

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

In het kader van bovengenoemde aanbesteding zijn tot en met sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen door partijen onderstaande vragen gesteld.
Bij elke vraag is door IUC Belastingdienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het beschrijvende document.

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
1.		FED		<i>GE1 luidt als volgt: De Inschrijver voldoet bij het invullen van Bijlage VI – Financiële economische draagkracht (FED) aan de gestelde eisen ten aanzien van de kengetallen op solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit over de boekjaren 2021, 2022 en 2023. Er wordt minimaal een totaal van 4 punten behaald, waarbij op solvabiliteit en rendabiliteit minimaal 1 punt gehaald wordt. Voor rendabiliteit is echter compensatie mogelijk wanneer voor solvabiliteit 3 punten wordt behaald. Hiervoor dient Bijlage VI – Financieel economische draagkracht (FED) ingevuld te worden. De winnende Inschrijver levert onderliggende bewijsstukken (jaarrekeningen van betreffende boekjaren met accountantsverklaring of een samenstellingsverklaring) aan na de mededeling van de gunningsbeslissing.</i> <i>Vraag1 De in te vullen excel vraagt om de jaren 2022,2023 en 2024 waar de formele uitvraag over 2021, 2022 en 2023 spreekt. Dit lijkt een onconsistentie in de uitvraag</i>	De kengetallen worden berekend aan de hand van het gemiddelde van de kengetallen over de laatste drie beschikbare boekjaren. De verschillende boekjaren hebben in die berekening de volgende gewichten: X-2 = 1; X-1 = 2; X = 4 (X = laatst beschikbare boekjaar). Indien het boekjaar 2024 nog niet beschikbaar is, nog niet gepubliceerd en/of gedeponeed bij Kamer van Koophandel, kan volstaan worden met minimaal het boekjaar 2023 als meest recent. In Bijlage VI – Financieel economische draagkracht (FED), tabblad Kengetallen, dient Inschrijver het meest recente beschikbare boekjaar aan te geven.
2.		FED		< Vertrouwelijk >	< Vertrouwelijk >
3.		Bijlage A		<i>De hoofdstuk indeling en de paragraaf indeling van bijlage A is niet consistent. Bijvoorbeeld H10 begint met paragraaf 11.1. Bovendien zijn grote delen van beide document machinaal onleesbaar omdat ze als geplakte images aan het document zijn toegevoegd.</i> <i>Wil de belastingdienst de hoofdstuk en paragraaf nummering aanpassen zodat ook verwijzingen naar hoofdstukken in andere documenten van de tender niet tot verwarring leiden?</i>	Bedankt voor uw opmerking. De nummering van de subparagrafen vanaf hoofdstuk 5 in bijlage A is per abuis niet correct weergegeven. De bijlage zal in de definitieve versie enkel als PDF-document worden aangeboden. Er zal een versie 1.1 van Bijlage A worden gepubliceerd waarin deze nummering goed staat ter voorkoming van verwarring bij verwijzingen.
4.		Bijlage A		<i>Is de Belastingdienst bereid om zowel het beschrijvende document als Bijlage in geheel machinaal leesbare vorm aan te bieden?</i>	Akkoord, beide documenten zullen als versie 1.1 als doorzoekbare PDF worden gepubliceerd.
5.		Modelmigratie		<i>Vond de data voorbereiding van de huidige modellen met uw eigen tools plaats of vond dit met processgold/uiopath plaats, maw zijn er al klant en klare eventlogs beschikbaar?</i>	Eventlogs van de te migreren modellen zijn beschikbaar.
6.		Modelmigratie		<i>Hoeveel modellen moeten er worden gemigreerd?</i>	Momenteel heeft de Opdrachtgever zo’n 15 modellen. Deze dienen in principe allemaal gemigreerd te worden.
7.		Modelmigratie		<i>Indien de datavoorbereiding ook moet worden ondersteund hoeveel basis applicaties moeten dan worden gekoppeld en welke connectors/protocollen zijn nodig om de data aan te koppelen?</i>	Datavoorbereiding hoeft niet te worden ondersteund. Deze activiteiten gebeuren op het dataplatform.
8.		Security – BD	5.4.2	<i>Het beschrijvend document vermeldt in hoofdstuk 5.4.2 (specifiek in 5.4.2.1 en 5.4.2.2) de eisen voor de kwaliteits- en security compliance.</i> <i>Vraag: Kan volstaan worden met een gedetailleerde en onderbouwde “In Control” verklaring ten aanzien van kwaliteit en informatiebeveiliging cf de outline van de norm, die ook toetsbaar is of bedoelt de belastingdienst eigenlijk dat ze een extern certificaat wil zien?</i>	In paragraaf 5.4.2.1 en 5.4.2.2 is opgenomen dat de inschrijver aantoonbaar dient te handelen conform de norm ISO 9001:2015 respectievelijk ISO 27001:2013, of een vergelijkbaar kwaliteits- of informatiebeveiligingssysteem. Een “In Control”-verklaring kan volstaan, mits deze voldoende gedetailleerd, toetsbaar en onderbouwd is en de onderdelen bevat zoals genoemd in paragraaf 5.4.2.1 en 5.4.2.2. Het is niet vereist dat bij inschrijving een extern certificaat wordt overgelegd. De winnende inschrijver dient, op verzoek na de mededeling van de gunningsbeslissing, onderliggende bewijsstukken aan te leveren.
9.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 4 Bijlage A - 3.2.3 Bijlage VIII - Prijsmodel		<i>Lezend meerdere documenten waaronder het beschrijvend document, de specificaties en het prijsmodel. In deze documenten wordt de mogelijkheid om een SaaS oplossing of een op Douane haar eigen Kubernetes gehoste oplossing uitgevraagd. Douane is er van op de hoogte dat er een verschil in services is die wordt geleverd bij de verschillende oplossingen? Als dit niet gebeurt wordt een verkeerde vergelijking gemaakt. Welke oplossing heeft de voorkeur van de Douane?</i>	Ja Douane is op de hoogte van verschillen tussen SaaS en Kubernetes en het prijzenformulier houdt rekening met de verschillende aanbiedingsvormen ten behoeve van een eerlijke vergelijking. De voorkeur van de Opdrachtgever is Kubernetes (zie paragraaf 3.2.1 van Bijlage A). Het is aan Inschrijver om een keuze te maken.
10.	180625	IUC24-026 – Inschrijven in	5.2	<i>Is het binnen een samenwerkingsverband mogelijk om enkel vanuit een van de twee samenwerkingspartners te voldoen aan de social return en wagenpark eisen?</i>	Ja, binnen een samenwerkingsverband mag aan de eisen inzake social return voldaan worden door (één van) de deelnemende partijen, mits het samenwerkingsverband als

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		samenwerkings verband en/of met onderaannemer (s)			geheel verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit de inschrijving en uitvoering van de overeenkomst.
11.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	Hebt u ondersteuning nodig bij data ontsluiting? Zo ja, bij welke specifieke werkzaamheden?	Nee. De door u aangeboden process miningsoplossing dient te koppelen met het dataplatform. Zie bijlage A, hoofdstuk 3.
12.	180625	Prijsmodel – additionele dienstverlening	-	Bij het prijsmodel onder "additionele dienstverlening" wordt 2300 uren genoemd. Wij komen echter op een totaal van 2514 uur, inclusief verlengingsopties. Kunt u toelichten waar het verschil vandaan komt?	In het Beschrijvend Document is opgenomen dat de omvang van Additionele diensten in de vorm van Consultancy met betrekking tot de Implementatie en Migratie wordt geschat op 500 uur. Voor ondersteuning bij het veranderingsproces als onderdeel van de migratie is 200 uur geraamd. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever circa 200 uur per jaar aan Consultancy tijdens de operationele fase. Daarmee komt de geschatte totale omvang op 2300 uur gedurende de initiële duur van de overeenkomst en de eenzijdige verlengingsopties, zoals ook verwerkt in het prijsformulier. In jaar 1 zullen er mogelijk minder uren benodigd zijn tijdens de operationele fase; het prijsformulier houdt hier reeds rekening mee. De toelichting in het Beschrijvend Document zal hierop worden aangepast in versie 1.1.
13.	180625	Prijsmodel – additionele dienstverlening	-	Waarom zijn er in jaar 2, 4, 6 en 8 geen bedragen opgenomen voor technisch beheer wanneer de gele vlakken worden ingevuld?	In die jaren wordt er geen afname van de Opleiding technisch beheerder verwacht, zie de dimensionering.
14.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	Zijn de huidige 25 gebruikers verdeeld over beide typen gebruikers, of betreft het momenteel enkel ontwikkelaars?	Beide typen. Voor details, zie bijlage A, paragraaf 2.4 Non-functionals.
15.	180625	IUC24-026 – Planning aanbesteding	3.1	Gezien de korte inschrijftermijn en de vakantieperiode verzoeken wij om twee weken uitstel voor het indienen van inschrijvingen. Is dit mogelijk, en wat zou dan de nieuwe uiterlijke inschrijfdatum zijn?	Opdrachtgever gaat akkoord met het verzoek om planning (deels) aan te passen. De nieuwe uiterlijke inschrijfdatum betreft vrijdag 18 juli 2025, 12:00 uur. Daarnaast zal Opdrachtgever na publicatie van deze eerste Nota van Inlichtingen (NVI 1) gelegenheid te bieden voor het stellen van aanvullende vragen. Let wel: deze tweede vragenronde (NVI 2) is beperkt tot vervolgvragen die direct betrekking hebben op de beantwoording in NVI 1 en/of op de daarin aangekondigde wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten. Een aantal andere activiteiten in het aanbestedingsproces zullen hierdoor ook worden verschoven.De aangepaste planning zal worden opgenomen in het Beschrijvend document versie 1.1, paragraaf 3.1.
16.	180625	IUC24-026 – Planning aanbesteding	3.1	In het document worden verschillende startdata vermeld, namelijk: 1 september voor ingang overeenkomst, 1 december operationeel en 1 januari voor aanvang. Kunt u de tijdlijnen duidelijker schetsen en de implicaties helder vermelden (betekent operationeel klaar dat vanaf deze datum de abonnementskosten ook pas in mogen gaan)?	1 september gaat de overeenkomst in (zie Beschrijvend document, paragraaf 3.1 Planning aanbesteding). 1 december voor operationeel moet zijn 1 januari 2026.
17.	180625	Prijsmodel – additionele dienstverlening	-	Zijn de gevraagde trainingsuren een aanvulling op, of onderdeel van de 200 uur consultancy?	De gevraagde trainingsuren vormen een aanvulling op de geschatte 200 uur consultancy per jaar.
18.	180625	IUC24-026 – Herzieningsclausules	2.6.2	Heeft het voor uw project meerwaarde om de Object Centric-benadering toe te passen bij Process Mining?	In de toekomst kan het toegevoegde waarde hebben.
19.	180625	IUC24-026 – Referentiewaar de ‘Kwaliteit’	4.2.2	Worden de 233 punten toegekend aan alle inschrijvers die aan alle gunningseisen voldoen, of wordt er onderscheid gemaakt in hoe aan de gunningseisen is voldaan? Hoe wordt niet volledig voldoen aan de eisen beoordeeld, en/of betekent dit uitsluiting?	In totaal kunnen 333 punten worden gescoord. 233 door te voldoen aan alle gunningseisen en 100 door maximaal te scoren op alle wensen. Zie ook paragraaf 4.2.4. van het Beschrijvend document.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
20.	180625	IUC24-026 – Referenties	5.4.2.2	<i>Levert een referentie vanuit de publieke sector extra punten op in de beoordelingsprocedure of wordt dit gezien als een pre?</i>	Nee, een referentie vanuit de publieke sector levert geen extra punten op in de beoordelingsprocedure.
21.	180625	IUC24-026 – Referenties	5.4.2.2	<i>Indien beide partijen binnen een samenwerkingsverband referenties kunnen aanleveren van een eerdere samenwerking, worden daar extra (bonus)punten voor toegekend of wordt dit gezien als een pre?</i>	Nee, het aanleveren van meerdere referenties, ook indien afkomstig van beide partijen binnen een samenwerkingsverband, levert geen extra punten op.
22.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	<i>Wat is uw rol en behoefte op het gebied van projectmanagement? Wenst de opdrachtgever zelf het projectmanagement uit te voeren, en betreft dit zowel technische implementatie- als opdrachtmanagement?</i>	De Opdrachtgever heeft de kaders voor implementatie beschreven in Bijlage A, hoofdstuk 9 Implementatie. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een plan van aanpak voor de implementatiefase. Zie Bijlage A, wens 4.
23.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	<i>Wat verstaat u onder functioneel beheer in het kader van deze opdracht vanuit de opdrachtnemer in de eerste 8 jaar en in de periode daarna?</i>	Zie begrippenlijst, begrip 1.64.
24.	180625	IUC24-026 – Inschrijven in samenwerkings verband en/of met onderaannemer (s)	5.2	<i>Is het toegestaan om via een broker diensten aan te bieden, waarbij de software leverancier en consultancy partij als onderaannemer inschrijven? Zo nee, zijn er wel andere constructies mogelijk met een broker?</i>	Mits voldaan wordt aan de eisen zoals beschreven in paragraaf 5.2 van het Beschrijvend Document Aanbestedende dienst zal met 1 onderneming de Overeenkomst aangaan.
25.	180625	IUC24-026 – Inschrijven in samenwerkings verband en/of met onderaannemer (s)	5.2	<i>Bij inschrijving als samenwerkingsverband, hoe dient de "Bijlage IV verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid" ingevuld te worden? Kunt u het formulier aanpassen zodat het geschikt is voor co-inschrijvingen?</i>	Deze Bijlage is niet van toepassing als er sprake is van een samenwerkingsverband. Bij een samenwerkingsverband verklaart elke ondernemer aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Indien er sprake is van geschiktheidscriteria die toezien op de financiële en/of economische draagkracht, dan dient ten minste een van de leden van het samenwerkingsverband hieraan te voldoen.
26.	180625	IUC24-026 – Herzieningsclausules	2.6.2	<i>Als na bijvoorbeeld twee jaar additionele behoeften ontstaan, zoals het gebruik van AI, hoe worden de variabele kosten beheerst? Is er een maximum aan deze kosten en dienen hier vooraf afspraken over te worden gemaakt?</i>	Het idee is dat deze herzieningsclausules aansluiten bij artikel 2.163c van de Aanbestedingswet. Partijen zullen hierover aanvullende afspraken moeten maken, passend binnen de scope van de aanbesteding en het wettelijk kader. Dit staat ook in paragraaf 2.6.2 van het Beschrijvend Document: "Eventuele realisatie van herzieningsclausules vindt plaats via een door Opdrachtgever ingediend wijzigingsverzoek (Request For Change (RFC)) en door Opdrachtgever akkoord bevonden marktconforme offerte van Opdrachtnemer."
27.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	<i>Wat verstaat u onder changemanagement? Wordt hiermee user enablement/support bedoeld, of gaat het om het ontsluiten van nieuwe gebruikersgroepen?</i>	Het is de Aanbestedende dienst onduidelijk waar u op doelt, changemanagement komt niet voor in paragraaf 2.6
28.	180625	Prijsmodel – additionele dienstverlening	-	<i>Er zijn 500 uren voor migratie en 200 uren voor change management ingeschat. Is er een beeld te geven hoe deze inschatting is gemaakt?</i>	Begrip change mangement komt niet voor in genoemd document, zie ook het antwoord op vraag 27. Aantal migratie- en consultancy uren is een inschatting, mede gebaseerd op ervaringen bij Opdrachtgever.
29.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	<i>In welke mate is de data governance ingeregeld om een 1-op-1 migratie mogelijk te maken?</i>	Dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
30.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	<i>De opdrachtgever wenst process mining voor verschillende doelgroepen in te zetten (operationeel, management en beheersing). Hoe zijn de uiteindelijk 35 gebruikers verdeeld over verschillende typen gebruikers?</i>	Zie bijlage A, paragraaf 2.4 Non-functionals.
31.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en	2.6	<i>Is de aanname juist dat de opdrachtgever alle dashboard aanpassingen zelfstandig zonder consulting uren gaat uitvoeren?</i>	Deze aanname is niet correct.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		omvang van de aanbesteding			
32.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	De opdrachtgever vraagt om lesmateriaal. Is het afdoende als het trainingsmateriaal online beschikbaar wordt gesteld?	Beide typen. Voor details, zie bijlage A, paragraaf 8.2 Opleiding.
33.	180625	IUC24-026 – Reikwijdte en omvang van de aanbesteding	2.6	Is er behoefte aan Douane specifieke (fysiek of online) trainingen voor de 35 genoemde trainees?	Ja. Zie bijlage A, Hoofdstuk 9 en 10 voor de vereisten bij Opleidingen tijdens implementatiefase en operationele fase.
34.	180625	Prijmodel – additionele dienstverlening	-	Er zijn circa 200 uren consultancy uren per jaar nodig voor operationele ondersteuning. Is er een beeld te geven hoe deze inschatting is gemaakt? (denk aan training, coördinatie gebruikerswensen, implementeren vernieuwingen op het platform etc.)	Aantal consultancy uren is een inschatting en mede gebaseerd op ervaringen bij Opdrachtgever. De consultancy uren zijn exclusief opleidingen in de operationele fase. Dit betreft Additionele dienstverlening waarbij er geen afname verplichting is. Zie ook paragraaf 2.6 van beschrijvend document.
35.	180625	Conceptovereenkomst - Voorwerp van de Overeenkomst	Artikel 2.1, pagina 5	In artikel 2.1 Conceptovereenkomst wordt een verwijzing gemaakt naar de in (art.) 7.3 bedoelde vergoeding. Artikel 7.3 Conceptovereenkomst is een bepaling inzake acceptatie. Kunt u bevestigen dat de verwijzing naar 7.3 incorrect is en dit een verwijzing naar artikel 8.1 Conceptovereenkomst moet zijn?	Excuses, dit is inderdaad een onjuiste verwijzing. Doet moet zijn 8.1. en zal in de overeenkomst worden aangepast.
36.	180625	Conceptovereenkomst - Verwerkersovereenkomst	Artikel 10.1 en 10.2 – pagina 7 en 8	Het is Opdrachtnemer niet duidelijk of nu wel of niet een verwerkersovereenkomst wordt gesloten. De tekst in artikel 10.1 geeft aan dat dit vooralsnog niet aan de orde is, maar dat dit anders kan zijn zodra persoonsgegevens zullen worden verwerkt. Artikel 10.2 geeft daarentegen aan dat een verwerkerskomst zal worden overeengekomen. Kan Opdrachtgever nadere duiding verstrekken hoe artikel 10.2 Conceptovereenkomst zich verhoudt tot artikel 10.1 Conceptovereenkomst?	Excuses voor de ontstane verwarring. Artikel 10.2 zal als volgt worden aangepast. De eerste volzin van dit artikel zal worden vervangen door: “Indien een verwerkersovereenkomst, overeenkomstig artikel 10.1, wordt gesloten, dan zal de verwerkersovereenkomst overeengekomen worden met de Wederpartij. “
37.	180625	Conceptovereenkomst - Ondertekening EULA Derdenprogrammatuur	Artikel 14.2 – pagina 10	Opdrachtnemer zal voor het verrichten van de diensten gebruik maken van Programmatuur welke toebehoort aan derden. Opdrachtnemer kan deze Programmatuur alleen toepassen indien de aanbestedende dienst – als eindgebruiker – een End User License Agreement (EULA) ondertekent met deze derde partij. Dit houdt in dat een separate contractuele relatie ontstaat tussen de leverancier van deze derdenprogrammatuur en de aanbestedende dienst voor wat betreft het leveren van de benodigde licenties. Bent u daartoe bereid?	Dit is toegestaan, mits deze EULA maar voldoet aan de verplichtingen uit de overeenkomst. Dit betekent ook dat de Inschrijver (en later Opdrachtnemer) hier een actieve rol in heeft om dit goed uit te zoeken en op de voorgeschreven wijze kenbaar maakt aan de Aanbestedende dienst (later Opdrachtgever). Dit verplichting ligt louter en alleen bij de Inschrijver. Voldoet deze hier niet aan, dan kan de EULA niet tot stand komen. Daarbij wordt opgemerkt dat het dan wel zuiver en alleen dient te gaan over het gebruik van de Programmatuur. Stel dat er een betalingsregeling in staat, dan is deze vanzelfsprekend niet van toepassing. Ook deze check dient door de Inschrijver te worden gedaan.
