

Opmerkingen: De verwerkersovereenkomst 2025-05-19 komt te vervallen. U dient de verwerkersovereenkomst 2025-06-24 aan te houden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoorden
30	Nvl 2 Ref. nr. 16	Wij begrijpen het belang van voldoende tijd voor het opvragen van gegevens na beëindiging van de overeenkomst. Tegelijkertijd is het voor ons helaas niet mogelijk om af te wijken van onze standaard exitregeling. Deze is onderdeel van een geautomatiseerd proces dat uniform geldt voor al onze klanten. Een termijn van 30 dagen achten wij werkbaar en redelijk, ook bij een onverwachte of ongeplande beëindiging. In de praktijk hebben wij hiermee geen problemen ervaren, ook niet in vakantieperiodes. De termijnen van 30 dagen voor opvraag en 90 dagen voor definitieve verwijdering zijn bewust gekozen om verwerkingsverantwoordelijke voldoende gelegenheid te bieden hun gegevens tijdig op te vragen. Daarnaast biedt onze SaaS-omgeving klanten gedurende de looptijd van de overeenkomst continu de mogelijkheid om zelf back-ups te maken. Hiermee ligt er ook een verantwoordelijkheid bij de klant om proactief te handelen, bijvoorbeeld in het geval van vakantie of andere organisatorische omstandigheden. Om die reden doen wij graag opnieuw het voorstel om onze standaard (geautomatiseerde) exitregeling op te nemen in artikel 11.2: "Verwerker maakt met regelmaat backups van de gegevens in de SaaS omgeving voor continuïteitsdoeleinden. Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker deze gegevens verwijderen. Na beëindiging van de overeenkomst kan Verwerkingsverantwoordelijke nog gedurende 30 dagen (kopieën van) de persoonsgegevens opvragen bij Verwerker. Hierna, maar uiterlijk 90 dagen na beëindiging van de diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke, worden de gegevens verwijderd."	De aanbestedende dienst wenst zich te houden aan het gegeven antwoord in Nvl 2, vraag 16.
31	Nvl 2 Ref. nr. 9	Niet akkoord. Wij verwijzen naar onze eerdere reactie bij artikel 5.3. De zinsnede "Indexering gaat pas in na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Na akkoord voert Opdrachtnemer de wijziging door" dient wat ons betreft te worden verwijderd. Wij kunnen ons echter wel vinden in de reactie van Opdrachtgever uit ronde 1: "Opdrachtgever wenst in uitzonderlijke gevallen het recht te hebben om in gesprek te kunnen gaan met betrekking tot de indexering." Wij gaan akkoord met het opnemen van deze formulering in artikel 5.4	De aanbestedende dienst hanteert het antwoord uit Nvl 1, vraag 11. De huidige opgenomen tekst met betrekking tot de indexering blijft in stand.

32	Nvl 2 Ref. nr. 10	Wij kunnen niet akkoord gaan met het voorstel om indexatie boven de 5% afhankelijk te maken van voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Binnen onze organisatie hanteren wij een gestandaardiseerd indexatieproces voor al onze klanten. Het maken van klantspecifieke afspraken over goedkeuring bij indexatie is voor ons niet mogelijk, mede gezien de omvang van ons klantenbestand. In ons eerdere voorstel is al voorzien in een redelijke balans tussen voorspelbaarheid voor de opdrachtgever en uitvoerbaarheid voor ons als opdrachtnemer. Zo is duidelijk vastgelegd welk prijsindexcijfer wordt gehanteerd en bieden wij de opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos te beëindigen indien de overeengekomen indexatie overschreden wordt. Wij achten deze benadering redelijk en transparant, en verzoeken u dan ook nogmaals om de indexatiebepaling aan te passen conform ons eerdere tekstvoorstel: "Contractant mag de prijzen tussentijds indexeren volgens het gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, van het Centraal Bureau Statistiek. Contractant mag de prijzen één keer per kalenderjaar aanpassen en niet met terugwerkende kracht. Wanneer Contractant een prijswijziging aankondigt die deze indexatie overstijgt, dan mag Opdrachtgever de overeenkomst binnen dertig (30) dagen na aankondiging kosteloos beëindigen vanaf de datum waarop de nieuwe prijs in zou gaan."	De aanbestedende dienst hanteert het antwoord uit Nvl2, vraag 9 en het gegeven antwoord in Nvl 3, vraag 31.
33	Nvl 2 Ref. nr. 11	Wij begrijpen en waarderen de intentie van de opdrachtgever om een betrouwbare samenwerking aan te gaan en boetes niet lichtzinnig toe te passen. Desondanks kunnen wij niet akkoord gaan met het behouden van de huidige bepaling. Zoals eerder aangegeven, achten wij de bepaling in haar huidige vorm te generiek en onvoldoende concreet om als boetebepaling te functioneren. Bovendien bevat zij subjectieve elementen, zoals de beoordeling van het verbeterplan ("Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet"), wat leidt tot onduidelijkheid en risico op willekeur. Het opnemen van een dergelijke bepaling, zonder nadere specificatie of objectieve toetsingscriteria, strookt naar onze mening niet met het uitgangspunt van een constructieve samenwerking. Indien er sprake is van een tekortkoming, biedt het civiele recht de opdrachtgever reeds voldoende middelen om schade te verhalen. Een aanvullende, open mogelijkheid voor financiële inhoudingen achten wij daarom niet proportioneel. Wij verzoeken dan ook de bepaling te verwijderen.	De aanbestedende dienst wenst zich te houden aan het antwoord in Nvl 1, vraag 7. <i>"Opdrachtgever wenst een fijne betrouwbare samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal dan ook niet snel terugvallen op het inzetten van een boete. Bij het niet behalen van de KPI's krijgt Opdrachtnemer de kans om binnen twee weken een verbeterplan op te stellen. Alleen bij het niet voldoen aan de KPI's wil Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om consequenties door te voeren."</i>

