intellectueel Eigendom zien wij graag een artikel toegevoegd worden in de Overeenkomst dat het Intellectueel Eigendom met betrekking tot de te leveren Service Management Tool bij Opdrachtnemer ligt. Dit ter bescherming van ons zwaarwegend bedrijfsbelang en om enige discussies of twistpunten in de toekomst te voorkomen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? De bepaling zou er als volgt kunnen uitzien: Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde en/of de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Applicatie(s), websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidingsmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, diens licentiegevers of dienst toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij de Overeenkomst, de schriftelijk tussen Partijen gesloten Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Voor dit antwoord verwijzen wij naar het antwoord op vraag 46.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Overeenkomst, artikel 3.12	Voor de service en support heeft Opdrachtnemer een SLA, welke van toepassing wordt verklaard in artikel 11. Deze SLA ziet specifiek op hoe Opdrachtnemer haar dienstverlening heeft ingericht voor al haar klanten. Graag zien we dat in deze bepaling naar deze SLA wordt verwezen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, bij de aanbestedingsdocumenten is een SLA toegevoegd met de minimale eisen. Deze SLA is onderdeel van de overeenkomst. Indien u specifieke aanpassingen wilt voorstellen ten aanzien van hetgeen wat is opgenomen in de concept SLA dan zien wij uw concrete voorstellen graag terug in de 2e nota van inlichtingen.
22	Overeenkomst, artikel 3.5	In dit artikel wordt gesproken over “Verwerker” en “Wederpartij”, voor de consistentie zouden wij graag zien dat hier Opdrachtnemer wordt opgenomen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dit is akkoord.
23	Algemeen	Dienen inschrijvers bij het beantwoorden van de kwaliteitscriteria anoniem te blijven? Wij zijn van mening dat anonimiteit bijdraagt aan een eerlijkere beoordeling, omdat het voorkomt dat herkenning van de inschrijver onbewust of bewust invloed heeft op de evaluatie van de antwoorden. Kunt u aangeven of anonimiteit vereist is en zo niet, of u bereid bent deze eis toe te voegen om een transparant en objectief beoordelingsproces te waarborgen?	Nee, de inschrijvingen hoeven niet geanonimiseerd te worden. De transparantie en objectiviteit van het beoordelingsproces zijn geborgd door de omschreven stappen in het beoordelingsproces en de toe te passen beoordelingskaders per subgunningscriterium.
24	Algemeen	Gegadigde kan nergens vinden over er ook data uit bestaande systemen moeten worden gemigreerd. Is het migreren van data onderdeel van de scope? En indien ja, kunt u dan expliciet aangeven welke data uit welk systeem gemigreerd dient te worden? De reden dat gegadigde dit vraagt is omdat dit van invloed is op de implementatiekosten van het SMT.	Dit is in paragraaf 4.2.3 van het beschrijvend document benoemd. Dit betreft de in gebruik zijnde objecten / producten / ruimten, lopende meldingen (zoals bestellingen en reserveringen), changes, incidenten en problems. Daarnaast dient de Kennisbank te worden gemigreerd en de gehele historie van verstoringen op de nog in gebruik zijnde objecten / producten. In paragraaf 5.8 worden aantallen gegeven die een indicatie geven van de orde van grootte.
25	Arbit artikelen 57 t/m 60 en artikelen 61 t/m 67	Inschrijver neemt aan dat binnen het onderdeel ‘Bijzondere Bepalingen Opdrachten’ de hoofdstukken ‘Ontwikkeling maatwerkprogrammatuur’ (artikel 57 t/m 60) en ‘Detachering (artikel 61 t/m 67) in zijn geheel niet van toepassing zijn. Binnen onderhavige aanbesteding wordt immers gevraagd naar een standaard SaaS-oplossing en niet naar een maatwerkoplossing en/of detachering. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Arbit artikel 84.4	“Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.” Inschrijver stelt voor om dit artikel niet van toepassing te laten verklaren. Inschrijver moet de flexibiliteit kunnen hebben om, met het oog op haar roadmap, innovatief onderhoud op verouderde programmatuur te kunnen staken. Dit geldt uiteraard niet voor de duur van de overeenkomst waaronder partijen expliciet innovatief onderhoud overeen zijn gekomen. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
27	Arbit artikel 82	“In aanvulling op het bepaalde in artikel 73.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.” Bestaande modules worden geïnnoveerd binnen de opgegeven prijs, maar nieuwe functionaliteit wordt niet altijd gratis aan klanten ter beschikking gesteld. Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor aan de laatste zin van het artikel: “Indien tussen Partijen overeengekomen omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.” Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
28	Arbit artikel 76.2	“In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen.” Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Het is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel om Functieherstel- en Reactietijden zo sterk te stellen. Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in onderhavige aanbesteding geen sprake van. Inschrijver stelt het volgende alternatief voor: na drie keer overschrijding van de Functiehersteltijden en Reactietijden treedt er een Service Improvement Plan in. Als deze niet tot de gestelde verbeteringen leidt, dan wordt Inschrijver in gebreke gesteld. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel om de volgende redenen. De aanbestedende dienst is niet gebaat bij het ontbinden van de overeenkomst bij overschrijding van functiehersteltijden en reactietijden. Het middel ontbinding zal dan ook zeker niet lichtzinnig worden ingezet. De artikelen in de ARBIT 2022 met betrekking tot fatale termijnen dienen te worden beschouwd als een "laatste redmiddel", maar de aanbestedende dienst is er in beginsel alleen maar bij gebaat om eventuele problemen in de dienstverlening in goed overleg met de leverancier op te lossen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Arbit artikel 73.2	"De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product." Het is niet verenigbaar met SaaS dat Opdrachtgever blijft bij de versie die is gewenst. Dit levert risico's op met de ondersteuning van de toepassingen. Daarom stellen wij voor dit artikel ten opzichte van SaaS als volgt te versoepelen: "Opdrachtgever mag ten aanzien van de meest recente versie van de software 1 update achterlopen." Dit is tenslotte ook in het voordeel van Opdrachtgever, omdat dan is geborgd dat de Oplossing up to date blijft. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
30	Arbit artikel 44	"In aanvulling op artikel 12 garandeert Leverancier dat: [...]" Software is een levend instrument, waarbinnen te allen tijde mogelijke afwijkingen kunnen ontstaan die volgens de in de SLA overeengekomen afspraken opgelost dienen te worden Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging voor: "In aanvulling op artikel 12 spant Leverancier zich ervoor in dat: [...]" Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Feitelijk stelt u voor om de resultaatverplichting als neergelegd in artikel 44 ARBIT 2022 te wijzigen in een inspanningsverplichting. De aanbestedende gaat hiermee niet akkoord, maar zal bij de beoordeling van de prestatie(s) van de Leverancier te allen tijde redelijkheid en billijkheid betrachten.
31	Arbit artikel 43.2 sub a.	"het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;" Functionaliteit kan in theorie technisch toegankelijk zijn, maar gebruik daarvan is alleen toegestaan voor zover deze functionaliteit daadwerkelijk wordt afgenomen binnen het kader van de opdracht Inschrijver stelt daarom de volgende wijziging voor: "het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten binnen de door Opdrachtgever afgenomen modules van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;" Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Arbit artikel 43.1	Binnen onderhavige opdracht wordt geen software verkocht, maar is er sprake van een gebruiksrecht/het verlenen van toegang tot een dienst (in dit geval van SaaS). Een eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht is niet verenigbaar met het principe van SaaS waarvan de software niet in het fysieke bezit is van Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom ook voor om de eerste zin van dit artikellid als volgt te wijzigen: “Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, voor de duur van de Overeenkomst een Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan.” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven op welke manier Aanbestedende dienst eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht op een SaaS-systeem proportioneel acht?	Dat is akkoord.
33	Arbit artikel 30.6 t/m 30.9	In de artikelen 30.6 t/m 30.9 van de ARBIT 2022 is bepaald dat bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever, afrekening plaatsvindt op basis van redelijkheid, met onder meer aandacht voor reeds verrichte werkzaamheden en niet-beperkbare verplichtingen. Gezien het karakter van de onderhavige opdracht (waarbij onder meer sprake is van SaaS-diensten, implementatie-inspanningen en gebruiksrechten), merken wij op dat bepaalde prestaties niet ongedaan gemaakt kunnen worden en feitelijk al waarde hebben opgeleverd aan Opdrachtgever op het moment van beëindiging. Om onduidelijkheid hierover te voorkomen, verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat in het geval van tussentijdse opzegging op grond van artikel 30.6, reeds correct en aantoonbaar geleverde prestaties — waaronder verleende gebruiksrechten en implementatiediensten — naar redelijkheid voor vergoeding in aanmerking komen, voor zover deze buiten eventuele verzuimgevallen vallen. Kan Opdrachtgever met deze interpretatie instemmen?	Daar kan de provincie mee instemmen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Arbit artikel 30.4	In artikel 30.4 van de ARBIT 2022 is opgenomen dat Opdrachtgever de overeenkomst kan ontbinden indien hij op goede gronden aanneemt dat de rechter op grond van de Aanbestedingswet 2012 tot vernietiging zou overgaan. In dat geval heeft Wederpartij recht op vergoeding van in redelijkheid gemaakte kosten en verplichtingen, tenzij de onrechtmatigheid (mede) aan Wederpartij toerekenbaar is. Inschrijver onderschrijft het belang van deze bepaling, maar wenst aandacht te vragen voor de situatie waarin reeds geleverde prestaties — zoals het gebruiksrecht op software, verleende ondersteuning of implementatie-inspanningen — naar hun aard niet ongedaan kunnen worden gemaakt. Bij een (tussentijdse) ontbinding kan het disproportioneel zijn om reeds geleverde, deugdelijk verrichte prestaties niet te vergoeden, terwijl de wederprestatie (betaling) geheel komt te vervallen. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom te bevestigen dat in gevallen waarin prestaties naar behoren zijn geleverd vóór het moment van ontbinding, deze (in redelijkheid) alsnog voor vergoeding in aanmerking komen, ook indien de overeenkomst wegens aanbestedingsrechtelijke redenen wordt ontbonden. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen of aangeven onder welke voorwaarden dit mogelijk wel acceptabel is?	Dat is akkoord.
35	Arbit artikel 30.3	Inschrijver verzoekt om de zinsnede “[...],sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij,...” niet van toepassing te verklaren. Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Een change of control impliceert immers niet dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in het geding is. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
36	Arbit artikel 29.2 en 29.3	’Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.” Inschrijver is adequaat verzekerd, maar verstrekt dergelijke informatie niet aan derden. Dit is bedrijfsgevoelige informatie en niet relevant om te delen met Opdrachtgever. Wij zijn echter wel bereid om Opdrachtgever te voorzien van een kopie van ons verzekeringscertificaat. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Arbit artikel 26.6 (nieuw)	“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.” De bepaling uit Artikel 26.5 is, naar mening van Inschrijver, te breed om praktisch toepasbaar te zijn binnen onderhavige opdracht. Inschrijver stelt daarom ook voor om onderstaand voorstel als lid 6 toe te voegen aan artikel 26: “Onder directe als bedoeld in het eerste lid schade wordt uitsluitend verstaan: a. ☐ De redelijke kosten die gebruiker zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan deze Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever deze Overeenkomst heeft ontbonden. b. ☐ De kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Aareon op een voor Aareon bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; c. ☐ Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst; d. ☐ Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover gebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.” Bent u bereid het voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
38	Arbit artikel 26.4.d	Inschrijver kan niet akkoord gaan met artikel 26.4. Ook de aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Verwerkersovereenkomst dient te worden beperkt overeenkomstig artikel 26.3. De uitzonderingen in artikel 26.4 zijn namelijk niet redelijk in relatie tot de aard en uitvoer van de opdracht. Gaat u akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst dergelijke uitzonderingen redelijk acht in relatie tot de aard en uitvoer van onderhavige opdracht?	Dat is niet akkoord. De schendingen als vermeld in artikel 26.4 ARBIT 2022 zijn (in potentie) van dermate ernstige aard, dat de aanbestedende dienst deze bepaling onverkort wenst te handhaven.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Arbit artikel 26.3	“De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” Bovenstaand aansprakelijkheidsclausule is, naar mening van Inschrijver, buitenproportioneel ten opzichte van de aard en prijs van onderhavige opdracht. Inschrijver stelt dan ook de volgende aanpassing in de eerste zin van het artikel voor: “De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de jaarlijks door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst is beperkt tot een bedrag van €200.000.” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, kunt u aangeven waarom Aanbestedende dienst een dergelijk hoog bedrag proportioneel acht in relatie tot de aard van onderhavige opdracht?	De provincie is bereid tot het maximaliseren van de totale aansprakelijkheid tot €300.000.