38.	180625	ARBIT-2022 - Bewijslast eigendom IE-rechten	Artikel 8.3	In art. 8.3 ARBIT-2022 wordt gesteld dat er bij verschil van mening over IE rechten ervan uit wordt gegaan dat deze bij Opdrachtgever berusten. Dit lijkt een weinig evenwichtige en eenzijdige benadering. Bent u bereid art. 8.3 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Het is overigens ook geenszins de bedoeling om maatwerk te creëren. Het artikel blijft ongewijzigd.
39.	180625	ARBIT-2022 – Vrijwaring inbreuk IE-rechten	Artikel 8.5	In art. 8.5 ARBIT-2022 staat een tweetal vrijwaringen ten nadele van Opdrachtnemer vermeld. Opdrachtnemer is bereid Opdrachtgever een vrijwaring te verschaffen tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden (de eerste vrijwaring). Kunt u bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend van toepassing is voor zover Opdrachtgever de Prestatie gebruikt overeenkomstig het overeengekomen gebruik en voor het overeengekomen doel? Voorts is Opdrachtnemer van mening dat een onbeperkte vrijwaring ten gunste van Opdrachtgever tegen alle schade en kosten waartoe Opdrachtgever eventueel wordt veroordeeld, alsook tegen de kosten van die procedure zelf, inclusief de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies, veel te ver strekt en is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Wij vernemen graag of u bereid bent (a) de tweede vrijwaring in art. 8.5 ARBIT-2022 (kosten veroordeling en procedure) buiten toepassing te verklaren, of (b) indien u hiertoe niet bereid bent, deze tweede vrijwaring te beperken tot het maximale aansprakelijkheidsbedrag, zoals wij dat voorstellen in verband met art. 26 ARBIT-2022?	Vanzelfsprekend dient de Opdrachtgever zich te houden aan het overeengekomen gebruik en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Het is evenwel naar onze mening niet onredelijk om van de Opdrachtnemer te verlangen dat zij in zal staan voor hetgeen zij levert. Dat betekent in dit geval inderdaad ook een vrijwaring, hetgeen ook gebruikelijk is. Het artikel blijft ongewijzigd.
40.	180625	ARBIT-2022 - Documentatie	Artikel 9	Art. 9.2 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtgever gerechtigd is: “Documentatie”, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, te verveelvoudigen, te wijzigen en voor eigen gebruik binnen zijn organisatie openbaar te maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Opdrachtgever wenst dit recht voor eigen gebruik te behouden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het maken van een gebruikerskaart bijvoorbeeld of het maken van een instructie. Dit dient te allen tijde mogelijk te zijn

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				gehandhaafd. In dit kader is het niet acceptabel dat Opdrachtgever “ <i>Documentatie</i> ” mag wijzigen. Derhalve verzoeken wij u om het woord “ <i>wijzigen</i> ” in art. 9.2 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	zonder dat hier beperkingen op rusten. Derhalve zal het artikel ongewijzigd blijven.
41.	180625	ARBIT-2022 - Acceptatie	Artikel 11	<i>Artikel 11 ARBIT-2022 bepaalt dat opdrachtgever niet gehouden is tot betaling van facturen voordat Acceptatie heeft plaatsgevonden. Dat is niet acceptabel en niet evenredig nu dit kan betekenen dat Opdrachtnemer bij grote projecten heel lang moet wachten alvorens zij wordt betaald. Bent u bereid in een dergelijk geval tussentijdse betaling overeen te komen en in artikel 11.1 als volgt aan te passen: “Behoudens voor zover anders overeengekomen is Opdrachtgever niet gehouden tot (...)” Bent u hiertoe bereid?</i>	Zie ook het bepaalde in de artikelen 8 en 9 van de conceptovereenkomst. Het uitgangspunt van de Aanbestedende dienst is dat facturering mogelijk is na formele acceptatie van de Oplossing door de Opdrachtgever. Dit houdt in dat de kernfunctionaliteit is opgeleverd, getest en gereed bevonden voor gebruik — niet per se dat de volledige implementatie is afgerond. Tijdens de gesprekken zoals bedoeld in UE115 om tot een definitief PVA te komen kunnen er afspraken gemaakt worden over de factuurmomenten, als voorbeeld op basis van mijlpalen.
42.	180625	ARBIT-2022 - Beperking opschortingsrecht	Artikel 15.5	Op grond van art. 15.5 ARBIT-2022 doet Opdrachtnemer afstand van haar recht tot opschorting of beëindiging van werkzaamheden, in geval van overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur. Het is voor Opdrachtnemer onwenselijk om op voorhand afstand te doen van opschortings- en/of ontbindingsrechten. Dit kan leiden tot situaties waarin Opdrachtnemer gehouden is werkzaamheden uit te (blijven) voeren, terwijl er geen betaling zal plaatsvindt. Dit is een onredelijke eis. Wij vernemen graag of u bereid bent (a) art. 15.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren, of (b) indien u hiertoe niet bereid bent, deze bepaling aan te vullen met de volgende zinsnede: “... <i>tenzij dit niet redelijk is jegens Wederpartij.</i> ” Bent u hiertoe bereid?	Aangezien het op voorhand niet vast te stellen is wat redelijk is of niet, zal deze toevoeging niet worden gedaan. Wel staan de overige (rechts)middelen u natuurlijk altijd ter beschikking.
43.	180625	ARBIT-2022 - Bankgarantie	Artikel 16.1 en 16.3	Wij verstrekken geen bankgaranties aan opdrachtgevers. Bent u bereid af te zien van een bankgarantie en artikel 16.1 en 16.3 ARBIT-2022 van de algemene inkoopvoorwaarden buiten toepassing te verklaren?	Als onderdeel van de rijksoverheid mogen er geen vooruitbetalingen worden gedaan zonder een garantie. Dit kan derhalve niet worden verwijderd. Wij maken u erop attent dat deze verplichtingen niet gelden ten aanzien van reguliere vooruitbetalingen, zoals bijvoorbeeld het betalen van het jaarlijkse onderhoud vooraf.
44.	180625	ARBIT-2022 - Geheimhouding	Artikel 17	Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 17.1 AIV de volgende uitzonderingen overeen: <i>“De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, voor Opdrachtgever werkzaam, of aan Opdrachtgever verbonden, namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars.”</i> Daarnaast is het voor Opdrachtnemer van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT aard. Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren. Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. Graag willen wij u verzoeken of u, met inachtneming van voornoemde toelichting, akkoord kunt gaan met onderstaand tekstvoorstel in aanvulling op artikel 17 ARBIT-2022: <i>“Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer 's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de Werkzaamheden of diensten.”</i>	Nee, wij zijn hier niet toe bereid. Geheimhouding is dermate essentieel voor de Belastingdienst dat dit artikel niet zal worden aangepast. De mogelijkheden in artikel 17.1 zijn afdoende; in geval van een gerechtelijk bevel of wettelijke verplichting is delen van vertrouwelijke informatie mogelijk. Dit geldt ook na schriftelijke toestemming. Ten aanzien van de tweede vraag het volgende. Wij begrijpen uw punt. De Opdrachtgever heeft echter maar één Opdrachtnemer die contractueel aan te spreken is. Samenwerken mag wel, maar wel met nadrukkelijk toestemming. Anders is het voor Opdrachtgever niet duidelijk wie welke werkzaamheden uitvoert, hetgeen nadrukkelijk niet de bedoeling is. Het is aan Opdrachtnemer om deze toestemming te regelen. Dit kan ook al ten tijde van de aanbesteding door het opvoeren van deze partijen als onderaannemers. Let er wel op dat Opdrachtgever verantwoordelijk is en blijft voor de nakoming van alle rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst. Daarnaast wijzen wij u op de verplichtingen aangaande de ‘Rusland verklaring’. Dit geldt ook voor onderaannemers

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>Bent u hiertoe bereid?</i>	
45.	180625	ARBIT-2022 - Toezicht	Artikel 17.3	<i>In art. 17.3 ARBIT-2022 dient Wederpartij haar medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door Opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijk informatie door Wederpartij. Het is onduidelijk hoe Opdrachtgever het in art. 17.3 ARBIT-2022 genoemde toezicht op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door Wederpartij wil uitoefenen en welke partij de hiermee gemoeide kosten draagt. Kunt u een voorbeeld geven van het in artikel 17.3 ARBIT 2022 genoemde toezicht door/namens Opdrachtgever en kunt u bevestigen dat uit deze maatregelen niet volgt, dat u inzage heeft in de administratie van Opdrachtnemer, dan wel toegang wenst tot locaties van Opdrachtnemer? Gaat u daarom akkoord met het volgende tekstvoorstel in aanvulling op art. 17.3 ARBIT-2022:</i> <i>“Dergelijke activiteiten, welke voor rekening van Opdrachtgever komen, strekken zich in ieder geval niet uit tot het verkrijgen van inzage in de administratie van de Wederpartij of tot het verkrijgen van toegang tot locaties van de Wederpartij.”</i> <i>Bent u hiertoe bereid?</i>	Graag wijzen wij u op artikel 15 van de conceptovereenkomst. Dit artikel gaat boven het bepaalde in de Voorwaarden en regelt de wijze van toezicht. Hiermee hopen wij uw zorg te hebben weggenomen.
46.	180625	ARBIT-2022 – Aanhouden intern dossier	Artikel 17.4	<i>In artikel 17.4 staat beschreven dat Wederpartij alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, op eerste verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stelt. Het aanhouden van een intern dossier is verplicht op grond van regelgeving. Deze bepaling staat haaks op de voor ons verplichte dossiervorming. Bent u daarom bereid in aanvulling van artikel 17.4 ARBIT-2022 het volgende overeen te komen:</i> <i>“Artikel 17.4 ARBIT- 2022 laat onverlet, dat Wederpartij een dossier aanhoudt ter zake van de Opdracht. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers te bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen. De dossiers zijn eigendom van Wederpartij.”</i> <i>Bent u hiertoe bereid?</i>	Nee, hiermee kan niet akkoord worden gegaan. Zie ook artikel 16.7 van de conceptovereenkomst. Zolang maar wordt voldaan aan de (overige) vereisten uit de conceptovereenkomst, is dossiervorming (conform wet- en regelgeving) toegestaan. Interne richtlijnen binden de Opdrachtgever niet.
47.	180625	ARBIT-2022 - Boetebepaling	Artikel 17.5	We achten een boetebepaling onwenselijk. Het overeenkomen van boetes is bovendien niet noodzakelijk omdat in de wet en in de contractvoorwaarden al een vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van de Wederpartij en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. . Wij verzoeken u derhalve om artikel 17.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?	Een boetebeding is een extra stimulans voor Opdrachtnemer om de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. De nakoming van de geheimhouding is voor de aanbestedende dienst van essentieel belang.
48.	180625	ARBIT-2022 – Screening medewerkers	Artikel 19	Op grond van art. 19.1, 19.2 en 19.3 ARBIT-2022 dienen de medewerkers van Opdrachtnemer de beveiligingsprocedures en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen, kan Opdrachtgever een VOG verzoeken van de Personeel van Wederpartij en is Opdrachtgever gerechtigd het personeel van Opdrachtnemer aan een veiligheidsonderzoek te onderwerpen. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de opdracht/overeenkomst weigeren. Opdrachtnemer wenst graag duidelijkheid over de beveiligingsprocedures, huisregels en het veiligheidsonderzoek. Kunt u ons hierover nader informeren? Opdrachtnemer merkt hierbij op dat zij een uitvoerige pre employment screening laat uitvoeren bij haar werknemers voordat zij in dienst treden, waarvan het aanleveren van een VOG onderdeel is. Bent u bereid om uw optie tot het verlangen van een VOG en veiligheidsonderzoek achterwege te laten op grond van het feit dat voornoemde pre-employment screening door opdrachtnemer voldoende waarborgen biedt?	Dit betreft de normale huisregels bij het betreden van een belastingdienst locatie. Deze zijn vooraf en/of terplekke te raadplegen. Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen. In voorkomend geval zullen de genoemde verklaringen moet worden overlegd.
49.	180625	ARBIT-2022 - Aansprakelijkheids id	Artikel 26	<i>Art. 26.2 ARBIT-2022 beperkt de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade tot EURO 1.250.000, - per gebeurtenis. Art. 26.3 ARBIT-2022 geeft aan, dat de aansprakelijkheid voor schade die geen persoons- of zaakschade is (dus bijvoorbeeld alle gevolgschade), is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de vergoeding per gebeurtenis. Daarmee staan de opdrachtwaarde en het voor opdrachtnemer te accepteren risico niet met elkaar in verhouding, althans is het risico niet proportioneel in verhouding met de baten Daarnaast is het totaal aantal gebeurtenissen niet gemaximeerd tot een bedrag of tot een periode (per contractjaar). Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot een bedrag van maximaal eenmaal de door opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Aansprakelijkheid voor indirecte schade pleegt geheel te worden uitgesloten. Wij stellen voor dat in afwijking van artt. 26.2 en 26.3 ARBIT-2022- een redelijke en</i>	Wij maken u attent op de artikelen 16.9 en 16.10 van de Conceptovereenkomst. Gezien de waarde van de opdracht en het feit dat meerder Inschrijvers hierom hebben verzocht, zullen de bedragen iets worden aangepast. De hoogte van de maximale aansprakelijkheid uit artikel 26.2 van de Voorwaarden zal worden aangepast van € 1.250.000 naar € 1.000.000 per gebeurtenis. Daarnaast zullen de artikelen 16.9 en 16.10 van de Conceptovereenkomst worden aangepast naar € 2.000.000 per jaar. Naar onze mening is hiermee de maximale aansprakelijkheid teruggebracht naar een marktconforme en goed verzekerbare omgang.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				marktconforme aansprakelijkheidsbeperking wordt overeengekomen (zoals ook de Gids Proportionaliteit voorschrijft) waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. Graag vernemen wij of u akkoord bent met het opnemen van de volgende bepaling: “Wederpartij zal de Opdracht naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van haar kan worden verwacht. Wederpartij is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoonst dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van Wederpartij. De aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade van Opdrachtgever is beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal de Vergoeding voor de Opdracht in verband waarmee de toerekenbare tekortkoming is ontstaan, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Wederpartij. Aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie) is uitgesloten, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Wederpartij.” Bent u hiertoe bereid?	Hiermee hopen wij uw zorg te hebben weggenomen.
50.	180625	ARBIT-2022 – Ongelimiteerde aansprakelijkhe id	Artikel 26.4	Artikel 26.4 ARBIT-2022 zou moeten worden beperkt tot: “... (a) ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; (b). indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of; (c) in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in art. 8 ARBIT-2022.” De overige situatie(d) dient buiten toepassing. Een verwerkersovereenkomst is accessoir aan de hoofdovereenkomst en daarom dient ook hetzelfde aansprakelijkheidsregime op de verwerkersovereenkomst van toepassing te zijn. Bent u hiertoe bereid?	Wij delen uw mening niet, maar begrijpen uw zorg wel. Derhalve zal het artikel niet buiten toepassing worden verklaard, maar zal er wel een toevoeging worden gedaan aan artikel 26.4 sub d. Hieraan zal worden toegevoegd aan het einde van de zin: “, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst.” Op die manier wordt er wel een link gelegd tussen de overeengekomen rechten en plichten en een eventuele sanctie die hieraan te relateren is.
51.	180625	ARBIT-2022 – Mededeling eerdere claims	Artikel 29.3	Art. 29.3 ARBIT-2022 bepaalt dat Opdrachtnemer mededeling doet van eerdere claims onder de verzekeringspolis in het lopende verzekeringsjaar. Wij zijn niet bereid dergelijke mededelingen te doen. Bent u bereid de woorden: “... waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar” van art. 29.3 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren?	Wij begrijpen uw standpunt. Artikel 29.3 zal worden vervangen door het volgende artikel: “Wederpartij overlegt desgevraagd onverwijld bewijs van premiebetaling dan wel een geldig (kopie) verzekeringscertificaat aan Opdrachtgever.”
52.	180625	ARBIT-2022 - Ontbinding en opzegging	Artikel 30.6	Art. 30.6 ARBIT-2022 eerste en tweede zin biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om een opdracht met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen,. Dit is onredelijk en nadelig voor Opdrachtnemer. Graag zouden wij hier een redelijke opzegtermijn afspreken. Daarnaast zouden wij deze opzegmogelijkheid wederkerig willen maken, zodat ook Opdrachtnemer in een dringend geval kan opzeggen. Bent u bereid art. 30.6 ARBIT-2022 eerste en tweede zin te vervangen voor de volgende zinsnede: “De Overeenkomst kan door zowel Opdrachtgever als Wederpartij door middel van een aangetekend schrijven worden opgezegd met inachtneming van een redelijke termijn van ten minste vier weken. Indien Opdrachtgever opzegt vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9” Bent u hiertoe bereid?	Wij delen uw mening dat een “Termination for Convenience” niet passend is voor een opdracht zoals deze. Dit zal worden aangepast in de stukken. Dat wil zeggen dat de Overeenkomst niet tussentijds is op te zeggen zonder geldige redenen daartoe.
53.	180625	ARBIT-2022 – Exit clause	Artikel 32.1	In dit artikel is opgenomen dat opdrachtnemer alle ter hand gestelde documenten, etc. aan opdrachtgever moet retourneren. Kunt u bevestigen dat dit niet van toepassing is documenten, etc. die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen in overeenstemming met algemene systeem archivering of back-up richtlijnen?	Zolang maar wordt voldaan aan de (overige) vereisten uit dit artikel, is dit beperkt toegestaan. Opdrachtnemer dient haar processen zo in te richten dat dit in principe wel mogelijk dient te zijn. Mocht dit bij uitzondering toch niet (helemaal) mogelijk zijn, dan dient Opdrachtnemer hier wel bij de eerste mogelijkheid aan te voldoen.
54.	180625	Ontbrekende bepalingen - Ontbreken vangnetbepalin g	-	Een algemeen geformuleerde clause ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels, ontbreekt in de Overeenkomst. Bent u bereid de volgende tekst aanvullend overeen te komen: “Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.” Bent u hiertoe bereid?	Nee, dat is niet akkoord. Alle regels waaraan Partijen zijn opgenomen in deze Conceptovereenkomst en, vanzelfsprekend, in de wet. Eventuele gedrags- en beroepsregels zijn bij ons niet bekend. Zolang deze niet in tegenspraak zijn met de voorwaarden uit de Conceptovereenkomst, heeft de aanbestedende dienst hier geen moeite mee. Echter, er kan nimmer een beroep op worden gedaan.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
55.	180625	Ontbrekende bepalingen - Ontbreken tussentijdse opzegtermijn Opdrachtnemer	-	Op grond van voor ons geldende regelgeving, zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid wensen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen indien voortzetting van de opdracht in strijd zou komen met voor ons geldende regelgeving of professionele normen. Graag stellen wij de volgende bepaling voor in aanvulling op art. 30 ARBIT-2022. “In aanvulling op artikel 30 ARBIT-2022 kunnen partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van dertig (30) dagen, indien en zover een gedrags- of beroepsregel dit vereist.” Bent u hiertoe bereid?	Nee, hiermee kan niet worden ingestemd. De belangen voor de Opdrachtgever ten aanzien van continuïteit zijn te groot. Daarnaast is Opdrachtgever gehouden aan de aanbestedingsregels, waardoor het verwerven van een nieuwe oplossing veel tijd in beslag neemt.
