

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 8.5	Kan Aanbestedende dienst ermee akkoord, gaan, vanuit concurrentieoverwegingen, de ingeschakelde derde ook een voor Opdrachtnemer acceptabele derde te zijn?	Nee, Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord.
2	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 8.4	Is Aanbestedende dienst bereid "In dat geval komen de kosten van het inschakelen van de auditor voor rekening van Verwerker." te vervangen door "In dat geval komen de overeengekomen en redelijke kosten van het inschakelen van de auditor voor rekening van Verwerker."?	Niet akkoord.
3	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 8.2	Is Aanbestedende dienst bereid tot de toevoeging "Gedane aanbevelingen worden met Verwerker besproken en overeengekomen waarna Verwerker conform overeengekomen planning zal uitvoeren."?	Niet akkoord.
4	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 8.1	Is Aanbestedende dienst bereid bij de eerste bullet de tot de toevoeging "met op de provincie betrekking hebbende informatie" op te nemen?	Niet akkoord.
5	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 7	Inschrijver wenst hier een voorbehoud te maken. In de derde bullet wordt ook gevraagd om beveiligingsrisico's die niet gerelateerd zijn aan de Provincie. In het geval dat het generieke incidenten betreft, vormt dat geen bezwaar. Wij zullen echter nooit inzage geven in incidenten van of over onze andere klanten. Kan Aanbestedende dienst daarmee instemmen?	De rapportage geeft een overzicht van beveiligingsrisico's binnen de organisatie van Verwerker; inzage in incidenten van andere klanten wordt niet verstrekt.
6	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 6.4	Inschrijver acht deze bepalingen alleen acceptabel, indien Opdrachtnemer dan ook niet meer aan de overeengekomen dienstverlening kan voldoen. Daarnaast kan o.i. alleen van "Weigeren of voorwaarden" sprake zijn na schriftelijke melding en in overleg. Kan Aanbestedende dienst daarmee instemmen?	Niet akkoord. De bepalingen blijven ongewijzigd. De Provincie behoudt haar bevoegdheid om beveiligingsmaatregelen aan te passen of te eisen, onafhankelijk van de continuïteit van de dienstverlening en zonder instemming van Verwerker.
7	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 4.11	Inschrijver heeft in de overeenkomsten met subverwerkers ook een goedkeuringsmodel opgenomen, waarmee wij bijvoorbeeld voldoen aan de eisen die de Nederlandsche Bank stelt aan financiële instellingen. Deze opzet voorziet er echter niet in dat onze klanten hier ook zeggenschap over hebben. Volstaat deze opzet in de ogen van Aanbestedende dienst?	Niet akkoord. Artikel 4.11 blijft ongewijzigd. Subverwerkers moeten voldoen aan dezelfde standaarden als Verwerker en mogen pas worden ingeschakeld na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie.
8	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 10.4	Gezien de aard van onderhavige uitvraag (Saas-oplossing), het feit dat eigen medewerkers van Opdrachtgever de werkzaamheden zullen verrichten, de relatie tot de geprognosticeerde jaarwaarde van de opdracht en het feit dat de boete geen invloed heeft op het verhalen van de geleden schade, is een boete van € 1.000 per dag nogal fors. Is Aanbestedende dienst bereid de hoogte van de boete aan te passen naar € 100, per dag?	De hoogte van de boete wordt aangepast naar €500,- per dag.
9	Bijlage G Model verwerkersovereenkomst ICT-Dienstverlening, artikel 10.2	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat op de door Opdrachtgever aangeleverde en door Opdrachtnemer te verwerken bestanden, content, data, documenten, gegevens en andersoortige informatie (denk aan afbeeldingen, gegevens, logo's, teksten, et cetera) geen auteurs-, beeld-, databank-, octrooi-, patent-, portret- of andersoortige rechten van derden berusten?	Ja, dat kan de provincie bevestigen.

