

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	ARBIT 2022, artikel 1.2	De formulering in artikel 1.2 laat aan Opdrachtgever ruimte over om naast de in de acceptatieprocedure vastgelegde criteria ook andere subjectieve criteria aan te leggen voor het accepteren van de prestatie. Bent u bereid deze bepaling als volgt te wijzigen: "Acceptatieprocedure: de in de Overeenkomst vastgelegde procedure voor Acceptatie van de Prestatie"? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
2.	ARBIT 2022, artikel 1.9	Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan de definitie in artikel 1.9 toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
3.	ARBIT 2022, artikel 11.2	Gaat u ermee akkoord om aan dit artikel de volgende zinsnede toe te voegen: "Inschrijver stelt daarom voor om in de overeenkomst op te nemen: "Artikel 11.2 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Acceptatie zal geschieden aan de hand van de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor aanvang van de Opdracht overeengekomen acceptatieprocedure en acceptatiecriteria, om objectief vast te stellen of de Prestatie aan de in het Bestek gestelde eisen voldoet. Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer binnen 30 dagen na het afsluiten van de acceptatietest schriftelijk mee of de Prestatie is aanvaard. Indien Opdrachtgever de Prestatie niet accepteert zal Opdrachtgever schriftelijk aangeven op welke punten de Prestatie niet aan de acceptatiecriteria voldoet. Opdrachtnemer zal de Prestatie	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		binnen redelijke termijn herstellen, waarna Opdrachtgever de acceptatietest zal herhalen en binnen 14 dagen na het afsluiten daarvan schriftelijk zal meedelen of de Prestatie wordt aanvaard. De Prestatie wordt geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever deze operationeel in gebruik neemt voordat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd. Acceptatie dient niet te worden onthouden op grond van kleine gebreken die de operationele ingebruikname van het systeem niet in de weg staan. Dit onverminderd de plicht van Opdrachtnemer dergelijke kleine gebreken te herstellen."? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	
4.	ARBIT 2022, artikel 12, 12.3 en 12.7	Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Inschrijver stelt voor om ten aanzien van garanties in de Overeenkomst op te nemen: "Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht." Gebreken zullen worden hersteld conform de tussen partijen te sluiten SLA in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de periode van 12 maanden te verkorten naar een maand en voor het overige aan te haken op de SLA, gaat u hiermee akkoord? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Toevoeging van het volgende aan artikel 12 is akkoord: <i>"Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht.";</i> • Aanbestedende dienst gaat akkoord met aanpassing van de periode van 12 maanden naar drie (3) maanden; • Artikel 12.7 blijft tekstueel ongewijzigd. Zie tevens het antwoord op vraag 6 in deze nota van inlichtingen. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
5.	ARBIT 2022, artikel 12.4 en 72.3	Het aanbrengen van tijdelijke programmaomwegen is een gebruikelijke manier om gebreken tijdelijk te verhelpen en	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		zodoende schade als gevolg van een gebrek te beperken. Als wij voor het aanbrengen van een dergelijke oplossing afhankelijk van u zijn, gaat er niet alleen veel (kostbare) tijd verloren maar ontstaat er mogelijk ook meer schade dan noodzakelijk. Derhalve stellen wij voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: "Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Opdrachtnemer worden aangebracht onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om zo spoedig mogelijk te voorzien in een structurele oplossing van een Gebrek." Is dit akkoord en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?	Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
6.	ARBIT 2022, artikel 12.7	De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten overeenkomst. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden past niet bij onze dienstverlening. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien u hiermee niet akkoord bent, bent u bereid om in de Overeenkomst op te nemen: "Artikel 12.7 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Tenzij de Prestatie door of namens Opdrachtgever is aangepast of anderszins gewijzigd na Acceptatie, garandeert Opdrachtnemer dat hij de Prestatie gedurende een nader door Partijen In de Nadere Overeenkomst overeen te komen periode na datum van Acceptatie kan onderhouden." Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en stelt de volgende aanpassing voor: Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie gedurende de looptijd van de overeengekomen Overeenkomst kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze. Aanbestedende dienst is van mening dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst er in ieder geval een garantie moet zijn dat Inschrijver de Prestatie kan onderhouden. Een Overeenkomst zonder dit onderhoudsvereiste is niet wenselijk. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
7.	ARBIT 2022, artikel 14.3 (sub b)	Wij zijn van mening dat het niet redelijk is dat Opdrachtgever, naast een boete, ook nog schadevergoeding zou kunnen vorderen zonder dat het betaalde boetebedrag hiervan afgetrokken wordt (dit gedeelte van de schade wordt dan feitelijk dubbel betaald). Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: "Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren dan wel aan te geven waarom u het redelijk acht om zowel een boete als schade te kunnen vorderen in een voorkomend geval.	Niet akkoord; een boet is immers geen schadevergoeding.