40	Arbit artikel 26.2	‘In artikel 26.2 van de ARBIT 2022 is een aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 1.250.000 per gebeurtenis voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade. In het kader van de onderhavige opdracht, die betrekking heeft op SaaS-dienstverlening, merken wij op dat er naar verwachting geen sprake zal zijn van risico’s op fysieke schade aan personen of zaken. Wij begrijpen dat Opdrachtgever zich wenst te beschermen tegen mogelijke onverwachte risico’s. Tegelijkertijd vragen wij ons af tegen welk specifiek type risico deze limiet van € 1.250.000 in deze context als noodzakelijk wordt beschouwd, mede omdat dergelijke risico’s in de praktijk bij SaaS-dienstverlening zeer beperkt zijn. Wij zouden het dan ook op prijs stellen als Opdrachtgever zou kunnen aangeven: •Tegen welk type risico zij zich met deze limiet wenst in te dekken; en •Of Opdrachtgever bereid is om – afhankelijk van die toelichting – te overwegen de limiet aan te passen naar een bedrag dat in verhouding staat tot de aard van de opdracht, bijvoorbeeld € 500.000 per gebeurtenis. Op deze manier ontstaat ruimte voor een evenwichtige en realistische aansprakelijkheidsafpraak, passend bij het werkelijke risicoprofiel van de opdracht. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel om de schade als uiteengezet in artikel 26.2 ARBIT 2022 te beperken tot € 500.000 per gebeurtenis. Het is voor de aanbestedende dienst niet goed mogelijk om op voorhand te duiden welke gevallen (mogelijk) onder dit artikel zouden vallen. Desalniettemin wenst zij deze bepaling te handhaven, met inachtneming van de door u voorgestelde beperking.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Arbit artikel 26.1	In artikel 26.1 van de ARBIT 2022 wordt gesteld dat de partij die toerekenbaar tekortschiet, aansprakelijk is voor de door de andere partij “geleden en/of te lijden schade”. Wij willen daarbij opmerken dat deze formulering zonder nadere duiding ruimte laat voor een zeer brede interpretatie van het schadebegrip, waaronder mogelijk ook indirecte schade valt. Inschrijver gaat ervan uit dat binnen de context van deze opdracht sprake is van zakelijke dienstverlening met een beperkte risicocapaciteit, waarbij partijen geen vergaande aansprakelijkheid wensen voor indirecte of gevolgschade (zoals winstderving, reputatieschade of ketenverliezen). Inschrijver stelt dan ook de volgende wijziging van de laatste zin van dit artikel voor: “De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.” Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
42	Arbit artikel 26.1	In de ARBIT 2022 is opgenomen dat fatale termijnen, indien expliciet overeengekomen, leiden tot verzuim zonder nadere ingebrekestelling. Wij begrijpen het belang dat Opdrachtgever hecht aan het waarborgen van de voortgang van het project. Tegelijkertijd merken wij op dat in het geval van SaaS-implementaties, zoals in deze opdracht aan de orde is, sprake is van een dynamische omgeving waarbij de voortgang op onderdelen mede afhankelijk is van tijdige aanlevering van informatie, beschikbaarheid van medewerkers en besluitvorming aan de zijde van Opdrachtgever of derden. Wij willen daarom vriendelijk verzoeken of Opdrachtgever bereid is te overwegen om — in lijn met het proportionaliteitsbeginsel — in de overeenkomst op te nemen dat fatale termijnen uitsluitend gelden voor onderdelen waarop Opdrachtnemer direct invloed heeft en waarvan de randvoorwaarden (zoals benodigde input, goedkeuringen of medewerking) volledig beschikbaar zijn gesteld door Opdrachtgever. Daarnaast vragen wij of Opdrachtgever kan bevestigen dat, in gevallen waarin aantoonbaar sprake is van afhankelijkheid of overmacht, partijen gezamenlijk in overleg treden over herplanning, alvorens tot verzuim of aansprakelijkheid wordt overgegaan. Kan Opdrachtgever met dit voorstel instemmen, of bent u bereid hierin nader overleg te voeren tijdens de uitvoering? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord. Hierbij wenst de aanbestedende dienst te benadrukken dat het in veel gevallen niet in het belang is van welke partij dan ook om direct tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan na overschrijding van één of meer fatale termijnen. Desalniettemin behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om over te gaan tot ontbinding bij ernstige tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst. Dit middel zal echter niet lichtzinnig worden ingezet.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
43	Arbit artikel 24.2	Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Een zogenaamde 'change of control' betekent niet direct dat de dienstverlening en de uitvoer van de opdracht in geding is. Dit artikel komt Inschrijver dan ook als zeer rigide over, waarbij niet uitgegaan wordt van redelijkheid en billijkheid. Inschrijver stelt dan ook voor om het artikel uit te breiden met de volgende tekst: "[...], of wanneer overdracht van rechtswege plaatsvindt vanwege wijzigingen in de vennootschapsrechtelijke situatie van Wederpartij". Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
44	Arbit artikel 16	Inschrijver verstrek geen financiële zekerheden voor dergelijke projecten. Wij voeren jaarlijks een groot aantal soortgelijke implementaties uit. Wanneer wij daarvoor steeds financiële zekerheden zouden verstrekken, zou dit een buitenproportionele impact hebben op onze financiële flexibiliteit. Zodoende zien wij graag dat deze bepalingen niet van toepassing worden verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hier in meegaan?	Dat is akkoord.
45	Arbit artikel 12.3 t/m 12.6	In de artikelen 12.3 t/m 12.6 van de ARBIT 2022 zijn bepalingen opgenomen met betrekking tot het herstel van gebreken. Inschrijver onderschrijft het belang van zorgvuldige afspraken hierover, maar wij willen voorstellen om deze bepalingen functioneel te integreren in de Service Level Agreement (SLA), die integraal onderdeel zou uitmaken van de uiteindelijke overeenkomst. In onze praktijk zijn afspraken over herstel, responstijden, escalaties en aansprakelijkheid opgenomen in een gestandaardiseerde SLA (en eventueel DAP), die wordt afgestemd op de aard en omvang van de opdracht. Het hanteren van één set afspraken voorkomt dubbelingen, interpretatieverschillen en draagt bij aan een eenduidige dienstverlening richting Opdrachtgever. Wij verzoeken daarom vriendelijk of Opdrachtgever bereid is: • om de inhoud van artikelen 12.3 t/m 12.6 van de ARBIT 2022 als uitgangspunt op te nemen in de gezamenlijk vast te stellen SLA, waarbij de SLA leidend is voor de uitvoering en afhandeling van gebreken; • of, indien dat niet wenselijk is, te bevestigen dat deze bepalingen zodanig worden afgestemd dat zij niet conflicteren met de SLA die na gunning gezamenlijk wordt vastgesteld. Op deze manier blijft de strekking van de bepalingen gewaarborgd, terwijl ook de praktische werkbaarheid voor beide partijen wordt behouden. Is Opdrachtgever bereid met dit voorstel in te stemmen?	De provincie gaat niet akkoord met één van uw voorstellen. De bedoelde Gebreken in de betreffende artikelen van de Arbit zien niet op Service Levels.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Arbit artikel 8.3	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om in de eerste zin van artikel 8.3 “Opdrachtgever” te wijzigen in “Wederpartij”. Onder de Overeenkomst is nimmer sprake van overdracht van enige intellectuele eigendom. Onze software bieden wij uitsluitend aan in de vorm van een gebruiksrecht, dan wel als abonnement op een dienst (SaaS). SaaS is inherent niet verenigbaar met intellectueel eigendom omdat de dienst van een afstand geleverd wordt. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. Wel gaat de Opdrachtgever ermee akkoord om het artikel te wijzigen in die zin dat uitsluitend intellectuele eigendomsrechten op maatwerkprogrammatuur welke is ontwikkeld voor de Opdrachtgever, toebehoren aan de Opdrachtgever.
47	Arbit artikel 1.8	Het behalen van fatale termijnen is binnen onze branche afhankelijk van zeer veel variabelen waar Inschrijver geen tot weinig invloed op heeft, waaronder beschikbaarheid van en medewerking vanuit medewerkers van Aanbestedende dienst. Daarnaast bieden aanbestedingsdocumenten doorgaans niet het volledige overzicht van de situatie zoals deze tijdens de implementatie/uitvoering van de opdracht in de praktijk zal uitwijzen. Hierdoor kan Inschrijver niet akkoord gaan met de opname van fatale termijnen in de ARBIT. Hierin telt mee dat de ARBIT niet of nauwelijks rekening houdt met SaaS, maar vooral van toepassing is op on-premise systemen. Daar is in deze aanbesteding geen sprake van. Inschrijver verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver kan alleen akkoord gaan met fatale termijnen indien Inschrijver enkel en alleen aantoonbaar in verzuim is en de dienstverlening en gemaakte afspraken in het kader van de opdracht in het geding komen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 120.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Social Return, Bijlage E; punt 34 t/m 36	In de aanbestedingsdocumenten (artikelen 34, 35 en 36) is een boetebepaling opgenomen voor het niet naleven van de social return-verplichting. Wij willen hierbij graag een alternatieve invulling voorleggen. Als opdrachtnemer besteden wij het vereiste percentage (2% van het opdrachtbedrag) aan het structureel inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Gezien de beperkte omvang van de verplichting binnen één opdracht, combineren wij – zoals ook bij andere overheidsopdrachten geaccepteerd – social return-verplichtingen van meerdere klanten. Hierdoor kunnen wij op duurzame wijze werk bieden aan een kandidaat die aantoonbaar tot de doelgroep behoort. Wij kunnen onderbouwen dat: • Het geïnvesteerde bedrag volledig in lijn is met de gevraagde 2%; • De medewerker binnen onze organisatie actief bijdraagt aan werkzaamheden die (indirect) verband houden met de uitvoering van overheidsopdrachten; • De plaatsing duurzaam en aantoonbaar is; • De kandidaat voldoet aan de criteria zoals omschreven in uw beleid. Wij verzoeken u vriendelijk aan te geven of deze vorm van invulling van de social return-verplichting wordt geaccepteerd binnen de kaders van uw beleid, en zo niet, of u kunt toelichten waarom hiervan wordt afgeweken.	SROI is organisatiebeleid. Wij hebben onze eigen uitvoeringsregels. Met een invulling combineren met meerdere opdrachtgevers gaan wij gedeeltelijk akkoord. De medewerker die als de SROI-invulling dient, dient aantoonbaar te behoren tot de genoemde doelgroep in onze uitvoeringsregels. De arbeids-/detacheringsovereenkomst/ factuur dient voor het bedrag van 2% van de opdrachtwaarde aantoonbaar aan deze opdracht gekoppeld te zijn.