56.	180625	BIJLAGE 1 – ICT Begrippenlijst	1.82 Inschrijver	Wordt met de partij welke de inschrijving indient, enkel de hoofdaannemer bedoelt of ook de eventuele onderaannemer(s)?	Met “Inschrijver” wordt de partij bedoeld die formeel de Inschrijving indient op basis van het gestelde in de Aanbestedingsstukken. In geval van een opdrachtnemer-onderaannemerconstructie is dit uitsluitend de hoofdaannemer; de onderaannemer valt daar niet onder. In geval van een samenwerkingsverband geldt het samenwerkingsverband als geheel als Inschrijver, waarbij alle deelnemers gezamenlijk verantwoordelijk zijn en hoofdelijk aansprakelijk. De inschrijvingsverantwoordelijkheid ligt in beide gevallen dus bij de entiteit die formeel als Inschrijver optreedt.
57.	180625	BIJLAGE A – Specificities Process Mining Douane	6.2 Social Return	Dient in het kader van social return expliciet de hoofdaannemer te voldoen aan deze voorwaarde of is het voldoende wanneer, in het geval van het samenwerken met onderaannemer, de onderaannemer(s) voldoet aan social return eis?	Zie het antwoord op vraag 10.
58.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 4 Bijlage A - 3.2.3 Bijlage VIII - Prijsmodel		Lezend meerdere documenten waaronder het beschrijvend document, de specificaties en het prijsmodel. In deze documenten wordt de mogelijkheid om een SaaS oplossing of een op Douane’s eigen Kubernetes gehoste oplossing uitgevraagd. Ter waarborging van een eerlijke en volledige TCO-vergelijking conform de beginselen van het aanbestedingsrecht, verzoeken wij de Aanbestedende dienst om voor de Kubernetes-optie een gestandaardiseerd kostenmodel voor te schrijven. Wij verzoeken u te specificeren of inschrijvers voor de Kubernetes-optie de volgende operationele kostencategorieën expliciet moeten prijzen voor de volledige vergelijkingsperiode van 8 jaar: a) FTE-kosten voor clusterbeheer, -beveiliging en -onderhoud (gebaseerd op een industrie-inschatting van 3-5 FTE. b) Kosten voor onderliggende Azure-infrastructuur inclusief netwerkverkeer, persistente opslag, load balancers en container registries. c) Licentie- en beheerkosten voor verplichte tooling voor monitoring, logging en beveiliging d) Kosten gerelateerd aan disaster recovery en hoge beschikbaarheid? g) Kosten voor Kubernetes software h) Kosten van Applicatiebeheer en Functioneel die gedaan wordt door Douane. Wij willen met deze vraag laten weten dat er verschillende kosten ontbreken binnen het kubernetes prijsmodel en we vragen of het prijsmodel wordt aangepast om deze kosten mee te nemen?	De kosten voor het gebruik van het Azure platform (Azure Kubernetes Service (AKS)) worden in de vergelijking meegenomen, zie tabblad ‘Gebruiksrecht – Kubernetes” van Bijlage VIII. De Kubernetes omgeving betreft een bestaande omgeving waarvoor beheerders in dienst zijn, het toevoegen van een enkele applicatie heeft geen noemenswaardige impact op de werkzaamheden van deze beheerders. Eventuele kosten voor het technisch beheer van de kubernetesomgeving wordt daarom buiten beschouwing gelaten in de vergelijking.
59.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 6	6.1	Wanneer wordt de data voor gunningstest beschikbaar gesteld? Wij vragen met klem dat deze data van tevoren te delen dat de gunningstest zo efficiënt mogelijk gedaan kan worden	Uiterlijk 2 dagen voordat gunningstest plaats vindt.
60.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 4		Uit dit stuk blijkt niet duidelijk in wat voor een formaat de Douane de beantwoording van de GUE en de UE wil zien. Wil Douane antwoorden zien op de GUE en UE?	Indien u inschrijft, betreft dit een onvoorwaardelijke Inschrijving waarbij u akkoord gaat met alle Gunningseisen (GUE) en Uitvoeringseisen (UE), zoals opgenomen in Bijlage A – Specificatie van de opdracht.
61.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 4		Kijken naar de beschrijving van de UE, daarin wordt gesteld dat: “Uitvoeringseisen zijn voorwaarden waar de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden.”. Voorbeeld: Er kunnen eisen zijn die elkaar tegenwerken, bijvoorbeeld UE 32 en 33. Of eisen die achterhaald worden bijvoorbeeld UE 31 (UE 51).	Uitvoeringseisen (UE) zijn bindende voorwaarden waaraan tijdens de uitvoering van de opdracht dient te worden voldaan. UE hoeven op moment van gunning nog niet ingevuld te zijn. Maar dienen vanaf productief gebruik verwezenlijkt te zijn, tenzij anders gespecificeerd.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>Kunnen we ervan uit gaan dat dit betekent de oplossing moet voldoen aan deze eis, maar tijdens de inrichting of contract periode kan hiervan worden afgeweken?</i>	
62.	180625	Bijlage A	UE 1.	<i>De vraag stelt de integriteit van de oorspronkelijke data is gewaarborgd. Dit gaat over de data in de bronsystemen?</i>	Nee. Het betreft de data in de Oplossing vanaf het moment dat het dataplatform de data aan de Oplossing beschikbaar stelt.
63.	180625	Bijlage A	UE 8.	<i>Wat is het dataplatform waar gebruikt van wordt gemaakt binnen de Douane?</i>	Het dataplatform ondersteunt onder andere bestuurlijke- en verantwoordingsinformatie. Voor details zie paragraaf 3.1 van Bijlage A.
64.	180625	Bijlage A	UE 8.	<i>Er wordt hier gesproken over Process Mining resultaten die opgeslagen moeten worden binnen het dataplatform van de Douane, kunnen we ervan uitgaan dit gaat over de globale KPI's?</i>	Nee. De process miningsresultaten die opgeslagen worden zijn afhankelijk van de behoefte van de gebruiker.
65.	180625	Bijlage A	UE 14.	<i>Kijken naar deze eis: betekent dit dat al het technische/applicatie beheer van de applicatie plaats moet vinden tussen 21:00 en 07:00. Betekent dit dat er mensen bij douane beschikbaar zijn om remote control sessies op te zetten binnen die tijden?</i>	Ja.
66.	180625	Bijlage A	UE 14.	<i>Kunnen we ervan uitgaan dat de timer voor het oplossen van een calamiteit gaat lopen zodra de calamiteit zich voordoet?</i>	Ja, dat klopt.
67.	180625	Bijlage A	UE 55.	<i>Volgens de begrippenlijst is functioneel beheer: “Functioneel Beheer is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening en het ondersteunen van de Gebruikers. Het Functioneel Beheer fungeert als eigenaar en Opdrachtgever voor het informatiesysteem.”</i> <i>Dit betekent dat in onze ogen dat functioneel beheer verantwoordelijk is om te zorgen dat de ICT voorziening draait (Vragen richting Technisch en applicatie beheer als dit niet het geval is) en gebruikers/ontwikkelaars ondersteuning levert door vragen te beantwoorden?</i> <i>“Administration” van de oplossing ligt dan wel bij de Opdrachtgever.</i>	Voor wat betreft het eerste gedeelte van u vraag verwijzen wij u naar paragraaf 11.2 van bijlage A en begrip 1.48 van de begrippenlijst. Het is ons onduidelijk wat u bedoeld met Administration.
68.	180625	Bijlage A	GUE 5.	<i>Kunnen jullie precies uitleggen met wat jullie bedoelen met conformance checking on de resources? Er wordt het 4-ogen principe benoemd, hoe is dit beschikbaar in de data die wordt ingeladen (Bijv. Event1 en Event2 moeten door een ander persoon worden uitgevoerd)?</i>	Conformance checking is een algemeen begrip binnen process mining. In de gunningstest is een voorbeeld opgenomen (bijlage 8, gunningseis 5).
69.	180625	Bijlage A	GUE 2 & 3.	<i>Kunnen jullie beschrijven wat jullie onder process discovery en process monitoring verstaan?</i>	Dit zijn algemene begrippen binnen process mining.
70.	180625	Beschrijvend Document	Tijdslijnen	<i>Vanwege de vakantie zijn onze mensen minder beschikbaar zou de deadline voor het inleveren van de documenten 2 weken naar achteren kunnen worden geplaatst?</i>	Zie het antwoord op vraag 15.
71.	180625	Bijlage A	UE 21	<i>Gaat het hier om het oplossen van de vulnerabilities of over het mitigeren van de risico's? (Vulnerabilities kunnen openbaar worden gemaakt voordat er een fix is)</i>	Aanbestedende dienst doelt hier op het oplossen. Mocht een definitieve oplossing nog niet vrijgegeven zijn door de desbetreffende producent dan betreft het het mitigeren van risico's.
72.	180625	Bijlage A	UE 29	<i>De BIO is lijn met ISO27001 en de controls in ISO27002. Het aantonen dat er wordt voldaan aan deze certificatie en controls, betekent dat er wordt voldaan aan de BIO?</i>	ISO is de basis voor de BIO geweest. In de BIO zijn aantal additionele controls toegevoegd.
73.	180625	Bijlage A	GUE 32	<i>Kan er worden uitgelegd op wat voor manier de oplossing compatibel moet zijn met Microsoft Office? Aangezien we het hier hebben over een process mining oplossing die weinig tot geen connectie zal hebben met Microsoft Office.</i>	De process miningsresultaten moeten in te lezen zijn in Microsoft Office (zie ook bijlage 8 gunningstest, gunningseis 32).
74.	180625	Bijlage VIII	Additionele dienstverlening	<i>Betekent de additionele dienstverlening tab, dat als de douane additionele dienstverlening wil afnemen voor process mining of change management dat er als eerste gekeken wordt naar de inschrijver die deal gewonnen heeft?</i>	Ja, de tab “Additionele dienstverlening” in het prijsmodel heeft betrekking op optionele inzet van de winnende inschrijver voor aanvullende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld consultancy op het gebied van process mining. Dat betekent dat de Douane bij een behoefte aan Additionele Dienstverlening een beroep doet op de Opdrachtnemer die de opdracht gegund heeft gekregen, tegen de tarieven en voorwaarden zoals opgenomen in het prijsmodel. Deze inzet valt binnen het raamwerk van de afgesloten Overeenkomst, mits het binnen de scope van de opdracht

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
					blijft.
75.	180625	Beschrijvend Document	2.6 Scope	In de scope worden de +/- 500 uren gegeven die jullie verwachten ter ondersteuning van de implementatie (die zijn indicatief). Betekent dit dat als er meer uren benodigd zijn dat deze op basis van de prijs gedeeld worden afgenomen? Betekende, dat 1B op het prijzenblad een Tijd&Materiaal contract aanbiedt?	Zie Beschrijvend document paragraaf 2.6. De technische Implementatie betreft de vaste prijs. De vermelde 500 uur zijn indicatief en bedoeld voor de ondersteuning bij modelmigratie.
76.	180625	Bijlage A	UE 48	in UE 49 wordt gevraagd dat de opdrachtgever minimaal een keer per kwartaal een vulnerability scan doet. Zoals we in UE 46 en UE45 zien voor A&P testen, kan de eis UE 45 vervallen als de A&P test uitgevoerd wordt volgens de eisen van de Opdrachtgever, Bestaat deze mogelijkheid ook voor UE48? Zo ja, hoe zouden de testen er in UE49 uit moeten zien om UE 48 te laten vervallen?	UE49: Hier staat Opdrachtnemer, niet Opdrachtgever. UE45 / UE46: als bij UE46 wordt voldaan aan de eisen van de Opdrachtgever, zal UE45 mogelijk minder vaak uitgevoerd worden. UE48 / UE49: als bij UE49 wordt voldaan aan de eisen van de Opdrachtgever, zal UE48 mogelijk minder vaak uitgevoerd worden.
77.	180625	Bijlage A	UE46	Hoe zouden de A&P testen in UE 46 eruit moeten zien om de testen in eis UE 45 te laten vervallen?	UE45 zal niet vervallen. UE45 / UE46: als bij UE46 wordt voldaan aan de eisen van de Opdrachtgever, zal UE45 mogelijk minder vaak uitgevoerd worden.
78.	180625	Bijlage A	6	Kunnen de juridische kaders worden besproken na de uiteindelijke gunning?	Nee, dit is niet mogelijk. De kaders staan vast. Eventuele vragen en/of opmerkingen hierover kunnen worden gesteld in de Nota van Inlichtingen.
79.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 3 - Planning Aanbesteding 3.1	3.1 Planning	Vanwege de eerdere schatting dat deze aanvraag in Q1 gepubliceerd zou worden, hebben wij ons vakantie daar om heen gepland. Is het mogelijk om de uiterste datum van inschrijving uit te stellen van 10 naar 24 juli?	Zie het antwoord op vraag 15.
80.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 2 - Planning Aanbesteding 2.6.1	2.6.1 Omvang	Hier wordt vermeld dat de geraamde waarde voor de volledige 20 jaar €4.850.000 is terwijl er in de verdere documentatie gesproken wordt over een periode van 8 jaar (4+2+2) met een eventuele verlenging (indien wederzijds akkoord van 6x2 jaar). Kunnen jullie bevestigen dat de geraamde waarde inderdaad voor de 20 jaar is en niet alleen voor de 8 jaar?	Ja, dat klopt.
81.	180625	Bijlage VIII	2def Gebruiksrecht SaaS	Er wordt gesproken over twee (2) soorten gebruikers (Developers en Eindgebruikers), terwijl er maar één mogelijkheid bestaat tot het invullen van een prijs voor gebruikers. Kunnen jullie een extra veld toevoegen?	Akkoord, prijzenformulier v1.1 is hierop aangepast.
82.	180625	Bijlage VIII	2def Gebruiksrecht SaaS - Gebruiksrecht o.b.v. staffel	Er wordt gesproken over een specifiek aantal eventregels per jaar. Wij werken met een hoeveelheid capaciteit die gebruikt wordt. Kunnen jullie een assumptie maken hoe groot een event regel is in bytes en kunnen wij dit dan exponeren naar het aantal vermelde event regels in de sheet? Daarnaast, wat is de verwachte retentietijd van data in het systeem? Tot slot, kunnen wij o.b.v. opgeslagen data in GB een prijs aanbieden en zouden jullie hiervoor een mogelijkheid in “Bijlage VIII - 2def” kunnen creëren?	1: Het is voor Aanbestedende Dienst niet mogelijk om een assumptie te maken. 2: Voor de verwachte retentietijd van data in het systeem zie bijlage A 3: Het Prijzenformulier wordt hierop niet aangepast. Het is aan de Inschrijver om op basis van de benoemde dimensionering een Inschrijving te doen.
83.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 5		Wat zijn vormvereisten voor het beantwoorden van gunningseisen (GUE en UE)? Volgens de documentatie is er geen beantwoording van de eisen nodig. Dit lijkt ons onwenselijk aangezien er op veel eisen geen duidelijk ja of nee gegeven kan worden. (Bijvoorbeeld als eisen elkaar tegenwerken) Wij denken dat het voor beide partijen beter is dat een uitleg van de eis onderdeel wordt van de beantwoording. Kan uitleg van de Gunningseisen (GUE en UE) onderdeel van de inschrijving?	Zie het antwoord op vraag 60. Een uitleg van de GUE en UE is geen onderdeel van de gevraagde Inschrijving.
84.	180625	Bijlage A		We hebben in de marktconsultatie over de grootste vernieuwing binnen process mining gehad van de afgelopen jaren: Object Centric Process Mining. Deze vernieuwing biedt Douane de mogelijkheid om bijv. een digital twin van al hun processen te bouwen. Om te zien hoe processen samen werken maar ook hoe ze elkaar tegen werken. Nergens in bijlage A, beschrijvend document etc. kunnen we dit terugvinden. Willen jullie hier gebruik van maken in de toekomst? Zo ja, waarom is dit niet opgenomen in de eisen?	Opdrachtgever ziet de toegevoegde waarde en doet dit zelf op het dataplatform.
85.	180625	Bijlage A		In navolging van onze vraag over OCPM (Bovenstaande vraag), erkent de Aanbestedende dienst dat douaneprocessen inherent object-centrisch zijn (bijv. één container, meerdere aangiftes, vele artikelen)? Gezien het feit dat traditionele, casus-gerichte process mining kan leiden tot data-duplicatie en verlies van	1: Ja, de Aanbestedende dienst erkent dit. 2: Deze vraag is niet relevant voor deze aanbesteding.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>inzicht bij het analyseren van dergelijke onderling verweven processen 7, hoe zal de evaluatie het native vermogen van een platform beoordelen om deze 'many-to-many'-relaties te modelleren en analyseren zonder data te hoeven 'flattenen'?</i>	
86.	180625	Beschrijvend Document	5.4.2.3	<i>Om te kijken naar hoe een onderaannemer en hoofdaannemer/partners een oplossing als deze neerzetten. Denken wij dat de referenties die aangedragen worden voor de oplossing beide partijen moet bevatten als die samen inschrijven. Willen jullie deze eis stellen aan de referenties?</i>	Nee, zie ook het antwoord op vraag 21.
87.	180625	Beschrijvend document	5.2	<i>Wil de douane dat er wordt aangeboden samen met softwarebrokers?</i>	Zie het antwoord op vraag 24
88.	180625	Bijlage VIII		<i>Er is geen mogelijkheid tot het aanbieden van optionele extra services (zowel qua support alsmede voor de licentie uitbreidingen). Kunnen jullie hier een Tabblad voor toevoegen?</i>	Nee, er is geen behoefte aan optionele extra services m.u.v. de herzieningsclausules zoals beschreven in paragraaf 2.6.2 van het beschrijvend document. Eventuele realisatie van herzieningsclausules vindt plaats via een door Opdrachtgever ingediend wijzigingsverzoek (Request For Change (RFC)) en door Opdrachtgever akkoord bevonden marktconforme offerte van Opdrachtnemer. Prijzen dienen dus niet bij Inschrijving opgegeven te worden Licentie uitbreidingen zijn op basis van het door inschrijver ingevulde prijzenformulier.
89.	180625	Bijlage A	UE41	<i>In de eis wordt een referentie gemaakt naar sectie o. die sectie bestaat niet in dit document. Kan deze eis worden aangepast met een referentie naar de juiste sectie?</i>	De juiste verwijzing betreft hier paragraaf 3.2.3. In Bijlage A 1.1 is deze verwijzing juist opgenomen.
90.	180625	BIJLAGE 4 - Businessetiquette	Section 5	<i>Wat is de reikwijdte van paragraaf 5 "Hiring Officer" onder het document Zakelijke etiquette? We lezen dit als dat dit alleen verwijst naar werknemers van het ministerie van Financiën en dat het document geen directe verplichtingen oplegt aan onze werknemers? De diensten die we aanbieden zijn beperkt tot SaaS en implementatiediensten die verband houden met dergelijke SaaS. In geen geval zullen onze werknemers worden beschouwd als een werknemer van het ministerie van Financiën. Dus wij dit gedeelte is dan niet van toepassing op ons?</i>	Paragraaf 5 “Hiring Officer” uit het document Zakelijke etiquette ziet op het voorkomen van belangenverstrengeling bij indiensttreding van medewerkers van het Ministerie van Financiën. Deze bepaling is van toepassing op situaties waarin medewerkers van het Ministerie benaderd zouden worden voor werk bij leveranciers of vice versa. Leveranciers die uitsluitend op afstand SaaS-diensten leveren, zonder directe plaatsing of detachering van personeel binnen het ministerie, en waarbij geen sprake is van wervingsactiviteiten richting rijksambtenaren, vallen niet onder de praktische reikwijdte van deze bepaling. Wel blijft de gedragslijn van toepassing indien de situatie zich alsnog voordoet.
