

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
156	Ref.nr 62	Vervolgvrage: We begrijpen de behoefte aan uniformiteit richting uw interne afnemers. In het verlengde hiervan willen wij graag de volgende vraag stellen: is er ruimte om in ieder geval de wijze en frequentie van rapportages – zoals bedoeld in de SLA – te standaardiseren conform onze bestaande rapportageformaten en -frequentie, zoals die ook bij andere klanten worden gehanteerd? Het opstellen en onderhouden van klantspecifieke rapportages voor iedere opdrachtgever is in de praktijk niet efficiënt en leidt tot extra beheerlast en foutgevoeligheid. Een uniforme rapportagestructuur draagt bij aan betrouwbaarheid, continuïteit en efficiëntie, en sluit naadloos aan bij onze bestaande processen. Graag vernemen wij of hier flexibiliteit mogelijk is.	Wijze en frequentie van rapportageonderdelen kunnen in het DAP worden vastgelegd na gunning. Echter, houdt de PNB kalendermaanden aan als uitgangspunt ten behoeve van rapportage.
157	Ref.nr. 4 - Beschrijvend Document 5.8.3 Koppelingen	U antwoordt: "Omgekeerd is het belangrijk dat statusupdates in beide systemen synchroon blijven, zodat voortgang en afhandeling voor alle" Is dit een verschrijving? Zo ja, graag het antwoord aanvullen.	"Omgekeerd is het belangrijk dat statusupdates in beide systemen synchroon blijven, zodat voortgang en afhandeling voor alle betrokkenen transparant is, zonder dat dubbele handmatige registratie nodig is."
158	Ref.nr. 20	Vervolgvrage: Wat is de reden dat een dergelijke bepaling niet toegevoegd kan worden? Hier zit geen risico in voor Opdrachtgever, temeer voor gegadigde als hier eventueel een conflict over zou komen. Met het intellectueel eigendom verdient gegadigde haar geld, zodoende zien we graag dat er voor de volledigheid en helderheid een dergelijke bepaling opgenomen wordt. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?	Akkoord, uw voorstel genoemd in vraag 20 van de eerste nota van inlichtingen wordt overgenomen.
159	Ref.nr. 131	Vervolgvrage: Gegadigde kan niet akkoord gaan met 2 aansprakelijkheidsconstructies binnen dezelfde rechtsverhouding, zo is het compleet onduidelijk onder welke bepaling een schadeveroorzakende geval zal vallen en aansprakelijkheid wellicht gestapeld zou worden. Bovendien is in de bovenliggende Overeenkomst opgenomen dat de artikelen uit de ARBIT 2022 gelden boven de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst, deze gelden dus al niet onverkort. Zodoende zou gegadigde graag zien dat de bepaling over aansprakelijkheid niet terugkomt in de definitieve versie van de verwerkersovereenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan? Zo nee, waarom niet?	Naar het oordeel van de Provincie is per schadeveroorzakend geval te bepalen onder welk aansprakelijkheidsregime deze gebeurtenis dient te worden beoordeeld. Om die reden wordt vastgehouden aan het antwoord zoals neergelegd in vraag 131.
160	Ref.nr. 17	Vervolgvrage: De opgenomen bepaling komt in feite neer op het opnemen van een korting voor Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever zelf kan aangeven hoe hoog die korting is. Een dergelijke bepaling wordt in de markt niet gehanteerd en geaccepteerd. Dergelijke gebreken worden normaliter afgehandeld conform de SLA van gegadigde. Zodoende verzoeken wij vriendelijk, doch dringend, dat deze bepaling niet terugkomt in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. De aanbestedende dienst wenst vast te houden aan het antwoord zoals is gegeven op vraag 17. De aanbestedende dienst acht de bepaling waar de vraag betrekking op heeft redelijk en billijk.

161	Ref.nr. 19	Vervolgvrage: Gegadigde kan geen conclusie trekken uit het antwoord van Opdrachtgever. Gegadigde verzoekt u dan ook nogmaals om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan streeftermijnen op te nemen in de Overeenkomst met indien nodig een ingebrekestelling, zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	U heeft een punt dat het antwoord op vraag 19 een duidelijke conclusie ontbeert. Wij verwijzen u daarom graag naar het antwoord op vraag 42. Een deel van dit antwoord luidde: 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.
162	Ref.nr. 7	Vervolgvrage: Het gaat hier om een audit die Opdrachtgever heeft geïnitieerd, Opdrachtgever heeft dus invloed op de kosten die hiermee gepaard gaan. Als gegadigde een dergelijke bepaling zou accepteren zou zij zich geconfronteerd kunnen zien met onverwachte kosten (waarop zij geen invloed heeft) die niet meegenomen zijn in de prijsstelling. Voorgaande maakt deze bepaling dat deze kosten qua allocatie bij Opdrachtgever behoren te liggen. Graag zien wij dat deze bepaling alsnog niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 7, zijn de kosten voor de audit voor rekening van Opdrachtnemer indien deze partij diens verplichtingen niet is nagekomen. Daarmee heeft Opdrachtnemer wel degelijk invloed op het al dan niet initiëren van een audit door Opdrachtgever.
163	Ref.nr. 28	Vervolgvrage: Bij de beantwoording van deze vraag gaat de aanbestedende dienst voorbij aan het feit dat ontbinding niet de enige mogelijkheid is bij het overschrijden van een fatale termijn. Ook het vergoeden van schade een optie die de wet biedt. Hier is een SLA juist voor opgesteld, om de gevolgen van het eventueel niet halen van de opgenomen KPI's te compenseren. Hier heeft gegadigde een afweging gemaakt tussen de opties en de aanvaardbare opgenomen. Bij haar dienstverlening kan zij niet in iedere overeenkomst gaan kijken wat de SLA afspraken zijn en wat de eventuele consequenties van het niet halen van de KPI's zouden zijn. Dit zou een compleet onwerkbaar situatie in het leven roepen. Zodoende is het hanteren als laatste redmiddel bijzonder onevenredig en disproportioneel. Komt bij dat een dergelijke bepaling in de markt niet voorkomt. Zodoende verzoeken wij vriendelijk, doch dringend, dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Zoals reeds aangegeven, is ontbinding een laatste redmiddel waarmee niet lichtzinnig wordt omgegaan door de provincie. Het zal altijd de voorkeur hebben om er met contractpartij uit te komen. Hierbij zal ruimte zijn voor overleg, alsdan kunnen redenen worden aangedragen voor een termijn die niet wordt gehaald. Zoals ook aangegeven, heeft de provincie geen baat bij ontbinding. Immers, er zal dan opnieuw een aanbestedingsprocedure moeten worden doorlopen die tijd en kosten met zich meebrengt. Hiertoe zal slechts over worden gegaan als de provincie dit noodzakelijk acht.
164	Ref.nr. 38	Vervolgvrage: Met artikel 26 lid 4 van de ARBIT wordt een disproportionele verhaalsmogelijkheid gecreëerd. Een eventuele boete van de autoriteit persoonsgegevens is niet proportioneel met betrekking tot de aard, de uitvoering van de opdracht en de som die hiermee gemoeid gaat. Graag zien wij dat deze bepaling alsnog niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 38 zijn de schendingen als neergelegd in artikel 26.4 van de ARBIT van dermate ernstige aard, dat de aanbestedende dienst wenst vast te houden aan deze bepaling.

165	Ref.nr. 39	Fijn dat Opdrachtgever de totale aansprakelijkheid wil beperken, graag zien wij echter ook dat er aansluiting wordt gezocht bij het gebruik in de markt om de aansprakelijkheid per gebeurtenis te koppelen aan eenmaal de jaarvergoeding. Zou Opdrachtgever hierin mee kunnen gaan? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. Naar het oordeel van de aanbestedende dienst is de maximering van de aansprakelijkheid als neergelegd in het antwoord op vraag 39 proportioneel gelet op de waarde en omvang van de opdracht en de (mogelijke) omvang van de schade.
166	1.3.1 Doel	Kunt u specificeren hoeveel service offerings (aanvraagworkflows) opnieuw moeten worden geconfigureerd in de nieuwe SMT-oplossing?	Dit zijn er dit op dit moment 40. In de nieuwe SMT-oplossing is nog geen specifiek aantal te noemen omdat dit afhankelijk is van de inrichting van de SMT-oplossing en behoeften op het moment van implementatie. U kunt voor nu uitgaan van 40.
167	4.2.3 Kwaliteitscriterium 3: Implementatie	"Kunt u bevestigen dat de implementatiefase alleen de processen omvat die beschreven zijn in 4.2.3 Kwaliteitscriterium 3: Implementatie: Asset- en configuratiebeheer Incidentbeheer Probleembeheer Wijzigingsbeheer Verzoekafhandeling Reserveringsbeheer Bestellingen en voorraadbeheer? Maken de processen van 5.7.1 SMT Procesondersteuning deel uit van de Implementatie-kosten? Wanneer zullen de andere in 5.7.1 SMT Procesondersteuning genoemde processen worden geïmplementeerd?"	Dit is correct. De implementatiekosten van de overige processen in paragraaf 5.7.1. van het beschrijvend document kunnen separaat worden gefactureerd wanneer deze geïmplementeerd worden. Er is nog geen duidelijkheid te geven over wanneer deze processen in het SMT worden geïmplementeerd.
168	4.2.3 Kwaliteitscriterium 3: Implementatie	We bieden faciliteiten- en reserveringsbeheer voornamelijk aan via onze SMT-toepassing, naadloos geïntegreerd met een externe toepassing (gehost in een aparte SaaS-omgeving). Deze integratie is volledig transparant voor eindgebruikers, wat zorgt voor een soepele en uniforme ervaring. Kunt u bevestigen of deze oplossing acceptabel is voor PNB?	Uw oplossing is akkoord indien voldaan wordt aan het programma van eisen en andere eisen genoemd in de aanbestedingsstukken zoals de beveiligingseisen.
169	4.2.3 Kwaliteitscriterium 3: Implementatie	Migratie betreft de objecten/producten/ruimtes die in gebruik zijn, huidige meldingen (zoals bestellingen en reserveringen), wijzigingen, incidenten en problemen. Daarnaast moet de Knowledge Base worden gemigreerd en de geschiedenis van verstoringen van de nog in gebruik zijnde objecten/producten. Kunt u bevestigen dat alleen open tickets (bestellingen en reserveringen) moeten worden gemigreerd van Marval naar de nieuwe SMT-oplossing?	Wij bevestigen dat de open meldingen van bestellingen en reserveringen moeten worden gemigreerd. Voor overige meldingen dienen open en gesloten meldingen wel gemigreerd te worden en de geschiedenis van de verstoringen van de in gebruik zijnde producten/objecten. Overigens heeft de Provincie op dit moment niet Marval als SMT oplossing.