49	Social Return	Leverancier werkt momenteel al voor veel overheidsinstellingen en heeft zo al invulling gegeven aan Social Return initiatieven. Kunt u aangeven wat er precies onder de 2% van de opdrachtsom valt? Betreft dit o.b.v. de totale inschrijfprijs of enkel op de gemaakte consultancy/ondersteuningsuren?	De opdrachtsom is de opdrachtwaarde. Dit betreft de totale waarde van de opdracht, exclusief BTW, inclusief eventuele opties of verlengingen van de overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	In de referentie-eis wordt gevraagd naar een SMT waarvoor het applicatiebeheer en onderhoud is uitgevoerd met minimaal 15.000 reserveringen en 13.000 meldingen per jaar. Wij beschikken over een zeer geschikte referentie die volledig aansluit bij deze opdracht. Deze organisatie is nog niet zo lang live en telt tot dusver circa 7.500 reserveringen in ongeveer 6 maanden tijd. Op basis van het huidige gebruikspatroon en de geplande verdere uitrol verwachten wij dat het aantal reserveringen tegen het einde van het jaar zal uitgroeien tot ruim 15.000. Gezien deze duidelijke groeilijn en het feit dat wij bij deze referentie de volledige verantwoordelijkheid dragen voor het beheer en onderhoud van het SMT, verzoeken wij u te overwegen of deze referentie ook geaccepteerd kan worden — ondanks dat het jaarlijkse aantal reserveringen op dit moment nog niet volledig is bereikt. Indien dit niet mogelijk is, kunt u dan toelichten waarom het aantal van 15.000 reserveringen per jaar als absolute ondergrens wordt gehanteerd, in plaats van een aantoonbaar vergelijkbare gebruiksintensiteit of realistische groeiverwachting?	Nee, deze referentie voldoet niet. De geschiktheidseisen zijn gesteld om te waarborgen dat een partij de opdracht van de provincie aan kan.
51	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	Inschrijver heeft ervaring met het migreren van data van een ander SMT naar eigen SMT binnen een overheidsorganisatie* met minimaal 1.300 front-end users (doen van aanvragen en meldingen) en 150 back-end users (behandelaars van aanvragen en meldingen). Wij beschikken over referenties die voldoen aan de gestelde aantallen van minimaal 1.300 front-end users en 150 back-end users binnen een overheidsorganisatie. De betreffende implementatie betrof formeel een Europese FMIS-aanbesteding, maar in de praktijk vervullen wij met deze oplossing een bredere Service Management Tool (SMT) rol. Ons systeem wordt namelijk door meerdere afdelingen gebruikt en heeft zowel het bestaande FMIS als het ITSM-systeem vervangen en data hieruit gemigreerd naar ons SMT systeem. Kunt u bevestigen dat deze referentie geaccepteerd wordt, gezien de feitelijke scope en de geïntegreerde SMT-functionaliteit? Vanzelfsprekend zullen wij dit goed toelichten bij het invullen van het referentieformulier.	Deze referentie voldoet gezien de scope en de inhoud van de eis (migratie van data). Dit dient inderdaad duidelijk toegelicht zijn in de referentiebeschrijving zodat kan worden getoetst dat de referentie invulling geeft aan de geschiktheidseis.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	Inschrijver heeft ervaring met het implementeren, inclusief opleiden van medewerkers, van een SMT binnen een overheidsorganisatie met minimaal 1.300 front-end users (doen van aanvragen en meldingen) en 150 back-end users (behandelaars van aanvragen en meldingen). Wij beschikken over een referentie die voldoet aan de gestelde aantallen van minimaal 1.300 front-end users en 150 back-end users binnen een overheidsorganisatie. De betreffende implementatie betrof formeel een Europese FMIS-aanbesteding, maar in de praktijk vervullen wij met deze oplossing een bredere Service Management Tool (SMT) rol. Ons systeem wordt namelijk door meerdere afdelingen gebruikt en heeft zowel het bestaande FMIS als het ITSM-systeem vervangen. Kunt u bevestigen dat deze referentie geaccepteerd wordt, gezien de feitelijke scope en de geïntegreerde SMT-functionaliteit die wij hier hebben gerealiseerd? Vanzelfsprekend zullen wij dit goed toelichten bij het invullen van het referentieformulier.	Deze referentie voldoet gezien de scope en de inhoud van de eis (implementatie). Dit dient inderdaad duidelijk toegelicht zijn in de referentiebeschrijving zodat kan worden getoetst dat de referentie invulling geeft aan de geschiktheidseis.
53	Beschrijvend document SMT, 3.5.1 referenties	U geeft hier aan: “Door middel van één referentie per kerncompetentie toont Inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Inschrijver dient middels het overleggen van (een) referentie(s) aan te tonen dat voldaan wordt aan onderstaande geschiktheidseisen”. Kunt u bevestigen dat gegadigde ook één referentie opdracht mag gebruiken als bewijs voor meerdere kerncompetenties?	Dit bevestigen wij.
54	Beschrijvend document SMT, 2.5.2 ondertekening	Mag de inschrijving ook digitaal rechtsgeldig worden ondertekend d.m.v. ValidSign?	Dit is akkoord.
55	Prijzenblad, datamigratie	Kunt u aangeven wat de exacte scope is van de gewenste datamigratie naar de nieuwe SMT? Meer specifiek horen wij graag of het gaat om: • Alleen stamgegevens (zoals gebruikers, CI's, diensten, workflows), of ook transactiedata (zoals meldingen, verzoeken, wijzigingen, reserveringen, bestellingen)? • Openstaande meldingen/reserveringen/bestellingen die nog in behandeling zijn? • Ook historische gegevens, en zo ja: tot hoever terug in de tijd? Deze informatie is belangrijk om de benodigde migratiestrategie en inspanning goed te kunnen inschatten.	Het gaat om stamgegevens en transactiedata van openstaande/in behandeling zijnde meldingen/reserveringen/bestellingen. Historische gegevens met betrekking tot meldingen, te weten (verstoringen aan objecten tot en met 10 jaar terug en de historische gegevens van reserveringen en bestellingen tot en met 1 jaar terug.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Use Cases - Use case 2, beschrijving punt 2	U beschrijft bij use case 2 een situatie waarin reserveringsgegevens op een display getoond dienen te worden. Onze tooling biedt door middel van de API hier de mogelijkheden voor. Dit is echter niet iets wat tijdens een demonstratie getoond kan worden, de software die de schermen aanstuurt kan de data uit onze tooling opvragen. Kunt u dit element uit de use case halen aangezien dit niet getoond kan worden?	Het doel van dit onderdeel binnen de use case is om inzicht te krijgen in de mate waarin en op welke manier de aangeboden tooling deze functionaliteit ondersteunt. Het betreft dus nadrukkelijk niet de eis om dit tijdens de demo daadwerkelijk op een display te tonen. Het is toegestaan om dit onderdeel tijdens de demonstratie toe te lichten met een simulatie, beschrijving van de API-mogelijkheden, relevante documentatie of voorbeelden van hoe dit in andere implementaties is gerealiseerd. Wij laten dit uitgangspunt ongewijzigd in de use case, maar bieden de ruimte om het op een andere wijze toe te lichten.
57	Use cases - Use case 2, uitgangspunt 4	Kunt u aangeven met welke reserveringssystemen gekoppeld dient te worden en welke informatie uitgewisseld dient te worden?	In paragraaf 5.8.3 van het beschrijvend document is benoemd dat er een koppeling dient te worden gemaakt met het systeem van Innivo/Smartsigns. Dit systeem heet Venuebrain en voorziet in het weergeven van de betreffende vergaderingen van die dag op de vergaderdisplays bij de vergaderruimtes. Daarnaast dient er een koppeling gemaakt te worden met ons intranet (CMS van IRIS) ten behoeve van het weergeven van een actuele dagstaat. Denk bij de informatie die uitgewisseld moet worden aan het volgende; onderwerp, tijdstip, tijdsduur, locatie.
58	Use Cases - Use case 3, uitgangspunt 4	Kunt u aangeven met welke versie van SAP u momenteel werkt en of deze versie beschikt over API end points?	Ja, de huidige SAP versie, 2023 FPS2, biedt API functionaliteit.
59	Use Cases - Use case 3, uitgangspunt 4	Kunt u aangeven om hoeveel artikelen het gaat die Provincie Brabant in de oplossing op wil nemen?	Dit gaat op dit moment om ongeveer 250 artikelen.
60	Use Cases - Use case 6, uitgangspunt 7	Kunt u dit uitgangspunt verduidelijken? Van welke velden en wanneer verwacht u dat deze automatisch bijgewerkt worden? Op basis waarvan (wat is de bron) dienen ze automatisch bijgewerkt te worden?	Use case 6 heeft geen uitgangspunt 7.
61	Use Cases - Use case 7: Service Delivery Management - Regie	Kunt u beschrijven wat u verwacht van de meerdere timers? Op een melding is in principe altijd slechts 1 timer van toepassing, het kan echter dat deze is opgebouwd door de onderpinning contracten met leveranciers, is dit wat u hier voor ogen heeft? Zo nee, kunt u dit element duidelijker toelichten?	Het gaat hier inderdaad om de monitoring van de onderliggende contracten met leveranciers. We willen enerzijds de prestaties over de keten meten en daarnaast de prestaties van de verschillende oplosgroepen/leveranciers die acteren binnen die keten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	Bijlage K: Service Level Agreement	In de Service Level Agreement worden eisen gesteld aan reactie- en oplostijden en verplichtingen rondom Incidenten, Problems en Changes. Onze standaard SLA sluit grotendeels aan bij de in het PvE opgestelde SLA, inclusief de voorgestelde tijden en KPI's. Bij standaard software en dienstverlening hoort een standaard SLA, die is ontworpen om efficiëntie, consistentie en betrouwbaarheid te bieden. Deze SLA is gebaseerd op beproefde praktijkervaringen en sluit goed aan bij de rol van een ondersteunend systeem binnen een organisatie. Afwijkingen van deze standaard SLA brengen echter nadelen met zich mee, zoals extra complexiteit, hogere kosten en een verhoogde kans op fouten. Dit kan afbreuk doen aan de kwaliteit en flexibiliteit van de dienstverlening, wat onwenselijk is voor beide partijen. Wij stellen daarom voor om op basis van onze standaard SLA in overleg met de Provincie een definitieve SLA en DPA op te stellen, waarin afspraken in redelijkheid en proportionaliteit worden vastgelegd en onze processen naadloos worden ingebed in de processen van de Provincie. Kan de Provincie bevestigen dat deze aanpak acceptabel is en dat verdere afstemming na gunning mogelijk is?	De bijgevoegde Service Level Agreement bevat de minimale uitgangspunten voor de gewenste dienstverlening en is niet vrijblijvend. We begrijpen dat SaaS-leveranciers werken met standaard SLA's. Tegelijkertijd hebben we ook afspraken met onze interne afnemers. Indien de bijgevoegde SLA niet aansluit bij uw standaard SLA kunt u concrete aanpassingen voorstellen in de 2e nota van inlichtingen.
63	SLA - 3.3 Incident Management	Leverancier levert een standaard SaaS-oplossing met bijbehorende standaard dienstverlening en SLA. Hierbij worden twee in plaats van 3 prioriteiten onderscheiden. In dit geval vallen de door Provincie Brabant beschreven prioriteiten 1 en 2 vrijwel geheel samen met onze prioriteit 1 en de beschreven prioriteit 3 valt in onze prioriteit 2. De enige afwijking bij het samenvoegen van 1 en twee is de standaard reactietijd, deze is 1 dag in plaats van 1 uur, tenzij we afstemmen dat prio 1 telefonisch wordt gemeld, in dat geval kan de reactietijd wel worden beloofd. Kunt u met dit beschreven alternatief akkoord gaan?	Ja, wij gaan akkoord met het telefonisch melden van een prio1.