8.	ARBIT 2022, artikel 15.5	Als de klant weigert de betalen, dan zijn wij verplicht om de werkzaamheden te blijven uitvoeren. Wij zijn van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is ons als Opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: " , voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht." . Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Ja, akkoord.
9.	ARBIT 2022, artikel 16	Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op ons vermogen. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 16.
10.	ARBIT 2022, artikel 17.5	In artikel 17.5 is een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding opgenomen. Deze boete is buiten proportioneel. Bent u bereid de boete bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot EUR 10.000,- ? Dit	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		doet nog steeds "pijn". Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: "Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal €10.000,-." Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
11.	ARBIT 2022, artikel 22.1	Aangezien wij een dienst gaan leveren en niet specifiek personeel, verzoeken wij u dit artikel niet van toepassing te verklaren. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 22.1.
12.	ARBIT 2022, artikel 26.2	Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.2 niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid voor zaakschade te beperken tot maximaal €1.250.000 per jaar? Indien niet, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.2) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in de concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt o.a. dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Het beperken van aansprakelijkheid inzake zaakschade tot maximaal €1.250.000 per jaar, is gebruikelijk in de IT dienstverlenings-branche. Zie bijvoorbeeld artikel 16.3 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT-leveranciers).	
13.	ARBIT 2022, artikel 26.3	Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.3 niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.3 voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal 1 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar en indirecte schade uit te sluiten? Onder indirecte schade wordt begrepen gevolgschade, reputatieschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.3) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in deze concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt o.a. dat Opdrachtgever bij haar	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Het beperken van aansprakelijkheid tot maximaal 1 keer de jaarlijkse vergoeding per jaar is gebruikelijk in de IT dienstverlenings-branche. Zie bijvoorbeeld artikel 16.2 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT-leveranciers).	
14.	ARBIT 2022, artikel 26.4 leden a, c en d.	Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.4 leden a, c en d niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.4 lid a te beperken tot een bedrag van € 1.250.000, – per gebeurtenis en de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 26.4 leden c en d te beperken tot maximaal 1 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar en indirecte schade uit te sluiten? Indien niet, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.4 leden a, c en d) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in deze concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt onder meer dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel waarvan uitgesloten artikel 26.4: Reguliere aansprakelijkheid in de zin van een tekortkoming in de nakoming binnen de verbintenisrechtelijke context zoals in artikel 26 van Annex V ARBIT 2022 hebben een veel lagere financiële impact. Artikel 26.4 d ziet -indien van toepassing- toe op de overeengekomen verwerkersovereenkomst en hiervoor vervallen beperkingen van aansprakelijkheid. Indien Aanbestedende dienst akkoord gaat met dit voorstel van Inschrijver loopt Aanbestedende dienst het risico financieel aansprakelijk te zijn voor een aan de Inschrijver toerekenbare verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG en/of boete die vele malen hoger kan zijn dan de reguliere aansprakelijkheid van Inschrijver.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar." Indirecte schade is niet voorzienbaar of overzienbaar en om die reden niet verzekeraar. Ook vrijwaringsverplichtingen, boetes en garantieverplichtingen zijn in de regel niet verzekeraar en vormen een serieus risico voor de bedrijfscontinuïteit (en de dienstverlening richting de andere klanten) van Leverancier. Bovendien betreft artikel 26.4 lid c jo. artikel 8.5 een zeer ruim geformuleerde vrijwaring en ongeacht of Leverancier iets kan worden verweten. Aansprakelijkheid voortvloeiende uit vrijwaringsverplichtingen, schending garantieverplichtingen en boetes dienen om die reden onder de beperking van aansprakelijkheid te vallen. Daarnaast zijn de door Leverancier hier voorgestelde beperkingen van aansprakelijkheid gebruikelijk in de IT - dienstverleningsbranche. Zie als voorbeeld artikelen 16.2, 16.3 en 16.4 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT - leveranciers).	