91.	180625	BIJLAGE 4 - Businessetiquette	Section 1.3	<i>De projectleden waarnaar wordt verwezen in het zakelijke etikettedocument zijn de werknemers van het ministerie van Financiën of omvatten zij ook de werknemers van de inschrijver? Begrijpen wij het correct dat dit alleen mag verwijzen naar werknemers van het ministerie van Financiën en dat het informatieprotocol onder punt 1.3 niet op ons van toepassing is?</i>	De term “projectleden” zoals gehanteerd in bijlage 4 verwijst primair naar medewerkers van het Ministerie van Financiën die betrokken zijn bij het betreffende project. Het informatieprotocol onder punt 1.3 is in eerste instantie bedoeld om het gedrag en de informatie-uitwisseling tussen ambtenaren en externe partijen zorgvuldig en transparant te laten verlopen. Van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij het protocol respecteren en zich naar de geest ervan gedragen — met name met betrekking tot vertrouwelijkheid, onafhankelijkheid en het voorkomen van belangenverstrengeling.
92.	180625	BIJLAGE 4 - Businessetiquette	Sectie 1.5	<i>Wat is volgens punt 1.5. van het document Zakelijke etiquette de reikwijdte van de verplichting met betrekking tot "adequate ondersteuning na verkoop"? Is het mogelijk dit te verduidelijken aangezien we geen verplichtingen kunnen accepteren die vooraf niet zijn gedefinieerd..</i>	Het begrip "adequate after sales ondersteuning" in bijlage 4, verwijst naar redelijke ondersteuning in de nazorgfase die past binnen de afgesproken contractuele verplichtingen. Het creëert geen nieuwe of ongedefinieerde verplichtingen, maar benadrukt een zorgvuldige, tijdige en volledige uitvoering van het contract.
93.	180625	Bijlage XII Verklaring gelieerde rechtspersonen		<i>Door welke entiteit moet dit document worden ingevuld en wat is het doel van dit document?</i>	Bijlage XII moet worden ingevuld door een gelieerde onderneming indien die zelf óók inschrijft. Hiermee bevestigt zij dat haar inschrijving onafhankelijk en zonder verboden afstemming met de andere gelieerde inschrijver tot stand is gekomen. Dit waarborgt eerlijke mededinging.
94.	180625	BIJLAGE 3 - Handreiking due diligence		<i>Wat moet hier worden ingevuld/ondertekend? Dit document is alleen van toepassing op bedrijven die actief zijn in sectoren met een hoog risico (wij zijn een SaaS-bedrijf, daarom gaan we ervan uit dat dit niet op ons van toepassing is).</i> <i>We hebben onze eigen gedragscode en gedragscode voor leveranciers, die eisen bevat met betrekking tot mensenrechten, arbeidsnormen, bedrijfsethiek, milieuduurzaamheid, inclusie, veiligheid en algemene naleving van toepasselijke wetten.</i>	Bijlage 3 hoeft u alleen in te vullen als u actief bent in een sector met verhoogd maatschappelijk risico. Als SaaS-bedrijf valt u daar doorgaans niet onder. Een verwijzing naar uw gedragscode mag, maar is niet verplicht. Zie verder ook paragraaf 5.1 in bijlage A.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
95.	180625	BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst proces mining voor Douane - versie 1.0 - 2025 + BIJLAGE 6 - Arbit 2022 en-GB		<i>Zijn we in staat om te onderhandelen over het contractmodel dat van toepassing is als en op het moment dat de RFP aan ons wordt gegund? De structuur van de conceptovereenkomst (Process Mining Cloud) en ARBIT 2022 lijken betrekking te hebben op een ander soort oplossing dan wat wij aanbieden en daarom zijn de meeste bepalingen niet van toepassing/relevant voor ons aanbod (standaard SaaS-platform).</i>	Nee, dat is niet mogelijk. De conceptovereenkomst en de Voorwaarden bieden naar onze mening afdoende mogelijkheden voor alle vormen van Gebruik. Zie het antwoord op vraag 78.
96.	180625	Bijlage A	GUE33	<i>Hier staat: De Oplossing functioneert conform Specificaties zonder aanvullende investeringen in Apparatuur en Programmatuur. Aan deze Eis kan natuurlijk alleen gecommiteerd worden voor de Apparatuur en Programmatuur onder onze controle. Dit betekent dat we aan deze eis kunnen voldoen voor de hardware, programmatuur, netwerk en services aan onze kant. Dit betekent dat Egress, Ingress kosten vanuit jullie omgeving, dataplatform, netwerk services, etc. aan jullie kant niet worden meegenomen. Gaan jullie akkoord met deze beredenering?</i>	Ja, Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
97.	180625	Bijlage A	UE87	<i>Kunnen jullie aangeven waarom er pas gefactureerd kan worden na een succesvolle uitvoering? Betekent dit een volledige implementatie, of moet er aangetoond zijn dat de software gereed is voor gebruik?</i>	Facturering is mogelijk na formele acceptatie van de Oplossing door de Opdrachtgever. Dit houdt in dat de kernfunctionaliteit is opgeleverd, getest en gereed bevonden voor gebruik — niet per se dat de volledige implementatie is afgerond. Tijdens de gesprekken zoals bedoeld in UE115 om tot een definitief PVA te komen kunnen er afspraken gemaakt worden over de factuurmomenten, als voorbeeld op basis van mijlpalen.
98.	180625	Bijlage A	UE88	<i>Kunnen jullie aangeven waarom er pas gefactureerd kan worden na een succesvolle uitvoering? Betekent dit een volledige implementatie, of moet er aangetoond zijn dat de software gereed is voor gebruik?</i>	Facturering voor additionele dienstverlening vindt plaats ná uitvoering en acceptatie van de resultaten door de Opdrachtgever. Dit betekent dat het werk aantoonbaar is afgerond en bruikbaar is bevonden, ongeacht of het onderdeel uitmaakt van een volledige implementatie.
99.	180625	Bijlage A	UE126	<i>De sectie: paragraaf 10.2.1. van Bijlage A 'Specificaties van de opdracht' refereert naar 10.2.1 Algemeen van 10.2 Documentatie, Opleiding en Consultancy tijdens implementatiefase. Zouden jullie ervoor kunnen zorgen dat de referenties juist in het document worden opgenomen?</i>	Zie het antwoord op vraag 3.
100.	180625	Bijlage A	11.2.1.2	<i>De service levels zoals opgenomen in bijlage A komen niet overeen hoe bij onze organisatie intern klanten support is ingericht. Zou over de eisen die hier gevraagd worden na gunning een discussie gestart worden, om ervoor te zorgen dat onze SLA's overeenkomen?</i>	Opgenomen KPI's betreffen minimum eisen. Over hoe hier invullen aan gegeven wordt kan een gesprek gevoerd worden zoals ook bedoeld in UE127 en artikel 4.1 van de concept overeenkomst.
101.	180625	Bijlage A	UE131	<i>Binnen de SLA worden oplostijden benoemd. Het is onmogelijk om te garanderen wanneer precies zaken opgelost zijn. Wij zouden daarom liever zien dat oplostijden naar reactietijden worden omgezet. Is dit mogelijk?</i>	Nee, er is bewust een onderscheid gemaakt tussen 100% norm en 95% norm oplostijden.
102.	180625	Bijlage A	UE117	<i>We zijn op dit moment bezig met het behalen van de VPAT. Zou het inleveren van de VPAT de audit onnodig maken?</i>	De VPAT (Voluntary Product Accessibility Template) kan dienen als waardevolle input voor het aantonen van digitale toegankelijkheid, maar vervangt de verplichte audit niet. Conform UE 117 blijft medewerking aan de audit en het eventueel opstellen van een aanpak vereist. De audit richt zich namelijk specifiek op toetsing aan EN 301 549/WCAG, en op het monitoren van de voortgang binnen de contractperiode.
103.	180625	Beschrijvend document	4.2 => 4.2.3	<i>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de evaluatie van de component 'Prij's' (P) in de BPK-formule 1 voor de Kubernetes-optie uitsluitend gebaseerd zal zijn op de geoffreerde prijs van de inschrijver, of dat deze zal worden gecorrigeerd met een genormeerd bedrag voor de bovengenoemde interne operationele kosten die door de Douane zelf gedragen worden? Indien dit laatste het geval is, welke gestandaardiseerde tarieven voor personeel en infrastructuur zullen voor deze TCO-berekening worden gehanteerd?</i>	Vergelijking vindt plaats op basis van de geoffreerde Prijs door Inschrijver. Zie tevens het antwoord op vraag 58.
104.	180625	Beschrijvend Document - Hoofdstuk 4		<i>Gezien de potentiële contractduur van 20 jaar 1, hoe weegt het evaluatiemodel de waarde van continue, door de leverancier gedreven platforminnovatie (kenmerkend voor een 'True-SaaS'-model) ten opzichte van de operationele en financiële last voor de Douane om elke 2-3 jaar grote platformupgrades te plannen,</i>	Zie het antwoord op vraag 58.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		<i>Bijlage A - 3.2.3 Bijlage VIII - Prijsmodel</i>		<i>testen en uit te voeren binnen een zelf beheerde Kubernetes-omgeving, teneinde technologische veroudering te voorkomen?</i>	
105.	180625	<i>Bijlage A</i>	<i>W2</i>	<i>Met betrekking tot Wens 2 (Implementatie) 1, hoe wordt in de beoordeling onderscheid gemaakt tussen een eenmalig implementatieproject en een doorlopend partnerschapsmodel waarin de leverancier contractueel verantwoordelijk is voor de evolutie van het platform, inclusief beveiligingsupdates en functionele verbeteringen, om te garanderen dat het platform gedurende de gehele levensduur van het contract 'toekomst vast' blijft?</i>	Wens 2 heeft betrekking op de implementatie. Alle eisen tezamen geven invulling aan o.a. het gebruik en evolutie van de process miningsoplossing gedurende de contractperiode.
106.	180625	<i>Bijlage A</i>	<i>GUE7</i>	<i>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of Gunningseis 7 (GUE 7: 'De Oplossing kan verschillende soorten Case-ID's herkennen, verwerken en combineren') 1 bedoeld is om object-centriciteit te adresseren? Indien ja, kan de Aanbestedende dienst de verwachte capaciteiten nader toelichten, aangezien het combineren van Case-ID's fundamenteel verschilt van het native modelleren van interacterende objecten zoals zendingen, containers en aangiftes in één geïntegreerd procesmodel, een kerncapaciteit van OCPM?</i>	Opdrachtgever heeft het niet over object-centriciteit. De Oplossing moet verschillende soorten Case-ID's herkennen, verwerken en combineren. De wijze van invulling is aan de Opdrachtnemer.
107.	180625	<i>Beschrijvend Document</i>	<i>2.6.2</i>	<i>Met betrekking tot de optionele AI-scope 1, hoe ziet de Aanbestedende dienst de integratie tussen het process mining platform en AI-modellen voor zich? Zal de evaluatie de voorkeur geven aan platformen die ingebedde, contextbewuste AI-capaciteiten bieden die direct opereren op het procesmodel (een 'digital twin' 16), versus oplossingen die data-export naar externe AI/ML-platformen vereisen, wat datalatentie en beveiligingsrisico's kan introduceren</i>	Dit wordt door Opdrachtgever te zijner tijd bepaald.
108.	180625	<i>Beschrijvend Document</i>	<i>2.6.2</i>	<i>In welke mate zal de evaluatie het vermogen van een platform meewegen om niet alleen data uit het verleden te analyseren, maar ook om AI te gebruiken voor voorspellende en voorschrijvende inzichten, zoals het voorspellen van knelpunten of het aanbevelen van geautomatiseerde interventies, als onderdeel van een alomvattende 'digital twin' van de operationele processen van de Douane?</i>	De term evaluatie wordt niet begrepen in de context van paragraaf 2.6.2. Een AI-model kan – met gebruikmaking van de data ingelezen door de Oplossing – bijvoorbeeld antwoord geven op de vragen “Hoe kan ik mijn proces verbeteren?”, “Wat zijn de alternatieve procesflows?” óf “Wat is de optimale procesflow?”.
109.	180625	<i>Beschrijvend Document</i>	<i>UE45</i>	<i>Hoe weegt de Aanbestedende dienst de waarde van een eenmalige, door de klant geleide penetratietest ten opzichte van de continue zekerheid die wordt geboden door een gecertificeerd, geaudit en professioneel beheerd Information Security Management System (ISMS) van de leverancier, dat integraal onderdeel is van het SaaS-leveringsmodel?</i>	Geen onderlinge weging.
110.	180625	<i>Bijlage A</i>	<i>GUE31</i>	<i>Met betrekking tot GUE 31 en de bredere doelstelling van de Nederlandse overheid voor 'digitale soevereiniteit', kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een oplossing van een leverancier met een EU-hoofdkantoor, gehost op een EU-gebaseerd Azure-datacenter en beheerst door een AVG-conforme verwerkersovereenkomst, volledig voldoet aan de gestelde eisen? Hoe zal de evaluatie bovendien de juridische en technische maatregelen beoordelen die een leverancier heeft getroffen om data te beschermen tegen inzageverzoeken van niet-EU-autoriteiten?</i>	Op basis van GUE 31 kan worden bevestigd dat een oplossing met een EU-hoofdkantoor, gehost binnen de EU en gedekt door een AVG-conforme verwerkersovereenkomst in beginsel voldoet aan de vereisten, mits de eigenaar geen partij buiten de EU is. Indien wel sprake is van een eigenaar buiten de EU, dan moet de inschrijver aantonen dat (persoons)gegevens alleen in overeenstemming met EU-wetgeving kunnen worden gedeeld, en daarbij transparantie bieden over eventuele toegang door derden. Tijdens de beoordeling zal worden gekeken naar: • de juridische borging, zoals Standard Contractual Clauses en contractuele waarborgen; • de technische maatregelen, zoals encryptie, data-segregatie en toegangsbeheer; • transparantie over mogelijke toegangsvorderingen van niet-EU-overheden. De combinatie van deze elementen bepaalt of aan de eis wordt voldaan.
111.	180625	<i>Beschrijvend Document</i>	<i>2.6</i>	<i>Door gebruik te maken van een oplossing hosted in Kubernetes wordt de Douane afhankelijk van de propriétaire softwarecontainers van één leverancier en is zij zelf verantwoordelijk voor alle toekomstige integratie- en migratie-inspanningen. Hoe verhoudt dit risico zich tot een SaaS-model, waar servicecontinuïteit en technologische evolutie contractuele verantwoordelijkheden van de leverancier zijn?</i>	De Aanbestedende dienst herkend dit risico niet.
112.	180625	<i>BIJLAGE 6 - Arbit 2022 en-GB</i>	<i>Artikel 12.3</i>	<i>"De conceptovereenkomst 1 en ARBIT-2022 1 verwijzen naar 'Acceptatie' en een garantieperiode van drie maanden (aangepast art. 12.3). Hoe definieert de Aanbestedende dienst 'Acceptatie' voor een continu evoluerend SaaS-platform? En hoe is de garantie van toepassing op een dienst die voortdurend wordt bijgewerkt met nieuwe functionaliteiten en beveiligingsupdates door de leverancier?</i>	Er is sowieso sprake van een eerste oplevering (Acceptatie van de Implementatie). Daar geldt dit artikel voor. Tevens is dit artikel van toepassing bij het afroepen van Additionele dienstverlening of bij het invoeren van een herzieningsclausule.
113.	180625	<i>BIJLAGE 6 - Arbit 2022 en-</i>	<i>Artikel 8</i>	<i>Artikel 8 van ARBIT-2022 1 kent intellectuele eigendomsrechten (IE) op maatwerk toe aan de opdrachtgever. Hoe beschouwt de Aanbestedende dienst IE-rechten op innovaties en verbeteringen die</i>	Wij kunnen ons de ontwikkeling van specifiek maatwerk in deze overeenkomst niet goed voorstellen. Dit komt ook duidelijk naar voren in artikel 8, lid 1 onder b. Zie ook het

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		GB		<i>door de leverancier binnen het multi-tenant SaaS-platform worden ontwikkeld en die alle klanten ten goede komen, in tegenstelling tot specifiek, afzonderlijk advieswerk dat exclusief voor de Douane wordt verricht?</i>	antwoord op vraag 38.
114.	180625	Bijlage A	UE 21	<i>Er moet worden opgemerkt dat onze development organisatie al tijdlijnen voor herstel heeft, deze zijn gedefinieerd op basis van de classificatie van risico-ernst op basis van Common Vulnerability Scoring System (CVSS) versie 3.1. Om deze vraag goed te kunnen beantwoorden moeten we kijken naar het volgende: Zoals wij het lezen gaat dit over kwetsbaarheden die leiden tot een incident. Dat betekent dat kwetsbaarheden niet binnen de SLA hoeven te worden opgelost zolang er geen incident ontstaat uit de kwetsbaarheid. Klopt deze beredenering? Daarnaast wordt niet duidelijk vermeld hoe de oplossing eruit ziet. Gaat het hier om het oplossen van kwetsbaarheden of het mitigeren? Patches komen soms na de openbaring van kwetsbaarheden uit, hoe kunnen wij als leverancier dan voldoen aan de oplostijden en ook de patch testen zodat het geen negatieve effecten heeft op jullie omgeving? Kunnen wij de tijdlijnen die wij hebben besproken met de Douane, om te zorgen dat onze tijdlijnen overeenkomen? Kunnen we dit onderdeel van de SLA besprekingen na gunning?</i>	Conform UE 21 dient er gebruik gemaakt te worden van de meest actuele CVSS versie, u benoemd hier versie 3.1, maar op moment van schrijven is dit versie 4.0. 1: Nee, dit is niet correct, elk bekende kwetsbaarheid wordt ook gezien als een incident. 2: Zie het antwoord op vraag 71. 3 Zie het antwoord op vraag 71. 4: Zie het antwoord op vraag 100.
115.	180625	Bijlage A	UE22	<i>Het scannen voor kwetsbaarbaarheden gebeurt continu, gebruik maken van code analyse en het continu testen van de oplossingen. Wij stellen voor dat notificatie alleen gebeurt als de kwetsbaarheid impact heeft op de douane, is dit akkoord?</i>	Ja, met de aanpassing: “Die (mogelijk) impact hebben op de Opdrachtgever.”. UE 22 is hierop aangepast in versie 1.1 van bijlage A. Eveneens zal artikel 16.8 van de Conceptovereenkomst hierop worden aangepast.
116.	180625	Bijlage A	UE23	<i>Dit zouden wij zien als beveiligingsincidenten die impact hebben op de douane, is dit akkoord?</i>	Ja, met de aanpassing: “Die (mogelijk) impact heeft op de Opdrachtgever.”. UE 23 is hierop aangepast in versie 1.1 van bijlage A. Eveneens zal artikel 16.8 van de Conceptovereenkomst hierop worden aangepast.