64	SLA - 3.5 Problem Management	Zoals eerder aangegeven leveren wij een standaard SLA-oplossing met hieraan gekoppeld standaard dienstverlening. Bij Problem Management vraagt u het volgende: "In geval van een hoogste Prioriteit incident welke verder als Problem wordt behandeld dient binnen 5 werkdagen een Root Cause Analyse (RCA) rapportage voor worden opgesteld". In geval van incidenten met hoge prioriteit wordt u met status-updates op de hoogte gehouden en volgt achteraf een beschrijving van het gevonden probleem en de toegepaste oplossing, in bijna alle gevallen wordt er wel een RCA opgesteld, maar dit is voor intern gebruik en hier wordt niet vooraf over gecommuniceerd. Gaat u akkoord met deze alternatieve werkwijze? Zo nee, kunt u dient onderbouwen?	Voor de Provincie is het belangrijk, en vanuit wet- en regelgeving verplicht, om goed en tijdig inzicht te krijgen in de oorzaken van verstoringen met grote impact en in de maatregelen die genomen zijn om herhaling te voorkomen. De werkwijze die u beschrijft – waarbij RCA's intern blijven en niet vooraf worden afgestemd of gedeeld – sluit daar niet op aan. We hebben hier meer transparantie en voorspelbaarheid nodig. Wij stellen daarom dat het aanleveren van een RCA binnen 5 werkdagen na oplossen van een prioriteit 1 incident een realistische verwachting is en een harde afspraak moet zijn.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65	SLA - 3.5 Problem Management	In de Service Level Agreement worden eisen gesteld aan reactie- en oplostijden en verplichtingen rondom Problems en Changes. In onze SLA worden Problem en Change Management echter niet in de SLA opgenomen. Afspraken rondom deze processen zetten wij in het DAP, maar hier koppelen wij geen KPI's aan in de SLA. Inschrijver hanteert een werkwijze waarbij incidenten met hoge prioriteit direct worden opgelost in samenwerking met ons development team. Deze aanpak stelt ons in staat om snel en effectief te reageren op kritieke incidenten, terwijl we problem management richten op incidenten met een lagere urgentie, die dan kunnen worden meegenomen in ontwikkelsprints voor productverbetering, hierdoor zijn hier geen KPI's aan te koppelen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat kritieke problemen snel worden aangepakt en opgelost, wat de continuïteit van de dienstverlening ten goede komt, terwijl structurele verbeteringen op een gedegen en geplande wijze worden doorgevoerd. Daarnaast worden de problems op complexiteit ingeschaald door onze problem Managers en worden de doorlooptijden daaraan gekoppeld, dit betekent dat wij niet vooraf KPI's kunnen afstemmen. Bij standaard software en dienstverlening hoort een standaard SLA, die is ontworpen om efficiëntie, consistentie en betrouwbaarheid te bieden. Deze SLA is gebaseerd op beproefde praktijkervaringen en sluit goed aan bij de rol van een ondersteunend systeem binnen een organisatie. Afwijkingen van deze standaard SLA brengen nadelen met zich mee, zoals extra complexiteit, hogere kosten en een verhoogde kans op fouten. Dit kan afbreuk doen aan de kwaliteit en flexibiliteit van de dienstverlening, wat onwenselijk is voor beide partijen. Wij stellen daarom voor om op basis van onze standaard SLA in overleg met de Provincie een definitieve SLA en DAP (met onder anderen Problem Management) op te stellen, waarin afspraken in redelijkheid en proportionaliteit worden vastgelegd en onze processen naadloos worden ingebed in de processen van de Provincie. Kan de Provincie bevestigen dat deze aanpak acceptabel is en dat verdere afstemming na gunning mogelijk is?	Zie antwoord vraag 62
66	SLA - 3.7 Beschikbaarheid	U vraagt voor API's een uptime van minimaal 99,5%, dit is een uptime die wij kunnen beloven, dit is echter wel gemeten vanuit onze kant. Een integratie zelf is ook afhankelijk van de uptime van de API aan de andere kant. Is dit uitgangspunt akkoord voor de Provincie?	Dit uitgangspunt is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	SLA - 3.8 Prestaties oplossing	Bij 3.8 beschrijft u een aantal prestaties waaraan leverancier moet voldoen, er is 1 beschreven verwerking die niet realistisch is voor een webapplicatie, namelijk meer dan 10.000 Bulkacties verwerken in minder dan 60 seconden. Dit is allereerst niet te beloven aangezien bulkacties heel breed is en de prestatie heel afhankelijk van de soort bulkactie. Daarnaast zien wij niet zo snel een praktijksituatie waarin tijdens de live fase in 1 keer 10.000 bulkverwerkingen plaatsvinden. Wij zien dit hooguit tijdens de inrichtingsfase. Bent u bereid om deze prestatie uit de SLA te schrappen aangezien deze actie niet beloofd kan worden en in de praktijk waarschijnlijk nooit zal plaatsvinden? Zo nee, kunt u dit onderbouwen?	Met "bulkacties" doelen wij in dit geval op de rapportagefunctionaliteit, waarbij het mogelijk moet zijn om exports van datasets met 10.000 regels (bijvoorbeeld incidenten, aanvragen of andere records) binnen 60 seconden te genereren en beschikbaar te stellen voor download. Deze prestatie is naar ons inzicht realistisch en wenselijk in het kader van gebruiksvriendelijkheid en performance van de rapportagefunctie, met name voor beheerders of controllers die periodiek rapportages draaien. Wij zijn bereid de term "bulkacties" te verduidelijken in de tekst om verwarring te voorkomen, maar zien op basis van bovenstaande geen aanleiding om deze eis te schrappen uit de SLA.
68	SLA - 4. Patch- en releasemanagement	Leverancier levert uit volgens continuous deployment, dit betekent regelmatige kleine updates die geen/weinig impact hebben op beschikbaarheid en werkwijze. Dit betekent dat u altijd op de laatste versie zit met alle beveiligingsupdates en nieuwste functionaliteiten. Dit betekent echter ook dat we niet (altijd) 10 werkdagen vooraf kunnen informeren, maar gezien de beperkte impact zou dit geen problemen op moeten leveren voor de Provincie. Uiteraard wordt voor updates waarvan wij verwachten dat deze meer impact zullen hebben een ruimere aankondigingsperiode gehanteerd en worden alle updates eerst in testomgeving gedaan en ontvangt u de releasenotes met voor de updates. Gaat u akkoord met deze standaard werkwijze van leverancier?	Alle wijzigingen aan de SMT met impact op de gebruikers en/of behandelen bij PNB, dienen te worden afgehandeld via het change management proces, . Zolang dit proces wordt gevolgd en er afstemming plaatsvindt met functioneel beheer over de wijzigingen en communicatie via release notes, gaan wij akkoord met deze werkwijze. Nadere afstemming over operationele invulling, vindt na gunning plaats en wordt vastgelegd in het DAP.
69	SLA - 6. Rapportage & Monitoring	Onder rapportage en monitoring vraagt u om CMDB-rapportage, wat verwacht u van deze rapportage?	De eisen ten aanzien van de inhoud van de CMDB-rapportage worden na gunning verder afgestemd tussen partijen. Minimaal verwachten we dat leverancier een overzicht kan geven van de in beheer zijn de CI's, waarop relevante wijzigingen zijn doorgevoerd. Deze informatie hebben wij nodig ten behoeve van het rapporteren aan interne afdelingen en toezichthouders.
70	SLA - 6. Rapportage & Monitoring	Onder rapportage en monitoring vraagt u voor wijzigingsbeheer een overzicht van openstaande en uitgevoerde wijzigingen inclusief KPI realisatie. Dit valt niet binnen onze gestandaardiseerde dienstverlening, kunnen we in de nog af te stemmen DAP hierover aangepaste afspraken opnemen die voor beide partijen naar tevredenheid werken? Zo nee, kunt u dit onderbouwen?	KPI's worden vastgelegd in de Service Level Agreement. Afspraken over hoe er over KPI's wordt gerapporteerd en hoe er operationeel wordt samengewerkt, kunnen nader worden uitgewerkt in het DAP.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71	SLA - 5.1 Beveiligingsincidenten	In 5.1 beschrijft u dat u binnen 1 en 2 uur melding verwacht omtrent beveiligingsincidenten, wij hanteren voor beiden een termijn van 8 uur. Gaat u akkoord met deze afwijkende KPI? Zo nee, kunt u dit onderbouwen?	Dit is akkoord.
72	Prijzenblad	Zitten er tussen de uitgevraagde back end users ook personen die slechts een account nodig hebben om aanvragen goed te kunnen keuren? Zo ja, hoeveel?	Nee. u dient uit te gaan van de genoemde 300.
73	Prijzenblad	Kunt u de werkzaamheden/taken van de verschillende type users (Back end, Secretarieel en beheerder) voor ons beschrijven?	Front-end gebruiker - Een front-end gebruiker is een medewerker of klant die via een gebruikersvriendelijke interface (bijvoorbeeld een portaal of mobiele app) toegang heeft tot de SMT. Back-end gebruiker - Een back-end gebruiker is een medewerker die de SMT applicatie intensiever gebruikt voor operationele of beheertaken. Beheerder - Persoon die beheertaken uitvoert in de vorm van functioneel beheer, applicatiebeheer of technisch beheer. Secretarieel - Persoon die behandelaarsrechten heeft in de modules reserveringsbeheer en bestellingen/aanvragen.
74	Prijzenblad	Onder de jaarlijkse kosten vraagt u 4 posten uit, Front-end users, Back-end users, Back-end secretarieel en beheerder. Zijn de back end users secretarieel en beheerder onderdeel van de de totale back end users of hebben jullie 300 back end users + 100 Back end Secretarieel + 4 beheerders?	Nee dit zijn andere gebruikers, in totaal zijn er dus 404 gebruikers in het prijzenblad.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75	PvE IMPL-1 t/m IMPL-5	Hierin wordt gevraagd om het opstellen van een High Level Design (HLD). Wij gaan ervan uit dat dit document pas na gunning wordt aangeleverd, als onderdeel van de implementatiefase. Het opstellen van een HLD vereist namelijk afstemming met de opdrachtgever over architectuur, processen, interfaces en beveiliging. Kunt u bevestigen dat het HLD niet bij inschrijving hoeft te worden aangeleverd, maar pas na gunning, in afstemming met de Provincie?	Ja, dit is akkoord.
76	PvE BEVE-19	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat data “in transport, verwerking én in rust (inclusief kopieën en/of back-ups)” versleuteld moet worden conform wet- en regelgeving en de BIVP-classificatie. Wij verzoeken u deze eis nader te specificeren en in overweging te nemen om deze op onderdelen te versoepelen: •Op welk type data ziet deze eis concreet toe? Gaat het uitsluitend om persoonsgegevens of ook om andere gegevens? •Welke BIVP-classificatie geldt hierbij (laag, midden of hoog)? In onze situatie wordt data in rust opgeslagen binnen een beveiligd datacentrum met strikt toegangsbeheer, logging en fysieke beveiligingsmaatregelen. De enige reële kwetsbaarheid zit in fysieke toegang tot de server, en dat risico is binnen onze architectuur afdoende uitgesloten. Daarnaast wordt alle data in transit wél versleuteld. Encryptie in rust op databaselaag is kostbaar, complex en volgens ons alleen proportioneel bij verwerking van hooggeclassificeerde of bijzonder gevoelige data. Wij verzoeken u daarom deze eis te herzien en encryptie in rust enkel verplicht te stellen voor gegevens die onder een hoge BIVP-classificatie vallen of waarvoor dit expliciet wettelijk is vereist. Voor overige data achten wij bestaande beveiligingsmaatregelen zonder versleuteling van data in rust toereikend en in lijn met de zorgplicht onder NIS2.	Deze eis is van toepassing op alle data en gegevens. Echter, de eis stelt niet alle data altijd versleuteld moet zijn, maar dat, indien van toepassing vanwege de BIVP classificatie en/of wet- en regelgeving, data in transport, verwerking, en in rust versleuteld moet worden.
77	Programma van Eisen - BEVE-18	Aan deze eis zouden wij graag toevoegen dat wanneer de Provincie voornemens is een audit uit te laten voeren hier overleg over plaatsvindt en hieraan voorwaarden gesteld kunnen worden om de data privacy te kunnen waarborgen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord indien de gestelde voorwaarden van toepassing zijn op privacygerelateerde zaken.
78	Programma van Eisen - IMPL-5	Kunt u aangeven op welk change proces u doelt en wat u hierin precies van Inschrijver verwacht?	Verwijzend naar Bijlage K - Service Level Agreement SMT, paragraaf 3.6, verwachten wij dat de Inschrijver zich conformeert aan het change proces dat binnen PNB wordt gehanteerd. Dit betekent dat wijzigingen aan de SMT volgens dit proces worden ingediend, beoordeeld, goedgekeurd en uitgevoerd. Hierbij gaat het zowel om wijzigingen die door PNB worden geïnitieerd als om wijzigingen die vanuit de Inschrijver zelf nodig zijn voor de continuïteit en werking van de tool. Operationele invulling van het proces wordt na gunning in het DAP vastgelegd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	Programma van Eisen - INSC-3	Inschrijver levert volgens het continuous deployment principe, dit betekent dat er wekelijks kleine updates worden gedaan aan de software, dit zorgt ervoor dat bugfixes en security fixes snel uitgevoerd kunnen worden en u altijd de laatste versie van onze software ter beschikking heeft. Deze updates kunnen niet altijd in overleg met provincie Noord-Brabant worden doorgevoerd. Door de kleine updates is de impact ook zeer laag en merkt u er in uw dagelijkse werk in principe niets van. De release notes en aankondiging van "mogelijke" downtime worden tijdig gedaan en vooraf met provincie Noord-Brabant gedeeld. Kunt u akkoord gaan met deze alternatieve werkwijze?	Zie antwoord op vraag 68.