15.	ARBIT 2022, artikel 26.5	Vraag 1: Kunt u bevestigen dat de in artikel 26.1 genoemde beperking van aansprakelijkheid niet komt te vervallen? Indien niet, kunt u dit motiveren? Toelichting: artikel 26.1 voorziet in een beperking van aansprakelijkheid die aansluit bij de wettelijke kaders van het BW (6: 74 en 6: 162 BW). Indien artikel 26.1 niet van toepassing is op artikel 26.5, dan komt dit in de kern erop neer dat Leverancier geen beroep kan doen op de in het BW voorziene beperkingen van aansprakelijkheid en is de aansprakelijkheid van Leverancier ongelimiteerd. Dit is in strijd met Voorschrift 3.9A en	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 1. Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. 2. Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel, maar stelt de volgende proportionele aanpassing voor: Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		3.9D lid 1 Gids Proportionaliteit en derhalve niet proportioneel. Zie ook (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Vraag 2: Leverancier acht de aansprakelijkheid in artikel 26.5 niet proportioneel. Kunt u akkoord gaan de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 16.5 te beperken tot maximaal 1 keer de jaarlijkse waarde van de opdracht per jaar en indirecte schade uit te sluiten? Indien niet, verzoeken wij u zulks te onderbouwen en een alternatieve eis te stellen die wel compliant is met de Gids Proportionaliteit. Toelichting: indien uw antwoord "ja" is op vraag 1, dan betekent dit nog niet dat artikel 26.5 een bepaling is die voorziet in een proportionele beperking van aansprakelijkheid. Opdrachtgever dient bij het overnemen van modelvoorwaarden (hier artikel 26.5) te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen in deze concreet voorliggende opdracht ook proportioneel zijn. Zie hiervoor Voorschrift 3.9C en 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit en (o.a.) Adviezen 154 en 607 van de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voorschrift 3.9D lid 2 Gids Proportionaliteit bepaalt o.a. dat Opdrachtgever bij haar beoordeling rekening dient te houden met "...de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche en/of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Hierbij kan gekeken worden naar de bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekerbbaar." Indirecte schade is niet voorzienbaar of overzienbaar en om die reden niet verzekerbbaar. Ook	die daarmee verband houdt en toerekenbaar is aan de Wederpartij. Het is naar mening van de Aanbestedende dienst niet proportioneel om verplichtingen aangaande belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij aan zijde van Wederpartij te verleggen naar Opdrachtgever.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		vrijwaringsverplichtingen, boetes en garantieverplichtingen zijn in de regel niet verzekeraar en vormen een serieus risico voor de bedrijfscontinuïteit (en de dienstverlening richting de andere klanten) van Leverancier. Bovendien betreft (artikel 26.5) een zeer ruim geformuleerde vrijwaring en ongeacht of Leverancier iets kan worden verweten. Aansprakelijkheid voortvloeiende uit vrijwaringsverplichtingen, schending garantieverplichtingen en boetes dienen om die reden onder de beperking van aansprakelijkheid te vallen. Daarnaast is het beperken van aansprakelijkheid tot maximaal 1 keer de jaarlijkse vergoeding per jaar en het uitsluiten van indirecte schade gebruikelijk in de IT- dienstverleningsbranche. Zie bijvoorbeeld artikelen 16.2 en 16.3 van de NL Digital Voorwaarden (Nederlandse brancheorganisatie voor IT - leveranciers).	
16.	ARBIT 2022, artikel 30	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Wij willen u daarom vragen om het volgende toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich brengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
17.	ARBIT 2022, artikel 30.3	Fusies en overnames vinden geregeld plaats en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bij een fusie of overname is er echter wel een verdwijnende onderneming die wordt ontbonden of waarvan de onderneming wordt gestaakt, wat door dit artikel een recht op ontbinding zou meebrengen,	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		ondanks dat de verkrijgende partij gebonden is aan de overeenkomst. Bent u derhalve bereid dat het recht te ontbinden in geval van een fusie, overname of reorganisatie niet op onredelijke gronden door Opdrachtgever zal worden ingeroepen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
18.	ARBIT 2022, artikel 30.6	Gezien de opdracht en het belang van het systeem voor Opdrachtgever raden wij aan om aan de opzegging een termijn te verbinden van minimaal 6, eerder 12 maanden. Dit is in het belang van beide partijen zodat men weet waar men aan toe is als Opdrachtgever hiervan gebruik wil maken. Een met opzegging gepaard gaande exit dient zorgvuldig ingevuld te worden en een overgang naar een nieuwe leverancier dient vloeiend te verlopen. Het is aan te raden hier voldoende tijd en zorg aan te besteden.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
19.	ARBIT 2022, artikel 34	Kunt u aangeven waarom de in artikel 34 genoemde verplichtingen doorlopen na beëindiging van de Overeenkomst? Naar ons idee zijn deze juist bedoeld om te eindigen na beëindiging van de Overeenkomst.	Het is juridisch gebruikelijk dat bepaalde verplichtingen ook na beëindiging van de overeenkomst blijven gelden, zoals vrijwaring voor IE-schendingen, aansprakelijkheid, geheimhouding en geschillenbeslechting. Deze verplichtingen hebben naar hun aard een werking die doorloopt na afloop, bijvoorbeeld omdat schade of inbreuken pas later aan het licht kunnen komen. Om partijen blijvend te beschermen is het derhalve wenselijk dat deze niet automatisch vervallen bij beëindiging.