34	Nvl 2 Ref. nr. 6	Akkoord mits onze wijziging bij art. 11 wordt opgenomen. Wij kunnen namelijk niet afwijken van onze standaard exitregeling.	De aanbestedende dienst behoudt het gegeven antwoord in Nvl 1, vraag 15 en het gegeven antwoord in Nvl 2, vraag 6.
35	Nvl 2 Ref. nr. 14	Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. We verwijzen hierbij graag naar onze reactie bij art. 12.2 van de Verwerkersovereenkomst. Het is voor ons van belang om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Wij herhalen dan ook dat het voor Contractant van belang is artikel 12.2 als volgt te wijzigen: "Uitgesloten is de aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van claims van klanten of de Verwerkingsverantwoordelijke, corruptie of verlies van Persoonsgegevens, schade met betrekking tot het gebruik van zaken die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn opgelegd, materialen of software van derden, schade met betrekking tot het betrekken van verwerkers zoals opgelegd aan Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke en iedere andere vorm van indirecte schade."	De aanbestedende dienst begrijpt dat deze vraag komt te vervallen en verwijst dan ook naar vraag 47.

36	Nvl 2 Ref. nr. 15	Wij kunnen hiermee helaas niet akkoord gaan. Het hanteren van een dergelijke hoge aansprakelijkheidslimiet zou betekenen dat wij ons genoodzaakt zien ons terug te trekken uit de aanbesteding. Zoals reeds aangegeven bij onze opmerkingen op artikel 14.2 van de Inkoopvoorwaarden, is het binnen onze branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag gerelateerd aan de waarde van de overeenkomst en aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Een aansprakelijkheidsplafond van € 5.000.000 achten wij onredelijk hoog, niet werkbaar en niet in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht. Om MBO Rijnland tegemoet te komen, zijn wij bij wijze van uitzondering bereid de maximale aansprakelijkheid te verhogen tot vier (4) maal de waarde van de Overeenkomst per jaar. Dit is in onze optiek een redelijk en proportioneel voorstel dat in verhouding staat tot de waarde van de Overeenkomst en het risico dat bij gebruik van de software kan optreden. Wij stellen daarom voor om artikel 12.1 als volgt te wijzigen: "De aansprakelijkheid van Verwerker in de context van deze Verwerkersovereenkomst is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot compensatie van directe schade tot het bedrag van viermaal de overeengekomen prijs van de Overeenkomst voor één jaar. In geen geval zal de compensatie per geval (waarbij gerelateerde gevallen beschouwd worden als één geval) meer zijn dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro)." Mocht dit niet acceptabel zijn voor de Opdrachtgever, dan vernemen wij graag of u mogelijkheden ziet om de Contractant hierin tegemoet te komen en ons te informeren over de alternatieven die eventueel wel bespreekbaar zijn.	De aanbestedende dienst begrijpt dat deze vraag komt te vervallen en verwijst dan ook naar vraag 47.
37	Nvl 2 Ref. nr. 18	Begrijpelijk. Wij zijn bereid de notificatie- en bezwaartermijn te verlengen naar 30 dagen. In ons voorstel hanteren wij kalenderdagen in plaats van werkdagen. Dit betreft echter de maximale termijnen die wij in dit kader kunnen bieden. Wij stellen voor artikel 10.2 als volgt aan te passen: "Tijdens de duur van de Verwerkersovereenkomst licht Verwerker Onderwijsinstelling in over een voorgenomen toevoeging van een nieuwe Subverwerker of wijziging in de samenstelling van de bestaande Subverwerkers, waarbij Onderwijsinstelling de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. De bezwaartermijn bedraagt 30 dagen. Verwerker zal een voornemen kenbaar maken door dit voornemen 30 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een e-mailnotificatie-service om per e-mail op de hoogte te worden gehouden van deze updates."	De voorgestelde wijziging is akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 2025-06-24.