170	5.8.3 Koppelingen	Kunt u per integratie de specifieke use case aangeven, met vermelding of het bidirectioneel is of niet, de gegevensstroom, en welk type gegevenselement wordt uitgewisseld van/naar de SMT-toepassing naar de ander?	We gaan er vanuit dat de koppelingen bidirectioneel zijn, hiervoor zijn minimaal de velden nodig om de facilitaire en IT processen zoals het incident-, change-, problem- en configuratiemanagement te kunnen ondersteunen.
171	IMPL-5 Change process		Verwijzend naar Bijlage K - Service Level Agreement, 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 en (mogelijk) impact hebben op de werking van de tool.
172	BEVE-29 Security	BEVE-29 Beveiliging: De oplossing moet de standaard naamgevingsconventie en accounttraceerbaarheid van de provincie Noord-Brabant ondersteunen." Kunt u meer details geven over deze eis? Wat wordt bedoeld met naamgevingsconventie?	Hiermee wordt bedoeld dat de naamgevingconventie van de Provincie wordt gebruikt om standaard benamingen te gebruiken zoals bijvoorbeeld bij: - Snel terugvinden van informatie of bestanden - Automatisering en scripting (bijv. scripts die resources herkennen aan hun naam) - Beveiliging en beheer, zoals scheiding tussen productie/test/acceptatieomgevingen - Voorkomen van fouten bij deployment, logging of monitoring.
173	IMPL-1	Zoals wij het begrijpen, zijn wij verplicht om applicatiebeheer en -onderhoud in onze aanbieding op te nemen. Kunt u aangeven waar deze kosten moeten worden opgenomen in het prijsformulier?	Dit dient u te verdisconteren in de licentieprijzen waarvoor in het prijzenblad ruimte is.

174	3.5.1 Referenties	De eis luidt dat de inschrijver ervaring moet hebben met het migreren van data van de ene SMT naar een andere SaaS-oplossing SMT binnen een overheidsorganisatie met minimaal 1.300 front-end users en 150 back-end users. Wij verzoeken u om te overwegen of de toevoeging “binnen een overheidsorganisatie” kan komen te vervallen. De aard van een datamigratie - inclusief het migreren van aanvragen, meldingen, gebruikersgegevens en workflows - is in hoge mate technisch en procesmatig bepaald, en is in onze ervaring niet wezenlijk verschillend tussen overheidsinstellingen en private organisaties van vergelijkbare schaalgrootte en complexiteit. Door deze eis enkel op overheidsreferenties te richten, worden mogelijk gekwalificeerde partijen onterecht uitgesloten. Kunt u bevestigen dat ook referenties van soortgelijke datamigraties bij niet-overheidsorganisaties, mits voldaan wordt aan de overige criteria (gebruikersaantallen, functionele scope), als gelijkwaardig worden geaccepteerd?"	Dat is niet akkoord. Naar het oordeel van de aanbestedende dienst vereisen overheidsorganisaties een wezenlijk andere aanpak dan niet-overheidsorganisaties, bijvoorbeeld vanwege de organisatie aan de zijde van de opdrachtgever. De aanbestedende dienst houdt derhalve vast aan de beschrijving als neergelegd in paragraaf 3.5.1.
175	3.5.1 Referenties	"In de aanbestedingsdocumenten wordt gevraagd om bij de inschrijving referentieverklaringen (bijlage 4) toe te voegen, ingevuld in objectieve bewoordingen. Tevens wordt aangegeven dat na voorlopige gunning de verklaring door de referenten ondertekend dient te worden en dat contactpersonen zonder tussenkomst van de inschrijver benaderd mogen worden. In sommige gevallen is het voor ons als inschrijver contractueel of beleidsmatig niet toegestaan om contactgegevens van referenten te delen of hen te verzoeken om een handtekening, tenzij wij daadwerkelijk als gegunde partij zijn geselecteerd. Bovendien kan het vooraf benaderen van referenten of het afdwingen van ondertekening leiden tot commerciële of vertrouwelijke complicaties. Kunt u bevestigen dat in dergelijke gevallen het voldoende is om bij de inschrijving een objectieve referentieverklaring in te dienen zonder contactgegevens en zonder handtekening, en dat – indien nodig – de referentie en contactpersoon pas na voorlopige gunning geverifieerd kunnen worden op basis van vertrouwen in de verstrekte informatie?"	Dit is akkoord, de referentieverklaring dient wel na voorlopige gunning ondertekend te worden en te worden voorzien van contactgegevens zodat de Provincie de referentie kan verifiëren.
176	4.2.5 Kwaliteitscriterium 4: Demonstratie van use cases	Wij begrijpen dat de use-cases onderdeel zijn van de aanbestedingsstukken. Ter voorbereiding op een eventuele uitnodiging voor de demonstratie van deze use-cases, wensen wij te verifiëren op welk moment nadere toelichting op deze use-cases kan worden gevraagd. Aangezien de inhoudelijke voorbereiding van de demonstratie pas zal aanvangen na eventuele selectie voor deelname aan deze fase, verzoeken wij u vriendelijk te bevestigen dat: Indien een inschrijver wordt geselecteerd voor deelname aan de demonstratiefase, er voorafgaand aan deze fase een gelegenheid geboden wordt om nadere vragen te stellen en/of verduidelijking te verkrijgen over de use-cases, zodat een doelgerichte en kwalitatieve voorbereiding mogelijk is.	Dit bevestigen wij niet. De informatie met betrekking tot de use cases is opgenomen in de al verstrekte aanbestedingsdocumenten. Hier komt geen aanvulling op.

177	10 Facturering en betaling - 10.1	In de conceptovereenkomst wordt aangegeven dat de facturatie van licenties jaarlijks vooraf plaatsvindt, maar dat achteraf een bijstelling wordt gedaan op basis van het daadwerkelijk aantal gebruikte licenties: terugbetaling bij ondergebruik en nacalculatie bij overgebruik. Hoewel wij het belang begrijpen van transparantie in gebruik, zorgt deze jaarlijkse herberekening voor onvoorspelbaarheid en een verhoogde administratieve last. Omwille van eenvoud en wederzijdse duidelijkheid stellen wij voor om het model aan te passen naar een constructie waarbij het vooraf gecontracteerde en gefactureerde aantal licenties leidend is voor het betreffende contractjaar, ongeacht feitelijk gebruik—waarbij opdrachtgever de mogelijkheid behoudt om op gezette momenten extra licenties bij te kopen op basis van vaste eenheidsprijzen. Daarbij merken wij op dat het toevoegen van extra licenties operationeel veel eenvoudiger is dan het achteraf corrigeren naar beneden. Wij adviseren daarom dat opdrachtgever kan overwegen om bij aanvang uit te gaan van een realistisch of zelfs minimaal benodigd aantal gebruikers, met de flexibiliteit om indien nodig bij te schalen gedurende het jaar/ contractperiode.	Dat is niet akkoord. De aanbestedende dienst wenst vast te houden aan het per contractjaar op voorhand factureren van de licenties en het aan het einde van het contractjaar bijstellen op basis van de daadwerkelijke gebruikte licenties. De aanbestedende dienst kan bovendien niet goed volgen hoe de door u voorgestelde oplossing zou leiden tot een lagere administratieve last voor beide partijen.
178	3 Service Levels - 3.1. Services Desk	In de SLA wordt gesteld dat de servicedesk communiceert in het Nederlands. Wij begrijpen dat communicatie in de Nederlandse taal gewenst is voor eindgebruikers en functioneel beheer in de context van eerstelijnsondersteuning. Voor tweedelijnsondersteuning, die doorgaans technischer van aard is en waarbij communicatie meestal plaatsvindt met IT-specialisten aan klanzijde, merken wij op dat de vereiste voor Nederlandstalige ondersteuning niet altijd logisch of noodzakelijk is. Het uitsluiten van Engelstalige ondersteuning op tweede of derdelijnsniveau beperkt de toegang tot gekwalificeerde specialisten en is in de huidige, internationaal georiënteerde IT-markt niet altijd werkbaar of wenselijk—zelfs niet binnen overheidsorganisaties. Kunt u overwegen om de taalvereiste voor tweedelijns- en derdelijnsondersteuning te verruimen naar Engels, mits communicatie helder, consistent en tijdig plaatsvindt?	Ja, dat is akkoord. Voor de eerstelijnsondersteuning door de servicedesk blijft Nederlands vereist. Voor tweedelijns- en derdelijnsondersteuning accepteert de Provincie communicatie in het Engels, mits deze helder, consistent en tijdig is.
179	3 Service Levels - 3.10 Asset and Configuratie Management	In paragraaf 3.10 van de SLA wordt gesproken over afspraken ten aanzien van Asset- en Configuratiebeheer, met in 3.10.2 de mogelijkheid voor Provincie Noord-Brabant om ad-hoc audits op de CMDB uit te voeren. Wij willen graag verduidelijking op de definitie en scope van de “CMDB” zoals hier bedoeld. Aangezien het hier een SaaS-oplossing betreft waarbij de onderliggende CMDB onderdeel is van de interne technische infrastructuur van de leverancier (en mogelijk gedeeld is in een multi-tenant architectuur), is directe of ad-hoc audit op deze interne systemen niet toegestaan vanuit informatiebeveiligings- en compliance-oogpunt. Kunt u bevestigen dat met “ad-hoc audits” wordt bedoeld: steekproefsgewijze verificaties van de voor Provincie Noord-Brabant toegankelijke en relevante configuratiegegevens (bijvoorbeeld via rapportages, exports of dashboards), en dat dit niet impliceert dat Provincie Noord-Brabant directe toegang of controle krijgt over de interne CMDB van de opdrachtnemer?	Directe toegang tot de CMDB van opdrachtnemer is niet vereist. We verwachten van de leverancier dat er wordt bijgedragen aan het up-to-date houden van de configuratie items die door opdrachtnemer aan de Provincie geleverd worden. Dit kunnen o.a. integraties, SLA's en licenties betreffen.

180	BEVE-17	In eis BEVE-17 wordt gesteld dat de inschrijver zorgt voor “automatische rapportage van autorisatie en toegang voor loggingdoeleinden.” Wij merken op dat deze formulering onvoldoende specificiteit bevat over: De aard van de toegangen en autorisaties (bijv. applicatief, infrastructuur, beheerdersniveau); De reikwijdte binnen de dienstverlening (bijv. klant-tenant, interne platformonderdelen); De wijze en frequentie van rapportage. Wij willen benadrukken dat het verlenen van directe toegang tot logging, loggingmechanismen of onderliggende systemen met betrekking tot autorisaties en toegangen, uit veiligheidsoverwegingen en compliance-standaarden niet wenselijk of toegestaan is. In plaats daarvan stellen wij voor dat relevante toegangs- en autorisatielogs met betrekking tot de Provincie Noord-Brabant op verzoek worden aangeleverd in een afgesproken formaat, op basis van vooraf afgestemde reikwijdte en momenten.	De Provincie vraagt niet om direct toegang tot logging van systemen of onderliggende systemen. Leverancier levert logging met betrekking tot de overeengekomen IT service dienst aan om de keten security binnen het Provincie domein te verbeteren. Wij vragen om de automatische rapportage aan te leveren aan onze SOC dienst leverancier zodat de security waaronder autorisatie en toegang gecontroleerd wordt bij eventuele incidenten en men het nodig acht om een onderzoek te starten. Uw suggestie in de laatste alinea van uw vraag is akkoord en zal worden verwerkt in het programma van eisen.
181	ITIL-1/2	Kunt u bevestigen of PNB behoefte heeft aan discovery-mogelijkheden binnen de SMT-oplossing voor het automatisch detecteren en bijwerken van configuratie-items (CI's) in de CMDB? Indien discovery gewenst is, kunt u specificeren hoe deze functionaliteit moet worden opgenomen in het prijschema?	Nee, discovery-functionaliteit is geen vereiste en wordt in deze aanbesteding niet uitgevraagd. De Provincie maakt momenteel gebruik van verschillende bestaande tools voor het vullen en valideren van de CMDB. De SMT-oplossing moet wel de mogelijkheid bieden om deze tools te koppelen, zodat een reconciliatieproces in de toekomst mogelijk is. Discovery hoeft daarom niet te worden opgenomen in de prijs.
182	ITIL-1/2	Indien Discovery-mogelijkheden worden gewenst; kunt u zo gedeetailleerd mogelijk specificeren welke typen configuratie-items (CI's) moeten worden ontdekt (bijvoorbeeld fysieke hardware, virtuele machines, netwerkkapparatuur, softwaretoepassingen, cloudresources)? en in welke hoeveelheid? Kunt u daarnaast verduidelijken uit welke bronnen de informatie over configuratie-items (CI's) moet worden verkregen (bijvoorbeeld netwerkdetectie, handmatige invoer, bestaande CMDB's, externe systemen) en aangeven wat wordt beschouwd als de primaire bron waar deze CI-informatie wordt beheerd?	Discovery-mogelijkheden maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding en worden niet uitgevraagd.