20.	ARBIT 2022, artikel 59.6	Als de derde de maatwerkapplicatie niet op de juiste manier aanpast, dan worden wij daarvoor verantwoordelijk gehouden. Als Gebreken door Opdrachtgever of derden worden verholpen, is het voor ons niet mogelijk garantie te geven op het aangepaste deel van de Maatwerkprogrammatuur. Is Opdrachtgever bereid	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		om de zin “Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.” te verwijderen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V ARBIT 2022 met een doorgehaalde zinsnede artikel 59.6.
21.	ARBIT 2022, artikel 59.7	De opdracht kan worden beëindigd als de klant bij de tweede acceptatietest gebreken vindt die zij in de eerste acceptatietest al had moeten vinden. Het is naar onze mening onredelijk als dat de Overeenkomst wordt beëindigd na de tweede acceptatietest en Opdrachtgever de acceptatie onthoudt als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren. Ten aanzien van deze Gebreken hebben wij immers nog geen herstelmogelijkheid gehad. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, tenzij de Acceptatie wordt onthouden als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij de eerste acceptatietest had moeten constateren.” Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
22.	ARBIT 2022, artikel 73.2 en 73.3	Het is absoluut niet mogelijk om niet mee te gaan in afname van nieuwe versies, omdat de cloudleverancier (Wederpartij) het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Aanpalende systemen moeten dan mee. Bent u bereid art. 73.2 en 73.3 te laten vervallen? Bij standaardpakketten is Opdrachtnemer voor een deel van het Correctief Onderhoud afhankelijk van patches en updates van de pakketleverancier. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om een oude versie te blijven draaien, die niet meer door de pakketleverancier wordt ondersteund, kunnen wij geen garanties geven. Wij stellen daarom voor om de volgende toevoeging aan	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex V ARBIT 2022 met een doorgehaald artikel 73.2 en 73.3.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		dit artikel te doen: "In het geval van standaardpakketten draagt Opdrachtgever ervoor zorg dat zij altijd een door de pakketleverancier ondersteunde versie gebruikt. Indien er geen ondersteunde versie wordt gebruikt, komt dit artikel te vervallen." Kunt u hiermee akkoord gaan?	
23.	ARBIT 2022, artikel 76.2	Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaald service level direct sprake is van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van service levels als fatale termijnen acht Opdrachtnemer niet in verhouding tot de daaruit evt. voortvloeiende gevolgen. Opdrachtnemer stelt voor om in onderling overleg en in redelijkheid vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een service level, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen? Indien u niet kunt instemmen, kunt u dit motiveren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V ARBIT 2022, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
24.	ARBIT 2022, artikel 84.3	Bij cloudoplossingen is het absoluut niet mogelijk om niet mee te gaan in afname van nieuwe versies, omdat de Cloudleverancier het patchlevel en onderhoudsniveau bepaalt. Bent u bereid de laatste zin van art. 84.3 te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit motiveren?	Akkoord.
25.	Annex V B Modelbijlagen+1-4+bij+model+verwerkersovereenkomst+4.0.docx	Wij zien in dit document alleen modelbijlagen, maar geen verwerkersovereenkomst. Kunt u deze aub toevoegen?	We hanteren de verwerkersovereenkomst van Arbit; deze model overeenkomst is bijgevoegd.