10	Bijlage C Conceptovereenkomst sjabloonvoorziening, artikel 17.1	In dit artikel wordt een (SaaS-)escrow verplicht gesteld, op te nemen als bijlage bij gunning. Onze oplossing wordt mede ontwikkeld en gehost door een derde partij. Wij hebben daarom de volgende vragen: 1. Scope van de escrow: Moet de escrow betrekking hebben op de volledige SaaS-oplossing inclusief componenten van derden, of volstaat een escrow voor het deel dat door ons wordt geleverd? 2. Type escrow: Is een functionele escrow (toegang tot een werkende omgeving bij calamiteiten) acceptabel, of wordt expliciet een broncode-escrow geëist? 3. Derdencomponenten: Hoe dient te worden omgegaan met onderdelen van derde partijen (Microsoft, Quadient) waarvoor wij geen eigendomsrechten op de broncode hebben?	De scope van de escrow-regeling in het kader van deze aanbesteding dekt alleen de broncode en materialen van de leverancier en verzekert blijvende toegang tot de programmatuur en data in het datacenter wat door leverancier wordt gebruikt. Leverancier verstrekt aan Aanbestedende dienst een volledige en actuele lijst van alle derde componenten, inclusief hun licentievoorwaarden en eventuele beperkingen. Leverancier garandeert dat alle derde componenten rechtmatig zijn verkregen en dat Aanbestedende dienst gerechtigd is deze te blijven gebruiken onder de geldende licentievoorwaarden, ook in het geval van vrijgave van het escrow-materiaal. Voor zover de SaaS-applicatie gebruik maakt van softwarecomponenten, libraries of diensten van derden waarop Leverancier geen eigendomsrechten bezit, zal Leverancier deze componenten niet in escrow deponeren tenzij de betreffende licentievoorwaarden dit expliciet toestaan. Voor derde componenten blijft Aanbestedende dienst gebonden aan de geldende licentievoorwaarden van de betreffende leveranciers. Leverancier zal, voor zover mogelijk, medewerking verlenen aan het verkrijgen van vervangende licenties of alternatieve componenten indien de oorspronkelijke derde leverancier zijn verplichtingen niet nakomt. Indien een derde component essentieel is voor de werking van de SaaS-applicatie en niet onder escrow kan worden gedeponeerd, zal Leverancier in overleg met de aanbestedende partij een fallback-scenario documenteren, waarin mogelijke alternatieve oplossingen of migratiepaden worden beschreven.
11	Bijlage D Beleids- en uitvoeringsregels social return, algemeen	Kan Aanbestedende dienst aangeven of invulling van SROI ook kan plaatsvinden door maatschappelijke samenwerking met sociale werkplaatsen, zoals bijvoorbeeld de Werkcarroussel?	Aanbestedende dienst beschikt over te weinig informatie over de wijze van invulling/samenwerking om deze vraag te beoordelen. Samenwerkingen met sociale ondernemingen zijn mogelijk mits de onderneming voldoet aan de gestelde eisen in artikel 13. Ook is het vereist dat er bij de invulling een relatie blijft bestaan met het bieden van loonvormende arbeid voor, of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van de genoemde doelgroep in Bijlage D.
12	Bijlage D Beleids- en uitvoeringsregels social return, punten 16 en 17	Klopt onze interpretatie dat onderhavige aanbesteding als een arbeidsextensieve opdracht kwalificeert?	Bij het vaststellen van de hoogte van de social return verplichting bij deze aanbesteding is naast de loonsom ook rekening gehouden met type opdracht en tekorten op de arbeidsmarkt. 2% wordt in het kader van de inhoud van de opdracht als proportioneel beschouwd.
13	Bijlage D Beleids- en uitvoeringsregels social return, punt 20	Dient de invulling SROI binnen het verzorgingsgebied van Aanbestedende dienst te vallen of mag dat ook daarbuiten?	Bij de provincie mogen ook personen (van) buiten de provincie worden ingezet mits zij behoren tot de doelgroep.