117.	180625	Beschrijvend Document	Sectie 2.6.1	<i>De Aanbestedende dienst schetst een ambitieus en strategisch partnerschap voor de komende 20 jaar, met een aanzienlijke groei in gebruik (naar 250+ gebruikers en 100+ processen, cf. §2.6.1) en data-volume, alsmede de wens voor toekomstige innovaties zoals AI (cf. §2.6.2). De geraamde totale contractwaarde is €4,85 miljoen over 20 jaar , terwijl de referentiewaarde voor de eerste 8 jaar is vastgesteld op €2,5 miljoen. Dit impliceert een resterend budget van €2,35 miljoen voor de daaropvolgende 12 jaar, een periode waarin het gebruik en de complexiteit naar verwachting het hoogst zullen zijn. Om een duurzaam en succesvol partnerschap te waarborgen waarin de oplossing kan meegroeien met de ambities van de Douane, verzoeken wij u te verduidelijken hoe de financiering van de verwachte groei in gebruik, data-volume en toekomstige innovaties is voorzien binnen de geraamde totale contractwaarde.</i>	Deze vraag is onduidelijk voor de Aanbestedende dienst, kunt u dit nader toelichten?
118.	180625	Bijlage A	UE45	<i>Binnen UE 45 wordt gezegd dat er overleg is over de reikwijdte van A&P-testen. Als het overleg niets oplevert, neemt de klant de uiteindelijke beslissing. Aangezien we werken vanuit een multi-tenant omgeving, waar de infrastructuur gedeeld wordt, kunnen de tests van de klant invloed hebben op andere klanten. We hebben niet alleen verantwoordelijkheid tegenover de Douane, maar ook tegenover andere klanten en daarom willen we duidelijk stellen dat er geen tests mogen worden uitgevoerd die een risico kunnen vormen voor de SLA's van andere klanten. Dit is natuurlijk ook niet toegestaan omdat er klanten zijn die op dezelfde infrastructuur uitkomen als de Douane. Zouden jullie het toestaan als een klant een Pentest doet op dezelfde omgeving als de Douane en daar mogelijk implicaties heeft voor de Douane?</i>	Wij begrijpen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Uitvoering van UE45 zal altijd in overleg plaatsvinden. Als de Opdrachtnemer bij uitvoering van UE46 voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever, zal UE45 minder vaak uitgevoerd worden.
119.	180625	Bijlage A	UE45 UE48	<i>Met betrekking tot UE 45 en UE 48 ondersteunen wij volledig het doel van de Aanbestedende dienst om het hoogste beveiligingsniveau te waarborgen. Echter, het uitvoeren van externe penetratietesten en kwetsbaarheidsscans op een gedeelde, multi-tenant SaaS-infrastructuur brengt operationele risico's met zich mee voor alle klanten op het platform. Als alternatief, dat een hoger en meer continu niveau van zekerheid biedt, zou de Aanbestedende dienst een uitgebreid 'security assurance package' accepteren? En welke documenten zouden hier onderdeel van uit maken? Deze aanpak valideert de platformbeveiliging zonder risico's te introduceren in de productieomgeving</i>	Wij begrijpen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Uitvoering van UE45 zal altijd in overleg plaatsvinden. Als de Opdrachtnemer bij uitvoering van UE46 voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever, zal UE45 minder vaak uitgevoerd worden.
120.	180625	Bijlage A	UE46	<i>De Management Summary bevat gedetailleerde netwerkkaarten, specifieke softwareversies van interne componenten en gevoelige hostnamen. Het overhandigen hiervan zou een reëel en onacceptabel risico vormen voor al onze klanten.</i>	De eis wordt niet aangepast. De management summary dient ook opgeleverd te worden. De documenten kunnen via beveiligde verbinding gedeeld worden. Medewerkers van

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>Het standaardpakket voor technische zekerheid dat we kunnen en moeten bieden: De Letter of Engagement (LoE): We leveren de LoE van onze externe testleverancier. Dit geeft hen concreet, onafhankelijk bewijs dat er een uitgebreide beoordeling is uitgevoerd en toont de reikwijdte ervan. Attest intern herstel: We leveren een brief van ons eigen beveiligingsteam waarin wordt bevestigd dat alle hoge en kritieke bevindingen binnen de periode van 90 dagen zijn verholpen. Dit pakket biedt een sterke zekerheid en de redenering voor het niet delen van de specifieke bevindingen blijft hetzelfde. We behandelen alle fixes op SaaS-niveau, dus je hoeft geen directe actie te ondernemen.</i> <i>Is dit technische geruststellingspakket genoeg voor jullie? Zo nee, zouden jullie dan kunnen uitleggen wat de minimale documenten in een geruststellingspakker zijn die jullie graag zouden willen ontvangen, wat ze bevatten en waarom. Dan kunnen wij kijken of voor die specifieke doelen documenten beschikbaar kunnen worden gesteld.</i>	Opdrachtgever kunnen indien gewenst een NDA tekenen.
121.	180625	Bijlage A	UE48	<i>We hebben niet alleen verantwoordelijkheid tegenover de Douane, maar ook tegenover andere klanten en daarom willen we duidelijk stellen dat er geen tests mogen worden uitgevoerd die een risico kunnen vormen voor de SLA's van andere klanten. Dit is niet toegestaan omdat er gebruik wordt gemaakt van een multi-tenant architectuur.</i> <i>Wij willen wel samenwerken om ervoor te zorgen dat er wordt voldaan aan jullie eisen hoe kwetsbaarheden testen gedaan moeten worden. Wat zijn hiervoor jullie eisen (credentialized, non credentials, etc.) en zouden we door het testen op kwetsbaarheden volgens jullie richtlijnen deze eis kunnen afdekken?</i>	De verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer tegenover andere klanten wordt door Opdrachtgever begrepen. Opdrachtgever gaat in overleg met Opdrachtnemer wanneer Opdrachtgever uitvoering wil geven aan UE-48.
122.	180625	IUC24-026 – Nota van Inlichtingen	3.2.1	<i>Wilt u, op basis van de antwoorden welke we van u ontvangen, de mogelijkheid geven om een twee ronde aan vragen toe te voegen aan het proces?</i>	Zie het antwoord op vraag 15.
123.	180625	Bijlage A	UE12	<i>Als we kijken naar de non-functionele eis die hier gesteld wordt over de snelheid van het laden van de log regels is een heel lastig eis om positief te beantwoorden. Aangezien het format van de log regels niet bekend is kan er geen uitspraak worden gedaan welke data transformatie nodig zijn om de data op de juiste manier in te laden. Daarom ook niet hoe lang dit zal duren. Daarnaast wordt in van de latere eisen gesteld dat er een automatische data koppeling gebruikt gaat worden. Als er een automatische datakoppeling is zullen deze responstijden niet merkbaar zijn door de gebruiker. (Zeker met delta loads)</i> <i>Wij vragen ons daarom af of de eis voor de responstijden van fase kan vervallen?</i>	Nee, de eis komt niet te vervallen.
124.	180625	Bijlage A	UE12	<i>In de non-functionele eis staat dat fase 1 betekent: “Inladen van het bestand tot het moment dat de "spaghetti-plaat" wordt weergegeven.”. Wij zien dit als volgt: het inladen van het bestand is het moment dat alle data transformaties hebben plaatsgevonden, en de data in het data model wordt geladen. Deze data model load zou dan niet meer dan de aangegeven tijd mogen duren. Bent u hiertoe bereid?</i>	Nee, eis blijft zoals deze is geformuleerd. De interne verwerking (o.a. data transformaties) door de process miningsoplossing is onderdeel van de tijd.
125.	190625	Ontbrekende bepalingen - Ontbreken tussentijdse opzegtermijn Opdrachtnemer	-	<i>Gelet op de potentiële termijn van de Overeenkomst wensen wij een opzeggingsmogelijkheid te hebben die indien voortzetting van de opdracht niet meer mogelijk is in het geval onze onderaannemer/softwareleverancier om welke reden dan ook ophoudt te bestaan. Graag stellen wij de volgende bepaling voor in aanvulling op art. 30 ARBIT-2022.</i> <i>“In aanvulling op artikel 30 ARBIT-2022 zal Opdrachtnemer, in het geval diens onderaannemer is opgehouden te bestaan, redelijke inspanningen verrichten om in voorkomend geval een geschikte vervanging te realiseren. Indien Opdrachtnemer daar niet binnen een redelijke termijn in slaag, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.”</i> <i>Bent u hiertoe bereid?</i>	Nee, hiermee kan niet worden ingestemd. De belangen voor de Opdrachtgever ten aanzien van continuïteit zijn te groot. Daarnaast is Opdrachtgever gehouden aan de aanbestedingsregels, waardoor het verwerven van een nieuwe oplossing veel tijd in beslag neemt. In artikel 6.3 van de Conceptovereenkomst is ook bepaald dat er een lange periode van de overeenkomst zal zijn waarin een gezamenlijke verlenging plaats kan vinden
126.	18-06-2025	Arbit		<i>U vraagt deze tender uit onder Arbit. Voor ons als leverancier van standaard software is leveren onder Arbit -zoals u weet- in feite niet mogelijk, omdat wij standaard producten uitsluitend onder standaard licentievooraarden kunnen leveren + dat in Arbit een aantal onderwerpen benoemd zijn waaraan wij nooit kunnen voldoen (b.v. Escrow). Deze zijn o.i. theoretisch van aard. Wij weten dat uw dienst de mening is toegedaan, dat we daar doorheen moeten kijken en de “soep niet zo heet gegeten wordt”. Echter het</i>	Artikel 14 van de conceptovereenkomst stelt Inschrijvers in staat om licentievooraarden door te leggen, mits wordt voldaan aan de criteria die daar zijn opgenomen. Dit betekent vooral dat er een goede borging dient te komen van de redelijke belangen van de Opdrachtnemer (die concreet zijn benoemd in artikel 14.2 van de Conceptovereenkomst). Dit is geheel vormvrij. Veel partijen zijn gelukkig in staat om

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>principe van contracten is ons inziens dat deze glashelder moeten zijn en voor slechts één uitleg vatbaar. Wij weten dat wij niet de enige leverancier van standaardsoftware zijn die uitsluitend onder standaard voorwaarden kunnen leveren. Ons beeld is dan ook dat u uw eigen keuzes voor een oplossing onnodig beperkt door Arbit en daarmee een niet optimale marktwerking creëert. Kunt u toelichten waarom u in deze uitvraag de Arbit-route kiest?</i>	hier op een goede manier vorm aan te geven en om op die manier wel succesvol in te kunnen schrijven. Wij hopen van harte dat u deze mogelijkheid ook ziet en zult kunnen omarmen. Er is namelijk voor de ARBIT gekozen om de uitvraag zo laagdrempelig mogelijk te maken. Ten aanzien van de escrow stellen wij voor om onderstaande tekst toe te voegen aan artikel 47 van de ARBIT: “47.5 Indien er geen Escrow mogelijk is (bijvoorbeeld omdat er sprake is van een levering van Standaardprogrammatuur (van Derden)), dan geldt het volgende: Wederpartij zal zich inspannen om, zodra de betreffende Standaardprogrammatuur niet langer commercieel verkrijgbaar is, een auteursrechtelijke licentie te verschaffen welke Opdrachtgever in staat stelt het gebruik van de teruggetrokken dan wel gestaakte Standaardprogrammatuur voort te zetten met de op dat moment bestaande configuratie van het betreffende product. Opdrachtgever benadrukt dat het uiteindelijke doel van deze regelingen is: het garanderen van de continuïteit van de Prestatie. Opdrachtnemer zal zich hiervoor inspannen.” Ten slotte vragen wij u om eventuele risico’s en/of onmogelijkheden zo concreet mogelijk te benoemen in de Nota van Inlichtingen, zodat wij hierop kunnen antwoorden en hopelijk op zo’n manier dat u toch gewoon een inschrijving kunt doen op deze aanbesteding.
127.		Arbit		<i>U vraagt deze tender uit onder Arbit. Voor ons als leverancier van standaard software is leveren onder Arbit -zoals u weet- in feite niet mogelijk, omdat wij standaard producten uitsluitend onder standaard licentievoorwaarden kunnen leveren + dat in Arbit een aantal onderwerpen benoemd zijn waaraan wij nooit kunnen voldoen (b.v. Escrow). Deze zijn o.i. theoretisch van aard. Wij weten dat uw dienst de mening is toegedaan, dat we daar doorheen moeten kijken en de “soep niet zo heet gegeten wordt”. Echter het principe van contracten is ons inziens dat deze glashelder moeten zijn en voor slechts één uitleg vatbaar. Wij weten dat wij niet de enige leverancier van standaardsoftware zijn die uitsluitend onder standaard voorwaarden kunnen leveren. Ons beeld is dan ook dat u uw eigen keuzes voor een oplossing onnodig beperkt door Arbit en daarmee een niet optimale marktwerking creëert.</i> <i>Wij stellen voor om in lijn met andere recente uitvragen van uw dienst een grotere rol aan de standaardlicentievoorwaarden toe te bedelen en Arbit niet van toepassing te laten zijn. Wilt u dit overwegen</i>	Zie het antwoord op vraag 126.
128.	18-06-2025	Beschrijvend document,	Paragraaf 2.6.2. #3	<i>U geeft aan mogelijk in de toekomst een cloudleverancier onafhankelijke oplossing te willen hebben, zolang de oplossing maar kan blijven werken met het data platform van de Douane op de Azure cloud. In de opsomming van mogelijkheden noemt u ook private cloud. Is het leveren van deze oplossing in de toekomst als een on-prem een optie voor de Douane</i>	De Oplossing dient in de toekomst mogelijk cloud agnostisch te zijn. Opdrachtgever zit niet aan een on-prem Oplossing voor in de (nabije) toekomst te denken. Dit mede gebaseerd op marktontwikkelingen.
129.	18-06-2025	Beschrijvend document	Paragraaf 2.6.2. #3	<i>U geeft aan mogelijk in de toekomst een cloudleverancier onafhankelijke oplossing te willen hebben, zolang de oplossing maar kan blijven werken met het data platform van de Douane op de Azure cloud. Het lijkt erop dat u met de Azure Cloud wilt aanvangen. Als de wens is om een cloudleverancier-onafhankelijke oplossing te hebben, waarom dat dan niet nu al als een wens/eis opnemen. Een keuze nu, zonder deze wens/eis, kan betekenen dat de weg naar een cloudvendor agnostisch oplossing afgesloten wordt.</i>	De Oplossing dient in de toekomst mogelijk cloud agnostisch te zijn. Dit is o.a. gebaseerd op de resultaten van de Marktconsultatie Process Mining Cloud. Zie verder de toelichting van de herzieningsclausule 3: Aanpassing cloudinfrastructuur in paragraaf 2.6.2 van het Beschrijvend document.
130.		Beschrijvend document	Paragraaf 2.6.2. #3	<i>U geeft aan mogelijk in de toekomst een cloudleverancier onafhankelijke oplossing te willen hebben, zolang de oplossing maar kan blijven werken met het data platform van de Douane op de Azure cloud. Als u het heeft over Kubernetes op Azure, welke omgeving heeft u dan specifiek op het oog? (ARO, AKS, BYO, ...)</i> <i>Deze keuze kan een beperking vormen voor de intentie zoals hierboven benoemd. AKS zal bijvoorbeeld door andere hyperscalers niet geleverd kunnen worden.</i>	Kubernetes op Azure. Zie specificaties in bijlage A. Voor een mogelijk ander toekomstig containerplatform zie eis UE 79.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
131.		Bijlage A:	UE 41	<i>U refereert in deze Uitvoeringseis in het 2^e “In het geval van een kubernetes omgeving” aan paragraaf o. Welke paragraaf bedoelt u precies?</i>	Zie het antwoord op vraag 89.
132.					-
133.		Beschrijvend document	5.4.2.1.GE 3	<i>Inschrijver handelt aantoonbaar conform de norm van Informatiebeveiliging ISO 27001:2013, of een vergelijkbaar Informatiebeveiligingssysteem. Op verzoek levert de winnende Inschrijver hiervan onderliggende bewijsstukken aan na de mededeling van de gunningsbeslissing. Wanneer er sprake is van een hoofdaannemer met daarbij onderliggende leveranciers legt de Belastingdienst de norm door aan alle partijen als geheel van de aanbidding of hoeft alleen de hoofdaannemer aan deze norm te voldoen?</i>	Conform paragraaf 5.2 van het Beschrijvend Document is de hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen uit de Overeenkomst, inclusief die welke worden vervuld door onderaannemer(s).
134.		Bijlage 5	Referentieformulier	Wij zijn terughoudend met het verstrekken van contactgegevens van bestaande klanten als referent in een commercieel proces. Zo ook met het delen van contactinformatie van de Opdrachtgever Belastingdienst. Daarnaast zou Opdrachtgever Belastingdienst zelf nooit en te nimmer toestaan dat wij naam en contactdetails zouden doorgeven van medewerkers van de Opdrachtgever Belastingdienst aan potentieel nieuwe klanten, die deze dan zouden gebruiken om rechtstreeks in contact te treden. Als oplossing stellen wij voor om het contact tussen u en de referent voor de Kerncompetentie tot stand brengen via de contactpersonen van ons met die referent in plaats van rechtstreeks. Bent u hiermee akkoord? Als u hier niet akkoord mee bent, kunt u dan uw antwoord nader toelichten?	Nee, daar gaat de Aanbestedende dienst niet mee akkoord. Er is sprake van geoorloofde gegevensverwerking in relatie tot het kunnen uitvoeren van een aanbestedingsproces. U dient de contactgegevens van een referent te organiseren, die een telefoongesprek kan voeren in relatie tot de door u verrichte werkzaamheden cq aangeboden Oplossing. De contactgegevens van de referent zullen alleen bij de aanbestedingsproces begeleiders (maximaal 2 personen) bekend zijn en heeft als doel dat uw referentie gecheckt wordt op waarheid.
135.		Bijlage A	UE 9	<i>U stelt aan de opdrachtnemer dat er een aantoonbare inspanningsverplichting is om te garanderen dat de oplossing binnen de contractperiode voldoet aan actuele marktstandaarden en gangbare technologische ontwikkelingen. U geeft echter niet aan hoe deze inspanningsverplichtingen eruit moeten zien of waar exact aan moet worden voldaan? Kunt u dit verduidelijken?</i>	Een voorbeeld / verduidelijking van deze eis staat in de tekst boven de eis.
136.	19 juni 2025	Beschrijvend document – Process Mining Cloud – IUC24-026	2.6.1 Omvang	Er zijn twee typen gebruikers, de eindgebruiker en de ontwikkelaar. In het Prijsmodel is echter slechts ruimte voor 1 type gebruiker. Kan het prijzenblad hierop worden aangepast, kunnen de eindgebruikers in het prijzenblad worden toegevoegd?	Zie het antwoord op vraag 81.
137.	19 juni 2025	BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	3.2.1, 3.2.2, 3.2.3	U vraagt om een oplossing die als SaaS dienst of als Kubernetes oplossing aangeboden wordt. Onze oplossing kan voor beide scenario's ingezet worden. Heeft Belastingdienst/Douane voorkeur voor één van beide oplossingen?	De voorkeur van de Opdrachtgever is Kubernetes (zie paragraaf 3.2.1 van Bijlage A). Het is aan Opdrachtnemer om keuze te maken.
138.	19 juni 2025	TN530809 - EF16 Aankondiging van een opdracht - algemene richtlijn, standaardregeling 202506061715 11.pdf	2.1.3	Op welke looptijd (4, 8, 20 jaar) de geraamde waarde van toepassing?	20 jaar, zie ook het antwoord op vraag 80.
139.	19 juni 2025	2. Aanleiding, doel en scope	2.6 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	Hoe ziet het verwachte tijdpad voor de implementatie en training eruit?	Na contractondertekening naar verwachting ca. 6 maanden voor Implementatie. Aan het begin van de implementatieperiode verwacht Opdrachtgever dat er gestart kan gaan worden met de opleidingen. Aanbestedende dienst ziet uw invulling hierop graag terug in het Plan van Aanpak conform wens 4.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
					Zie ook UE115, uiterlijk 30 dagen na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer, in goed overleg met Opdrachtgever, een definitief Plan van Aanpak voor de Implementatie opleveren.