26.	Uitnodiging tot inschrijving: Kwaliteitswens 1	NVAO geeft aan een implementatieplan voor nieuw ontwikkelde functionaliteit te willen ontvangen. Een onderwerp is planning en fasering waarin wij een overzichtelijke tijdlijn en mijlpalen dienen aan te leveren. Kunt u aangeven welke functionaliteit ontwikkelt dient te worden zodat wij een passende tijdlijn en bijbehorende mijlpalen kunnen aanleveren?	Nieuwe functionaliteit is afhankelijk van wijzigingen in onze werkprocessen bijvoorbeeld door veranderingen in de wet of veranderingen in beleid zoals doorgevoerd door min OCW. Onderstaande functionaliteit dient dan ook als voorbeeld en niet als functionaliteit dat daadwerkelijk ontwikkelt dient te worden:

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			- Functionaliteit die binnen ons MS Dynamics systeem efficiënt Panelleden bijhoudt (inclusief expertises), en voor welke aanvragen deze zijn ingezet / worden ingezet
27.	Uitnodiging tot inschrijving H 3 Beschrijving van opdracht	Welke bedrijfsprocessen worden op dit moment vanuit Dynamics ondersteund?	Het primaire proces. We houden onze aanvragen hier van begin tot einde in bij. Het gaat bijvoorbeeld om (her)accreditaties van bestaande opleidingen, accreditaties van nieuwe opleidingen, Instellingstoetsen, etc. Wij registreren in MS Dynamics dit soort aanvragen, houden de communicaties hierover bij, registreren de panelsamenstellingen, bijbehorende panelleden en hun expertises. Aanvragen en besluiten worden voorgelegd aan de juristen en uiteindelijk aan directie of bestuur. De besluiten worden ook vanuit Dynamics gepubliceerd op de website van de NVAO en uiteindelijk gearchiveerd.
28.	Uitnodiging tot inschrijving H 3 Beschrijving van opdracht	NVAO geeft aan dat Dynamics grotendeels is ingericht. Voor het implementeren van Dynamics is eerder ook een aanbesteding geweest en een partner gecontracteerd. Kunt u motiveren waarom er een aanbesteding is uitgeschreven voor beheer en doorontwikkeling?	De maximale waarde van de raamovereenkomst is bereikt.
29.	Uitnodiging tot inschrijving H 3 Beschrijving van opdracht	U geeft aan dat er doorontwikkelingen zullen gaan plaatsvinden. Kunt u aangeven welke doorontwikkelingen u voorziet op dit moment?	De doorontwikkelingen zijn afhankelijk van potentiële veranderingen in het werkproces en van budget van de aanbesteden dienst. Deze opdracht ziet primair toe op beheer en onderhoud; zie ook 26.
30.	Uitnodiging tot inschrijving H 3 Beschrijving van opdracht	Met welke reden is ervoor gekozen om het beheer en doorontwikkeling van CDHO in een andere aanbesteding onder te brengen?	De NVAO en CDHO werken als individuele organisaties.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
31.	Uitnodiging tot inschrijving H 3 Beschrijving van opdracht	U geeft aan “Het in te zetten personeel van Inschrijver beschikt over de juiste en relevante certificeringen. “ Kunt u bevestigen dat dit de certificeringen zijn die zijn aangemerkt als geschiktheidseis (ISO 27001 en ISAE 3402 type 2)?	In hoofdstuk 6 zijn de geschiktheidseisen geformuleerd. De eisen die gesteld worden aan het in te zetten personeel zien toe op de uitvoering van de opdracht. Deze eisen zijn beschikbaar op de website van Microsoft: Voorbeelden Certificering Inschrijver overlegt een CV (kwaliteitswens 4) van zijn in te zetten personeel waaruit de certificeringen blijken.
32.	Prijzenblad	Het prijzenblad bevat de post “technisch beheer”. Alhoewel wij hier wel een algemeen beeld bij hebben zien wij dat er aan deze definitie in de praktijk op verschillende manieren invulling wordt gegeven. Om te voorkomen dat er onduidelijkheid over is helpt het als wij een heldere omschrijving kunnen ontvangen van de werkzaamheden die binnen de scope van het technisch beheer van. Kunt u met ons delen?	De werkzaamheden “technisch beheer” omvatten: • Monitoring van applicaties en onderliggende systemen (uptime, performance, logging) • Installatie en configuratie van softwarecomponenten • Beheer van middleware, services en connecties (zoals API-koppelingen of message brokers) • Beheer van technische gebruikers en autorisaties • Back-up en restore-processen • Versiebeheer van technische componenten • Patchmanagement van applicaties (technische patches, geen functionele updates) • Capaciteitsbeheer (monitoren van gebruik en anticiperen op uitbreiding) • Technische documentatie bijhouden

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			• Incidentafhandeling met technische oorzaken (zoals server errors, foutmeldingen in logs) • SLA werkzaamheden
33.	Algemeen	Welke Dynamics licenties heeft u in gebruik	Dynamics 365 Customer Service Enterprise
34.	Algemeen	Welke Dynamics modules zijn geïmplementeerd?	Dynamics 365 Customer Service Enterprise en Customer Voice
35.	Uitnodiging tot inschrijving Programma van wensen – Kwaliteit	U heeft de SLA in het wensen kader geplaatst. Is het volledig vrij om invulling te geven aan de SLA of zijn er bepaalde kaders/eisen waar rekening mee gehouden dient te worden?	Dit is vrij voor zover deze niet strijdig zijn aan bepalingen in de aanbestedingsdocumentatie. Zie tevens het antwoord op vraag 49 in deze nota van inlichtingen.