183	Nvl 1 Ref.nr. 6	Inschrijver ziet in de beschrijving bij Kwaliteitscriterium 3: Implementatie geen datum voor live-gang of start benoemd. Heeft PNB een gewenste datum voor de live-gang/start van de SMT?	Er is geen gewenste datum voor live-gang. De Provincie wil wel graag zo snel mogelijk de huidige SMT uitfaseren maar onder voorwaarde dat kwaliteit voor tijd gaat. De Provincie gaat hierbij uit van de expertise van inschrijver.
184	Nvl 1 Ref.nr. 6	In het Beschrijvend document (5.7) staat dat buiten ICT en Facilitair ook enkele andere domeinen met het systeem moeten gaan werken. Dient deze uitbreiding onderdeel te zijn van de initiële implementatie?	De andere domeinen betreffen geen uitbreiding maar zijn onderdeel van de opdracht en daarmee initiële implementatie. Let wel, zoals aangegeven in 5.7 in het Beschrijvend Document betreffen dit eenvoudige portal formulieren.
185	Nvl 1 Ref.nr. 6	In het Beschrijvend document wordt bij Kwaliteitscriterium 3: Implementatie gevraagd naar trainingsactiviteiten. Kan PNB aangeven hoeveel back-end gebruikers en functioneel beheerders er getraind dienen te worden?	Er zijn 4 beheerders en 300 back-end users. Het is aan de expertise van de inschrijver hoe deze worden getraind.
186	Nvl 1 Ref.nr. 85	Wij begrijpen dat het voor Provincie Noord-Brabant intern een vereiste kan zijn. Maar voor zover bij ons bekend, is er geen specifieke wet- of regelgeving die vereist dat een leverancier ISO27001 gecertificeerd moet zijn. Bij andere aanbestedingen wordt de SOC2-certificering ook als gelijkwaardig alternatief geaccepteerd. Daarnaast is, zoals aangegeven, Inschrijver momenteel bezig met de ISO27001-certificering en verwachten we deze in Q3 2025 te behalen. In de tussentijd hebben wij een SOC2-certificering, die strenge beveiligingsnormen hanteert en jaarlijks wordt geaudit. Daarnaast kunnen wij ook een Letter of Intent overleggen die aantoont dat wij met de certificering bezig zijn. Kan Provincie Noord-Brabant gedurende de overgangsperiode onze SOC2-certificering + Letter of Intent accepteren? Inschrijver zal Provincie Noord-Brabant middels regelmatige updates op de hoogte houden over het voortgangproces van onze ISO27001-certificering.	Nee, dit accepteert de Provincie niet.
187	Nvl 1 Ref.nr. 155	Het is voor ons niet mogelijk om af te wijken van onze standaard exitregeling aan het einde van de overeenkomst, omdat we gebruik van een geautomatiseerd proces voor al onze klanten. We verwijzen u graag ook naar onze opmerking bij art, 12 van de Conceptovereenkomst waarin dezelfde exitprocedure is omschreven. Het is daarnaast voor ons ook lastig om in kaart te brengen op welke punten deze niet aansluit bij de procedure van Opdrachtgever. We stellen nogmaals voor om onze tekstvoorstel te overwegen, aangezien hier geen onderhandelingsruimte is aan onze zijde.	Dit is niet akkoord, het antwoord op vraag 155 blijft gehandhaaft.

188	Nvl 1 Ref.nr. 154	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op uw redenen voor het niet akkoord gaan. Vaak wordt er verwezen naar een nakomingsprikkel, maar indien de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst niet worden nageleefd, bestaat er al de mogelijkheid om ons aansprakelijk te stellen via artikel 10. Zoals we eerder ook aangaven baseren wij onze samenwerkingen niet op boetes, kortingen en prikkels. U zult dit daarom ook niet onze voorwaarden terugzien. We blijven bij ons standpunt en verzoeken u daarom nogmaals om dit artikellid te schrappen en te volstaan met het aansprakelijkheidsartikel. Het behouden van dit artikellid zorgt ervoor dat we ons dienen terug te trekken uit de aanbesteding.	Niet akkoord. De Provincie Noord-Brabant wenst contractering op dezelfde generieke wijze aan te gaan met leveranciers, inclusief boetebepaling die de nakoming van de verwerkersovereenkomst en eventuele verdere instructies contractueel kan bevorderen.
189	Nvl 1 Ref.nr. 153	We delen deze mening, maar we willen dit graag duidelijk vastleggen in art. 10.3. We stellen voor om die reden de volgende zin uit dit artikel te verwijderen: "behoudens voor zover het boetes betreft die aan de Provincie Noord-Brabant zijn opgelegd en die een direct of indirect gevolg zijn van het niet-nakomen van de Verwerkersovereenkomst door Verwerker."	Genoemd artikel wordt op de volgende wijze aangepast: "behoudens voor zover het boetes betreft die gerelateerd zijn aan de gegevensverwerking en aan de Provincie Noord-Brabant zijn opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens die een direct of indirect gevolg zijn van het niet-nakomen van de Verwerkersovereenkomst door Verwerker."
190	Nvl 1 Ref.nr. 152	We delen deze mening, maar we willen deze uitzondering graag expliciet opnemen in art. 10.2. Daarnaast is het voor ons belangrijk om voorwaarden te stellen aan een dergelijke vrijwaring. We stellen daarom voor om het volgende toe te voegen aan art. 10.2: "Hiervan uitgesloten zijn bestuursrechtelijke boetes voor niet-naleving van wet- en regelgeving door Verwerkingsverantwoordelijke. 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."	Akkoord.
191	Nvl 1 Ref.nr. 149	Niet akkoord. We begrijpen de wens om grip te houden op de risico's en de gevolgen van datalekken in te perken. Volgens de AVG moet een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke 'zonder onredelijke vertraging' in kennis stellen van een inbreuk, zonder een specifieke termijn te noemen. Het opnemen van een specifieke termijn in de overeenkomst wijkt af van de AVG en sluit niet aan bij onze interne processen. Een vaste termijn bemoeilijkt het onderzoek naar een mogelijk datalek voor de verwerker, terwijl de AVG hier juist rekening mee houdt door geen termijn vast te stellen. Bovendien gaat de termijn van 72 uur voor de verwerkingsverantwoordelijke pas in op het moment dat wij melding maken van het datalek. Het is voor ons niet werkbaar om een termijn van 48 uur op te nemen en het handhaven van deze termijn zou kunnen betekenen dat we ons dienen terug te trekken uit het aanbestedingsproces. We stellen nogmaals voor om bij de bewoording van de AVG te blijven. U kunt erop rekenen dat we uiteraard zo snel mogelijk een melding sturen	De Provincie wenst die termijn in stand te houden om kwetsbaarheden en het verliezen van grip op persoonsgegevens te voorkomen en hier tijdig op te kunnen handelen. Dit neemt niet weg dat ook verwerker in voorkomend geval binnen de termijn een eerste melding kan maken van de feiten die bekend zijn. De Provincie houdt deze bepaling in stand.
192	Nvl 1 Ref.nr. 148	Akkoord. We voegen uw antwoord graag toe aan het artikel: 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 door de Provincie vastgestelde termijn, die door partijen in overleg is besproken na oplevering van het auditrapport, 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."	Akkoord

193	Nvl 1 Ref.nr. 147	Wij ondervinden wederom moeilijkheden om inhoudelijk te reageren zonder een toelichting waarom u niet akkoord gaat. Vanwege ons uitgebreide klantenbestand voeren wij jaarlijks een gedetailleerde audit uit, zowel voor onszelf als voor onze klanten. Wij zijn graag bereid deze informatie met u te delen. Indien u daarnaast een eigen audit noodzakelijk acht, is dit zeker mogelijk. Zonder een duidelijke toelichting kunnen wij ons antwoord niet aanpassen en gaan wij ervan uit dat wij een redelijke en informatieve toevoeging hebben gedaan.	Dit is akkoord.
194	Nvl 1 Ref.nr. 146	Goed om te horen dat de wijziging bij de tweede bullet akkoord is. Echter, wij kunnen alleen een rapportage opstellen op verzoek. Vanwege ons grote klantenbestand is het niet werkbaar om dergelijke klantspecifieke afspraken op eigen initiatief na te komen. De termijn is akkoord, mits de Provincie voorafgaand een verzoek indient. We stellen daarom voor om 'iedere zes maanden' te vervangen door 'iedere zes maanden op verzoek van de Provincie Noord-Brabant'.	Dit is akkoord.
195	Nvl 1 Ref.nr. 144	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder toelichting waarom u niet akkoord bent. In lijn met onze eerdere reactie op artikel 6.1 van de Verwerkersovereenkomst willen wij benadrukken dat wij momenteel beschikken over de ISAE 3000 certificering. Daarom verzoeken wij, zoals artikel 6.2 vereist, deze certificering op te nemen in de overeenkomst.	Dit is niet akkoord, wij vragen om een ISO27001 certificering, dit is in lijn met de kaders, richtlijnen inclusief wet en regelgeving opgelegd door het Rijk.
196	Nvl 1 Ref.nr. 143	Wij beschikken momenteel niet over de ISO27001-certificering, waardoor het niet mogelijk is deze op te nemen in de overeenkomst. Wij verwachten in Q3 van 2025 ISO27001-gecertificeerd te zijn dus voegen wij dit alvast toe aan het onderstaande voorstel. Tot die tijd beschikken wij over de ISAE3000-certificering. Wij stellen daarom voor om artikel 6.1 aan te passen naar de volgende tekst, aangezien dit momenteel de certificering betreft waar wij over beschikken: "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 en/of de ISO27001. Verwerker stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar."	Niet akkoord. Wij willen u erop wijzen dat binnen onze organisatie ISO 27001-certificering een minimale vereiste is voor leveranciers die persoonsgegevens of kritieke informatie verwerken. De reden hiervoor is dat ISO 27001 een internationaal erkend normenkader biedt voor informatiebeveiliging, inclusief eisen aan governance, risicoanalyse, beheersmaatregelen en continue verbetering. Het vormt daarmee een structurele en objectieve basis voor het waarborgen van informatiebeveiliging binnen de volledige PnB organisatie. Wij zijn wettelijk verplicht als Provincie een leverancier te kiezen die bij ingang van een mogelijke gunning ISO 27001 gecertificeerd is over de gehele dienstverlening en niet achteraf.
197	Nvl 1 Ref.nr. 142	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op uw redenen voor het niet akkoord gaan. De huidige formulering van dit gedeelte van dit artikel is voor ons echter onaanvaardbaar aangezien dit niet in lijn is met onze werkwijze omtrent subverwerkers zoals benoemd in art. 4.10. Het vragen om actieve instemming van elke klant uit ons grote klantbestand is niet werkbaar en daarom maken we gebruik van de mogelijkheid die de AVG in art. 28 lid 2 biedt. Bij het inschakelen van nieuwe subverwerkers zal dus conform het bovengenoemde geen actieve toestemming worden gevraagd, maar bij andere derden is dat uiteraard wel het geval. Ter verduidelijking hiervan stellen we het volgende voor: Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Provincie Noord-Brabant, behoudens het benoemde in art. 4.10. De Provincie Noord-Brabant kan aan de toestemming voorwaarden verbinden, onder meer op het gebied van geheimhouding, ter naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst en ter controle van de naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst.	Deze werkwijze is voor de Provincie niet acceptabel, daar de Provincie vanuit de BIO, AVG, ISO27001 en NIS2 grip dient te houden op de inschakeling van subverwerkers en de genoemde termijn te kort is om een gedegen beoordeling van compliance te doen van een nieuw in te schakelen subverwerker en hier eventuele voorwaarden aan te verbinden.