140.	19 juni 2025	2. Aanleiding, doel en scope	2.3 Doelstelling	Wat is de reden voor de specifieke einddatum van 1 december 2025 voor de operationele implementatie?	1 december moet zijn 1 januari 2026, het Beschrijvend document v1.1 is hierop aangepast. De reden van deze datum is i.v.m. gemaakte interne afspraken.
141.	19 juni 2025	BIJLAGE-A- Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	NVT	Kan dit document ook als doorzoekbare pdf (of in een ander formaat) worden gedeeld?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 4.
142.	19 juni 2025	4.Beschrijving doelomgeving	Koppelvlak dataplatform	Wat bedoelt de Douane precies met Delta File Tables en parquet ?	Dit zijn bestandsformaten. In delta tables zijn alleen de wijzigingen opgenomen t.o.v. de vorige versie.
143.	19 juni 2025	BIJLAGE-A- Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	GUE 21	Doelt de Douane hier op transformaties, en metrics zijnde bewerkingen op de data voordat het in de dashboards wordt getoond?	Ja, daarnaast ook de handelingen in de dashboards die leiden tot een tussenresultaat (beperkte dataset) die vervolgens ook voor andere processen gebruikt kan worden.
144.	19 juni 2025	BIJLAGE-A- Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	Plaatjes	De resolutie van de plaatjes is te klein om deze goed te kunnen lezen. Kan Douane deze in hogere resolutie aanleveren?	Aanbestedende dienst zal een nieuwe PDF aanbieden waarin de afbeeldingen beter leesbaas zullen zijn.
145.	19 juni 2025	BIJLAGE VIII Prijsmodel IUC24-026_1.0	NVT	Wanneer in het prijsmodel verschillende oplossingsmogelijkheden worden aangeboden, wordt de Kubernetes oplossing in de vergelijkingswaarde meegenomen, hoewel dit niet het goedkoopste implementatiemodel is. Hoe dienen we hiermee om te gaan? Kunnen we de goedkoopste oplossing in het prijsmodel verwerken en in de beantwoording de verschillende deployment mogelijkheden benoemen?	Inschrijver dient één oplossingsmogelijkheid aan te bieden, Kubernetes of SaaS.
146.	19 juni 2025	BIJLAGE-A- Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	UE 24	Kan Douane deze uitvoeringseis laten vallen dit ivm concurrentiegevoelige informatie die opdrachtnemer niet kan prijsgeven?	Nee, UE 24 kan niet komen te vervallen. Er zal wel een aanscherping worden doorgevoerd, door het toevoegen van de zinsdeel: ‘Indien er mogelijke impact is voor de Opdrachtgever,...’. Zie bijlage A v1.1. Eveneens zal artikel 16.8 van de Conceptovereenkomst hierop worden aangepast.
147.	19 juni 2025	BIJLAGE-A- Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	UE 41	Waar staat paragraaf 0?	Zie het antwoord op vraag 89.
148.	19 juni 2025	BIJLAGE-A- Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	UE 45, 48	Wat is het verschil tussen UE 45 en UE 48?	Bij UE 45 gaat over A&P testen deze worden uitgevoerd door externe partijen. UE48 gaat over kwetsbaarheden/vulnerability testen. Dit betreft een scan op basis van (geautomatiseerde) tooling die in gebruik is bij de Opdrachtgever hiervoor.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
149.	19 juni 2025	Beschrijvend document – Process Mining Cloud – IUC24-026	2.6.1 Omvang	Wat is het gemiddeld aantal eventregels per (voor Productie) te publiceren app per Ontwikkelaar?	Een gemiddelde is niet aan te geven omdat deze varieert per app i.v.m. de beoogde doelstellingen. Zie ook paragraaf 2.4 van bijlage A.
150.	19 juni 2025	BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	UE 21	Wanneer de oplossing op een Kubernetes omgeving van Douane wordt ingericht, beheert Opdrachtgever ook de omgeving. Hierdoor is het voor Opdrachtnemer niet mogelijk oplostijden te garanderen (troubleshooten en de oplossing implementeren moet immers op de omgeving van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Is Opdrachtgever akkoord om gevraagde oplostijden aan te passen naar responsetijden?	Nee, niet akkoord, Opdrachtgever gaat oplostijden niet aanpassen naar responsetijden. Voor het Kubernetesplatform geldt het voor de process minings oplossing die op dit platform draait. De tijd waarop Opdrachtnemer aan het wachten is op werkzaamheden die door de Aanbestedende dienst uitgevoerd moeten worden, bijvoorbeeld het uitvoeren van een upgrade, release of fix, telt niet mee in de Oplostijd in geval van een Oplossing op basis van Kubernetes.
151.	19 juni 2025	ARBIT	Artikel 26	Het totaal de aansprakelijkheid is gemaximeerd op 100% van de betaalde vergoeding door de klant aan de wederpartij (leverancier) in de voorafgaande 12 maanden. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verminderen van de aansprakelijkheid tot deze bestelwaarde?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 49.
152.	19 juni 2025	ARBIT	Artikel 29.2	De verzekering moet gebaseerd zijn op de aansprakelijkheidslimiet zoals vermeld in Artikel 26, namelijk 100% van de in de voorafgaande 12 maanden betaalde schadevergoeding of € 1.000.000, afhankelijk van welk bedrag lager is. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 49. Naar onze mening zijn deze bedragen goed en marktconform verzekeraar.
153.	19 juni 2025	ARBIT	aanvullende clause	De softwareleverancier verzamelt en verwerkt telemetriegegevens met betrekking tot de software, waaronder: (a) operationele telemetrie zoals netwerklogs, foutlogs, serverstatusgegevens en prestatiemetingen; en (b) productspecifieke telemetrie die prestaties, gebruiksinteracties en -patronen meet. De softwareleverancier kan dergelijke gegevens gebruiken om de software te beheren en te onderhouden, het gebruik te analyseren, de functionaliteit te verbeteren, de gebruikerservaring te verbeteren, technische problemen op te lossen en nieuwe functies te ontwikkelen. Aangezien dit gunstig is voor klant en de softwareleveranciers in staat stelt in de toekomst betere producten te leveren, stemt klant ermee in deze nieuwe aanvullende clause op te nemen?	Aanbestedende dienst is bereid om een aanvullende clause in overweging te nemen om op te nemen. Graag ontvangen wij van u een voorstel / uitwerking van deze clause in de tweede vragenronde. In geval van dit soort gegevens persoonsgegevens bevatten zal er een Verwerkersovereenkomst benodigd zijn.
154.	19 juni 2025	ARBIT 2022	42 en 47	Leverancier is een beursgenoteerde onderneming en is daarom onderworpen aan veel regels en controles om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen. Is de Opdrachtgever bereid de Escrow vereiste te laten vallen?	Zie het antwoord op vraag 126.
155.	19 juni 2025	ARBIT 2022 BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst procesmining voor Douane	Arbit:11 BIJLAGE 2: art 7	Omdat onze oplossing standaardsoftware betreft, dient acceptatie bij levering plaats te vinden. Indien testen vereist is, kunnen hiervoor proeflicenties worden verstrekt. Enterprise-licenties worden bij levering als geaccepteerd beschouwd. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de licenties bij levering te accepteren voor een periode van minimaal 1 jaar en de overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen?	Nee, acceptatie kan pas plaats vinden na succesvolle Implementatie. Indien uw licentiemodel zo is opgebouwd dat er proeflicenties benodigd zijn tijdens de Implementatieperiode, is het (tijdelijk) aanbieden van proeflicenties akkoord mits deze geen beperkingen kennen ten opzichte van de gevraagde functionaliteiten en / of definitieve licenties. Zie ook het antwoord op vraag 41.
156.	19 juni 2025	ARBIT 2022	13	Om een ondersteuningsmodel te bieden aan onze verscheidenheid aan klanten, zijn onze SLA's gestandaardiseerd. We bieden verschillende ondersteuningsniveaus aan, deze worden beschreven op onze website. Gaat de klant akkoord met een van de standaard serviceniveaus?	Zie het antwoord op vraag 100.
157.	19 juni 2025	ARBIT 2022	19	Om al onze klanten van dienst te kunnen zijn, is het noodzakelijk dat we onze beveiligings- en privacymethoden standaardiseren. Het InfoSec-beleid van de leverancier beschrijft hoe de software werkt en welke beveiligingsmaatregelen we implementeren. Alle controles maken deel uit van een breder informatiebeveiligingsprogramma dat continu wordt geëvalueerd en bijgewerkt op basis van de bedrijfsbehoeften en de bijbehorende bedreigingen. Deze evaluaties worden uitgevoerd tijdens attestatie- en/of certificeringsprocessen of als resultaat van een interne managementbeslissing, aangezien beveiliging een van onze prioriteiten is. Is de klant bereid deze te verifiëren /accepteren?	Als hierdoor voldaan kan worden aan artikel 19 van de Voorwaarden en artikel 13 van de Conceptovereenkomst is het akkoord.
158.	19 juni 2025	ARBIT 2022	28	Onze software is kant-en-klaar en kan in vele combinaties ingezet worden, maar interoperabiliteit kan niet voor 100% gegarandeerd worden gegeven de oneindige combinaties en het feit dat elke implementatie specifiek is. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel niet van toepassing te laten zijn?	Dit artikel vereist ook geen garantie. Het artikel gaat over de verplichting om mee te werken naar het zoeken naar een passende oplossing. Het is dan ook niet nodig om het artikel buiten toepassing te verklaren.
159.	19 juni 2025	ARBIT 2022	30	In geval van beëindiging hebben partijen recht op schadevergoeding op basis van de beschikbare contractuele rechtsmiddelen. De kosten worden jaarlijks vooraf betaald en er is geen restitutie mogelijk. Alleen een bevoegde rechtbank kan een passende schadevergoeding vaststellen. Bovendien is beëindiging	Wij nemen aan dat uw vraag specifiek gaat over artikel 30.6. Zie het antwoord op vraag 52. Daarnaast maken wij u ook attent op artikel 16.11 van de Conceptovereenkomst.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				zonder geldige reden (of uit gemakzucht) niet verenigbaar met het bedrijfsmodel van abonnementssoftware. Licenties worden verkocht en zijn actief voor een vooraf bepaalde periode, vooraf betaald en er is geen mogelijkheid om geld terug te krijgen als de gebruiker besluit de software niet meer te gebruiken. Is Opdrachtgever bereid om de zogenaamde beëindiging uit zonder geldige reden (of uit gemakzucht) (Termination for Convenience) te laten vallen?	
160.	19 juni 2025	ARBIT 2022	30	Naar onze mening bestaat er een onderscheid tussen beëindiging wegens wanprestatie en beëindiging wegens gemak/zonder reden. Terugbetalingen kunnen niet worden geaccepteerd in geval van beëindiging wegens gemak/zonder reden. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat Arbit paragraaf 30.6. geen betrekking heeft op beëindiging wegens gemak? Zo ja, is Opdrachtgever bereid dit niet van toepassing te laten zijn op beëindiging zonder reden/voor gemak? Ons verzoek is om deze paragraaf in dat geval niet van toepassing te laten zijn, inclusief een verklaring dat er geen terugbetalingen worden geaccepteerd in geval van beëindiging wegens gemak. Daarnaast verzoeken wij dat in geval van een meerjarige overeenkomst alle niet-geïnde vergoedingen onmiddellijk na beëindiging opeisbaar en betaalbaar worden. In geval van beëindiging wegens wanprestatie komen wij overeen dat partijen zich moeten houden aan de Nederlandse wet en dat compensatie wettelijk is voorgeschreven. Is Opdrachtgever het hiermee eens en/of kan een dergelijke bevestiging worden verstrekt?	Zie het antwoord op vraag 159.
161.	19 juni 2025	BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst procesmining voor Douane - versie 1.0 - 2025	15	Volgens ons bedrijfsbeleid staan wij geen audits op locatie toe. We blijven ons echter volledig inzetten voor transparantie en verantwoording, en we kunnen alle redelijkerwijs vereiste documentatie en bewijsstukken overleggen om aan te tonen dat we voldoen aan de verplichtingen uit de overeenkomst, inclusief beveiligings- en prestatie-eisen. Zou de klant bereid zijn af te zien van de vereiste voor een audit op locatie?	Nee, niet op voorhand. In voorkomend geval zal zeker rekening worden gehouden met de redelijke belangen van de Opdrachtnemer, maar het strekt te ver om daar nu al beperkingen in aan te brengen. Het artikel zal dan ook niet worden aangepast.
162.	19 juni 2025	BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst procesmining voor Douane - versie 1.0 - 2025	16.3	Als algemeen beleid staan wij externe partijen niet toe om aanvals- en penetratietests uit te voeren op onze cloudomgevingen. Is Klant bereid de bepalingen van dit artikel 16.3 te negeren?	Zie het antwoord op vraag 77.
163.	19 juni 2025	BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst procesmining voor Douane - versie 1.0 - 2025	16.8	Ons beleid is om klanten alleen te informeren in geval van bevestigde, daadwerkelijke beveiligingsinbreuken die van invloed zijn op hun gegevens of systemen. Het melden van "verwachte" kwetsbaarheden of "vermoedelijke" datalekken binnen 48 uur, vóórdat er een grondige verificatie en risicobeoordeling heeft plaatsgevonden, brengt een risico op vals-positieve meldingen en onnodige alarmering met zich mee, en kan interne en wettelijke protocollen voor incidentafhandeling schenden. Is de klant bereid te accepteren dat de leverancier alleen daadwerkelijke inbreuken meldt? Is de klant bovendien bereid om de leverancier te ontslaan van de verplichting om te informeren over kwetsbaarheden nadat deze zijn vastgesteld?	Zie het antwoord op vraag 115.
164.	19 juni 2025	BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst procesmining voor Douane - versie 1.0 - 2025	16.18	Deze clausule creëert onzekerheid voor legitieme en rechtmatige bedrijfstransacties, zoals routinematige investeringen of herstructureringen, door onmiddellijke beëindiging toe te staan op basis van een relatief geringe verandering in het aandelenbezit en een vaag veiligheidsrisico. Is de klant bereid om over deze clausule te onderhandelen?	Nee, hiertoe zijn wij niet bereid. Wij maken u erop attent dat dit artikel alleen betrekking heeft op die gevallen waarbij overname een gevaar kan vormen voor de nationale (economische) veiligheid.
165.	19 juni 2025	BIJLAGE 2 -	16.21	Leverancier kan persoonsgegevens buiten de EER verwerken en zal vertrouwen op de met Klant te sluiten SCC's. Is Klant bereid een eventuele overdracht buiten de EER te accepteren en de SCC's, indien nodig, te	Naar onze mening staat in artikel 16.21 duidelijk omschreven onder welke voorwaarden gegevens buiten de EER gebracht mogen worden. Een verdere inperking van dit artikel

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		conceptovereenkomst procesmining voor Douane - versie 1.0 - 2025		ondertekenen?	is niet mogelijk. Inschrijvende Partijen en diens toeleveranciers zullen zich hieraan moeten houden.
166.	19 juni 2025	BIJLAGE 2 - conceptovereenkomst procesmining voor Douane - versie 1.0 - 2025	10	Gegevensverwerking kan (afhankelijk van het gekozen implementatiemodel) plaatsvinden in de cloud en omvat de uitwisseling van persoonsgegevens. In dit geval is een gegevensverwerkingsovereenkomst (DPA) nodig om naleving van de wetgeving inzake gegevensbescherming te waarborgen. Zou de klant bereid zijn onze standaard DPA voor dit doel te bekijken en te accepteren?	In het voorkomend geval dat er persoonsgegevens verwerkt worden, dient de modelverwerkersovereenkomst van de rijksoverheid (zie https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksinkoopvoorwaarden-bij-it-overeenkomsten-arbit) als uitgangspunt maar kan een verwerkersovereenkomst van Opdrachtnemer eveneens meegenomen worden. De concrete invulling van de verwerkersovereenkomst zal nader overeengekomen worden tijdens de looptijd van de Overeenkomst wanneer zich de situatie voordoet dat er wel Persoonsgegevens verwerkt zullen worden.
167.	19 juni 2025	BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	UE 6	Kan animatiefunctie ook een dynamische heatmap zijn (filmpje) dat het volume aan cases weergeeft in het proces over de tijd?	Ja.
168.	19 juni 2025	BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	6.2	We hebben momenteel een stageprogramma beschikbaar voor studenten uit Eindhoven. Voldoet een dergelijk programma aan de social return-eisen?	In algemene zin kan een stageprogramma bijdragen aan de invulling van social return, mits het aansluit bij de doelstellingen zoals geformuleerd in de aanbesteding. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer het programma gericht is op het bieden van leer-werkervaring aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
169.	19 juni 2025	BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0	6.2	Leverancier bestaat uit een moedermaatschappij (holding) met diverse dochterondernemingen. Is Opdrachtgever het ermee eens dat de social return-activiteiten vanuit deze dochterondernemingen kunnen komen?	Zie het antwoord op vraag 10.
170.	19 juni 2025	BIJLAGE II UEA-IUC24-026 Proces Mining Cloud 1.0	NVT	Is het mogelijk dit document ook in het Engels aan te leveren?	De Aanbestedende dienst stelt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) uitsluitend in het Nederlands ter beschikking. De tool EUA/ESPD kan in een Engelstalige versie voorzien, maar wij staan niet in voor eventuele verschillen tussen de versies. Het indienen van een Engelstalige versie van het UEA is toegestaan, mits de Inschrijver zelf zorg draagt voor een correcte en volledige vertaling. Deze Engelstalige versie dient uitsluitend ter ondersteuning en moet inhoudelijk volledig overeenkomen met de Nederlandstalige versie. In geval van interpretatieverschillen is de Nederlandstalige versie leidend.
171.	ddmmjj	Beschrijvend Document Paragraaf 2.6 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	Paragraaf 2.6	<i>Met respect voor de uitvraag zijn wij in alle oprechtheid van mening dat de opdrachtwaarde niet in verhouding lijkt te staan tot de bijbehorende risico's en onze perceptie van de data gedreven ambities van de Douane. Zo vraagt u de opdrachtnemer om zich te committeren voor een periode van acht jaar onder gelijkblijvende voorwaarden, waarna een tweezijdige verlenging mogelijk is van nog eens zes maal twee jaar onder gelijkblijvende voorwaarden. Daarnaast is een niet-marktconforme aansprakelijkheidsbepaling van toepassing verklaard en zijn de belangen van de opdrachtnemer door het voorbehoud dat gemaakt is ten aanzien van de toepasselijkheid van de SaaS-voorwaarden onvoldoende geborgd. Wij zijn daarom van</i>	Dank voor uw eerlijke en open reactie op deze aanbesteding. Wij vinden het spijtig dat dit zo bij u overkomt. Wij hebben namelijk geprobeerd om de aanbesteding zo laagdrempelig mogelijk te houden met ook voor beide Partijen. Wij willen u verzoeken om concrete punten zoveel mogelijk aan te dragen in de Nota van Inlichtingen. Met een algemeen schrijven is het voor ons ondoenlijk om een aanpassing te doen aan de stukken.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>mening dat de risico's voor de opdrachtnemer niet in verhouding staan tot de opdrachtwaarde. Wij verzoeken u dan ook aanpassingen te maken aan uw uitvraag, waarmee de risk/reward verhouding meer in balans gebracht wordt. Enerzijds door tweezijdige verlenging toe te passen na aflopen van de initiële contracttermijn en door het versoepelen van de voorwaarden (in lijn met onze vragen over de Overeenkomst). En anderzijds door het verruimen van de scope van de uitvraag waarmee het zwaartepunt opschuift van de selectie en levering van een proces mining tool naar proces mining dienstverlening in lijn met de data gedreven ambities van de Douane.</i>	
172.		Beschrijvend Document Paragraaf 2.6 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	Paragraaf 2.6.1	<i>De toenemende complexiteit van de opdracht, gezien het groeiende aantal stakeholders en de noodzaak om een groter aantal procesmodellen over tijd operationeel te houden inclusief bijbehorende datastromen, vormt een aanzienlijke uitdaging. Het is cruciaal om de effectiviteit van de analyse te behouden binnen deze dynamische omgeving. In dit licht bieden de door de Douane aangereikte 200 uur consultancy per jaar in de operationele fase slechts beperkte mogelijkheden om hier effectief op in te spelen. Dit kan leiden tot ongeplande uitdagingen in het behouden van operationele effectiviteit. Naast het praktisch operationeel houden van de modellen verwachten wij, mede op basis van de marktconsultatie, meer verandermanagementelementen over tijd in lijn met onze perceptie van uw ambitieniveau. Is de Douane bereid om aanpassingen te maken aan de scope van de opdracht dan wel additionele uren toe te kennen voor de bovenstaande aspecten?</i>	De Opdrachtgever ziet op dit moment geen aanleiding om de scope van de opdracht aan te passen of het aantal consultancy-uren in de operationele fase uit te breiden. De gestelde 200 uur per jaar zijn afgestemd op de huidige opdrachtschrijving en vormen daarmee het uitgangspunt binnen de aanbesteding. Let wel: Voor Additionele diensten geldt geen afnameverplichting onder de Overeenkomst. Aan het aantal genoemde uren bij de inschatting kunnen geen rechten ontleend worden, zie ook paragraaf 2.6.1 van het Beschrijvend document.