80	Programma van Eisen - ARCH-6	Kunt u aangeven welk beleid hiermee bedoeld wordt?	Dit beleid is in de publicatie opgenomen als bijlage 'Bijlage I- PNB Back-up strategie v1.0'
81	Programma van Eisen - FACI-3	Kunt u aangeven met welke software (m.b.t. de bidirectionele koppeling tussen smt en software voor schermen en displays) de koppeling gemaakt dient te worden?	Zie antwoord op vraag 57.
82	Programma van Eisen - ITIL-2	Kunt u deze eis verder toelichten, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld?	Het SMT moet ervoor zorgen dat wijzigingen aan een CI automatisch worden verwerkt in de CMDB, zodat de gegevens actueel blijven. Een voorbeeld is het request fulfillment-proces, waarbij een laptop wordt uitgegeven of ingenomen. Bij het afhandelen van het verzoek worden de relevante gegevens, zoals eigenaar of locatie, automatisch bijgewerkt in de CMDB. Een ander voorbeeld is wanneer een wijziging aan een CI wordt doorgevoerd middels een change. Bij het gereedmelden van de change worden de bijgewerkte eigenschappen van de CI vastgelegd en automatisch verwerkt in de CMDB, zodat de wijziging direct zichtbaar is.
83	Beschrijvend document - 7.2	In de factuurvoorschriften wordt vermeld dat de factuur voor de provincie Noord-Brabant voorzien moet zijn van een bestelnummer. Dit bestelnummer begint met de cijfers 45. Dit voorschrift is voor Inschrijver geen probleem, maar wij willen wel graag toevoegen dat het de verantwoordelijkheid van de provincie Noord-Brabant is om tijdig het juiste ordernummer aan Inschrijver door te geven voor facturatie. Indien provincie Noord-Brabant het nalaat om het juiste ordernummer te vermelden, doet dit niets af aan de betalingsverplichting van de provincie Noord-Brabant. Gaat u akkoord met deze toevoeging?	Dit is al opgenomen in artikel 10.2 van de overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	Beschrijvend document - 5.8.3	Kunt u aangeven welke SMT leveranciers dit betreft? Verwacht u dat leverancier deze koppelingen realiseert of heeft Provincie Noord-Brabant expertise in huis om dit in eigen beheer uit te voeren met de beschikbare API's van leverancier?	Nee, dit is nog niet in alle gevallen bekend, omdat er nog aanbestedingen lopen om nieuwe leveranciers te contracteren. Wij verwachten dat de SMT de koppelingen ondersteunt en daarmee is de SMT leverancier onderdeel van de koppelingstrajecten. U dient hiervoor expertise in huis te hebben, de API dient te worden ontwikkeld en ondersteund door de SMT leverancier aan de kant van de SMT.
85	Beschrijvend document - 3.5.2	Inschrijver is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, deze wordt Q3 2025 verwacht. Wij zullen Opdrachtnemer informeren zodra deze certificering is afgerond en Inschrijver in het bezit is van het certificaat. Inschrijver heeft momenteel een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met inachtneming van onze aankomende ISO27001 certificering?	Nee, de provincie moet voldoen aan de wet- en regelgeving opgelegd door het Rijk. De vereiste is dat een leverancier ISO 27001 gecertificeerd is. SOC2 is een Amerikaanse beveiligingscertificering en dus niet voldoende ook al lijken ze veel op elkaar.
86	Beschrijvend document - 3.5.1	U vraagt een referentie uit die de bekwaamheid van inschrijvers op applicatief beheer en onderhoud toetst, wij snappen niet dat hieraan andere specificaties zijn gekoppeld dan bij de andere referenten, namelijk een aantal reserveringen en meldingen. Deze kentallen zeggen niks over applicatief beheer en onderhoud van een oplossing. Kunt u aangeven wat uw gedachte hierbij is en kunt u deze eis aanpassen zodat de referentievraag past bij de kerncompetentie?	Nee, de aantallen geven een bepaalde grootte weer van de opdracht met daarbijhorende beheer en onderhoud.
87	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 5.2	Wij stellen voor om in dit artikel 'alle informatie' aan te passen naar 'naar redelijkheid alle informatie' om te voorkomen dat Wederpartij op voorhand gehouden is om naar onredelijkheid informatie te verstrekken.	Dat is akkoord.
88	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 6	Deze bepaling lijkt voornamelijk betrekking te hebben op fysieke producten. We stellen daarom voor dit artikel te schrappen.	Dat is akkoord.
89	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 7.2	Graag schrappen wij dit artikellid. In het kader van de overeenkomst gaat er geen eigendom over.	Dat is akkoord.
90	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 8.3	Het is gebruikelijk dat u een recht krijgt om onze standaardsoftware te gebruiken, maatwerk komen wij in overleg met u overeen. Dit artikel past niet bij de dienst die van u ons afneemt en is onredelijk bezwarend voor een leverancier van een standaardprogrammatuur. Om deze reden schrappen wij het artikel.	Dat is niet akkoord. Wel gaat de Opdrachtgever ermee akkoord om het artikel te wijzigen in die zin dat uitsluitend intellectuele eigendomsrechten op maatwerkprogrammatuur welke is ontwikkeld voor de Opdrachtgever, toebehoren aan de Opdrachtgever.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 8.5	Graag vervangen wij de laatste volzin ' Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.' door: Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Wederpartij software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Wederpartij Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Wederpartij wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.	Dat is niet akkoord, dit zou een te groot risico kunnen betekenen voor de provincie.
92	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 11.1	Wij zouden Acceptatie graag schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting dan wel alvorens Acceptatie onderdeel wordt van de overeenkomst onderling afstemmen op basis waarvan Acceptatie uit zou kunnen blijven. Een en ander vragen wij om te voorkomen dat een kleine bug leidt tot het niet accepteren van de software of dat er meerdere consultancy dagen worden uitgeleverd waarvan pas na 30 dagen blijkt of de eerste dag al dan niet geaccepteerd wordt.	De huidige bepaling in de ARBIT 2022 blijft gehandhaafd. Wel wenst de aanbestedende dienst te benadrukken dat Acceptatie niet op onredelijke gronden zal uitblijven. De aanbestedende dienst heeft baat bij een werkende acceptatie, niet bij het niet-accepteren van de software als gevolg van één of meer bugs van bescheiden omvang.
93	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 12.2	Wij willen u graag erop duiden dat ons klantenbestand klanten bevat welke zich in dezelfde branche als u bevinden. Het is dus mogelijk dat een consultant bij een soortgelijk orgaan advies zal geven. Graag horen wij het als u hier opmerkingen over heeft.	Wij hebben hier geen opmerkingen over.
94	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 12.3	In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt: "Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever."	Dat is niet akkoord. De huidige formulering heeft meer het karakter van een resultaatverplichting en uw voorstel heeft meer het karakter van een inspanningsverplichting. De aanbestedende dienst wenst vast te houden aan een resultaatverplichting.
95	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 12.4	In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.	Dit is niet akkoord.
96	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 15.1	In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."	Niet akkoord, zie voor toelichting het antwoord op vraag 92.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
97	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 26.3	Het is binnen de branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade ter hoogte van de waarde van de overeenkomst. Graag passen wij het artikel als volgt aan: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.	Niet akkoord met genoemde voorstellen.
98	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 30.6	Wij zouden graag aan dit artikel toevoegen dat kortingen die zijn toegekend voor het afsluiten van de overeenkomst voor een bepaalde duur met terugwerkende kracht vervallen indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt.	Dat is niet akkoord.
99	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 38 t/m 41 (bijzondere bepalingen koop)	De bijzondere bepalingen koop zouden wat ons betreft niet van toepassing moeten zijn op de overeenkomst. Voor de volledigheid zouden we deze bepalingen graag schrappen. Het gaat om artikel 38 (installatie) tot en met artikel 41 (modificaties van producten).	Dat is akkoord.
100	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 43.1	Leverancier doet het volgende tekstvoorstel in het licht van het voorgestelde bij artikel 8: 'Wederpartij verleent een Gebruiksrecht aan Opdrachtgever met inachtneming van de voorwaarden uit de overeenkomst op de Standaardprogrammatuur. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur'.	Dat is akkoord.
101	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 43.2a	Ter verduidelijking vermelden wij graag vermelden dat u beschikking krijgt tot de functionaliteiten behorende bij uw pakket en eventuele extra afgenomen additionele modules.	Dank voor uw verduidelijking. U dient in uw inschrijving rekening te houden met dat wat u aanbiedt de opdracht beschreven in de aanbestedingsdocumenten invult.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
102	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 43.2b	Het is niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Daarom schrappen wij deze bepaling.	Dat is akkoord, artikel 43.2b ARBIT 2022 komt te vervallen.
103	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 43.2d	Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken? Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij in acht wordt genomen dat het toekomstige recht tot gebruik niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. Daarnaast heeft Leverancier een abonnementsmodel waarbij het gebruik is beperkt tot het aantal behandelaars dat Opdrachtgever heeft afgenomen.	Dat is akkoord.
104	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 43.3	Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.	Dat is akkoord.
105	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 45	Graag schrappen wij dit artikel en sluiten hieromtrent aan bij hetgeen is voorgesteld in artikellid 43.1.	Dat is akkoord.
106	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 47	Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. Graag stellen wij de volgende tekst voor ter vervanging van dit artikel: Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt en hier zijn kosten aan verbonden voor de Opdrachtgever.	Dat is niet akkoord. De Opdrachtgever acht het een te groot risico om met uw voorstel akkoord te gaan, u dient dit te verdisconteren in de prijs.
107	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 58	Leverancier vervaardigt normaal gesproken geen Maatwerk op deze wijze. Wij zouden dit artikel als volgt aan willen passen: De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Objectcode tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen'.	Dat is akkoord.
108	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 59.6	Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zal zij dit doen op eigen kosten en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden.	Niet akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	Bijlage A - ARBIT - artikel 60.1	Het is voor Opdrachtnemer van belang vast te leggen dat eventuele overeengekomen garanties vervallen indien Maatwerkprogrammatuur door derden wordt onderhouden. Opdrachtnemer kan namelijk geen garanties bieden op het werk van derden. Wij verzoeken u daarom de zin "In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden" toe te voegen aan artikel 60.1.	Niet akkoord, van rechtswege is opdrachtnemer enkel verplicht tot nakoming van de overeenkomst met opdrachtnemer en niet voor de overeenkomst met derden. In het geval dat opdrachtnemer deze derden zelf inschakelt, is dit wel onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
110	Bijlage A - ARBIT - artikel 63	Graag stellen wij samen met Opdrachtgever vast wat de werkdagen en – tijden van onze consultants zullen worden. Consultants zijn bij ons op standaard werkdagen en tijden beschikbaar. Indien die werkdagen en tijden afwijken van hetgeen er bij Opdrachtgever gehanteerd wordt gaan wij graag in overleg. Het is voor Opdrachtnemer van belang dit expliciet op te nemen in artikel 63.	Dat is niet akkoord. De werkdagen betreffen maandagen tot en met vrijdag van 8:00 tot 18:00 (Nederlandse tijd) uitgezonderd van officiële feestdagen.
111	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 64	Wij zouden dit artikel graag schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst. Onze consultants staan namelijk verschillende klanten bij.	Dat is akkoord.
112	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 65	Wij stellen voor dit artikel te schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst.	Dat is akkoord.
113	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 73.2	Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.	Dat is akkoord.