14	Bijlage C Conceptovereenkomst sjabloonvoorziening, artikel 12.9	Gezien het feit dat een SaaS-oplossing wordt uitgevraagd, hoe ziet Aanbestedende dienst de invulling van dit artikel concreet voor zich?	Leverancier verklaart hiermee bereid te zijn om tegen een redelijke vergoeding een vorm van (SAAS-) dienstverlening leveren na beëindiging van de overeenkomst zodat Aanbestedende dienst de data in zijn oorspronkelijk verband kan blijven lezen, dus raadplegen en de leverancier blijft de geboden oplossing onderhouden zodat deze correct en veilig blijft functioneren.

15	Bijlage C Conceptovereenkomst sjabloonvoorziening, artikel 12.6	"aan Opdrachtgever een kopie verstrekken van alle data en Standaardprogrammatuur van Opdrachtgever" Gezien het feit dat een SaaS-oplossing wordt uitgevraagd, kan Aanbestedende dienst voorbeelden geven van "Standaardprogrammatuur van Opdrachtgever"?	Standaardprogrammatuur is bij deze uitvraag niet van toepassing, het gaat hierbij enkel om de data.
16	Bijlage C Conceptovereenkomst sjabloonvoorziening, artikel 9.1	Hier wordt verwezen naar artikel 76.2 van de ARBIT, waar gerefereerd wordt aan "Functiehersteltijden" en "Reactietijden", zonder dat hiervoor KPI's zijn gedefinieerd. Klopt onze interpretatie dat hier primair wordt gerefereerd aan de afspraken, zoals die verwoord zijn in "Bijlage J Concept SLA SaaS"?	Klopt
17	Bijlage C Conceptovereenkomst sjabloonvoorziening, artikel 5.1	Het behalen van de fatale termijn is in onderhavig project niet uitsluitend afhankelijk van Opdrachtnemer, maar tevens van de medewerking van Opdrachtgever. Kan Aanbestedende dienst nadere duiding geven aan deze bepaling. Hoe wordt deze fatale termijn bijvoorbeeld beoordeeld in het licht van het gegeven dat Opdrachtgever zelf de transitie van 20% van de templates gaat verzorgen? Met andere woorden: Wat wordt precies verstaan onder "Livegang van de SaaS-oplossing"?	Voor deadline geldt de oplevering van 80% voor de sjablonen inclusief afgeronde opleiding van de interne ontwikkelaars. Voor de livegang van de oplossing moet 100% geleverd zijn waar leverancier 80% verantwoordelijk is, zoals hierboven beschreven. Waarbij de oplossing beschikbaar wordt gesteld aan de organisatie.
18	Bijlage C Conceptovereenkomst sjabloonvoorziening, artikel 7.8	Is Aanbestedende dienst bereid een maximale termijn aan deze goedkeuring te verbinden? Voorstel: "Indien Opdrachtgever niet binnen 1 maand heeft gereclameerd dan wel een schriftelijke goedkeuring heeft afgegeven, wordt het indexeringsvoorstel geacht te zijn geaccepteerd."	Aanbestedende dienst zal de tekst van dit artikel aanpassen naar: De geïndexeerde bedragen kunnen pas worden toegepast op het eerstvolgende te factureren termijnbedrag, na ontvangst van de schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Tot aan het bericht van goedkeuring, factureert Opdrachtnemer het niet-geïndexeerde. Opdrachtgever onthoudt zijn toestemming niet op onredelijke gronden.
19	Bijlage A ARBIT 2022, artikelen 61 t/m 67	Klopt onze interpretatie dat genoemde artikelen voor onderhavige opdracht niet van toepassing zijn?	Het klopt dat geen sprake is van detachering, het is echter niet nodig om hiervan schriftelijk af te wijken. Immers: aan bedingen die niet relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht, komt automatisch geen werking toe.
20	Bijlage A ARBIT 2022, artikelen 57 t/m 60	Klopt onze interpretatie dat "Maatwerkprogrammatuur" enigszins strijdig is met een SaaS-oplossing en genoemde artikelen derhalve op onderhavige opdracht, de uitvraag van een SaaS-oplossing, niet van toepassing zijn?	Correct. Artikel 57 t/m 60 komen te vervallen.