173.		Beschrijvend Document Paragraaf 2.6 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	Paragraaf 2.6.1	<i>Aangezien de consultancy inzet voor de implementatie en migratie van ondersteunende aard is, willen we graag goed begrijpen wat deze ondersteuning precies inhoudt, vooral omdat wij onvoldoende projectie zien ten opzichte van de scope van de opdracht. Wat voor type rollen en competenties verwacht u van de opdrachtnemer? En wat is de verwachte verhouding in aantallen uren tussen ondersteunde werkzaamheden en werkzaamheden welke gedaan worden door de Douane?</i>	Rollen en competenties zijn beschreven in Bijlage A, hoofdstuk 8, 9 en 10. Verder verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat deze dit beschrijft in het plan van aanpak voor de implementatiefase. Zie Bijlage A, wens 4.
174.		Beschrijvend Document Paragraaf 2.6 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)	Paragraaf 2.6.1	<i>Wij vernemen graag hoeveel medewerkers van de Douane actief betrokken zullen zijn bij zowel de implementatie als het migratietraject van de nieuwe oplossingsomgeving? We zijn specifiek geïnteresseerd in de omvang en samenstelling/ competenties van het team dat de Douane intern zal mobiliseren om te zorgen voor een succesvolle overgang naar deze cloud-gebaseerde oplossing.</i>	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze dit beschrijft in het plan van aanpak voor de implementatiefase. Zie Bijlage A, wens 4.
175.		Beschrijvend Document Hoofdstuk 7	Bijlage 6 - ARBIT-2022	ARBIT-2022 en implementatiedienstverlening. Waar u de bedoeling heeft gehad om de ARBIT-2022 van toepassing te laten zijn op de te leveren implementatiediensten, het volgende. Voor implementatiediensten is de dienstverlener, nog meer dan bij andere vormen van dienstverlening, zeer sterk afhankelijk van de medewerking van de opdrachtgever (denk aan toegang tot personeel van opdrachtgever met kennis van de IT-infrastructuur, toegang tot en informatie over systemen van derde-leveranciers binnen die IT-infrastructuur van de opdrachtgever, etc.). De ARBIT-2022 (en overigens ook de conceptovereenkomst) beperken zich tot een algemene medewerkingsplicht van de opdrachtgever, zonder dit nader te specificeren. Onzes inziens is het echter voor het slagen van IT-implementatieprojecten noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen in veel meer detail uit te werken en hierbij, naast de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer, ook heel duidelijk en gedetailleerd de verantwoordelijkheden van opdrachtgever op een duidelijke wijze overeen te komen. De ARBIT-2022 (en de conceptovereenkomst) voldoen hier onzes inziens niet, nog los van het feit dat de ARBIT-2022 hoofdzakelijk gefocust zijn op het leveren van hardware en software en niet of nauwelijks bepalingen bevatten die zien op implementatiediensten. Wij willen u daarom voorstellen dat wij met onze inschrijving onze standaard voorwaarden voor IT-implementatieprojecten kunnen voorleggen en hierbij dus de toepasselijkheid van de ARBIT-2022 wordt uitgesloten. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	Nee, wij kunnen niet akkoord gaan met documenten die niet bekend zijn. Dit zou ook ingaan tegen de aanbestedingsrechtelijke beginselen. Wij maken u ook attent op artikel 7.2 van de Conceptovereenkomst. Inschrijver heeft zelf een belangrijke stem in de wijze waarop het Plan van Aanpak wordt vormgegeven. Zie ook de Specificatie van de Opdracht op dit punt (hoofdstuk 9). Mochten er concrete punten zijn, dan graag een vraag stellen hierover.
176.		Overeenkomst	artikel 2.5 & 14.2	De regeling in artikel 14.2 over het van toepassing verklaren van de EULA van de Software (as a Service) leverancier zien wij als zeer welkom, in het bijzonder in het speelveld van aanbestedingen waar dit vaak door aanbestedende diensten niet mogelijk wordt gemaakt. Echter, de regeling zoals nu gekozen is helaas voor ons, in samenwerking met een software (as a service) leverancier alsnog onwerkbaar.	Zie ook de antwoorden op de vragen 37 en 126. Wat wij graag willen zien is als er een tussenpartij de Inschrijvende partij is, dat deze partij dan volledige verantwoordelijkheid neemt voor de oplossing waarmee zij inschrijven. Dat betekent ook dat er maar één overeenkomst wordt gesloten en dat is

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				In artikel 14.2 is namelijk bepaald dat de EULA “tevens” van toepassing is indien en voor zover: A. de toepasselijkheid daarvan niet in het Bestek is uitgesloten; B. Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en; C. het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en; D. Wederpartij kan aantonen dat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst daardoor niet worden verminderd dan wel diens uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen daardoor niet onredelijk worden verzwaard Ad A. Het is ons onduidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Op welke punten wordt de toepasselijkheid van de EULA in het Bestek uitgesloten? Bovendien is dit voor ons onwerkbaar. Voor ons betekent dit namelijk, om aan de licentievoorwaarden daadwerkelijk betekenis toe te kennen, dat de licentievoorwaarden (standaard licentievoorwaarden inclusief eventuele aanvullende voorwaarden) direct en volledig van toepassing dienen te zijn met uitsluiting van enige andere voorwaarden. De in artikel 14.2 gecreëerde ambiguïteit maakt dit onzeker en legt een te groot risico bij de Opdrachtnemer, die als reseller van de Software (as a Service) verplicht is om de EULA onvoorwaardelijk en onverminderd van toepassing te verklaren. Ad D. Bovendien is onderdeel D hierboven onzes inziens zodanig onduidelijk dat hiermee de daadwerkelijke toepasselijkheid van de standaard licentievoorwaarden hoogst onzeker is. Daar komt nog bij dat het woord “tevens” in de aanhef van artikel 14.2 zal moeten worden verwijderd. Dit creëert namelijk eveneens een risico dat Opdrachtnemer niet kan dragen. De volgorde van prevaleren in artikel 2.5 beperkt dit risico onvoldoende, omdat er rekening moet worden gehouden met artikelen uit de Overeenkomst en de ARBIT-2022 (en de verwerkersovereenkomst) die onderwerpen regelen die niet in de EULA zijn voorzien. Daarmee is er niet per definitie sprake van een discrepantie tussen de EULA en de overige voorwaarden in de zin dat deze elkaar op hetzelfde onderwerp tegenspreken, waardoor Opdrachtnemer er rekening mee moet houden dat er aanvullende bepalingen van toepassing zijn op de levering van de Software (as a Service) die niet in de EULA zijn voorzien. Dit terwijl Software (as a Service) wordt geleverd/beschikbaar gemaakt op basis van het “one-to-many principle”, waarbij het niet mogelijk is om voor specifieke klanten specifieke afwijkende of aanvullende afspraken te maken. Onzes inziens zouden punt B en C voldoende moeten zijn om de belangen van Opdrachtgever te borgen, zonder dat sprake is van een onduidelijke of onzekere situatie en zouden punt A en D, alsmede het woord “tevens” moeten worden verwijderd. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, dan kunnen wij niet inschrijven op deze aanbesteding.	met de Inschrijver. Dat er voor het gebruik van Programmatuur soms EULA voorwaarden / licentievoorwaarden geaccepteerd moeten worden, begrijpen wij. Wat onze bedoeling is met het tweede lid, is dat de Inschrijver de check dient te doen met betrekking tot het product waar zij mee aanbieden, zowel qua functionaliteit alsmede qua voorwaarden / licentie. Die verantwoordelijkheid wenst de Aanbestedende dienst niet zelf te dragen en ziet dit ook niet als haar taak. Immers, wij hebben geen zich op de wijze waarop partijen wensen in te schrijven en welk gedeelte van de opdracht zij zelf wenst te doen. Ad A. Hiermee wordt bedoeld dat de aangeboden licentievoorwaarden het beoogde (en beschreven) Gebruik niet mag frustreren. Daarnaast worden er in de Aanbestedingsstukken ook eisen gesteld aan de Oplossing. Hier mogen eventueel door te leggen licentievoorwaarden niet tegenin gaan. Het vergt naar onze mening alleen een goede check aan de zijde van de inschrijvende partijen. Het staat Inschrijvers vrij om te kiezen hoe zij met eventuele knelpunten wenst om te gaan. Ad D Deze mening delen wij niet. Dit biedt de Inschrijvers juist de mogelijkheid om hier passende maatregelen te treffen. Het vergt wel een analyse van de eventueel door te leggen licentievoorwaarden. Ad “tevens”. Hiermee wordt bedoeld dat het overeengekomen gebruik ook gaat over de eisen waaraan product moet voldoen om gebruikt te worden zoals overeengekomen, in ieder geval maar niet limitatief zoals omschreven in de scope van de opdracht. Dat andere voorwaarden van toepassing zijn, is naar onze mening logisch. De facturatie en betaling is een makkelijk voorbeeld. Deze worden in de Conceptovereenkomst geregeld en niet in de licentievoorwaarden. Overigens staan de licentievoorwaarden wel degelijk op de eerste plaats in de rangorde (zie 2.5). Hierbij gaan wij er natuurlijk wel vanuit dat alles met betrekking tot het gebruik van de Oplossing daarin is geregeld. Dan kan er ook geen overlap ontstaan met andere voorwaarden. Wij hopen dat dit in ieder geval voldoende zekerheid biedt voor het doen van een passende Inschrijving.
177.		Overeenkomst	Artikel 10.1	Verwerkersovereenkomst SaaS. In artikel 1.0.1 wordt bepaald dat, indien noodzakelijk, een verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij de modelovereenkomst van de rijksoverheid als uitgangspunt zal dienen. Wij maken u erop attent dat dit laatste in geval van het leveren van Software (as a Service) niet mogelijk is. Onderdeel van de licentievoorwaarden / EULA van Software (as a Service) is een standaard verwerkersovereenkomst die, op basis van het “one-to-many principle” voor alle klanten geldt en waarop geen specifieke afwijkende of aanvullende afspraken kunnen worden gemaakt. We verzoeken u dit als zodanig in artikel 10 en artikel 2.5 (en 14.2) aan te passen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, dan kunnen wij niet inschrijven op deze aanbesteding.	Zie het antwoord op vraag 166. Wij verzoeken u eventuele knelpunten kenbaar te maken in de Nota van Inlichtingen.
178.		Overeenkomst	Artikel 15	Audit. Het auditrecht zoals opgenomen in artikel 15 van de overeenkomst gaat onzes inziens verder dan noodzakelijk is. Graag maken wij de vergelijking met de GIBIT-2023 waarin wordt erkend dat bij SaaS over het algemeen kan worden volstaan met het overleggen van derdenverklaringen (TPMs). We verzoeken u dan ook een vergelijkbare regeling als de volgende te treffen, waar het gaat om SaaS en deze bovendien	Dank voor dit aanbod. Dit zal in de meeste gevallen ruimschoots afdoende zijn, waardoor een Audit niet nodig zal zijn. Wellicht is het mogelijk om dit in het SLA op te nemen. Echter, wij willen wel graag artikel 15 als mogelijkheid laten bestaan. Hier zal terughoudend mee worden omgegaan.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				uit te breiden naar de algehele dienstverlening: <i>“Leverancier zal bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden jaarlijks, uiterlijk in het tweede kwartaal van ieder kalenderjaar, een derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier. De TPM dient te beschrijven of de maatregelen om beveiliging van de verwerkte gegevens alsmede de betrouwbaarheid en continuïteit van de te leveren diensten te waarborgen voldoende zijn geïmplementeerd, met inachtneming van de normen en standaarden die Leverancier voor de betreffende ICT Prestatie generiek hanteert.”</i> Voor wat betreft het auditrecht bij Opdrachtnemer t.a.v. de overige dienstverlening, zie onze vraag over artikelen 5.3 en 17.3 ARBIT-2022.	
179.		Overeenkomst	Artikel 16.6	Persoonlijke verklaring omtrent geheimhouding. In artikel 16.6 van de Overeenkomst is bepaald dat de werknemers van opdrachtnemer op eerste verzoek een geheimhoudingsverklaring dienen te ondertekenen. In het kader van goed werkgeverschap wensen wij te voorkomen dat onze medewerkers zich rechtstreeks, derhalve op persoonlijke titel verplichten jegens onze cliënten. Wij gaan immers de opdrachten aan met onze cliënten en niet onze medewerkers. Bovendien wekt een individuele, op persoonlijke titel door de medewerker getekende geheimhoudingsverklaring de foutieve indruk dat de betreffende medewerker op persoonlijke titel zou kunnen worden aangesproken op het schenden van de geheimhoudingsverplichtingen. Op grond van artikel 6:661 lid 1 BW in combinatie met artikel 6:76 en 6:170 BW kan de werknemer niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ontstaat in het kader van diens werkzaamheden voor de werkgever (tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, in welk geval de werknemer kan worden aangesproken op basis van onrechtmatige daad). Het op persoonlijke titel laten tekenen van een geheimhoudingsverklaring door de in te zetten medewerker(s) is derhalve in strijd met de wet(ssystematiek). Daarbij geldt dat onze medewerkers reeds bij indiensttreding een geheimhoudingsverklaring ondertekenen, waarin ook de geheimhoudingsplicht ten aanzien van cliënt-gegevens wordt gewaarborgd. Daarnaast is onze organisatie, evenals onze werknemers, tot geheimhouding verplicht op grond van de wet en/of beroepsregels. Wij verzoeken u dan ook om het vereiste voor het persoonlijk ondertekenen door onze medewerkers van de Integriteits- en geheimhoudingsverklaring buiten toepassing te laten.	Nee, in voorkomend geval wenst de aanbestedende dienst een dergelijk geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Dit is bijvoorbeeld het geval indien personeel een (extra) beveiligde ruimte van de Belastingdienst moet betreden in verband met de uitvoering van werkzaamheden. Het gaat niet om regulier kantoorpersoneel. Het artikel blijft ongewijzigd
180.		Overeenkomst	Artikel 16.7	Wettelijke bewaarplicht. We begrijpen niet goed wat met deze bepaling wordt bedoeld. Wat voor wettelijke bewaarplicht van uw gegevens doelt u op? En waarom zou Opdrachtnemer die gegevens na afloop van de wettelijke bewaartermijn aan Opdrachtgever ter beschikking moeten stellen? Vanuit de Software (as a Service) oplossing heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de gegevens zelf te exporteren tegen het einde van de licentietermijn.	Het is op voorhand niet duidelijk voor de Aanbestedende dienst hoe en op welke wijze in zal schrijven. Het gaat hier om een algemene verplichting. Partijen kunnen voor wat betreft een exit-procedure in voorkomende gevallen extra afspraken hierover maken. Het artikel blijft ongewijzigd. Zie ook paragraaf 10.5.2. van bijlage A.
181.			Artikel 16.11	Ontbinding werkt ex nunc. Wij begrijpen niet goed wat uw doel is met de toevoeging van artikel 30.1 ARBIT in artikel 16.11 van de Overeenkomst. De zin “Ontbinding in de zin van dit artikel werkt ex nunc, dat wil zeggen dat de ontbinding geldt alleen voor toekomstige verplichtingen” voegt namelijk in het geheel niets toe aan artikel 6:269 BW waarin is bepaald dat ontbinding geen terugwerkende kracht heeft (m.a.w. ontbinding werkt ex nunc). Daarnaast is de zinsnede “de ontbinding geldt alleen voor toekomstige verplichtingen” misplaatst, aangezien er als gevolg van ontbinding juist geen toekomstige verplichtingen meer zijn. Wij verwachten dat u heeft bedoeld te regelen dat in geval van ontbinding van deze Overeenkomst géén ongedaanmakingsverbintenissen ontstaan (hetgeen wij zouden toejuichen). Artikel 6:271 BW regelt immers “Een ontbinding bevrijdt de partijen van de daardoor getroffen verbintenissen. Voor zover deze reeds zijn	Wij begrijpen uw punt. Derhalve het voorstel om de tekst van artikel 16.11 te vervangen door het volgende: “In alle gevallen waarin Partijen gerechtigd zijn om de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden, kan kunnen Partijen ook besluiten de Overeenkomst (gedeeltelijk) op te zeggen. Het primaire uitgangspunt is dat de Overeenkomst (gedeeltelijk) wordt opgezegd, enkel wanneer er gegronde redenen zijn, zal er overgegaan worden tot (gedeeltelijke) ontbinding.” Bij de uitoefening van de remedie ‘ontbinding’ ontstaat door de wet zelf de verplichting tot wederzijdse ongedaanmaking, voor zover dit feitelijk mogelijk is. Deze verplichting

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				nagekomen, blijft de rechtsgrond voor deze nakoming in stand, maar ontstaat voor partijen een verbintenis tot ongedaanmaking van de reeds door hen ontvangen prestaties.” Het uitsluiten van ongedaanmakingsverbintenissen dient juridisch gezien echter op een andere manier te worden geregeld. Wij stellen daarom voor om de volgende bepaling op te nemen ter vervanging van het huidige artikel 16.11: <i>In afwijking van artikel 30 van de Voorwaarden geldt dat partijen uitdrukkelijk overeenkomen dat de mogelijkheid van ontbinding (ex art. 6:265 BW) wordt uitgesloten. Voor zover in artikel 30 van de Voorwaarden de term “ontbinding” of “ontbinden” wordt gebruikt, dient deze te worden gelezen als “opzegging” of “opzeggen”.</i>	heeft alleen betrekking op het deel dat is ontbonden. Het door u voorgestelde tekstgedeelte zal niet worden overgenomen. Er kan zich namelijk een situatie voordoen waarin er vooraf betaald is, en de Prestatie nog geleverd moet worden. In dat geval kan er wel sprake zijn van een ongedaanmakingsverplichting.