114	Bijlage A - ARBIT 2022 - artikel 77	Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: 'In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen'.	Dat is akkoord, met dien verstande dat het zeer onwaarschijnlijk is dat het geval zoals beschreven in artikel 70 ARBIT 2022 in de praktijk zal voorkomen.
115	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 3.2	De medewerkers die toegang hebben tot de omgevingen van onze klanten (en daarmee tot Persoonsgegevens) hebben een VOG. Op verzoek van onze klanten kunnen ook consultants een VOG aanvragen. Overige medewerkers van laat Opdrachtnemer doorgaans geen VOG aanvragen. Wel ondertekenen alle medewerkers een geheimhoudingsclausule welke is opgenomen in de arbeidsovereenkomst. Graag ontvangen wij uw akkoord dat dit voldoende is.	Dit is akkoord.
116	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 3.3	Wij stellen voor om aan artikel 3.3 toe te voegen dat de Opdrachtgever tijdig aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt dat een VOG vereist is gedurende het inplanproces van de consultancy. Dit biedt onze consultants voldoende gelegenheid om de VOG aan te vragen. De verwerkingstijd hiervoor bedraagt doorgaans namelijk 1 tot 4 weken. Zo voorkomen we dat een consultant onnodig vervangen moet worden op grond van artikel 3.3.	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
117	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 4.1	Indien de overeenkomst wordt verlengd, willen wij het recht behouden om de toepasselijke voorwaarden aan te passen, mocht dit noodzakelijk zijn vanwege veranderingen in wet- en regelgeving of in onze dienstverlening. We gaan hierover graag met u in gesprek. Daarnaast stellen wij voor op te nemen dat beide partijen, na het verstrijken van de initiële contractperiode, de overeenkomst kunnen opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Hierbij doen wij het volgende tekstvoorstel: "4.1. De overeenkomst gaat, (zo nodig met terugwerkende kracht na ondertekening door beide Partijen) in na voltooiing van de implementatie (conform artikel 18 ARBIT2022 en het vastgestelde implementatieplan) voor de duur van vier jaar. Partijen hebben de mogelijkheid om de overeenkomst in samenspraak tweemaal voor de duur van twee jaar te verlengen."	Uw eerste voorstel met betrekking tot het aanpassen van de toepasselijke voorwaarden is niet akkoord. De Opdrachtgever is een aanbestedende dienst en acht het onwenselijk om na contractondertekening voorwaarden (mogelijk) aan te passen. Voor wat betreft uw tweede voorstel: opzegging is reeds geregeld in artikel 4.3 van de Overeenkomst.
118	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 4.3	Tussentijdse opzeggen is pas mogelijk na het verstrijken van de initiële contractperiode. We stellen voor artikel 4.3 als volgt te wijzigen: "4.3 Na het verstrijken van de initiële contractperiode zijn Partijen gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn. Waarbij de opzegtermijn van Opdrachtnemer tenminste één jaar is en voor Opdrachtgever tenminste drie maanden."	Dat is niet akkoord.
119	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 5.1	Artikel 5.1 ziet op Producten en is hiermee niet van toepassing. Voor de volledigheid stellen we we voor deze bepaling te schrappen.	U heeft gelijk. Het woord "producten" zal worden vervangen door "SMT".
120	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 5.2	De succesvolle oplevering van onze omgevingen is afhankelijk van de samenwerking tussen beide partijen. Gedacht kan worden aan tijdige feedback, toegang tot benodigde informatie en middelen, en het oplossen van eventuele problemen die zich kunnen voordoen. Deze factoren liggen buiten de volledige controle van één partij. Daarom kunnen fatale termijnen onredelijk en contraproductief zijn. Wij kunnen dan ook niet akkoord gaan met het opnemen van fatale termijnen en doen het volgende tekstvoorstel ten aanzien van artikel 5.2: "5.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Daarbij onderschrijven Partijen dat tijdige levering een gezamenlijke inspanning is, die afhangt van de beschikbaarheid en onderlinge samenwerking van beide Partijen. Het uitgangspunt is daarom dat termijnen niet fataal zijn. Indien de Partijen ten aanzien van een specifieke termijn willen overeen komen dat deze wel fataal is, zullen zij dat expliciet en schriftelijk doen."	Uw redenering met betrekking tot de samenwerking van partijen is goed te volgen en logisch. Desalniettemin wenst de Opdrachtgever de huidige bepaling met betrekking tot (de) fatale termijn(en) te handhaven opdat deze als prikkel voor beide partijen (Opdrachtnemer en Opdrachtgever) werkt om de vastgestelde implementatietermijnen waar te maken. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het in veel gevallen niet in het belang van de Opdrachtgever is om de overeenkomst te ontbinden, mede gelet op het belang van de SMT voor de dagelijkse gang van zaken bij de Opdrachtgever.
121	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 6.1	Wij kunnen akkoord gaan met acceptatieprocedures, maar bespreken graag met u hoe deze zullen worden vormgegeven en welke gevolgen dit heeft voor de opeisbaarheid van de vergoeding. Samen streven we naar een passende regeling die aansluit bij onze dienstverlening.	Bij Kwaliteitscriterium 3: Implementatie wordt u bij de eerste bullit gevraagd expliciet in te gaan op een gefaseerde opbouw met het oog op acceptatie en betaling in uw beantwoording.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
122	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 6.5	Vanwege de aard van onze diensten is tijdig herstel afhankelijk van een goede samenwerking tussen beide partijen. Een hersteltermijn van twee (2) maanden is niet in alle gevallen redelijk. Daarom stellen wij voor om de hersteltermijn van 'twee (2) maanden' te schrappen en te volstaan met de eerste zin van de bepaling, waarin staat dat Opdrachtnemer Gebreken 'zo snel mogelijk' zal herstellen.	Niet akkoord, in de fase dat de SMT wordt getest zou geen Gebrek meer moeten worden geconstateerd die een langere hersteltermijn nodig heeft dan maximaal 2 maanden.
123	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 6.7	Herstel van Gebreken is onderdeel van uw licentie wat betekent dat Opdrachtnemer Gebreken zal herstellen binnen een redelijke termijn en zonder extra kosten voor Opdrachtgever. Indien een acceptatietest Gebreken in de software aantoon, dan streeft Opdrachtnemer er zo veel mogelijk naar deze gebreken te herstellen. Mochten de gebreken niet hersteld kunnen worden dan kunt u de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Wij gaan niet akkoord met het opnemen van een eventuele korting en stellen voor artikel 6.7 als volgt te wijzigen: "6.7 Indien de acceptatietest Gebreken in de software aantoon, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hier schriftelijk over informeren en een duidelijke beschrijving van de gebreken geven. Opdrachtnemer streeft er zo veel mogelijk naar om de gebreken te herstellen. Partijen zullen hier in onderling overleg een redelijke termijn voor vaststellen. Nadat de gemelde Gebreken zijn hersteld, voert de Opdrachtgever opnieuw een acceptatietest uit. Tenzij de Partijen anders hebben afgesproken, wordt de test opnieuw binnen 14 dagen uitgevoerd. Als de Gebreken niet zijn hersteld, mag Opdrachtgever de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) ontbinden."	Dit is niet akkoord, de provincie is niet gebaat bij het ontbinden van de overeenkomst als de implementatie bijna gereed is. Zie voor toelichting ook het antwoord op vraag 17.
124	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 7.3	Opdrachtnemer indexeert jaarlijks op basis van de CBS dienstenprijsindex. We stellen daarom voor 'De overeengekomen tarieven worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet aangepast c.q. geïndexeerd' te schrappen uit artikel 7.3.	Dat is niet akkoord. Aan artikel 7.3 zal de volgende zin worden toegevoegd: "Een en ander behoudens indexaties zoals geregeld in deze overeenkomst."
125	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 8.1	De termijnen die in artikel 8.1 worden genoemd, zijn in alle gevallen niet altijd redelijk. Wij stellen voor om, in samenspraak, een redelijke termijn af te spreken. Daarom doen wij het volgende voorstel ten aanzien van artikel 8.1: "Indien Opdrachtgever een ingebrekestelling indient – wat ook kan worden gedaan bij overschrijding van fatale termijnen – zal Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn, afgestemd op de aard en omvang van de Gebreken, een herstelplan opstellen. In dit herstelplan wordt vastgelegd op welke wijze en binnen welke termijn Opdrachtnemer ervoor zal zorgen dat in overeenstemming met de Overeenkomst zal worden gehandeld. De redelijke termijn voor het opstellen van dit herstelplan wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld, waarbij beide partijen rekening houden de complexiteit van het herstel."	Dat is niet akkoord. De Opdrachtgever houdt vast aan de maximale termijn van twee (2) maanden als neergelegd in artikel 8.1 van de Concept Overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
126	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 8.3	Hier gaan wij niet mee akkoord. Er wordt Opdrachtnemer geen mogelijkheid geboden om het verzuim te herstellen, wat een ongunstige situatie creëert voor Opdrachtnemer. Wij stellen voor om de bepaling aan te passen, zodat er eerst een redelijke termijn wordt geboden waarin wij als Opdrachtnemer de gelegenheid krijgen om de situatie te herstellen (bijvoorbeeld door het herstelplan alsnog binnen een redelijke termijn aan te leveren). Dit voorkomt dat de overeenkomst abrupt en zonder waarschuwing wordt beëindigd. Wij stellen voor artikel 8.3 als volgt te wijzigen: "8.3 Indien het herstelplan niet tijdig wordt aangeleverd, is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtnemer, na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor herstel is gesteld, niet voldoet aan de vereisten van artikel 8.2."	Uiteraard zal de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst niet lichtzinnig worden ingezet. Het is in verreweg de meeste gevallen immers niet in het belang van de Opdrachtgever om de overeenkomst per direct te beëindigen. Desalniettemin wenst Opdrachtgever het huidige artikel 8.3 te handhaven als prikkel voor de Opdrachtnemer om het herstelplan tijdig en correct aan te leveren.
127	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 8.6	Hier gaan wij niet mee akkoord. Wij stellen voor om de bepaling aan te passen, zodat er eerst een redelijke termijn wordt geboden waarin wij als Opdrachtnemer de gelegenheid krijgen om het Gebrek te herstellen. Wij stellen voor artikel 8.6 als volgt te wijzigen: "8.6 Indien de uitvoering van het goedgekeurde herstelplan een Gebrek vertoont, is de Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, mits Opdrachtnemer, na een schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor herstel wordt gesteld, het Gebrek niet heeft hersteld."	Dat is niet akkoord. Artikel 8.1 gaat reeds uit van een redelijke termijn om een Gebrek te herstellen. Het herstelplan is bedoeld om het Gebrek binnen deze redelijke termijn te herstellen. Hierbij gaat de Opdrachtgever ervan uit dat het herstelplan afdoende moet zijn om te borgen dat het Gebrek binnen de redelijke termijn als neergelegd in artikel 8.1 te verhelpen. Het opnieuw aanbieden van een redelijke termijn als blijkt dat het Gebrek niet binnen de initiële redelijke termijn is verholpen, zou volgens de Opdrachtgever het doel voorbij schieten.
128	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 12	Wij kunnen niet instemmen met de voorgestelde werkwijze en termijnen rondom de opslag en teruggave van persoonsgegevens zoals beschreven in artikel 12. Opdrachtnemer maakt gebruik van een geautomatiseerd proces voor de verwijdering en teruggave van persoonsgegevens, en het is niet mogelijk om hiervan af te wijken. Wij doen hierbij graag het volgende voorstel, dat in lijn is met onze standaard werkwijze aan het einde van de overeenkomst: "12.1 Na beëindiging van de hoofdovereenkomst zal Verwerker, na een schriftelijk verzoek van een gevolmachtigd vertegenwoordiger van Verwerkingsverantwoordelijke, de verwerkte persoonsgegevens, kopieën etc. binnen 30 dagen aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren of Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid te bieden om de Persoonsgegevens digitaal terug te halen. Eventuele resterende (kopieën van) Persoonsgegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd. Verwerker zal de gegevens digitaal aanleveren in een algemeen gang."	Het lijkt of aan het einde van uw vraag een deel van de zin is weggefallen. Kunt u in de volgende nota de volledige vraag nogmaals stellen?