21	Bijlage A ARBIT 2022, artikelen 49 t/m 53	Klopt onze interpretatie dat genoemde artikelen voor onderhavige opdracht, de uitvraag van een SaaS-oplossing, niet van toepassing zijn?	Dit zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op alle IT-overeenkomsten van de provincie. Alleen de relevante artikelen zijn van toepassing. De algemene voorwaarden zijn consistent en veranderen niet per opdracht. We achten een extra disclaimer niet nodig.
22	Bijlage A ARBIT 2022, artikelen 43 t/m 47	Klopt onze interpretatie dat genoemde artikelen voor onderhavige opdracht, de uitvraag van een SaaS-oplossing, niet van toepassing zijn?	Dit zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op alle IT-overeenkomsten van de provincie. Alleen de relevante artikelen zijn van toepassing. De algemene voorwaarden zijn consistent en veranderen niet per opdracht. We achten een extra disclaimer niet nodig.
23	Bijlage A ARBIT 2022, artikelen 38 t/m 40	Klopt onze interpretatie dat genoemde artikelen voor onderhavige opdracht, de uitvraag van een SaaS-oplossing, niet van toepassing zijn?	Het klopt dat geen sprake is van koop van fysieke producten, het is echter niet nodig om hiervan schriftelijk af te wijken. Immers: aan bedingen die niet relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht, komt automatisch geen werking toe.

24	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 30.6	Deze bepaling, in aanvulling op eerdere, legitieme aanleidingen, voor opzegging, doet onze inziens geen recht aan het beoogde partnership en mogelijk gedane investeringen. Is Aanbestedende dienst bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?	De provincie is niet bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren. De opgenomen opzeggingsbevoegdheid met bijbehorende afrekeningssystematiek vormt een essentieel onderdeel van de contractuele voorwaarden en is noodzakelijk om de continuïteit, beheersing van risico's en de uitvoerbaarheid van de opdracht te waarborgen. De regeling biedt een duidelijke en evenwichtige wijze van afwikkeling bij opzegging, zoals nader bepaald in de artikelen 30.7 tot en met 30.9. De provincie ziet daarom geen aanleiding om dit artikel aan te passen of te laten vervallen.
25	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 26.4d	Is Aanbestedende dienst bereid tot de toevoeging: "voor dat deel van de boete wat niet is verzwaard op basis van eerdere overtredingen door Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer niet betrokken was"?	Niet akkoord. Dit voegt overigens ook niets toe aangezien de wet voor aansprakelijkheid een causaal verband tussen de ontstane schade en veroorzakende partij vereist.
26	Bijlage A ARBIT 2022, artikelen 26.2. en 26.3	Genoemde artikelen bevatten geen beperking van het aantal Gebeurtenissen op jaarbasis, waarmee de facto onbeperkte aansprakelijkheid resulteert. Is Aanbestedende dienst bereid tot aanpassing? Voorstel: "Gebeurtenis" vervangen door "Contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is"?	De provincie stelt voor hieraan een maximaal aantal van drie gebeurtenissen te verbinden.
27	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 17.5	Mede gelet op het feit dat uitsluitend wordt gevraagd om een SaaS-oplossing waar primair de eigen medewerkers van Opdrachtgever in werkzaam zullen zijn: is Aanbestedende dienst bereid het boetebedrag te verlagen tot € 10.000?	Akkoord.
28	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 8.7	Is Aanbestedende dienst bereid tot de toevoeging "mits de schending van intellectuele eigendomsrechten het gevolg is van het handelen van Opdrachtnemer onder de Overeenkomst"?	Niet akkoord.
29	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 8.5	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat op de door Opdrachtgever aangeleverde en door Opdrachtnemer eventueel te verwerken bestanden, content, data, documenten, gegevens en andersoortige informatie (denk aan afbeeldingen, gegevens, logo's, teksten, et cetera) geen auteurs-, beeld-, databank-, octrooi-, patent-, portret- of andersoortige rechten van derden berusten?	Zie antwoord vraag 9.