198	Nvl 1 Ref.nr. 141	Het is voor ons niet acceptabel om dit artikel te handhaven, aangezien we dit niet kunnen overeenkomen met onze klanten. Onze subverwerkers, evenals hun subverwerkers, moeten voldoen aan dezelfde strenge eisen als onze eigen subverwerkers. We hebben echter geen invloed op de subverwerkers die grote partijen zoals Microsoft inschakelen. Wij maken uitsluitend gebruik van subverwerkers die voldoen aan soortgelijke vereisten zoals vastgelegd in de overeenkomst, waardoor de beveiliging van uw netwerk en gebruikte applicaties gewaarborgd blijft. Wij stellen voor om dit toe te voegen aan artikel 4:11: "Op de voet van artikel 4.10 ingeschakelde derden (subverwerkers) mogen op hun beurt zelf geen derden (subsubverwerkers) inschakelen dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie Noord-Brabant, behalve als deze voldoen aan de dezelfde of soortgelijke vereisten zoals deze voortvloeien uit deze overeenkomst. De regels van artikel 4.10 zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing."	Akkoord.
199	Nvl 1 Ref.nr. 140	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op uw redenen voor het niet akkoord gaan. Echter, gezien ons grote klantenbestand kunnen wij geen uitzondering maken op onze werkwijze omtrent subverwerkers. Conform artikel 28 lid 2 van de AVG maken wij gebruik van subverwerkers, waarbij onze klanten de mogelijkheid hebben om bezwaar te maken tegen de inschakeling van een specifieke subverwerker. Wij verzoeken u nogmaals onze vorige reactie te heroverwegen aangezien dit vereist is voor ons	Zie antwoord op 197.
200	Nvl 1 Ref.nr. 129	Akkoord. De meest recente versie van het Rapport is altijd te raadplegen via onze omgeving en daarnaast kunt u zich aanmelden voor updates waardoor u een notificatie ontvangt als er een nieuw Saas Assurance Rapport beschikbaar is. We raden u aan dit na eventuele gunning in te stellen met uw accountmanager.	Dit betreft geen vraag. Het gegeven antwoord in de eerste nota op vraag 129 blijft gehandhaafd.
201	Nvl 1 Ref.nr. 128	Onze excuses, ons geautomatiseerde proces voor de verwijdering en teruggave van persoonsgegevens (waar we niet van kunnen afwijken) is als volgt: "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"	Niet akkoord. Artikel 12 van de concept overeenkomst waarin in vraag 128 wordt gerefereerd voor deze vraag gaat over het exit- en retransitieplan. Hierin wordt de door u voorgestelde aanpassing niet gedaan.
202	Nvl 1 Ref.nr. 127	Akkoord, mits onze wijziging bij art. 8.3 akkoord wordt bevonden, zodat er wel sprake is van een ingebrekestelling waardoor we situatie kunnen herstellen zonder dat er direct sprake is van een mogelijkheid tot ontbinding.	Dit betreft geen vraag. Uw gestelde vraag over artikel 8.3 is beantwoord in de eerste nota.
203	Nvl 1 Ref.nr. 126	Wij begrijpen de wens van Opdrachtgever om artikel 8.3 te handhaven als stimulans voor tijdige en correcte levering van het herstelplan door de Opdrachtnemer. Hoewel de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst niet lichtzinnig wordt ingezet, achten wij het redelijk dat Opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om tekortkomingen te herstellen voordat tot ontbinding wordt overgegaan. Zonder ingebrekestelling blijft de mogelijkheid bestaan dat de overeenkomst ontbonden wordt zonder dat Opdrachtnemer een reële kans krijgt om het gebrek te corrigeren, wat nadelig kan zijn voor beide partijen. Daarom stellen wij nogmaals voor om aan artikel 8.6 toe te voegen dat Opdrachtnemer eerst schriftelijk in gebreke wordt gesteld en een redelijke termijn krijgt om het gebrek te herstellen. Deze toevoeging beschermt de belangen van beide partijen.	Er zal niet tot wijziging van het beding worden overgegaan. Ook hiervoor geldt: de provincie heeft geen enkel voordeel bij vroegtijdige ontbinding van de overeenkomst. De mogelijkheid zal alleen worden ingezet als dit noodzakelijk wordt geacht.

204	Nvl 1 Ref.nr. 125	Niet akkoord, zie onze reactie bij de Conceptovereenkomst art. 6.5. We stellen nogmaals voor het artikel aan te passen als volgt: "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."	Gelet op de aard van de opdracht wordt de termijn die is opgenomen niet verruimd. Overigens is een termijn van twee maanden al behoorlijk ruim, dit dient voldoende te zijn.
205	Nvl 1 Ref.nr. 124	Akkoord.	Dit betreft geen vraag.
206	Nvl 1 Ref.nr. 123	Wij baseren onze samenwerkingen niet op boetes, kortingen en prikkels. U zult dit daaorm ook niet in onze voorwaarden terug zien. Het is voor ons van belang dat de korting uit het artikel wordt verwijderd om door te gaan met de aanbesteding.	Dat is niet akkoord, zie voor de toelichting het antwoord op vraag 17 in de eerste nota.
207	Nvl 1 Ref.nr. 122	Wij kunnen niet akkoord gaan met het opnemen van een vooraf bepaalde termijn voor het herstellen van gebreken. Het is namelijk niet mogelijk om vooraf de complexiteit van een gebrek in te schatten. Sommige gebreken kunnen snel worden opgelost, terwijl andere meer tijd en moeite vergen. Het vastleggen van een specifieke termijn houdt geen rekening met de uiteenlopende complexiteit van de gebreken die zich kunnen voordoen. Hoewel het in de praktijk zelden voorkomt dat het herstel van een gebrek lang duurt, en wij uiteraard streven naar een zo snel mogelijke oplossing, zou het vastleggen van een dergelijke termijn de opdrachtnemer onredelijk beperken. De opdrachtgever mag ervan uitgaan dat de term 'zo snel mogelijk' voldoende stimulans biedt om het gebrek zonder onredelijke vertraging te verhelpen.	Dat is niet akkoord. Uw voorstel om de term 'zo snel mogelijk' op te nemen, veronderstelt in zekere zin dat artikel 6.5 uit de Conceptovereenkomst het karakter krijgt van een inspanningsverplichting. De aanbestedende dienst acht het van groot belang dat deze bepaling het karakter van een resultaatverplichting behoudt. Bovendien acht de aanbestedende dienst het noemen van één vaste maximale termijn in het belang van het creëren van een gelijk speelveld voor alle deelnemende partijen.
208	Nvl 1 Ref.nr. 120	Wij kunnen niet akkoord gaan met het handhaven van het huidige artikel. In onze branche is het zeer ongebruikelijk om met fatale termijnen te werken. Het opnemen van een einddatum blijft mogelijk, maar enkel met de omschrijving dat partijen zich inspannen om deze te halen. Naar onze mening en ervaring biedt dit voldoende stimulans om de afspraken na te komen.	De Provincie houdt vast aan het gestelde artikel.
209	Nvl 1 Ref.nr. 119	Akkoord, mits uit 5.1 "Genoemde data zijn Fatale termijnen" wordt verwijderd. Wij gaan niet akkoord met fatale termijnen, zie onze toelichting bij art. 5.2.	Dat is niet akkoord.
210	Nvl 1 Ref.nr. 118	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op uw redenen voor het niet akkoord gaan. Daarnaast willen wij benadrukken dat het voor ons niet mogelijk is om te werken met tussentijds opzeggen tijdens de initiële contractperiode. Dit is bovendien zeer ongebruikelijk binnen onze branche, gezien het karakter van onze dienstverlening, en wordt nooit overeengekomen met onze klanten. Een gegarandeerde contractperiode is essentieel om de tijd en middelen die we investeren in het opzetten en onderhouden van onze diensten te rechtvaardigen en de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen.	Blijkens artikel 7:408, eerste lid BW kan opdrachtgever de overeenkomst van opdracht ten allen tijde opzeggen, dit is een bepaling van dwingend recht. Hiervan wenst de provincie dan ook niet af te wijken. Overigens zal hier niet lichtzinnig mee om worden gegaan, enkel als dit noodzakelijk wordt geacht dan zal van deze mogelijkheid gebruik worden gemaakt.