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
129	Bijlage B - Conceptovereenkomst - artikel 13.1	Het is voor ons niet werkbaar om iedere klant een onbeperkte auditbevoegdheid toe te kennen. Uiteraard zullen wij de omvang en de medewerking aan audits niet onnodig beperken maar gezien de omvang van ons klantenbestand, kan een dergelijk uitgebreid auditrecht het gevolg hebben dat de continuïteit van onze dienstverlening in het geding raakt. Daarnaast kan het uitoefenen van de auditbevoegdheid van de ene klant, strijdigheid met de geheimhoudingsbepalingen met een andere klant opleveren. Vanwege deze redenen spreken wij met al onze klanten af dat wij nadere eisen aan een audit mogen stellen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de vertrouwelijkheid van klantgegevens te waarborgen. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: "Opdrachtnemer wordt jaarlijks geauditeerd door een externe auditor. Op verzoek van Opdrachtgever is daarover een SaaS Assurance Rapport beschikbaar. Opdrachtgever kan een aanvullende audit laten uitvoeren met betrekking tot de nakoming van Opdrachtnemer van de Overeenkomst, op voorwaarde dat Opdrachtnemer aan deze audit redelijke voorwaarden mag verbinden. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur."	Dat is akkoord, met de toevoeging dat de Opdrachtnemer het SaaS Assurance Rapport jaarlijks pro-actief aan de Opdrachtgever verstrekt.
130	Verwerkersovereenkomst, artikel 11.3	In artikel 11.3 wordt gesteld dat vernietiging van persoonsgegevens op de door de Provincie bepaalde wijze moet plaatsvinden. Onze standaardprocedure voor gegevensvernietiging voldoet aan de AVG. Is het acceptabel dat onze standaardprocedure als uitgangspunt wordt gehanteerd, tenzij specifieke aanvullende eisen schriftelijk worden overeengekomen? Kunt u dit voorstel over nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, de wijze van de Provincie is leidend. Indien de standaardprocedure van leverancier hieraan voldoet kan deze worden toegepast.
131	Verwerkersovereenkomst, artikel 10	In artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst zijn specifieke aansprakelijkheids- en vrijwaringsbepalingen opgenomen voor de Verwerker, inclusief een boetebeding van €1.000 per dag. Wij begrijpen dat deze bepalingen de verantwoordelijkheid van Verwerker moeten borgen bij het verwerken van persoonsgegevens. Tegelijkertijd merken wij op dat de hoofdovereenkomst reeds uitgebreide aansprakelijkheidsafspraken bevat, inclusief bepalingen over limieten, aansprakelijkheidsgronden en eventuele uitsluitingen. Om te voorkomen dat er sprake is van tegenstrijdige of dubbel werkende bepalingen, vragen wij of Opdrachtgever kan bevestigen dat artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst in samenhang met de hoofdovereenkomst zal worden geïnterpreteerd, en dat daarbij het proportionaliteitsbeginsel in acht wordt genomen — zeker waar het gaat om vrijwaringen en boetes bij kleinere of niet-opzettelijke tekortkomingen. Daarnaast vernemen wij graag of Opdrachtgever bereid is te overwegen dat het boetebeding in artikel 10.4 uitsluitend wordt toegepast in gevallen van ernstige nalatigheid of herhaaldelijk niet-nakomen, en niet bij incidentele of beperkte tekortkomingen. Kan Opdrachtgever met deze interpretatie instemmen? Zo nee, waarom niet?	De bepalingen in de Verwerkersovereenkomst gelden onverkort. De aansprakelijkheidsbepalingen van Verwerkersovereenkomst zien slechts toe op de gegevensverwerking en het niet nakomen van de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst en toepasselijke wet- en regelgeving.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
132	Verwerkersovereenkomst, artikel 8.4	In artikel 8.4 van de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat de kosten van de audit voor rekening van de Verwerker komen indien blijkt dat deze in strijd handelt met de Verwerkersovereenkomst, de AVG of andere relevante regelgeving. Wij begrijpen en respecteren de noodzaak van dergelijke controlemechanismen. Wel verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat deze bepaling proportioneel zal worden toegepast, waarbij alleen in geval van aanmerkelijke tekortkomingen of structurele schendingen van de afspraken en/of wet- en regelgeving de auditkosten aan Verwerker worden toegerekend. Dit om te voorkomen dat kleine onvolkomenheden of incidentele omissies — die zich bij elke organisatie kunnen voordoen — automatisch leiden tot het doorbelasten van volledige auditkosten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij de toepassing van deze bepaling redelijkheid en evenredigheid als uitgangspunt worden gehanteerd? Zo niet, waarom niet?	De bepalingen in de Verwerkersovereenkomst gelden onverkort. Indien aanleiding is om een audit uit te voeren zal dit tijdens de Provincie in verhouding staan tot het vermoedelijke inbreuk. Indien verwijtbaarheid aan de kant van Verwerker vastgesteld wordt, zullen deze kosten doorberekend worden.
133	Verwerkersovereenkomst, artikel 8.2	Artikel 8.2 verplicht de Verwerker om aanbevelingen uit de audit binnen de gestelde termijn uit te voeren. Zou het mogelijk zijn om de uitvoering van deze aanbevelingen te baseren op het principe van redelijkheid en billijkheid, zodat de aanbevelingen proportioneel en haalbaar blijven in de specifieke context van de Verwerker? Dit zou ervoor zorgen dat de maatregelen niet onterecht belastend zijn en het recht van de Provincie Noord-Brabant om schade te verhalen onverminderd blijft. Ben u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Het is mogelijk om de termijn in redelijkheid en billijkheid vast te stellen in verhouding tot de ernst van de inbreuk en de belangen van de Provincie en Verwerker.
134	Verwerkersovereenkomst, artikel 8.1	In artikel 8.1 wordt gesteld dat de Verwerker volledige medewerking moet verlenen aan audits van de Provincie Noord-Brabant of een door haar ingeschakelde auditor. Dit omvat toegang tot locaties, systemen, personeel en het verschaffen van informatie. Wij willen voorstellen om "naar redelijkheid en billijkheid" toe te voegen aan dit artikel. Het toevoegen van de term "naar redelijkheid en billijkheid" aan artikel 8.1 zou de verplichting tot medewerking aan audits in een evenwichtig kader plaatsen. Dit voorkomt dat de auditverplichtingen onterecht zwaar of buitensporig zijn, bijvoorbeeld in gevallen waar de gevraagde informatie of toegang niet relevant is voor de specifieke audit. Zo wordt gewaarborgd dat zowel de Verwerker als de Provincie Noord-Brabant in een redelijke verhouding tot elkaar blijven handelen, met respect voor de privacy en de operationele efficiëntie van beide partijen. Ben u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Dit is enkel akkoord ter waarborging van de vertrouwelijkheid van systemen, persoonsgegevens en processen die niet van belang zijn voor dienstverlening aan de Provincie en voor zover deze geen invloed hebben op de dienstverlening.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
135	Verwerkersovereenkomst, artikel 7	In artikel 7 van de Verwerkersovereenkomst wordt een halfjaarlijkse rapportageverplichting opgelegd waarin onder meer voorgenomen wijzigingen in de beveiligingsmaatregelen moeten worden opgenomen. Wij begrijpen de wens van Opdrachtgever om tijdig inzicht te krijgen in wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de beveiliging en verwerking van persoonsgegevens. Tegelijkertijd merken wij op dat veel wijzigingen in beveiligingsmaatregelen intern, routinematig of generiek van aard zijn en geen directe impact hebben op de persoonsgegevens die in het kader van deze overeenkomst worden verwerkt. Om de rapportage werkbaar, doelgericht en proportioneel te houden, verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat uitsluitend relevante wijzigingen die impact kunnen hebben op de verwerking of beveiliging van persoonsgegevens onder deze overeenkomst hoeven te worden gerapporteerd. Daarnaast vragen wij of Opdrachtgever bereid is de rapportagefrequentie aan te passen naar jaarlijks, en daarnaast aanvullende rapportage alleen te verlangen in geval van: • Een expliciet verzoek van Opdrachtgever, of • Het doorvoeren van significante wijzigingen die aantoonbaar invloed hebben op de verwerkingsomgeving. Kan Opdrachtgever met deze aanpassing en verduidelijking instemmen? Zo niet, waarom niet?	Het antwoord op deze vraag volgt.
136	Verwerkersovereenkomst, artikel 7	In artikel 7 wordt een halfjaarlijkse rapportage gevraagd waarin onder andere beveiligingsrisico's en datalekken moeten worden beschreven. Wij bieden geen standaardrapportages van deze aard, maar kunnen op verzoek relevante informatie aanleveren indien nodig. Is het acceptabel om deze rapportageverplichting op basis van redelijkheid en billijkheid aan te passen?	Nee, dit is niet akkoord.
137	Verwerkersovereenkomst, artikel 6.4	In artikel 6.4 wordt de bevoegdheid van de Provincie Noord-Brabant beschreven om beveiligingsmaatregelen aan te passen of voorwaarden te verbinden. Wij zouden graag zien dat aan dit artikel de toevoeging "naar redelijkheid en billijkheid" wordt opgenomen. Hiermee wordt voorkomen dat aanpassingen of eisen onevenredige of onrealistische verplichtingen opleveren. Is de Provincie Noord-Brabant bereid om deze toevoeging te maken, zodat eventuele wijzigingen of eisen voor beveiligingsmaatregelen in lijn zijn met redelijke en billijke uitgangspunten? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Dit is niet akkoord, 'naar redelijkheid en billijkheid' geeft te veel ruimte voor onduidelijkheid die de Provincie niet vindt passen bij de aard van dit artikel.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
138	Verwerkersovereenkomst, artikel 6.3	In artikel 6.1 wordt gevraagd om een overzicht van beveiligingsmaatregelen. Onze aanpak is erop gericht dat nieuwe beveiligingsmaatregelen altijd minimaal hetzelfde beschermingsniveau bieden als de huidige. Is het acceptabel om in plaats van een uitgebreid proces alleen deze garantie vast te leggen, gecombineerd met een blijvend commitment aan de in artikel 6.2 genoemde certificeringen? Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, hiertoe zijn we niet bereid. Jaarlijks is een afschrift van de certificeringen en beschrijving van de beveiligingsmaatregelen benodigd. Over elke aanvulling dient schriftelijk gerapporteerd te worden.
139	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 4.5	Gezien ons uitgebreide klantenbestand is het niet praktisch uitvoerbaar om voor elke individuele klant actieve instemming te verkrijgen bij het inschakelen van een nieuwe subverwerker. Om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen, maken wij daarom gebruik van de mogelijkheid tot algemene toestemming zoals toegestaan onder artikel 28 lid 2 AVG. Wanneer u zich inschrijft voor de SaaS-updates, ontvangt u e-mails waarin wij u op de hoogte houden. Klanten krijgen daarbij altijd de mogelijkheid bezwaar te maken tegen een voorgenomen wijziging. Wij kunnen niet instemmen met de huidige tekst van de bepaling en stellen daarom voor de bepaling als volgt te wijzigen: "4.10 Verwerkingsverantwoordelijke verleent aan de Verwerker, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere Subverwerkers voor de Verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke op de wijze zoals vermeld in de bijlage van deze verwerkersovereenkomst, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Verwerker blijft bij de uitbesteding aan een of meer Subverwerkers te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en de AVG. Niet naleving van enige bepaling uit de Verwerkersovereenkomst of uit het bij of krachtens de wet gestelde, waaronder de AVG, door inschakeling van Subverwerkers komt voor rekening en risico van Verwerker."	Het antwoord op deze vraag volgt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
140	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 4.10	Gezien ons uitgebreide klantenbestand is het niet praktisch uitvoerbaar om voor elke individuele klant actieve instemming te verkrijgen bij het inschakelen van een nieuwe subverwerker. Om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen, maken wij daarom gebruik van de mogelijkheid tot algemene toestemming zoals toegestaan onder artikel 28 lid 2 AVG. Wanneer u zich inschrijft voor de SaaS-updates, ontvangt u e-mails waarin wij u op de hoogte houden. Klanten krijgen daarbij altijd de mogelijkheid bezwaar te maken tegen een voorgenomen wijziging. Wij kunnen niet instemmen met de huidige tekst van de bepaling en stellen daarom voor de bepaling als volgt te wijzigen: "4.10 Verwerkingsverantwoordelijke verleent aan de Verwerker, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere Subverwerkers voor de Verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke door dit voornemen tien (10) dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke heeft daarbij de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Verwerker blijft bij de uitbesteding aan een of meer Subverwerkers te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst en de AVG. Niet naleving van enige bepaling uit de Verwerkersovereenkomst of uit het bij of krachtens de wet gestelde, waaronder de AVG, door inschakeling van Subverwerkers komt voor rekening en risico van Verwerker."	Het antwoord op deze vraag volgt.