38	Nvl 2 Ref. nr. 20	Wij begrijpen de tijdsdruk die bij bepaalde situaties kan spelen maar de term "onverwijld" is in de praktijk niet werkbaar voor Opdrachtnemer. Wij stellen daarom voor om de termijn in artikel 8.2 in lijn te brengen met de AVG en deze te vervangen door "zonder onredelijke vertraging", conform artikel 33(2) AVG. Het hanteren van de term "onverwijld" maakt het voor een Verwerker onnodig ingewikkeld om aan de verplichtingen te voldoen, terwijl de AVG juist bewust géén harde termijn noemt maar ruimte laat voor een redelijke afweging. Uiteraard kunt u van ons verwachten dat wij een klacht of verzoek zo spoedig mogelijk aan u doorsturen. Echter, de term "onverwijld" legt een onredelijke druk op de uitvoeringspraktijk. Wij stellen dan ook nogmaals voor om 'onverwijld' uit artikel 8.2 te vervangen door 'zonder onredelijke vertraging'.	De voorgestelde wijziging is akkoord. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 2025-06-24.
39	Nvl 2 Ref. nr. 21	Het is voor Verwerker niet mogelijk om specifieke normen (zoals ISO, ROSA e.d.) op te nemen in artikel 6.2. Wij hechten veel waarde aan het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving en spannen ons daar altijd voor in. Echter, aangezien wij onze diensten leveren aan opdrachtgevers in uiteenlopende sectoren, is het vanwege deze diversiteit en ons grote klantenbestand niet werkbaar om per sector of individuele klant te toetsen of onze diensten aan specifieke standaarden voldoen, noch om dergelijke garanties te geven. Indien onze diensten niet langer voldoen aan voor de opdrachtgever relevante wet- of regelgeving, bieden wij de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. Verdere garanties of vrijwaringen in dit kader worden uitgesloten. Wij stellen daarom voor om artikel 6.2 als volgt te wijzigen: "6.2 Verwerker neemt de maatregelen zoals genoemd in artikel 32, lid 1 van de AVG en biedt een systeem dat op technisch gebied afdoende beschermd is."	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging maar gaan wel akkoord om de zin "vergelijkbaar met de toepasselijke ISO-normering en/of vergelijkbaar met het geldende Certificeringsschema informatiebeveiliging en privacy ROSA)" in het betreffende artikel te schrappen. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 2025-06-24.