30	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 8.2	Van ondertekening namens Opdrachtnemer kan geen sprake zijn. Is Aanbestedende dienst bereid tot volgende aanpassing van dit artikel "Voor zover voor de overdracht van de rechten, bedoeld in artikel 8.1a, op enig moment een nadere akte zou zijn vereist, wordt deze akte in gezamenlijkheid opgesteld en oor iedere partij ondertekend."?	Artikelen 8.1a en 8.2 van de ARBIT zijn alleen van toepassing wanneer sprake is van een prestatie die specifiek voor de provincie wordt ontworpen of vervaardigd. Zolang het om een bestaande, generieke SaaS-oplossing gaat en er geen specifieke aanpassingen of ontwikkeling aan de software plaatsvinden die een voor de provincie ontworpen product zouden opleveren, zijn er geen overdraagbare IE-rechten in de zin van artikel 8.1a. Daarmee is artikel 8.2 in zulks geval feitelijk niet van toepassing.
31	Bijlage A ARBIT 2022, artikel 7.2	Klopt onze interpretatie dat artikel 7.2 niet van toepassing is op levering van een SaaS-oplossing?	Die interpretatie is niet juist.

32	Bijlage J Concept SLA SaaS, paragraaf 2.5	Kan SAanbestedende dienst toelichten hoe de beschikbaarheid wordt berekend in het servicewindow en het onderhoudswindow ?	$\text{Beschikbaarheid (\%)} = \left(\frac{\text{Totale uren in de maand} - \text{Ongeplande downtime (uren)}}{\text{Totale uren in de maand} - \text{Gepland onderhoud (uren)}} \right) \times 100\%$ Voor een gemiddelde maand (730 uur): 730 uur * (100% - 99.5%) = 730 * 0.005 = 3.65 uur Voor een maand met 31 dagen (744 uur): 744 uur * 0.005 = 3.72 uur
33	Bijlage J Concept SLA SaaS, paragraaf 2.8	Hoe ziet opdrachtgever het beschikbaar stellen van applicatie objecten ten behoeve van de CMDB in geval van een SaaS oplossing? Over welke applicatie objecten wenst opdrachtgever dan periodiek informatie te ontvangen voor registratie in de CMDB?	Gegevens (zoals versienummer) over de SaaS applicatie zelf
34	Eis 20	Wordt in het aansturend bericht meerdere sjablonen aangeroepen?	Nee, het moet mogelijk zin om vanuit de aanroep één specifiek sjabloon aan te roepen Óf de mogelijkheid te bieden om een keuze te maken uit het totale aanbod van sjablonen.
35	Eis 99	Welke wetgeving wordt hiermee bedoeld?	Correctie; het gaat hierbij niet om wetgeving, maar om intern beleid van PNB. Daarnaast geldt req. 2.8. enkel voor de sjablonen die door de functioneel beheerders zijn opgebouwd en verwijderd.
36	Functionele afbakening	Kunt u toelichten of het pauzeren van een sjabloon bedoeld is als een langdurige conceptopslag (bijv. uren/dagen), of enkel als een tijdelijke onderbreking binnen dezelfde werkdag/sessie?	Dit is bedoeld als een langdurige conceptopslag, waarbij de termijn door functioneel beheer zelf in te stellen is.
37	Opslaglocatie conceptdata	Is het de bedoeling dat deze gepauzeerde concepten worden opgeslagen in uw eigen DMS/zaaksysteem, of verwacht u dat de Sjablonen Voorziening zelf een opslagmodule levert voor deze tijdelijke concepten?	Deze concepten moeten opgeslagen worden in een opslagmodule van de sjabloonvoorziening.
38	Configuratie van de pauze-timeout	Welke bandbreedte verwacht u voor de instelbare pauze-tijd (bijv. 30 min – 24 uur, of langer)?	Functioneel beheerders moeten de tijd zelf kunnen instellen tussen de 15 minuten en 8 uur.