141	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 4.11	Wij kunnen hiermee niet instemmen. Wij maken gebruik van subverwerkers zoals Microsoft en hebben geen invloed op de keuze van subverwerkers die zij inschakelen. Dit ligt buiten onze mogelijkheden. Wij controleren echter wel of de subverwerkers voldoen aan de vereisten uit deze overeenkomst. Zo moeten deze subverwerkers voldoen aan dezelfde of soortgelijke eisen als onze eigen subverwerkers. Wij stellen daarom voor om artikel 4.11 te schrappen.	Niet akkoord, anders kan de provincie niet de beveiliging van het eigen netwerk en de gebruikte applicaties garanderen.
142	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 5.3	Dit sluit niet aan bij onze werkwijze met betrekking tot het inschakelen van nieuwe subverwerkers (derden), zoals vermeld in onze opmerking bij artikel 4.10. Wij stellen voor de zin "Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Provincie Noord-Brabant" te schrappen uit artikel 5.3.	Niet akkoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
143	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 6.1	Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Verwerker de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Verwerker stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar. Het opnemen van deze beveiligingsnorm volstaat als waarborg dat aan de beveiligingsplicht zoals deze in de AVG staat is voldaan. Indien de Provincie er waarde aan hecht om een opsomming van alle beveiligingsmaatregelen op te nemen, dan is dat mogelijk. Wel willen wij u erop wijzen dat deze Beveiligingsmaatregelen kunnen veranderen afhankelijk van wijzigingen in wet- en regelgeving. In dat kader denken wij dat het toekomstbestendiger is om de beveiligingsmaatregelen daarbij aan te laten sluiten in plaats van een lijst op te nemen. We doen hiertoe het volgende tekstvoorstel: "6.1 Verwerker neemt, rekening houdend met de stand der techniek zoals omschreven in artikel 32 lid 1 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om een voor het risico gepast niveau van veiligheid te waarborgen. Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Verwerker de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Verwerker stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar."	Het antwoord op deze vraag volgt.
144	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 6.2	Verwerker laat jaarlijks een audit uitvoeren op basis van de ISAE 3000 (SOC II) door een gecertificeerde en geregistreerde derde inzake haar diensten. Kunt u dit opnemen in artikel 6.2?	Het antwoord op deze vraag volgt.
145	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 6.4	Wij zouden graag een aanvullende voorwaarde verbinden aan de bevoegdheid van de Provincie. Wij stellen voor het volgende toe te voegen aan artikel 6.4: "Alle verzoeken tot wijziging of weigering van de beveiligingsmaatregelen dienen in overleg tussen de Provincie en de Verwerker te worden besproken, waarbij beide partijen redelijke termijnen krijgen om deze verzoeken te beoordelen en door te voeren."	Het antwoord op deze vraag volgt.
146	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 7	Op verzoek zijn wij bereid een rapportage op te stellen en te delen met de Provincie. Daarom stellen wij voor "iedere zes maanden" te wijzigen naar "op verzoek". Daarnaast kunnen wij niet akkoord gaan met de tweede bullet. Het rapporteren van incidenten buiten de scope van de verwerkersovereenkomst kan onterecht verplichten om informatie te delen die niet relevant is voor uw persoonsgegevens. Sommige incidenten kunnen vertrouwelijke informatie bevatten en hebben geen directe relatie met de verwerking van de persoonsgegevens van de Provincie. Wij stellen voor de tweede bullet als volgt te wijzigen: "Een overzicht van de beveiligingsincidenten die binnen de organisatie van de verwerker hebben plaatsgevonden in verband met de verwerking van persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, inclusief datalekken en andere beveiligingsrisico's die direct invloed hebben op de verwerkte persoonsgegevens en de beveiliging daarvan. Incidenten die buiten het toepassingsbereik van de Verwerkersovereenkomst vallen, worden niet gerapporteerd, tenzij ze van invloed zijn op de beveiliging van de persoonsgegevens."	Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 134. De rapportagetermijn geldt onverkort.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
147	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 8.1	Graag voegen we toe dat we zelf ook audits uitvoeren en dat we bij een extra audit redelijke nadere eisen mogen stellen. Wij stellen voor de volgende zin aan artikel 8.1 toe te voegen: "Verwerker zal jaarlijks, of vaker indien nodig, onafhankelijke audits uitvoeren van de uitvoering van haar Diensten en de in dit verband genomen veiligheidsmaatregelen. De Provincie Noord-Brabant mag de certificering en resultaten van deze audits inzien. Indien de Provincie Noord-Brabant het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures."	Het antwoord op deze vraag volgt.
148	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 8.2	Verwerkingsverantwoordelijke kan niet inschatten wat een redelijke termijn is voor Verwerker, omdat dit zal afhangen van de processen van verwerker en het benodigde personeel. Wij passen dit artikel daarom graag als volgt aan: "8.2 Binnen een redelijke termijn na uitvoering van de audit zal door of namens de Provincie Noord-Brabant verslag worden gedaan van de audit. Verwerker is gehouden de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de daartoe door partijen gezamenlijk te bepalen redelijke termijn uit te voeren. Uitvoering van de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de gestelde termijn, doet niet af aan het recht van de Provincie Noord-Brabant om haar schade op Verwerker te verhalen."	De termijn van de aanbevelingen wordt door de Provincie vastgesteld zodra het auditrapport wordt opgeleverd en tussen partijen besproken.
149	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 9.1	Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2), waarbij de AVG geen termijn definieert. Wij sluiten met onze overeenkomsten en processen aan bij de AVG en wijken hier niet vanaf. Wij stellen voor de eerste zin van artikel 9.1 als volgt te wijzigen: "Indien sprake is van een Inbreuk, informeert Verwerker de Provincie Noord-Brabant hierover zonder onredelijke vertraging nadat Verwerker van de Inbreuk kennis heeft genomen."	Niet akkoord. 48 uur is acceptabel. De Provincie wenst grip te houden op het risico van de organisatie en de inperken van de gevolgen van datalekken.
150	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 9.3	Wij voegen hier graag aan toe dat het doen van de melding relevant dient te zijn. Indien de situatie daarom vraagt kan het soms logischer zijn een andere termijn te hanteren, wij zullen dat in zo'n geval altijd toelichten. Daarbij kunt u ons altijd verzoeken om meer informatie. We stellen voor artikel 9.3 als volgt te wijzigen: "9.3 Zolang de Inbreuk voortduurt, informeert de Verwerker de Provincie Noord-Brabant, indien relevant, elke 24 uur, tenzij de situatie een andere termijn vereist. In ieder geval wordt de Provincie Noord-Brabant geïnformeerd over de status en de aard van de Inbreuk, de vastgestelde en vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk, de instanties waar meer informatie over de Inbreuk kan worden verkregen, en de aanbevolen maatregelen om de negatieve gevolgen van de Inbreuk te beperken."	Akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
151	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 9.4	Onze klanten zijn vaak als eerste op de hoogte van een mogelijk datalek. Daarom verzoeken wij al onze klanten om ons direct te informeren, zodat wij het datalek zo snel mogelijk kunnen aanpakken. Om deze reden stellen wij voor om het volgende op te nemen in een extra artikel: "9.4 Iedere Inbreuk dient zo spoedig mogelijk aan de andere Partij te worden gemeld zodat vervolgstappen kunnen worden besproken. Een Inbreuk dient om deze reden niet alleen zo spoedig mogelijk door de Verwerker aan de Provincie Noord-Brabant te worden gemeld, maar ook door de Provincie Noord-Brabant aan de Verwerker. Dit is in het belang van het voorkomen of beëindigen van een Inbreuk."	Akkoord.
152	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 10.2	Dit is een ruimere vrijwaring dan waar wij doorgaans mee akkoord gaan. Wij stellen daarom voor artikel 10.2 wederkerig te maken en daaraan toe te voegen dat deze vrijwaring niet geldt ten aanzien van bestuursrechtelijke boetes. Tevens nemen we graag op dat de Partijen aan de volgende cumulatieve voorwaarden dienen te voldoen alvorens een beroep kan worden gedaan op de vrijwaring. "10.2 " Partijen vrijwaren elkaar tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het handelen van een partij in strijd met de Verwerkersovereenkomst, de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het Verwerken van Persoonsgegevens worden gesteld. Elke partij zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van de andere partij vergoeden. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De aangesproken Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken."	Bestuursrechtelijke boetes voor niet naleving van wet- en regelgeving worden niet doorgezet naar Verwerkers.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
153	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 10.3	Wij kunnen akkoord gaan met het toepassen van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen uit de overeenkomst op artikel 10.1, met inachtneming van onze opmerkingen en voorstellen bij artikel 26 ARBIT 2022 zoals hierboven benoemd. Echter, zoals aangegeven in onze reactie bij artikel 26.4d ARBIT 2022, gaan wij niet akkoord met het uitzonderen van door de toezichthoudende autoriteit (AP) opgelegde boetes. De toezichthoudende autoriteit heeft als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Als Verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de toezichthoudende autoriteit dus rechtstreeks een boete opleggen aan de Verwerker. Als de toezichthoudende autoriteit een boete oplegt aan de Verwerkingsverantwoordelijke waarvan de Verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de Verwerker de fout heeft begaan dan kan de Verwerkersverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de toezichthoudende autoriteit en op die manier de boete van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de Verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de AVG. In dat geval is het merkwaardig dat een Verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de Verwerker. Theoretisch gezien kan Leverancier als Verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de Verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de Verwerkersovereenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker. Daarom stellen we voor artikel 10.3 als volgt te wijzigen: "10.3 Eventuele in de Onderliggende Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn van toepassing op artikel 10.1."	Bestuursrechtelijke boetes voor niet naleving van wet- en regelgeving worden niet doorgezet naar Verwerkers.
154	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 10.4	Doorgaans verbinden wij ons niet aan boetes, omdat deze niet verzekeraar zijn en door het punitieve karakter niet goed passen bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Graag schrappen wij dit artikellid.	Niet akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
155	Bijlage L - verwerkersovereenkomst - art. 11.3	Wij kunnen niet akkoord gaan met de voorgestelde werkwijze met betrekking tot de beëindiging van de overeenkomst. Verwerker maakt gebruik van een geautomatiseerd proces voor de verwijdering en teruggave van persoonsgegevens, en het is niet mogelijk hiervan af te wijken. Ter verduidelijking leggen wij graag concreet uit wat onze exitregeling inhoudt, zodat u weet wat u in dit geval van ons kunt verwachten. Wij doen hierbij graag onderstaand voorstel ter vervanging van artikel 11.3 zodat deze aansluit bij onze standaard werkwijze aan het einde van de overeenkomst: "11.3 Na beëindiging van de hoofdovereenkomst zal Verwerker, na een schriftelijk verzoek van een gevolmachtigd vertegenwoordiger van Verwerkingsverantwoordelijke, de verwerkte persoonsgegevens, kopieën etc. binnen 30 dagen aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren of Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid te bieden om de Persoonsgegevens digitaal terug te halen. Eventuele resterende (kopieën van) Persoonsgegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd. Verwerker zal de gegevens digitaal aanleveren in een algemeen gangbaar bestandsformaat. Er rust op Verwerker geen verdere verplichting tot dataconversie. De kosten van deze werkzaamheden komen voor rekening van Verwerker."	Niet akkoord, de wijze van de Provincie is leidend. Indien de standaardprocedure van leverancier hieraan voldoet kan deze worden toegepast.