211	Nvl 1 Ref.nr. 117	Niet akkoord. Naar onze mening dient er bij een verlenging de mogelijkheid te zijn om de voorwaarden aan te passen. Zonder deze mogelijkheid kan een verlenging leiden tot conflicten met snel veranderende wet- en regelgeving of een discrepantie met onze dienstverlening. Wij achten het redelijk om hierover in gesprek te gaan. Daarnaast zijn wij ons ervan bewust dat opzegging geregeld is in artikel 4.3. Echter, uit artikel 4.1 blijkt dat enkel de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de overeenkomst op te zeggen na de initiële contractperiode. Ook de Opdrachtnemer moet deze mogelijkheid hebben, bijvoorbeeld vanwege de eerdergenoemde redenen, aangezien het mogelijk is dat partijen geen overeenstemming bereiken over hernieuwing van de bestaande voorwaarden. Wij zijn van mening dat een samenwerking tussen twee partijen plaatsvindt en dat beide partijen de mogelijkheid moeten hebben om op te zeggen, niet enkel de Opdrachtgever.	Artikel 4.1 van de Conceptovereenkomst heeft enkel betrekking op de mogelijkheid tot verlenging van de overeenkomst, welke mogelijkheid inderdaad eenzijdig bij de Opdrachtgever ligt. Artikel 4.3 van de Conceptovereenkomst vermeldt duidelijk dat beide partijen een tussentijdse mogelijkheid tot opzegging van de overeenkomst hebben, met inachtneming van de opgenomen opzegtermijnen.
212	Nvl 1 Ref.nr. 110	Akkoord.	Dit betreft geen vraag.
213	Nvl 1 Ref.nr. 109	Akkoord.	Dit betreft geen vraag.
214	Nvl 1 Ref.nr. 108	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op uw redenen voor het niet akkoord gaan. De huidige formulering van het laatste gedeelte van dit artikel is voor ons onaanvaardbaar. Wij kunnen geen garanties verstrekken voor herstelwerkzaamheden die door derden worden uitgevoerd, aangezien wij uitsluitend verantwoordelijk zijn voor de door onszelf uitgevoerde werkzaamheden. Graag vragen we u ons voorstel te heroverwegen.	Dit beding ziet op herstel door derden als de contractant aan dit verzoek geen of niet tijdig gehoor geeft. In een onverhoopt geval dat de provincie van dit recht gebruik dient te maken, kan het niet zo zijn dat dit leidt tot uitblijven van herstelwerkzaamheden an sich. Zoals in het beding is opgenomen, zal contractant altijd eerst worden verzocht tot herstel, dit geniet uiteraard ook de voorkeur.
215	Nvl 1 Ref.nr. 106	Wij blijven bij ons eerdere standpunt en tekstvoorstel. Opdrachtnemer biedt niet standaard de optie tot Escrow aan. Het risico bij Escrow is groter, omdat Opdrachtgever dan weliswaar beschikking krijgt over de broncode, maar niet over de benodigde mankracht en kennis om de software draaiende te houden. In geval van faillissement of een andere bedreiging waardoor de continuïteit van onze SaaS-dienst in gevaar kan komen, kan Opdrachtnemer met Opdrachtgever een 'virtual appliance'-constructie opzetten. Hierdoor beschikt Opdrachtgever over de laatste On-Premise versie van de software van Opdrachtnemer, zodat deze lokaal gebruikt kan worden. We kunnen wel afspraken maken over Escrow, maar alleen in het geval van faillissement.	Het is akkoord om SaaS- escrow af te sluiten voor het geval van faillissement.
216	Nvl 1 Ref.nr. 98	Het is voor ons lastig om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op uw redenen voor het niet akkoord gaan. De toegekende kortingen zijn gebaseerd op de looptijd van de overeenkomst. Het lijkt ons onredelijk om deze bevoegdheid te benutten onder dergelijke omstandigheden. Wij verzoeken u nogmaals onze toevoeging te heroverwegen met deze kennis in gedachten.	De Provincie wijzigt dit artikel niet, de redenen of oorzaken voor een korting wijzigen niet als de overeenkomst wordt ontbonden of opgezegd.

217	Nvl 1 Ref.nr. 97	Het is voor ons moeilijk om inhoudelijk te reageren zonder toelichting waarom u niet akkoord gaat. We blijven van mening dat gezien de aard van onze dienstverlening en het potentiële risico dat er bij standaard gebruik van onze software op kan treden, het relateren van de aansprakelijkheidsbeperking in verhouding is met de contractwaarde. Echter, komen we graag met u een aansprakelijkheidsartikel overeen dat voor beide partijen werkbaar is. We zijn akkoord met het beperken tot viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis zoals in art. 26.3 is opgenomen, mits de volgende aanpassingen worden doorgevoerd: 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 vier maal 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 voorgescreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgescreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.	De beperking in artikel 26.3 van de ARBIT is zeer redelijk waardoor hiervan niet wordt afgeweken. Toevoeging van uw tekstvoorstel (de laatste zin m.b.t. maximaal 500K), doet af aan het eerste deel van de zin (huidig beding). Hiermee kunnen wij niet instemmen. Ook indirecte schade wordt niet uitgesloten. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat dergelijke aansprakelijkheidskwesties zich niet zullen voordoen. Mocht dit toch het geval zijn, is de contractant aansprakelijk voor de schade die op enige wijze het gevolg is van handelen van de contractant.
218	Nvl 1 Ref.nr. 96	Niet akkoord zonder het schrappen van de zinsnede "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum". Graag verwijzen wij naar ons antwoord bij artikel 11.	Dit betreft geen vraag.
219	Nvl 1 Ref.nr. 95	Het is voor ons moeilijk om inhoudelijk te reageren zonder nadere toelichting op de redenen waarom u niet akkoord gaat. Het is echter zeer ongebruikelijk voor ons om aansprakelijkheid voor directe en indirecte schade te aanvaarden, gezien de aard van onze dienstverlening. Dit onderscheid zult u ook bij andere leveranciers aantreffen. We verzoeken u om meer uitleg te geven over waarom dit voor u niet acceptabel is en of er mogelijkheden zijn waarmee u wel kunt instemmen.	Zie het antwoord op vraag 217.
220	Nvl 1 Ref.nr. 94	Wij zijn het met u eens dat er sprake moet zijn van een resultaatsverplichting, en wij zijn van mening dat dit het geval is. Het beoogde resultaat is dat gebreken worden hersteld binnen een redelijke termijn. Wij willen hieraan enkel de mogelijkheid toevoegen om het herstel uit te stellen tot een nieuwe versie in gebruik wordt genomen. Hierdoor kunnen wij efficiënter te werk gaan bij het verhelpen van eventuele gebreken. We stellen nogmaals het volgende voor: "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."	Dit is niet akkoord, de opdrachtgever is van mening dat het onwenselijk is een tijdsduur te verbinden aan het herstel van Gebreken.

221	Nvl 1 Ref.nr. 92	Het past niet goed bij onze dienstverlening om de betalingsverplichting pas ná acceptatie te laten ontstaan. Ook als de aanbestedende dienst dit niet op onredelijke grond onthoudt is er het risico voor Opdrachtnemer dat dit wel gebeurd. De achterliggende reden is dat wij reeds kosten hebben aan de omgeving, ook als deze nog niet is geaccepteerd voor gebruik. Denk bijvoorbeeld aan kosten voor ruimte in het datacenter waarin de omgeving wordt gehost. Omdat wij voor de doorlooptijd van de acceptatietest ook afhankelijk zijn van onze klanten, spreken wij graag af dat de betaling los staat van acceptatie, maar dat betaling op geen enkele wijze acceptatie of afstand van recht impliceert.	Het is niet akkoord om de betaling los te koppelen van de acceptatie. Wij willen u er op wijzen dat in paragraaf 4.2.3. u zelf een voorstel kunt doen hoe de acceptatie en betaling er voor de implementatie uit ziet.
222	Nvl 1 Ref.nr. 91	De laatste volzin gaat is naar onze mening niet redelijk omdat deze kosten doorgaans door de rechtbank worden verdeeld op basis van redelijkheid en billijkheid. Graag laten wij deze beslissing over aan de rechtbank en maken wij hier vooraf geen afspraken over. Om deze reden stellen we voor de laatste volzin te vervangen door: "Indien door de rechtbank besloten, vrijwaart Wederpartij 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."	Niet akkoord. Als contractant meent dat in een specifiek geval sprake dient te zijn van een beperking in de aansprakelijkheid waar partijen niet uitkomen dan staat het contractant vrij om alsdan te procederen over die beperking van de aansprakelijkheid. Vrijwaring op voorhand brengt voor de provincie onevenredige gevolgen met zich mee.
223	Nvl 1 Ref.nr. 90	Wij gaan hier niet mee akkoord tenzij de toevoeging wordt gedaan 'en in overleg toebehoort aan de Opdrachtgever'. Omdat maatwerk secuur moet worden afgesproken zijn wij nog steeds van mening dat het het beste is om dit te zijner tijd vast te leggen en hier vooraf geen afspraken over te maken. Eventueel is het daarom ook mogelijk om toe te voegen 'tenzij partijen hier andere afspraken over maken'. Wij horen graag wat uw voorkeur heeft.	Dat is akkoord, de aanbestedende dienst geeft de voorkeur aan de zin(snde) "tenzij partijen hier andere afspraken over maken" en past dit aan in de overeenkomst.
224	Nvl 1 Ref.nr. 73	Hoeveel functioneel beheerders zal PNB tijdens de implementatie beschikbaar hebben voor dit project en dienen door Inschrijver te worden opgeleid in applicatiebeheer?	Maximaal 4 functioneel beheerders.
225	Nvl 1 Ref.nr. 57	Kunt u aangeven of deze applicatie beschikt over API end points en of deze gedocumenteerd en in te zien zijn door Inschrijver?	De applicatie beschikt over API end points. Bij implementatie is afstemming met de leverancier nodig.

226	Nvl 1 Ref.nr. 60	Excuses voor de verwarring, de vraag is van toepassing op uitgangspunt 6 van use 6. Voor de volledigheid herhalen wij hierbij onze vraag: 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?	Iedere wijziging op een CI of asset dient middels het Change Proces te worden doorgevoerd. Bij het afsluiten van een wijziging moet er akkoord worden gegeven op de aanpassingen die zijn doorgevoerd op de eigenschappen van het CI of asset. Deze goedgekeurde wijzigingen dienen vervolgens automatisch te worden verwerkt in de CMDB, zodat de gegevens actueel blijven. De bron voor deze updates is het Change Proces, waarin de wijzigingen worden vastgelegd en goedgekeurd. Dit zorgt voor een gecontroleerde en geautomatiseerde bijwerking van de CMDB.
227	Nvl 1 Ref.nr. 81	Kunt u aangeven of deze applicatie beschikt over API end points en of deze gedocumenteerd en in te zien zijn door Inschrijver?	Zie het antwoord op vraag 225.

228	Self service portal	De focus op het Self-Service Portal voor diverse interacties is duidelijk beschreven (bijlage G programma van eisen, pagina 1, FUNC-7; pagina 2, FUNC-27 t/m FUNC-32; bijlage H - uitwerking use cases, pagina 4, use case 4). Welke verschillende niveaus van self-service (indien nodig) worden verwacht voor verschillende gebruikersgroepen (bv. medewerkers versus externe klanten of burgers die interactie hebben met de provincie)?	Het Self-Service Portal is uitsluitend bedoeld voor interne medewerkers van de Provincie Noord-Brabant. Er worden geen functionaliteiten uitgevraagd ten behoeve van externe gebruikers zoals klanten of burgers. Differentiatie in niveaus van self-service is derhalve alleen van toepassing op interne gebruikersrollen binnen de organisatie.
229	Nota van inlichtingen - vragenronde 1	De "nota van Inlichtingen" geeft aan dat historische gegevens van meldingen (verstoringen aan objecten tot 10 jaar terug) en reserveringen/bestellingen (tot 1 jaar terug) gemigreerd moeten worden (nota van inlichtingen 1 SMT 20250428.pdf, pagina 7, vraag 24; pagina 19, vraag 55). Wat zijn hier de verwachtingen om deze historische gegevens te gebruiken binnen de nieuwe SMT?	Historie van objecten zal worden gebruikt om bij een nieuwe verstoring na te gaan welke verstoringen zich in het verleden hebben voorgedaan. In zijn algemeen gaat het om het verkrijgen van managementinformatie en het naleven van de Archiefwet.
230	SLA conformiteit en procesprestaties	De RFP bevat informatie rond SLA-conformiteit en procesprestaties (zie bijlage G programma van eisen, pagina 1, FUNC-5; zie bijlage H - uitwerking use cases, pagina 8, use case 7; pagina 9, use case 8). Zijn er ook eisen voor bredere rapportages of analyses die gegevens uit de SMT combineren met gegevens uit deze andere geïntegreerde systemen (bv. SAP, facilitaire systemen of andere) om inzicht te geven in bijvoorbeeld totale servicekosten, operationele efficiëntie of klanttevredenheidstrends? of andere KPI's?	De Provincie streeft naar een integraal inzicht in SLA- en procesprestaties over verschillende leveranciers, oplosgroepen en de volledige keten. In de eerste opzet is het uitgangspunt dat rapportages en dashboards zoveel mogelijk binnen de SMT-oplossing worden gerealiseerd. Integraties met andere systemen (zoals SAP of facilitaire systemen) kunnen op termijn wenselijk zijn, maar maken geen expliciet onderdeel uit van deze aanbesteding.
231	Integratie met SAP	Over de integratie met SAP wordt "het verkennen van de mogelijkheid om financiële gegevens te ontsluiten" vermeld. (zie nota van inlichtingen 1 SMT 20250428.pdf, pagina 2, vraag 4). Welke financiële gegevens zijn het meest cruciaal voor verwerking en inzicht binnen de SMT en voor welke processen?	Het gaat hier om gegevens zoals kostenplaats, begrotingspostnummer en bestelnummers rond aanvragen van catering, relatiegeschenken, bloemen en cadeaukaarten. Dit is nodig voor de interne doorbelasting.