36.	1.2 Doel, looptijd en omvang	Hoe bent u tot de verdeling gekomen van 80% voor beheer en onderhoud en 20% voor ontwikkeling? In soortgelijke aanvragen zien wij veelal een omgekeerde verdeling. Kunt u dit toelichten?	De focus ligt op beheer en onderhoud. Er staat al een werkend systeem en doorontwikkeling zal eerder op case basis worden vormgegeven dan een doorlopend ontwikkelproces.
37.	3 Beschrijving van opdracht	U geeft aan dat er een aantal koppeling in gebruik zijn. Kunt u aangeven hoe deze koppelingen zijn opgebouwd en of maatwerk (pro-code) is toegepast in de koppelingen?	Over het algemeen via Power platform en behulp van API's en enig maatwerk.
38.	3 Beschrijving van opdracht	In soortgelijke uitvragen hebben wij niet eerder gezien dat de partner geen toegang krijgt tot de productieomgeving. Dit beperkt leverancier in de mogelijkheden om ondersteuning te bieden bij issues in de productieomgeving. Kunt u alsnog toestaan dat leverancier hands-on support biedt op de productieomgeving? Zo niet, kunt u deze keuze motiveren?	Akkoord.
39.	Kwaliteitswens 4	Kunt u aangeven wat er bedoeld wordt met een Senior Engineer? Kunnen wij ervanuit gaan dat u hiermee een applicatieconsultant die zich met inrichtingswerkzaamheden bezighoudt bedoelt?	Wij hanteren de term 'Senior' over het algemeen bij een medewerker die +/- 5 jaar ervaring heeft in soortgelijke projecten. Aangezien het beheer en onderhoud een groot deel van deze opdracht

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			behelst, is het gewenst als de betreffende medewerker ook op dit onderdeel ervaring heeft.
40.	Pagina 6, Tabel 2 Referentie: Interactieve fase	Is de interactieve fase voor alle uitgenodigde partijen op 1 juli of vanaf 1 juli?	Op 1 juli a.s.
41.	Pagina 12, paragraaf 3 Referentie: "Toegang tot nieuwe technologische ontwikkelingen en best practices"	- Is er een innovatieagenda of roadmap beschikbaar voor de komende 12-24 maanden? - In hoeverre verwacht de NVAO proactieve innovatievoorstellen vanuit de leverancier?	De focus ligt vooral op beheer en onderhoud op het moment. Enige verdere innovatie is afhankelijk van wijzigingen in ons werkproces vanuit beleid of wetswijzigingen.
42.	Pagina 13, paragraaf 1 Referentie: "Het doel is om het geïntegreerd systeem te waarborgen dat naadloos aansluit bij de reeds bestaande Microsoft 365-omgeving."	Wat wordt precies bedoeld met 'het geïntegreerd systeem'?	Geïntegreerd met onze werkomgeving en processen, waaronder MS 365.
43.	Pagina 14, bovenaan pagina Referentie: "Aanbieden een Annex met ICT-infrastructuur"	- Wat wordt precies bedoeld met 'aanbieden van een Annex met ICT-infrastructuur'? - Verwachten jullie hier een technische architectuurtekening? Of gaat het meer om een beschrijving van de voorgestelde beheermethoden, tools (DevOps, ALM), en rollen? - Is het de bedoeling dat dit als aparte Annex wordt toegevoegd aanvullend van de documenten in tabel 7? Zo ja, of er specifieke vorm- of structuurvereisten zijn voor deze annex (bijvoorbeeld bestandsformaat, benaming, verwijzing in het plan van aanpak, etc.)?	Het plaatje zoals die nu onder het kopje 'aanbieden van een Annex met ICT-infrastructuur' is ter kennisgeving aan de inschrijvers. U hoeft zelf geen architectuurtekening te leveren.