40	Nvl 2 Ref. nr. 7	Niet akkoord. Binnen onze branche is het gebruikelijk de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag gerelateerd aan de waarde van de overeenkomst per jaar en uitsluitend voor directe schade. Wij hebben daarom voorgesteld om de aansprakelijkheid te maximaliseren op driemaal de contractwaarde. Gezien de aard van onze dienstverlening en het risicoprofiel bij normaal gebruik van onze software achten wij dit voorstel redelijk en proportioneel. Een plafond van €3.000.000 is voor ons onwerkbaar en staat niet in verhouding tot de omvang, duur en aard van de opdracht. Zeker bij een stijgende contractwaarde zou dit leiden tot een onredelijk hoge aansprakelijkheid. Om MBO Rijnland tegemoet te komen, zijn wij bij wijze van uitzondering bereid de maximale aansprakelijkheid te verhogen tot vier (4) maal de waarde van de Overeenkomst per jaar. Dit is in onze optiek een redelijk en proportioneel voorstel dat in verhouding staat tot de waarde van de Overeenkomst en het risico dat bij gebruik van de software kan optreden. Wij stellen daarom voor om artikel 12.1 als volgt te wijzigen: "De aansprakelijkheid van Contractant beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan viermaal de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Contractant bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Contractant is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Contractant voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten." Indien geen aanpassing van artikel 14.2 mogelijk is, zullen wij ons genoodzaakt zien van verdere deelname aan de aanbesteding af te zien.	De aanbestedende dienst houdt zich aan het antwoord in Nvl 2, vraag 7.
41	Nvl 2 Ref. nr. 24	Wij begrijpen dat de opdrachtgever haar rechten wil kunnen handhaven maar wij achten het niet redelijk dat alle kosten hiervan automatisch voor rekening van de contractant komen – ongeacht de omstandigheden. Het ontbreken van een redelijkheidstoets en enige toets op verwijtbaarheid kan ertoe leiden dat kosten ontstaan door eigen handelen van de opdrachtgever toch bij ons worden gelegd. Dit creëert rechts- en kostenonzekerheid. Daarom verzoeken wij om ons voorstel op te nemen: "indien dit redelijk is en Opdrachtgever niet verwijtbaar heeft gehandeld".	De aanbestedende dienst houdt zich aan het antwoord in Nvl 2, vraag 24.

42	Nvl 2 Ref. nr. 25	Niet akkoord. De voorgestelde bepaling vormt naar onze mening een verkapt vorm van het verhalen van indirecte schade, iets wat binnen onze branche gebruikelijk is om uit te sluiten (zie onze opmerking bij art. 14). Wij zijn van mening dat de mogelijkheid tot schadevergoeding behoort tot het daartoe bestemde aansprakelijkheidsartikel. Door dit separaat te regelen in artikel 11.1 ontstaat er onduidelijkheid over de reikwijdte van de remedies. Wij onderschrijven dat een tekortkoming de grond kan vormen voor zowel ontbinding als schadevergoeding. Het kiezen voor de ene remedie doet geen afbreuk aan andere wettelijke rechten – dat standpunt delen wij. Juist om die reden is het van belang om de bepalingen niet op meerdere plekken met verschillende bewoordingen te laten terugkomen. Omwille van duidelijkheid en rechtszekerheid verzoeken wij dan ook om de huidige zinsnede te verwijderen en te verwijzen naar het aansprakelijkheidsartikel waar de risicoverdeling reeds is vastgelegd. In dat licht doen we het volgende tekstvoorstel: "In geval de Contractant in verzuim is, is de Opdrachtgever, onverminderd haar overige rechten die zij aan het verzuim van de Contractant kan ontleen waaronder haar recht op schadevergoeding, bevoegd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden."	De aanbestedende dienst houdt zich aan het antwoord in Nvl 2, vraag 25.
43	Nvl 2 Ref. nr. 27	Wij begrijpen dat de opdrachtgever risico's wil beperken, maar wij kunnen niet akkoord gaan met een vrijwaring voor boetes en sancties. Zulke vrijwaringen brengen een onevenredig financieel risico mee voor de contractant, temeer daar dergelijke risico's doorgaans niet verzekeraar zijn. Het huidige aansprakelijkheidsartikel biedt reeds voldoende mogelijkheden voor de opdrachtgever om ons bij verwijtbaar handelen aansprakelijk te stellen. Een aanvullende vrijwaring is dan niet nodig en leidt tot een disproportionele lastenverzwaring aan onze kant. Wij verzoeken daarom nogmaals om artikel 5.6 te schrappen.	De aanbestedende dienst houdt zich aan het antwoord in Nvl 2, vraag 27.
44	Nvl 2 Ref. nr. 28	Akkoord om te behouden gezien art. 10 Verwerkersovereenkomst.	Akkoord.