232	Integraties	Op basis van de info in deze RFP zal de SMT integreren met diverse interne en externe systemen, waaronder ook andere SMT's (zie bijlage G programma van eisen, pagina 2, ARCH-3 en ARCH-4; bijlage H - uitwerking use cases, pagina 5, use case 5; pagina 7, use case 6). Kan er meer informatie worden geven over de verwachte complexiteit en het transactievolume voor deze integraties, in het bijzonder met systemen van deze externe leveranciers?	De huidige SMT is voornamelijk gekoppeld aan interne systemen ten behoeve van ondersteuning van interne processen. Er is beperkte ervaring met externe integraties. De verwachting is dat de nieuwe leverancier een actieve rol speelt in het realiseren van koppelingen met externe SMT's, specifiek op de processen Incident, Problem, Change en Configuratie Management. Het verwachte transactievolume voor deze integraties is op dit moment beperkt inzichtelijk. Verdere detaillering zal in de implementatiefase gezamenlijk worden uitgewerkt.
233	Use cases	De use cases beschrijven interacties met "externe leveranciers" voor het oplossen van incidenten en het doorvoeren van wijzigingen (zie bijlage H - uitwerking use cases, pagina 5, use case 5; pagina 7 en use case 6). Zijn er specifieke eisen voor het beheren van de leveranciersprestaties, de contracten of serviceniveaus binnen deze SMT die gebruik zouden maken van vendor management of externe serviceportalen?	De Provincie streeft naar integratie van de eigen SMT met de SMT's van relevante externe leveranciers. Er zijn geen specifieke eisen gesteld aan het gebruik van externe serviceportalen binnen de SMT. Wel is het van belang dat de prestaties van zowel interne als externe leveranciers inzichtelijk kunnen worden gemaakt door monitoring en meting op basis van overeengekomen service levels. Daarnaast moeten ook de geleverde prestaties richting interne klanten meetbaar zijn binnen de SMT.
234	Programma van wensen	Het "Programma van Wensen" vermeldt een wens voor een mobiele app met QR-/barcode scanning voor het aanmaken van meldingen (Zie bijlage F programma van Wensen.xlsx - Wensen.csv, FUNC-1 en FUNC-4) Zijn er nog andere mobiele functionaliteiten gewenst voor specifieke gebruikersrollen (bv. buitendienstmedewerkers voor facilitair onderhoud, gebruikers die onderweg reserveringen of bestellingen dienen te plaatsen) die zouden aansluiten bij Field Service Management (FSM) behoeften?	Nee, dat is niet gewenst.

235	Integratie met SAP	Men noemt integratie met SAP voor gebruikersgegevens, kostenplaatsen en mogelijk financiële gegevens (Zie ook nota van inlichtingen 1 SMT 20250428.pdf, pagina 2 , vraag 4 alsook bijlage H - uitwerking use cases, pagina 4, use case 3, uitgangspunt 4). Welke specifieke financiële processen (dit kan bijvoorbeeld zijn budgettering, facturatie, kostenrapportage, en dergelijke) moeten door de nieuwe SMT worden ondersteund of worden geïntegreerd in relatie tot bestellingen en diensten?	De SMT is niet bedoeld voor de afhandeling van financiële processen zoals budgettering, facturatie of kostenrapportage. Wij verwijzen u ook naar het antwoord op vraag 231.
236	Programma van Eisen	De eis voor het bestellen van voorzieningen en het beheren van voorraad (Zie bijlage G programma van eisen, pagina 2, FACI-9, FACI-10 en bijlage H - Uitwerking use cases, pagina 3, use case 3) lijkt een indicatie te zijn voor een behoefte aan inkoopgerelateerde workflows en processen. In hoeverre voorziet provincie Noord Brabant dat de SMT een Inkoop of een uitgebreider Order Management proces zal ondersteunen, naast het eenvoudig bestellen en bijwerken van de voorraad?	De Provincie voorziet niet dat de SMT Inkoop of OrderManagement ondersteunt. Het betreft enkel eenvoudig bestellen en voorraadbeheer.
237	Programma van Eisen en use cases	Het "Programma van Eisen" en de use cases die zijn meegestuurd in die dossier beschrijven het beheer van diverse assets (ICT en Facilitair) en het faciliteren van reserveringen voor ruimtes, middelen (zoals bijvoorbeeld laptops, business cards, fietsen) en catering (zie ook bijlage G programma van eisen, pagina 1, FACI-1, FACI-4, FACI-7, FACI-9; bijlage H - uitwerking use cases, pagina 2, use case 2; pagina 3, use case 3). Kan men verder specificeren welke typen en hoeveelheden van facilitaire assets en diensten beheerd dienen te worden binnen de SMT?	Het betreft ongeveer 19.000 assets over 120 categorieën ten behoeve van de facilitaire dienstverlening.
238	bijlage G: programma van eisen: SMT moet de mogelijkheid bieden om de prioriteitenmatrix per proces en per leverancier aan te passen, zodat de prioritering nauwkeurig kan worden afgestemd op de specifieke eisen van elk proces en iedere leverancier.	Met de SMT die voorgesteld wordt door opdrachtnemer kan een prioriteiten matrix per proces worden geconfigureerd. Aanvrager verwacht dat dit ook kan per leverancier, dit is echter af te raden. In geval van nood van een verschil tussen leveranciers wordt er eerder gewerkt met dezelfde matrix (impact + urgentie = prioriteit), maar worden er verschillende SLA voorzien rond bijvoorbeeld respons en oplostijden. Kan de aanvrager hiermee akkoord gaan of blijft er een eis dat er een prioriteitenmatrix dient te worden per leverancier?	Dit is akkoord. Het uitgangspunt van de Provincie is om de prestaties van zowel de gehele keten als van individuele leveranciers inzichtelijk te maken. Indien dit doel kan worden bereikt met één uniforme prioriteitenmatrix (impact × urgentie) in combinatie met afzonderlijke SLA's en SLA-tijden per leverancier, is dat toereikend. Een aparte prioriteitenmatrix per leverancier is derhalve geen vereiste.

239	bijlage F Programma van wensen, nota van inlichtingen (lijn 82)	kan opdrachtgever verduidelijken wat er wordt bedoeld met zichtbaar aflopende melding uit lijn: "Zichtbaar aflopende melding per afdeling bekijken als meldingen buiten SLA vallen."	De Provincie wil tijdig kunnen anticiperen op meldingen die dreigen de overeengekomen KPI's of SLA's te overschrijden. Het is dan ook wenselijk dat de SMT visueel inzicht biedt in meldingen die een kritieke drempel naderen. Dit stelt oplosgroepen in staat om proactief te handelen en mogelijke overschrijdingen van serviceniveaus te voorkomen.
240	Bijlage F programma van wensen	volgens de wensen dienen evt kosten verbonden aan een request (Change) kunnen doorgezet worden naar SAP. Echter bij de verduideliking ivm de integratie met SAP wordt vermeld dat nog moet onderzocht worden of financiële gegevens kunnen ontsloten worden zodat zevt doorbelasting kan gebeuren aan afdelingen of projecten. er is maw geen garantie of de wens effectief kan uitgevoerd worden daar er nog onderzocht moet worden of dit kan opengesteld worden in SAP. Opdrachtnemer gaat ervanuit dat we in de SMT vooral moeten zorgen dat er kosten zichtbaar worden gemaakt voor specifiek aanvragen / changes en dat deze aanvragen / changes een autorisatieflow behoeven. het systeem zal er ook in voorzien om minimaal een rapportage te hebben van welke aanvragen met kostenimplicaties er tijdens een specifieke periode zijn geweest voor een afdeling / project zodat deze opznen minst manueel kunnen doorgezet worden. Is dit akkoord voor de opdrachtgever?	Dat is akkoord. De SMT zal zelf geen doorbelasting uitvoeren, maar enkel kosteninformatie vastleggen en doorsturen. Zie ook de beantwoording van vraag 235.
241	Eisen en wensen	Is de registratie van bezoekers niet nodig voor de reserveringen?	Dit is inderdaad geen eis.
242	Eisen en wensen	FUNC-1: over wat voor soort meldingen hebben we het? Denk hierbij aan IT gerelateerde meldingen of ook Facilitair en HR.	Zie paragraaf 5.7 van het beschrijvend document.

243	Eisen en wensen	Wat wordt er bedoeld met meldingen buiten SLA zoals beschreven in RAPP-3?	Met “meldingen buiten SLA” zoals bedoeld in RAPP-3 worden meldingen bedoeld waarvoor de afgesproken responstijd of oplostijd (zoals vastgelegd in de SLA) is overschreden, of dreigt te worden overschreden. De Provincie wenst meldingen die deze drempels naderen of overschrijden visueel inzichtelijk te maken. Dit stelt oplosgroepen in staat om tijdig corrigerende acties te ondernemen en de service levels te bewaken.
244	Eisen en wensen	Welke type ruimtes moeten gereserveerd kunnen worden? Vergaderruimtes, werkplekken, event ruimtes, externe locaties, etc.	De volgende ruimten moeten worden kunnen gereserveerd: vergaderruimten, eventruimtes en incidenteel externe locaties.
245	Eisen en wensen	Als de aanbieder een gelijkaardige dienst kan aanbieden die veranderingen in de omgeving automatisch documenteert en rapporteert naar de Provincie zodat deze kunnen opgeslagen worden, volstaat dit voor de Provincie als escrow, of moet deze steeds bij een third party opgeslagen worden?	De beschreven dienst lijkt niet gelijkwaardig aan wat we vragen. Gezien de continuïteit vereisen wij een externe partij.
246	Eisen en wensen	Zijn de kosten voor een aanvullende escrowregeling ten behoeve van maatwerkdata en configuraties inbegrepen in de gevraagde prijs, of wenst de Provincie een separate aanbieding voor deze dienstverlening?	U dient de kosten voor de Saas-Escrow separaat aan te geven in het prijzenblad. Hierin dienen maatwerk en configuraties te zijn opgenomen als deze nodig zijn voor de continuïteit van de dienst(verlening).
247	Eisen en wensen	Moet de leverancier in het geval van activatie van de escrow ook actieve ondersteuning bieden bij herstel en migratie van de omgeving, of is toegang tot de data en configuraties voldoende?	Dit dient onderdeel te zijn in de afspraken met de derde partij. De derde partij dient er voor te zorgen dat de dienst(verlening) gecontinueerd wordt.