44.	Pagina 25, Tabel 5	Er wordt hier gevraagd om 2 plannen, nl.	4 in totaal.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
	Referentie: Kwaliteitswens !	1. Een implementatieplan bij nieuw ontwikkelde functionaliteit 2. Plan omtrent onderhoud en beheer. Het maximaal aantal pagina's hiervoor is 4. Is dit 4 pagina's per plan of 4 pagina's voor het totaal, dus voor beide plannen?	
45.	Aansprakelijkheid	De maximale aansprakelijkheid is erg hoog in verhouding tot de geschatte waarde van de Overeenkomst voor de totale maximale looptijd. Kunt u de maximale aansprakelijkheid aanpassen, zodat dit meer in verhouding is.	Niet akkoord.
46.	1.4 Tijdsplanning Pagina 6 Verskil tussen voorbereidende werkzaamheden en leveringen	Is het correct aan te nemen dat vanaf 1 september de voorbereidende werkzaamheden bestaan uit de overdracht van de huidige naar de nieuwe leverancier? Zo ja, hoe worden deze begroot en in rekening gebracht bij NVAO?	Dat is correct. De geïnteresseerde partij dient hierover een specificatie in met een maximale waarde van € 5.000,00Het. Annex III B Prijzenblad wordt beschikbaar gesteld als vervanging voor Annex III.
47.	Arbit 2022 Artikel 26	De maximale aansprakelijkheid is erg hoog in verhouding tot de geschatte waarde van de Overeenkomst voor de totale maximale looptijd. Kunt u de maximale aansprakelijkheid aanpassen, zodat dit meer in verhouding is.	Zie het antwoord op vraag 12 tot en met 15 in deze nota van inlichtingen.
48.	Arbit 2022 Artikel 12.3	Dit artikel gaat over garantie. Aangezien dit een Agile ontwikkeltraject is, is het redelijker om de voorwaarden van de SLA te laten gelden, nadat de software of een nieuwe versie van de software is geaccepteerd door NVAO. Kunnen we dit opnemen in de Overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 4 in deze nota van inlichtingen.
49.	Arbit 2022 Artikelen 12.4 en 12.5	Aangezien dit om een Agile implementatie van Dynamics gaat en niet om de implementatie van een 'standaard software pakket', is het redelijk om de voorwaarden van de SLA na het in productie nemen van een nieuwe versie te laten gelden.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat voor zover deze strijdig zijn met enige bepaling uit de aanbestedingsdocumentatie deze laatste prevaleert.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			Aanbestedende dienst heeft hiertoe artikel 3 van de Annex IV Concept overeenkomst aangepast. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex IV Concept overeenkomst.
50.	Prijzenblad Tabblad Prijswens 1	In kolom B staan aantallen uren ingevuld. Als wij een andere inschatting maken van het aantal benodigde uren, mogen we dit dan aanpassen?	Nee; et prijzenblad gaat uit van een fictieve urenindicatie.
51.	Prijzenblad Tabblad Prijswens 1	In kolom B zijn aantallen uren ingevuld. Is het de bedoeling dat deze blijven staan, zodat NVAO een beter vergelijk kan maken?	Ja.
52.	Annex V B Modelbijlagen+1-4+bij+model+verwerkersovereenkomst+4.0.docx	De bijgevoegde verwerkersovereenkomst lijkt te gaan om een overeenkomst tussen een school en een verwerker. In hoeverre is dit van toepassing op de te verstrekken opdracht door NVAO?	De bijgevoegde verwerkersovereenkomst is een concept en zal worde aangepast aan
53.	Annex V B Modelbijlagen+1-4+bij+model+verwerkersovereenkomst+4.0.docx	QS solutions heeft een Verwerkersovereenkomst met CDHO. Is het bespreekbaar deze te gebruiken?	Nee.
54.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Kunt u ons een overzicht geven van de Dynamics 365 licenties van NVAO?	Dat kan.
55.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Welke software zet NVAO in voor het organiseren van events?	Geen gespecialiseerde software. Outlook en aanverwante applicaties worden ingezet.
56.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Welke software zet NVAO in voor het maken en versturen van nieuwsbrieven?	Er wordt geen gebruik gemaakt van gespecialiseerde applicaties die ook een koppeling o.i.d. met Dynamics dienen te krijgen.