45	Nvl 2 Ref. nr. 29	Wij begrijpen en onderschrijven het belang dat de opdrachtgever hecht aan de conformiteit van de geleverde prestaties met de toepasselijke wet- en regelgeving, mede in het kader van haar wettelijke zorgplicht. Echter, wij kunnen niet akkoord gaan met de voorgestelde bepaling in haar huidige vorm. De opgenomen garantie schept een onredelijke resultaatsverplichting, zeker gezien de diversiteit aan wet- en regelgeving in de verschillende sectoren waarin wij actief zijn. Hoewel wij ons vanzelfsprekend inspannen om te voldoen aan alle algemeen geldende wet- en regelgeving, is het niet werkbaar of proportioneel om garanties te geven voor de naleving van sectorspecifieke normen. Een garantie op deze punten zou kunnen leiden tot disproportionele aansprakelijkheid, zonder dat sprake is van een heldere afbakening van de verplichtingen. Wij stellen daarom voor de bepaling aan te passen naar een inspanningsverplichting, zoals opgenomen in onze eerdere reactie: "De Contractant zal zich ervoor inspannen dat de geleverde Prestaties in alle opzichten voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende of gebruikelijke normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet- en regelgeving of verdrag gelden met betrekking tot onder meer, doch niet uitsluitend, veiligheid, kwaliteit, gezondheid en milieu." Deze formulering waarborgt dat wij de noodzakelijke maatregelen treffen om in overeenstemming met relevante wetgeving en normen te handelen. Het biedt tevens voldoende grond voor Opdrachtgever om ons daarop aan te spreken, mocht blijken dat wij hierin tekortschieten.	De aanbestedende dienst houdt zich aan het antwoord in Nvl 2, vraag 29.
46	Nvl 2 Ref.nr. 1 - Aangepaste planning	Doordat de planning van mboRijnland wederom is aangepast, is het niet meer mogelijk om te implementeren gedurende de initieel aangegeven periode van 01-07-2025 t/m 31-12-2025. Inschrijver stelt voor om, bij inschrijven, een implementatieplan in te dienen waarin een naar onze mening realistische tijdlijn voor de implementatie is opgenomen. Die tijdlijn zal echter wel betekenen dat de livegang na 31 december 2025 zal plaatsvinden. Gaat mboRijnland akkoord met dit voorstel?	De aanbestedende dienst houdt zich voor nu aan het traject zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad. Mocht bij aanvang opdracht de tijdlijn niet haalbaar zijn, is het mogelijk in gesprek te gaan met de betreffende opdrachtnemer. Het huidige contract dient dan ook voor een gelijke termijn doorgezet te worden.

47	Nvl 2 Ref. nr. 14	Bij nader inzien kunnen wij grotendeels akkoord gaan met de oorspronkelijke bepalingen van artikel 12.1, 12.2, 12.4 en 12.5 in de Verwerkersovereenkomst. Ik verzoek u vriendelijk onze eerdere aanvullende vragen over artikelen 12.1 en 12.2 (ingediend op 09-06-2025) als niet-verzonden te beschouwen en enkel dit voorstel te beoordelen. Ons nadere voorstel zou zijn om de artikelen 12.1, 12.4 en 12.5 ongewijzigd te laten. Wij stellen enkel voor om in artikel 12.2 van de Verwerkersovereenkomst de zinsnede "geheel of gedeeltelijk" aan te passen naar "uitsluitend". De reden voor deze aanpassing is dat - mede conform artikel 83(2) AVG - omstandigheden kunnen meewegen die niet aan de Verwerker kunnen worden toegerekend. Denk bijvoorbeeld aan eventuele eerder boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens aan de Onderwijsinstelling en de mate waarin is meegewerkt aan het onderzoek. Door deze wijziging aan te brengen, zorgen we ervoor dat de Verwerker alleen aansprakelijk is zonder beperking voor boetes die voortkomen uit omstandigheden die binnen haar controle liggen. Ons nieuwe tekstvoorstel: 2. In afwijking van het eerste lid kunnen Partijen geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking die is opgenomen in de Onderliggende Overeenkomst of een andere tussen Partijen bestaande overeenkomst of regeling, in geval van een door één van de Partijen ingestelde: a. verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG; of b. schadevergoedingsactie uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst, indien en voor zover de actie bestaat uit verhaal van een aan de Toezichthoudende Autoriteit betaalde geldboete die uitsluitend toerekenbaar is aan de andere Partij.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het tekstvoorstel. Zie aangepaste verwerkersovereenkomst 2025-06-24.
48	Nvl 2 Ref. nr. 15	Onze eerdere vraag Nvl 2 Ref. nr. 15 m.b.t. artikel 12.1 van de verwerkersovereenkomst (ingediend 09-06-2025) komt te vervallen. Graag verwijzen wij naar de nieuwe vraag (d.d. 10-06-2025) Nvl 2 Ref. nr. 14 voor meer informatie.	Akkoord.