39	Sessieduur per processtap	Moet de maximale duur van inactiviteit door functioneel beheer instelbaar zijn per sjabloonproces, of is één generieke waarde voor de gehele omgeving voldoende?	Het gaat hier om een generieke waarde voor de gehele omgeving die door functioneel beheer wordt ingesteld.
40	Vorm van de waarschuwing	Verwacht u een visuele waarschuwing (bijv. pop-up/overlay) wanneer de sessie bijna verloopt, of volstaat een standaard melding/redirect?	Wij verwachten een pop-up/overlay als de sessie bijna verloopt.
41	Dataverwerking bij time-out	Begrijpen wij goed dat alle ingevoerde gegevens na het verlopen van de sessietimer volledig verwijderd moeten worden en niet herstelbaar mogen zijn?	Bij het verlopen van de sessietimer moet de functionaliteit zoals beschreven in req. 1.4.1. worden aangeroepen.
42	Eis 99 Opslagverantwoordelijkheid	Is het correct dat de 6-maandenretentie betrekking heeft op documenten die in uw eigen DMS/zaaksysteem worden opgeslagen, en dat deze eis niet geldt voor tijdelijke gegevens binnen de Sjablonen Voorziening?	Het retentiebeleid is van toepassing op de beschikbare sjablonen en alle andere objecten binnen de oplossing.
43	Eis 99 Herstelmechanisme	Verwacht u dat het herstellen van verwijderde documenten binnen uw DMS plaatsvindt, of moet de Sjablonen Voorziening een eigen herstelmechanisme leveren?	De sjabloonvoorziening beschikt over een eigen back-up- en herstelmechanisme voor de back-up en het herstel van configuraties en sjablonen. Het gegenereerde eindproduct hoeft niet door de sjabloonvoorziening te worden geback-up't

44	Eis 99 Scope van retentie	Gaat deze retentie-eis uitsluitend over einddocumenten (PDF/Word), of verwacht u ook herstelbaarheid van tussenbestanden die tijdens het sjabloonproces ontstaan?	Het gaat hier niet om de eindproducten (opgebouwde sjablonen).
45	Sjablonen	Kunt u aangeven in welke mate de huidige sjablonen op dit moment voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1)?	Op dit moment voldoen de huidige sjablonen niet aan de eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1) Sjablonen zijn opgebouwd met relevante informatie in kop-/voettekst en bij de opzet van de sjablonen zijn stijlen niet goed toegepast. Ook in geval van tabellen is er geen rekening gehouden met de eisen omtrent digitale toegankelijkheid.
46	Databron	Om welke SQL-database het precies gaat (bijv. Corsa-database of een andere SQL-bron)?	Het gaat om een samengestelde database met gegevens uit verschillende systemen
47	Databron	Welke gegevens daaruit worden gebruikt in de huidige sjablonen?	Dit is een database met personeelsgegevens uit SAP en rolleninformatie zoals opgenomen in Corsa.
48	Databron	Dient deze databron vanuit de nieuwe SaaS-omgeving extern benaderbaar te zijn en of het realiseren hiervan binnen de scope van de opdracht valt?	Het gaat hier vooral om de data die nodig is en niet zozeer om de huidige technische oplossing. Hoe deze data beschikbaar te stellen in de sjabloon voorziening is onderdeel van de implementatie.
49	Implementatieplan	Implementatieplan staat dat er maximaal 4 A4 pagina's voor de beantwoording van dit onderdeel gebruikt mogen worden. Mogen dit er 10 zijn (inclusief voorblad en planning) voor een juiste en weergave van de implementatie	Akkoord om maximaal 10 pagina's aan te leveren, inclusief voorblad en planning.
50	Licentiemodel	Kunt u bevestigen dat het licentiemodel gebaseerd is op 300 gelijktijdige gebruikers (concurrent users), terwijl de SaaS-oplossing toegankelijk moet zijn voor alle circa 2.000 medewerkers?	Ja, dat is juist.