248	Eisen en wensen	Indien ServiceNow reeds voorziet in dataprotectie- en continuïteitsmaatregelen via haar standaard SaaS-dienstverlening, acht de Provincie dit afdoende, of verwacht men een aanvullende escrowovereenkomst specifiek voor maatwerk?	Aangezien een SaaS-toepassing wordt uitgevraagd wensen wij een SaaS-escrow. Dit betekent dat geregeld moet zijn dat de dienst operationeel blijft indien leverancier niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien maatwerk onderdeel is van de dienstverlening dient dit meegenomen te worden in de escrow-regeling. De Provincie verwacht dat maatwerk niet nodig is.
249	Eisen en wensen	Heeft de Provincie een voorkeur voor een specifieke escrowpartij of escrowvorm (bijvoorbeeld: continu online data escrow vs. periodieke offline escrow)?	Er is geen voorkeur voor een escrow partij. Aangezien een SaaS-toepassing wordt uitgevraagd wensen wij een SaaS-escrow. Dit betekent dat geregeld moet zijn dat de dienst operationeel blijft indien leverancier niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen.
250	Eisen en wensen	Is het vereist dat de escrowregeling een periodieke actualisatie/verificatie omvat om te garanderen dat de opgeslagen data en configuraties actueel zijn?	Ja dit is vereist.
251	Eisen en wensen	Verwacht de Provincie een formele data-escrowregeling waarin alle relevante gegevens, configuraties, workflows en maatwerk regelmatig worden gedeponereerd?	Ja, zie ook antwoord op vraag 250.

252	Eisen en wensen	Kan de Provincie bevestigen dat de escrowbehoefte betrekking heeft op het veiligstellen van data en specifieke configuraties van het SMT (en niet op broncode)?	Het gaat om de continuïteit van de dienstverlening. Indien inschrijver niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen dient de dienst operationeel te blijven.
253	Concept Overeenkomst SMT 20250428 (Bijlage B), p. 10	Welke eisen stelt de Provincie aan de exit-strategie en overdracht van documentatie, configuraties en data bij beëindiging van de beheerdienst?	Dit dient nader te worden beschreven in het Exit-Retransitieplan. In elk geval dient het mogelijk te zijn dat alle data kosteloos kan worden geëxporteerd naar een gangbaar bestandsformaat, zodat deze in een andere applicatie is te importeren.
254	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 6, 8	Zijn er specifieke financiële of andere sancties voorzien bij niet-naleving van de afgesproken SLA's binnen de beheerdienst?	Nee, er zijn geen specifieke financiële of andere sancties voorzien bij het niet naleven van de afgesproken SLA's. PNB streeft naar een samenwerkingsgerichte relatie met haar leveranciers, waarin partijen elkaar kunnen aanspreken op hun verantwoordelijkheden zonder direct financiële consequenties te verbinden aan incidentele afwijkingen. De dienstverlening wordt periodiek geëvalueerd. Bij het niet behalen van overeengekomen service levels worden gezamenlijk verbetermaatregelen afgesproken. In geval van structureel ondermaats presteren zal escalatie plaatsvinden conform de overeengekomen procedures.
255	Beschrijvend document SMT, p. 14	Kan de Provincie aangeven hoe prijzen voor structureel beheer naast de implementatieprijs moeten worden aangeboden (bijvoorbeeld aparte bijlage, tabblad)?	Dit dient u te verdisconteren in de licentieprijzen. U dient de licentieprijzen in te vullen op het prijzenblad.
256	Concept Overeenkomst SMT 20250428 (Bijlage B), p. 6	Welke gewenste looptijd ziet de Provincie voor een mogelijke structurele beheerovereenkomst?	De duur van de overeenkomst voor deze opdracht is beschreven in paragraaf 1.3.1. van het beschrijvend document
257	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 8	Blijft de Provincie haar interne helpdesk inzetten voor eerstelijns ondersteuning, of verwacht men dat de leverancier ook eerstelijns taken uitvoert?	Meldingen worden gemeld bij de interne helpdesk en indien noodzakelijk door de Functioneel Beheerders doorgezet naar de opdrachtnemer.
258	Beschrijvend document SMT, p. 5	Voor 2delijns operationeel support na implementatie, is ondersteuning in het Engels acceptabel, of is Nederlandstalige ondersteuning vereist bij post-implementatie operationele support?	Zie antwoord op vraag 178.

259	Geen expliciete verwijzing	Zijn er restricties op het gebruik van nearshore (bijv. Griekenland) of offshore (bijv. India) support voor tweede- en derdelijnsondersteuning?	Nee, als aan de eisen genoemd in de aanbestedingsstukken wordt voldaan.
260	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 5-6	Is standaard kantoorurenondersteuning (08:00–18:00) voldoende, of verwacht de Provincie uitgebreidere ondersteuning (bijv. 24/7)?	Wat in de SLA is opgenomen, is correct.
261	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 9	Zal de Provincie werken met een vaste groep gemachtigde contactpersonen voor supportcommunicatie na implementatie?	Ja, de Provincie werkt met een vaste groep gemachtigde contactpersonen voor supportcommunicatie. De primaire contactpersoon is de vooruitgeschoven functioneel beheerder voor de SMT, die wordt ondersteund door het bredere functioneel beheerteam.
262	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 7	Verwacht de Provincie dat SMT-gerelateerde service requests via de leverancier worden afgehandeld?	Nee, SMT-gerelateerde service requests worden in principe afgehandeld door de functioneel beheerders van de Provincie. De Provincie behoudt echter de mogelijkheid om, waar nodig en afhankelijk van interne capaciteit, aanvullende ondersteuning van de leverancier in te roepen. Dit is verwerkt in het prijsblad door middel van een fictief aantal uren ten behoeve van functioneel beheer.
263	Programma van Eisen (Bijlage G), p. 9	Kan de Provincie een indicatie geven van het verwachte aantal wijzigingsverzoeken (kleine/middelgrote wijzigingen)?	Een indicatie van het aantal wijzigingsverzoeken is opgenomen in het beschrijvend document, paragraaf 5.8.2 'Meldingoverzicht'.
264	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 5-7	Kan de Provincie een indicatie geven van het gemiddeld aantal incidenten per maand na implementatie? (bijvoorbeeld op basis van huidig gebruik SMT tool)	Een indicatie van het aantal incidenten is opgenomen in het beschrijvend document, paragraaf 5.8.2 'Meldingoverzicht'.

265	Service Level Agreement SMT v2.0 (Bijlage K), p. 6	Verwacht de Provincie ondersteuning bij één jaarlijkse ServiceNow-upgrade of een hogere frequentie?	De frequentie van upgrades kan per aangeboden SMT verschillen. De Provincie verwacht dat de leverancier hierin adviseert op basis van best practices en de richtlijnen van de softwareleverancier. Uitgangspunt is dat de Provincie in lijn blijft met de voorschriften van de vendor, compliant is aan geldende wet- en regelgeving en te allen tijde de volledige functionaliteit van de tool kan blijven benutten.
266	Beschrijvend document SMT.PDF, pag 4 begrippenlijst "Ons Loket - De Servicedesk van de Provincie. De centrale ingang voor medewerkers en/of gebruikers binnen een organisatie om vragen te stellen, problemen te melden of verzoeken in te dienen zoals bestel	Hebben de externe klanten een account binnen PNB, of zijn dit mensen zoals elke bewoner van de provincie Noord-Brabant die contact opneemt met PNB, een melding heeft of een vraag heeft voor PNB?	Zie antwoord op vraag 228.
267	Beschrijvend document SMT. PDF, Pag. 44 "De tool moet verschillende koppelingen ondersteunen voor een soepele integratie met andere systemen binnen de Provincie. Koppelingen worden bij voorkeur gemaakt via de ESB"	Kan aanvrager aangeven welke ESB er gebruikt wordt?	We geven in dit stadium informatie vrij van gebruikte producten. Na gunning is deze informatie beschikbaar.
268	Bijlage G Programma van Eisen - FUNC-16	Kunt u voorbeelden geven van specifieke eisen van elk proces en iedere leverancier waarvoor de prioriteitenmatrix per proces en per leverancier dient te worden aangepast?	Eis FUNC-16 wordt aangepast conform de beantwoording op vraag 238.
269	Bijlage G Programma van Eisen FUNC-32	Wat bedoelt u met "mogelijkheid de status van meldingen en/of bestellingen op te vragen (zowel individueel als rol gebaseerd)."?	De SMT moet gebruikers de mogelijkheid bieden om de status van meldingen en/of bestellingen te raadplegen, zowel individueel als op basis van rollen. Dit betekent dat een individuele gebruiker inzage heeft in meldingen en bestellingen die hij of zij zelf heeft ingediend, terwijl bijvoorbeeld een teamleider of coördinator inzage kan hebben in de meldingen en bestellingen van een gehele afdeling of team.