57.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Documentbeheer: zet NVAO MS SharePoint in voor het beheer van documenten? Zo ja, is een koppeling vereist?	Ja. Er is een koppeling tussen MS-Sharepoint en MS-Dynamics aanwezig.
58.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Is er binnen NVAO een product owner voor Dynamics 365?	Ja.

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
59.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Is er binnen NVAO een medewerker die belast is met het functioneel beheer van Dynamics 365?	Ja.
60.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Is er een integratie tussen Dynamics 365 en MS Outlook of MS Exchange?	Ja.
61.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Zijn alle 'solutions' die op de ontwikkelomgeving 'unmanaged'?	Nee.
62.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	CDHO: u schrijft 'gegevens beter worden gedeeld tussen afdelingen en teams'. Om welke gegevens zal dit gaan? Verwacht u dat deze gegevens geautomatiseerd worden gedeeld? Zo ja, in welke frequentie?	Voor nu geen gegevensoverdracht tussen CDHO en NVAO nodig binnen onze Dynamics omgevingen. In de toekomst verandert die wellicht. Binnen de teams van de NVAO worden wel gegevens gedeeld via Dynamics. De benodigde gegevens staan al open voor de betreffende collega's binnen Dynamics.
63.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 13	Op de architectuur plaat staat een koppeling van Dynamics 365 naar de website. Wat gaat er naar de website en hoe is dat technisch ingericht?	Besluiten en rapporten worden gepubliceerd op de website.
64.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 13	U schrijft 'Het doel is om het geïntegreerd systeem te waarborgen dat naadloos aansluit bij de reeds bestaande Microsoft 365-omgeving' Kunt u omschrijven welke aansluiting er nu is met de bestaande M365 omgeving en welke verbeteringen u verwacht?	Er is een integratie tussen Sharepoint en Dynamics. Ook kunnen sjablonen worden gegenereerd vanuit Dynamics waarbij sommige waardes automatisch worden ingevoerd. Vanuit Dynamics kunnen documenten ook worden geopend in bijvoorbeeld Word.
65.	Annex IX Invulformulier SLA	U beschrijft een beschikbaarheid garantie 'Beschikbaarheid garantie in SLA tijdens kantooruren (06.00 -20.00), exclusief gepland onderhoud1.' Wordt hier bedoeld de beschikbaarheid van het Dynamics 365 systeem? Of bedoeld u hier dat support medewerkers beschikbaar moeten zijn?	Gaat om de beschikbaarheid van het systeem. De geïnteresseerde partij dient een percentage in te vullen.
66.	Annex IX Invulformulier SLA	Wat zijn de kantooruren van NVAO?	08:00-17:30

Nota van inlichtingen: 24 april 2025

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
67.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 13	Op de website staat een aantal formulieren. Is het gewenst om in de toekomst die formulieren te integreren met Dynamics 365?	Wellicht in de toekomst. Voor nu geen prioriteit.
68.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 13	Op de architectuur plaat staan diverse koppelingen. Wordt hiervoor gebruik gemaakt van een Virtual Machine?	Veel wordt ondersteund met Power Automate. Andere koppelingen gebruiken een VM.
69.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 13	Zet NVAO Power Automate voor o.a. de koppelingen?	Ja.
70.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Is de documentatie van de huidige inrichting volledig en up-to-date?	Zo goed als.
71.	Beschrijving van de opdracht Algemeen Pagina 12	Gebruikt NVAO DevOps voor het beheer en de doorontwikkeling van Dynamics 365	Op het moment niet. Eerder werd voor ontwikkeling de SCRUM methode toegepast.
72.	1.4 Tijdsplanning Pagina 6 Verskil tussen voorbereidende werkzaamheden en leveringen	Is het correct aan te nemen dat vanaf 1 september de voorbereidende werkzaamheden bestaan uit de overdracht van de huidige naar de nieuwe leverancier? Zo ja, hoe worden deze begroot en in rekening gebracht bij NVAO?	Dat is correct. Deze dienen te worden ingeschat door de nieuwe leverancier en worden goedgekeurd door de NVAO.
73.	Aanbestedende dienst voegt nieuwe annexen toe ter vervanging: • Annex V B Verwerkersovereenkomst_ARBIT_2022_sept_2022 • Annex III B Prijzenblad		
74.	Inschrijver kunnen in een 2 ^e Nota van inlichtingen vragen indienen, conform de procedure, tot en met 5 mei a.s., 12.00 uur.		