270	Bijlage G Programma van Eisen TIL-6	Kunt u aangeven hoe "een change-kalender tijdig inzicht geeft in de impact op andere processen"?	De change-kalender geeft inzicht in de geplande wijzigingen, inclusief timing, betrokken systemen en eventueel verwachte impact. Doordat afdelingen vaak parallel aan verschillende ontwikkelingen werken, helpt deze kalender om tijdig inzicht te krijgen in wijzigingen die van invloed kunnen zijn op elkaars werkzaamheden.
271	Bijlage G Programma van Eisen ARCH-5	Kunt u deze requirement verduidelijken? "Gegevens over het ontstaan, de beveiliging, de beschikbaarheid, het gebruik, het beheer en de verwijdering van informatie moeten worden vastgelegd in gegevens."	Er wordt hier gesproken over metadata, informatie over informatie.
272	Bijlage G Programma van Eisen ARCH-6	Kunt u aangeven hoe de SaaS oplossing moet voldoen aan het backup-beleid van de provincie Noord-Brabant?	Door gelijke of betere dienst te leveren als de provincie nu heeft aangeduid. Het gaat hier om de borging van continuïteit voor de Provincie en niet met welke tooling dit wordt gerealiseerd. Wanneer mogelijk heeft het wel de voorkeur om tooling van de Provincie te (her)gebruiken.
273	Bijlage G Programma van Eisen BEVE-6	Waar zijn de overheidsstandaarden zoals die zijn gesteld door het Forum Standaardisatie vanuit de Rijksoverheid beschreven?	Zie deze link: https://www.forumstandaardisatie.nl/beslisboom/beslisboom-open-standaarden
274	Bijlage G Programma van Eisen BEVE-19	Vereisten BEVE-19 t/m BEVE-25 refereren aan "Data relevant voor de werking van de ITSM tool dient conform relevante wet- en regelgeving en de BIVP classificatie" Welke BIVP classificatie wordt gehanteerd voor deze vereisten?	Beschikbaarheid: 2 Integriteit: 3 Vertrouwelijkheid: 3 op basis van een pre Business Impact Analyse
275	Bijlage F Programma van Wensen FUNC-1	"Waarvoor gebruikt u deze functionaliteit? Bedoeld met 'melding' een 'ticket' " (; bijv. een aanvraag of incident, waarbij de gescande code automatisch herkent wordt en automatisch wordt gerelateerd aan het ticket) of bedoeld u (zo mogelijk ook) een registratie van een 'asset' (bijv. voor het ontvangen/registreren van assets)?"	Met deze functionaliteit wordt bedoeld dat gebruikers via het scannen van een QR-code eenvoudig een melding kunnen aanmaken over een object, zoals een handdoekrol of printer. Het doel is om de drempel voor melden zo laag mogelijk te maken. Dit kan zowel betrekking hebben op het registreren van een asset als op het aanmaken van een incident of verzoek. De definitie van 'melding' is opgenomen in de begrippenlijst van het beschrijvend document.
276	Bijlage F Programma van Wensen FUNC-6	Kunt u aangeven op welke wijze u deze wens in het tool wenst te beheren / door het tool te laten ondersteunen?	Hiermee wordt bedoeld dat de SMT in het Self Service Portal de mogelijkheid moet bieden om, op basis van gekozen categorieën, sjablonen te tonen. Deze sjablonen helpen gebruikers bij het juist en volledig invullen/indienen van meldingen of verzoeken, zodat de afhandeling efficiënter verloopt.
277	Bijlage F Programma van Wensen FUNC-9	Bedoeld u met ""de eigen startpagina in te richten"" het bepalen welke pagina als startpagina wordt gebruikt (initiele landingspagina bij gebruik van het tool); de mogelijkheid om een eigen dashboard met rapporten o.b.v. individuele voorkeuren en behoeften; en het definiëren van individuele views en filters? Zonee, kunt u deze wens toelichten?	Ja, hiermee wordt bedoeld dat gebruikers de mogelijkheid moeten hebben om een eigen dashboard in te richten op basis van individuele voorkeuren en informatiebehoeften. Dit omvat het samenstellen van rapporten, instellen van views en toepassen van filters.
278	Bijlage F Programma van Wensen BEVE-1	Hoe kan worden voldaan aan toekomstige voorwaarden als deze nog niet zijn gedefinieerd?	Uw vraag is niet geheel duidelijk. Als wens is microsoft ADFS en ADAL opgenomen.

279	Bijlage F Programma van Wensen RAPP-3	Wat bedoeld u met een "Zichtbaar aflopende melding"?	Zie antwoord bij vraag 239.
280	Bijlage F Programma van Wensen MPL-1	Het ""Beschrijvend Document"" beschrijft ""Applicatiebeheer"" als 'Verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de SMT, waaronder (niet uitputtend) het maken en onderhouden van de applicatie inclusief de koppelingen, doorvoeren van updates en upgrades.' Bedoeld u de aan ons uitbestede dienstverlening t.a.v. nodige applicatiebeheer zoals beschreven (i.p.v. beheer door PNB)?	Ja dat is inderdaad wat ermee bedoeld wordt. We zijn ons bewust dat bij het afnemen van een SaaS-dienst het benodigde applicatiebeheer daar impliciet onderdeel van is.
281	Bijlage H - Uitwerking use cases Use case 5: Incident Management	Middels simulatie is zichtbaar dat de SMT-koppelingen kan leggen met andere (externe) SMT's en gegevens worden uitgewisseld en nagenoeg real-time synchronisatie mogelijk is bij wijziging van gegevens. U geeft aan dat middels simulatie zichtbaar moet zijn dat de SMT-koppelingen kan leggen met andere (externe) SMT's en gegevens worden uitgewisseld en nagenoeg real-time synchronisatie mogelijk is bij wijziging van gegevens. Is i.p.v. simulatie (theoretische) modellering, handmatige 'simulatie' of middels een voorbeeldvideo van een koppeling toegestaan?	Ja, er is ruimte om de gevraagde functionaliteit op alternatieve wijze te demonstreren, zoals via theoretische modellering, handmatige simulatie of een voorbeeldvideo. Houd er echter rekening mee dat de wijze van demonstreren invloed kan hebben op de mate waarin de Provincie overtuigd raakt van de daadwerkelijke toepasbaarheid en volwassenheid van de oplossing.
282	Bijlage H - Uitwerking use cases Use case 5: Incident Management - Assumptions for assessment:	De SMT maakt het mogelijk inzicht te geven of gegevens succesvol gesynchroniseerd zijn tussen meerdere systemen. Op welke wijze verwacht u dat de SMT inzicht geeft of gegevens succesvol gesynchroniseerd zijn tussen meerdere systemen?	De Provincie verwacht dat zichtbaar is of gegevensuitwisseling succesvol is verlopen, bijvoorbeeld via een statusmelding of responsebevestiging vanuit het ontvangende systeem. Dit om te voorkomen dat fouten in synchronisatie onopgemerkt blijven.
283	Bijlage H - Uitwerking use cases Use case 6: Change Management - Assumptions for assessment:	Middels simulatie is zichtbaar dat de SMT-koppelingen kan leggen met externe SMT's en bi-directioneel change(taken) kan uitwisselen U geeft aan dat middels simulatie zichtbaar moet zijn dat de SMT-koppelingen kan leggen met externe SMT's en bi-directioneel change(taken) kan uitwisselen. Is i.p.v. simulatie (theoretische) modellering, handmatige 'simulatie' of middels een voorbeeldvideo van een koppeling toegestaan?	Zie antwoord bij vraag 281.
284	Bijlage H - Uitwerking use cases Use case 8: Reports and dashboards - Assumptions for assessment:	Op welke wijze verwacht u Event Management en Information Security Management als onderdeel van de SMT tool?	Voor Event Management verwacht de Provincie dat de SMT events vanuit monitoring kan registreren en uitwisselen met verschillende leveranciers. Voor Information Security Management moet de SMT ondersteuning bieden bij de registratie en opvolging van beveiligingsincidenten, met inachtneming van strikte wet- en regelgeving rond vastlegging en rapportage.

285	Bijlage F Programma van Wensen MPL-1	Het "Beschrijvend Document" beschrijft "Applicatiebeheer" als 'Verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de SMT, waaronder (niet uitputtend) het maken en onderhouden' In het "Beschrijvend Document" wordt "Applicatiebeheer" omschreven als 'Verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de SMT, waaronder (niet uitputtend) het creëren en onderhouden van de applicatie inclusief de koppelingen, het doorvoeren van updates en upgrades. Bedoelt u of de volledige functionele ondersteuning, het onderhoud en het wijzigingsbeheer van de applicatie (naast de SaaS-service) als een applicatieservice aan ons kan worden uitbesteed, met betrekking tot noodzakelijk applicatiebeheer zoals beschreven (in plaats van beheer door PNB)? Kunt u uitputtend specificeren wat het vereiste applicatiebeheer moet omvatten naast de reguliere (reeds inbegrepen) SMT SaaS-diensten (zoals updates/upgrades)? n van de applicatie inclusief de koppelingen, doorvoeren van updates en upgrades.' Bedoeld u de aan ons uitbestede dienstverlening t.a.v. nodige applicatiebeheer zoals beschreven (i.p.v. beheer door PNB)?	Uw vraag is niet geheel duidelijk door de diverse subvragen. De uitgangspunten van de typen beheer zijn opgenomen in het beschrijvend document. Het uitkristalliseren van de werkzaamheden onder de verschillende beheertypen wordt later in het proces gedaan. Zie ook antwoord op vraag 280.
286	Bijlage G Programma van Eisen UNC-16	Kunt u voorbeelden geven van specifieke vereisten van elk proces en elke leverancier waarvoor de prioriteitenmatrix per proces en leverancier moet worden aangepast? De gewenste functionaliteit kan ook worden bereikt met andere parameters dan alleen de prioriteitenmatrix, maar nog steeds inclusief prioriteiten. Kunnen we aannemen dat het beoogde resultaat uw doel is in plaats van het middel?	Zie antwoord vraag 268.
287	Nvl 1 Ref.nr. 65:	Zoals aangegeven in de 1e Nota van Inlichtingen hanteert Inschrijver een andere werkwijze met betrekking tot Problem en Changes en koppelen wij hier geen KPI's aan in de SLA. Het concrete voorstel is om Problem Management niet in de SLA maar in de DAP op te nemen. Hiervoor geven wij graag nog de volgende toelichting. Na binnenkomst van een melding registreert Inschrijver dit als een incident, er wordt een manier gevonden om het op te lossen of een tijdelijke workaroud te bieden. Indien Inschrijver merkt dat een bepaalde melding vaker voorkomt, zal het incident als probleem bestempeld worden en als zodanig worden behandeld. Hier hangen wij bewust geen KPI's aan omdat er vele factoren een rol spelen in het oplossen hiervan. Daar komt bij dat door de aard van problemen het soms simpelweg onmogelijk is om binnen een paar dagen de exacte oorzaak te achterhalen. Symptomen zijn soms ver verwijderd van de eigenlijke bron, en het vinden van die bron in de data kan zeer complex zijn. In de meeste gevallen betreft dit maatwerk. Bij de volgende vraag gaan wij hier dieper op in om ook onze aanpak met betrekking tot de RCA verder toe te lichten. Kan PNB deze aanpak en daarmee ons voorstel om Problem Management niet in de SLA maar in de DAP op te nemen accepteren en hier, na gunning, in onderling overleg verdere afspraken over te maken?	De Provincie hanteert het ITIL-framework als leidraad en hecht waarde aan duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden en prestaties. Problem Management is hierin een essentieel proces en wordt daarom als onderdeel van de SLA beschouwd. Het verplaatsen van Problem Management naar het DAP biedt onvoldoende zekerheid over de verwachte dienstverlening en is voor PNB dan ook niet acceptabel. Verdere uitwerking van de aanpak, zoals RCA, kan wel in het DAP plaatsvinden, mits de basisafspraken in de SLA zijn geborgd.

288	Nvl 1 Ref.nr. 64	Zodra een major incident is afgerond is altijd bekend wat het probleem was en hoe het is afgerond. Deze informatie wordt ook altijd direct na het afronden via onze status-pagina gedeeld. Deze informatie is kort en bondig. Een RCA wordt ook opgesteld, maar dit betreft in onze ogen een bredere analyse. Een RCA is als het ware een deep-dive op het probleem, maar ook op het proces. De oorzaak is dan al bekend, daar gaan we dieper op in. Het proces en eigen handelen worden geanalyseerd; wat moet er beter, welke aanpassingen moeten gedaan worden, hoe kunnen we dit in de toekomst voorkomen. We kijken hiermee dus vooruit en hanteren een holistische en complete aanpak. Naar onze mening is het dus ook niet realistisch en haalbaar om dit binnen 5 dagen te realiseren. Zoals eerder aangegeven zijn de oorzaak en de oplossing (fix) van het probleem wel binnen 5 dagen bekend en is deze informatie beschikbaar. Kan PNB de hierboven beschreven werkwijze accepteren?	Niet akkoord. De Provincie acht het realistisch dat voor major incidents binnen 5 werkdagen een volledige RCA beschikbaar is, waarin zowel de grondoorzaak als de voorgestelde oplossingsrichting zijn opgenomen.
-----	------------------	---	--