182.		ARBIT-2022	Artikel 4.4	Medewerkingsverplichting Opdrachtgever. In de ARBIT-2022 ontbreekt in zijn geheel enige medewerkingsverplichting van Opdrachtgever. Voor implementatiediensten is de dienstverlener, nog meer dan bij andere vormen van dienstverlening, zeer sterk afhankelijk van de medewerking van de Opdrachtgever (denk aan toegang tot personeel van opdrachtgever met kennis van de IT-infrastructuur, toegang tot en informatie over systemen van derde-leveranciers binnen die IT-infrastructuur van de opdrachtgever, etc.). De ARBIT-2022 bevatten uitsluitend verplichtingen voor de Wederpartij, behoudens de zeer summiere verplichting voor Opdrachtgever in artikel 4.3 om aanvullende informatie op te leveren. Onzes inziens is het echter voor het slagen van IT-implementatieprojecten noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen veel meer in detail uit te werken en hierbij, naast de verantwoordelijkheden van de Wederpartij, ook heel duidelijk en gedetailleerd de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever op een duidelijke wijze overeen te komen. De ARBIT-2022 (en de conceptovereenkomst) voldoen hier onzes inziens niet. In dat verband willen wij u verzoek de volgende bepalingen in de te sluiten Overeenkomst op te nemen: <i>“[X].1 Wederpartij kan zijn werk alleen goed uitvoeren als Opdrachtgever aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst (en de Voorwaarden) nakomt. Het blijft uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Wederpartij toegang te geven tot en de mogelijkheid te geven tot het gebruiken van de IT-infrastructuur, inclusief hardware, software, informatie, data, diensten en andere materialen van de Opdrachtgever die noodzakelijk zijn om de Prestatie te leveren. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat hij over de juiste contracten met andere leverancier beschikt, die noodzakelijk zijn voor het leveren van de Prestatie. Opdrachtgever zal voldoen aan de vereisten betreffende de IT-omgeving van de Opdrachtgever en overige technische specificaties in verband met de te leveren Prestatie.</i> <i>[X].2 Wijzigingen of onderhoud met betrekking tot alle aan derden gerelateerde integratieontwikkeling en soortgelijke diensten vallen onder de relaties en contracten die Opdrachtgever heeft met de desbetreffende derden. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat personeel van dergelijke derden beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zou kunnen hebben te verlenen. Ter voorkoming van misverstanden is het noodzakelijk dat Opdrachtgever en deze derden voldoen aan hun verantwoordelijkheden, zodat Wederpartij in staat is om de Prestatie aan Opdrachtgever te kunnen leveren.</i> <i>[X].3 Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zoun kunnen hebben te verlenen en dat Wederpartij toegang verkrijgt tot het senior management en andere personeelsleden om Wederpartij in staat te stellen de Prestatie te leveren. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel de juiste vaardigheden en ervaring heeft. Als een personeelslid niet naar behoren functioneert, zal Opdrachtgever extra of andere personeelsleden beschikbaar stellen.</i> <i>[X].4 Opdrachtgever is uitsluitend verantwoordelijk voor oneigenlijk gebruik van of voor de wijze en het doel waarop Opdrachtgever de Prestatie gebruikt die door Wederpartij worden geleverd.”</i> Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	Aanbestedende dienst verwijst u graag naar wens 4: “Opdrachtnemer levert als onderdeel van de Inschrijving een Plan van Aanpak op voor de Implementatiefase...”. Via het Plan van Aanpak kunt u eventuele volgens u noodzakelijke randvoorwaarden inbrengen. Zie eveneens UE 115 in bijlage A.
183.		ARBIT-2022	Artikel 5.3 en 17.3	Auditrecht en recht op toezicht. Artikel 5.3 bepaalt dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om een audit uit te (laten) voeren bij Wederpartij en artikel 17.3 bepaalt dat Opdrachtgever toezicht kan (laten)	Zie ook de antwoorden op de vragen 161 en 178, alsmede artikel 15 van de Conceptovereenkomst.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				uitoefenen op de manier waarop Wederpartij gegevens bewaart. Wij kunnen geen auditrechten door of vanwege onze klanten accepteren (anders dan binnen de grenzen van de AVG in het kader van verwerking van persoonsgegevens), omdat wij zijn gebonden aan wettelijke en contractuele geheimhoudingsverplichtingen richting onze (andere) klanten, welke verplichtingen in het gedrang komen wanneer klanten op basis van dergelijke bepalingen in een overeenkomst toegang tot onze gebouwen en inzage in onze gegevens/werkdossiers vorderen, dan wel vereisen dat wij onze concurrenten die toegang en/of inzage verlenen. Wij willen u daarom vragen deze bepaling buiten toepassing te laten. Mocht u hiermee niet kunnen instemmen, dan willen wij u vragen de audit als volgt contractueel verder in te kaderen, teneinde te voorkomen dat een dergelijke audit leidt tot schending van de geheimhoudingsplicht zoals die voor ons geldt ten opzichte van onze andere opdrachtgevers alsmede tot risico's op het gebied van bedrijfsvertrouwelijkheid en concurrentiepositie: (a) dat een dergelijke controle niet zal worden uitgevoerd door een directe concurrent van Wederpartij, waaronder in dit geval in het bijzonder een van de andere gegadigden bij de Aanbesteding die tot de totstandkoming van deze Overeenkomst (heeft) (ge)leid(t), aangezien dit de concurrentie van Wederpartij vergaand inzicht zou kunnen verschaffen in de unieke werkwijze en overige <i>unique selling points</i> van Wederpartij; (b) dat Wederpartij niet gehouden zal zijn toegang te geven tot zijn locaties, anders dan de algemene vergaderruimten alwaar geen vertrouwelijke informatie aanwezig is, aangezien in niet-algemene (werk)ruimten mede vertrouwelijke informatie van Wederpartij zelf dan wel van zijn klanten of toeleverancier aanwezig is of zou kunnen zijn; en (c) dat de Wederpartij slechts is gehouden inzage te verlenen in de relevante beleidsstukken t.a.v. het bewaren en gebruik van gegevens en dat de interne werk-dossiers van Wederpartij geen deel uit zullen maken van een dergelijke audit, aangezien de interne werk-dossiers bedrijfsvertrouwelijke informatie van Wederpartij bevatten, inclusief mogelijk (vergelijkingen met) vertrouwelijke informatie van zijn klanten; en (d) dat Wederpartij nimmer is gehouden toegang te verlenen tot de interne systemen van Wederpartij, hetgeen ook niet nodig zal zijn op basis van door Wederpartij aan Opdrachtgever te overleggen TPM's en overige informatie; en (e) e.e.a. enkel voor zover een en ander niet leidt tot schending van de geheimhoudingsplicht en/of schending van overige (contractuele) afspraken zoals die gelden voor Wederpartij ten opzichte van haar overige klanten, opdrachtgevers of toeleveranciers. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	Wij delen uw mening niet. Het hele artikel is omgeven door waarborgen voor Opdrachtnemer. Vanzelfsprekend gaat het alleen om die informatie die relevant is voor deze Overeenkomst en de te leveren Prestatie. Informatie over andere klanten of dossiers zijn dat niet. Daarnaast vindt overleg plaats over de scope, omvang en het doel van de audit en dit alles onder schriftelijke geheimhouding en uitgevoerd door een onafhankelijke partij. Om dit kracht bij te zetten, zullen wij aan artikel 15 van de Conceptovereenkomst het volgende toevoegen: “Bij het uitvoeren van een Audit, zoals bedoeld in dit artikel, zal er zoveel mogelijk rekening zal worden gehouden met de redelijke belangen van Opdrachtnemer.” Hiermee hopen wij uw zorgen te hebben weggenomen.
184.		ARBIT-2022	Artikel 8.1a	Intellectueel eigendom op Prestaties “specifiek voor Opdrachtgever”. Artikel 8.1a ARBIT-2022 bepaalt dat het intellectueel eigendom op een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Deze bepaling zou bij strikte lezing een overdracht van intellectuele eigendomsrechten inhouden van aanpassingen in of inrichtingen (configuraties) van standaard software (as a Service). Het is voor ons als implementatiedienstverlener noch redelijk noch werkbaar noch aanvaardbaar om de intellectuele eigendomsrechten, voor zover die overigens al op aanpassingen in of inrichtingen (configuraties) van Standaardprogrammatuur kunnen rusten, aan Opdrachtgever(s) over te dragen. Als gevolg van de overdracht van de (intellectuele) eigendom en/of persoonlijkheidsrechten rustend op de resultaten inclusief Documentatie en onze bron- en objectcodes, scripts, specifieke configuraties, e.d., verliezen wij als maker van de Documentatie, bron- en objectcodes, scripts, specifieke configuraties e.d. het	Zie het antwoord op de vragen 38 en 113.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				recht om deze ten behoeve van andere klanten te gebruiken. Dat kan onzes inziens niet te bedoeling zijn, omdat wij daarmee na uitvoering van de onderhavige implementatie voor Opdrachtgever in feite geen nieuwe klanten meer kunnen bedienen voor vergelijkbare implementaties. Een gebruiksrecht van Opdrachtgever zou op dit punt voldoende moeten zijn, onder verwijzing naar de laatste twee zinnen van paragraaf 3.9.1.2 van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is uitgebracht (zie: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2021-10/gids_proportionaliteit_3e_herziening-januari2022.pdf). Andersom zou dit ook betekenen dat wanneer wij eerder een vergelijkbare implementatieopdracht bij een andere opdrachtgever hebben gedaan, wij niet de bij die opdracht gemaakte configuraties zouden kunnen inzetten ten behoeve van de onderhavige implementatie, omdat die andere opdrachtgever eveneens de ARBIT-2022 hanteert. Het is onzes inziens dan ook niet in het belang van Opdrachtgever om deze regeling in de huidige vorm van artikel 8.1a te treffen waar het gaat om het leveren en implementeren van standaard software (as a Service). Wij willen u daarom vragen artikel 8.1a ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit dan toelichten?	
185.		ARBIT-2022	Artikel 8	Aanvulling artikel 8 – materialen van derden. Artikel 8 ARBIT-2022 handelt uitsluitend over de intellectuele eigendomsrechten m.b.t. de door Wederpartij te leveren Prestatie. Wat hier ontbreekt is een expliciete regeling t.a.v. het gebruik door Wederpartij van materialen die Wederpartij door of namens Opdrachtgever krijgt aangeleverd. Wij willen u daarom verzoeken om in de te sluiten Overeenkomst de volgende bepaling op te nemen in aanvulling op artikel 8 ARBIT-2022: <i>“Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle noodzakelijke rechten voor het gebruik door Wederpartij ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst van de materialen van derden die Opdrachtgever beschikbaar stelt aan Wederpartij of waarvan Opdrachtgever Wederpartij vraagt die te gebruiken. Opdrachtgever stemt ermee in Wederpartij, aan Wederpartij gelieerde entiteiten en hun respectieve werknemers, en toeleveranciers te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen claims van derden en alle andere aansprakelijkheden, verliezen, kosten en andere uitgaven (inclusief juridische kosten) die voortvloeien uit of verband houden met het nalaten door Opdrachtgever om dergelijke rechten te verkrijgen. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover de claim van derden uiteindelijk het gevolg blijkt te zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de gevrijwaarde persoon. De gevrijwaarde (rechts)personen hebben het recht om te vertrouwen op de voornoemde vrijwaring en indien nodig is deze clause onherroepelijk derdenbeding om niet.”</i> Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Wij kunnen ons een dergelijke situatie niet voorstellen. Mocht zich dat toch voordoen, dan zullen daar aanvullende afspraken over worden gemaakt. Het door u voorgestelde artikel zal in ieder geval niet worden overgenomen.
186.		ARBIT-2022	Artikel 12.3	Garantieperiode 12 maanden. De garantie zoals opgenomen in art. 12.3 achten wij onredelijk en vergaand. Kunt u derhalve akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel, waarbij we uiteraard openstaan voor het overeenkomen van een periode van “hypercare”. Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Zie de aanpassing hierop in artikel 16.5 van de Conceptovereenkomst. Mocht dit uw vraag niet afdoende beantwoorden, dan graag hierover een vraag stellen in de Nota van Inlichtingen.
187.		ARBIT-2022	Artikel 16	Bankgarantie. In artikel 16 ARBIT-2022 is de eis tot zekerheidsstelling in geval van vooruitbetalingen opgenomen. Het verstrekken van een bankgarantie brengt kosten met zich mee en is tijdrovend. Bovendien achten wij dergelijke zekerheid in geval van Opdrachtnemer niet noodzakelijk. Kunt u akkoord gaan met het buiten toepassing verklaring van artikel 16 ARBIT-2022 in de overeenkomst? Of kunt u bevestigen dat vooruitbetalingen niet aan de orde zullen zijn?	Zie het antwoord op vraag 43.
188.		ARBIT-2022	Artikel 17.4 en 32.3	Aanhouden dossier. Artikel 17.4 en 32.3 ARBIT-2022 laten geen ruimte voor het aanhouden van een intern werkdoossier, ook na afloop van de opdracht. Op grond van onze interne risk- en compliance procedures moeten wij een intern werkdoossier kunnen aanhouden met daarin kopieën van relevante documenten. Deze informatie dient om ons in staat te stellen om op een later moment, bijv. wanneer u na afloop van de Overeenkomst alsnog vragen of klachten heeft over onze dienstverlening, onze stappen te kunnen reconstrueren. Dit dient niet alleen het (proces)belang van Wederpartij, maar ook het belang van	Zie het antwoord op de vragen 46 en 53.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				Opdrachtgever. Daarnaast kan in redelijkheid niet van ons worden verlangd dat wij informatie die op basis van reguliere back-up procedures in back-ups is opgeslagen apart uit die generieke back-ups te verwijderen. Kunt u daarom ter aanvulling op artikelen 17.4 en 32.3 ARBIT-2022 de volgende bepaling opnemen in de te sluiten Overeenkomst? <i>“Het bepaalde in artikel 17.4 en 32.3 ARBIT-2022 laat onverlet dat Wederpartij terzake van de opdracht een dossier aanhoudt en blijft aanhouden met daarin kopieën van relevante stukken. Wederpartij zal zijn dossier bewaren voor een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en (beroeps)regels inzake bewaartermijnen. Wederpartij is niet verplicht de gegevens en informatie te vernietigen die via een automatische backup systeem worden opgeslagen. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van zijn dossier te waarborgen. Opdrachtgever heeft geen recht tot inzage in het dossier van Wederpartij.”</i> Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan toelichten waarom?	
189.		ARBIT-2022	Artikel 17.5	Boete schending geheimhouding. Artikel 17.5 ARBIT-2022 bevat een boete van EUR 50.000,- bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Het overeenkomen van boetebepalingen met Opdrachtgevers is zeer bezwaarlijk voor ons. Het overeenkomen van een boete is naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van (geheimhoudings)verplichtingen uit de overeenkomst. Opdrachtgever heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. De onderhavige bepaling is in onze optiek onredelijk geformuleerd omdat er sprake is van onmiddellijke opeisbaarheid, zonder dat door een rechter wordt vastgesteld dat inderdaad sprake is van schending van de geheimhoudingsverplichting door Opdrachtnemer. Gelet op het voorgaande verzoeken wij u artikel 17.5 ARBIT-2022 in de overeenkomst buiten toepassing te verklaren. Indien u daartoe niet bereid bent verzoeken wij u om in de overeenkomst op te nemen dat de boete conform artikel 17.5 ARBIT-2022 alleen verschuldigd zal zijn indien door een rechter onomstotelijk is vastgesteld dat er sprake is van een schending van de geheimhoudingsverplichting door de Opdrachtnemer en dat een betaalde boete in mindering zal worden gebracht op de door de rechter in goede justitie te bepalen hoogte van de schadevergoeding. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 47.
190.		ARBIT-2022	Artikel 17	Aanvulling artikel 17 - IT-dienstverleners. Wij maken bij het verlenen van onze diensten gebruik van cloud-toepassingen, e-mailproviders en andere ondersteunende IT (cloud) leveranciers, onder meer voor onze document managementsystemen, waarbij dossiers en (klant)informatie worden opgeslagen in de cloud. In zeer uitzonderlijke gevallen, in verband met noodzakelijke technische ondersteuning, onder andere voor “crisis support” (bijvoorbeeld in geval van een hack of in geval van (mogelijk) verlies van gegevens die moeten worden hersteld) heeft een beperkt aantal medewerkers van onze IT (cloud) leverancier mogelijk – in beperkte mate – toegang tot bepaalde vertrouwelijke (klant)informatie. Voor deze zeer beperkte gevallen dat medewerkers van onze IT (cloud) leveranciers, , beperkte inzage hebben in de vertrouwelijke (klant)informatie, gelden strikte geheimhoudingsafspraken. Voor de goede orde benadrukken wij dat de ondersteuning van onze interne bedrijfsprocessen door betreffende IT (cloud) dienstverleners noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening, waarbij wij verantwoordelijkheid aanvaarden voor de inzet van deze IT (cloud) dienstverleners en instaan voor de (de handhaving van de) vertrouwelijkheid van de (klant)informatie. Onze IT (cloud) dienstverleners betreffen onder meer Microsoft Azure, Google en KPN. Wij en onze IT (cloud) leveranciers blijven voldoen aan de hoogste vertrouwelijkheids- en beveiligingsnormen. Indien gewenst kunnen wij ons ISO 27001 certificaat en ons Information Security Policy Statement aan u overleggen en uiteraard zijn wij ook bereid om ons informatiebeveiligingsbeleid en de eisen die wij aan onze leveranciers stellen nader toe te lichten. Men zou tot de conclusie komen dat dit reeds valt onder de (in 2023 nieuw toegevoegde) uitzondering dat informatie aan derden bekend mag worden gemaakt “voor zover noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst”, maar nu de toelichting op de ARBIT-2022 het enkel heeft over “onderaannemers,	Voor de uitvoering van de Prestatie is het Opdrachtnemer toegestaan om gebruik te maken van elektronische middelen van clouddienst leveranciers. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de (vertrouwelijkheid van) de Gegevens van Opdrachtgever. De bepalingen uit de Conceptovereenkomst (waaronder artikel 13) zijn in dat verband onverkort van toepassing. Wat ons betreft is een expliciet artikel hieronder niet per se noodzakelijk. Mocht u dit toch nodig hebben, dan willen wij dit in overweging nemen. Wij maken u er op attent dat de laatste volzin niet acceptabel is. Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk, niet alleen ten aanzien van de geheimhouding.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc.” zouden wij dit toch graag expliciet onder de aandacht willen brengen en onderstaande bepaling opgenomen willen zien in de te sluiten Overeenkomst. Tekstvoorstel: <i>“Ten behoeve van (de uitvoering van) de Overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Wederpartij door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (waaronder cloud-toepassingen).</i> <i>Het is Wederpartij toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud-toepassingen. Wederpartij blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners.”</i> Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	
191.		ARBIT-2022	Artikel 19	Ontbrekende bepaling inzake beveiliging. Artikel 19 ARBIT-2022 gaat uitsluitend in op de door Wederpartij in acht te nemen eisen aan (informatie)beveiliging. Deze bepaling gaat eraan voorbij dat Opdrachtgever ook zelf een verantwoordelijkheid heeft en blijft houden voor de (informatie)beveiligingsmaatregelen van de eigen IT-infrastructuur. Derhalve het verzoek onderstaande bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst ter aanvulling op artikel 19 ARBIT-2022. <i>“Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat er passende informatie- en operationele technologiebeveiligingsprocedures aanwezig zijn voor alle technologie die Opdrachtgever beschikbaar stelt of die beïnvloed zou kunnen worden door de Prestatie.”</i> Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	In aanvulling op artikel 19 van de Voorwaarden zal het volgende worden toegevoegd aan de Conceptovereenkomst van artikel 16: <i>“Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat er passende informatie- en operationele technologiebeveiligingsprocedures aanwezig zijn voor alle technologie die Opdrachtgever beschikbaar stelt.”</i>
192.		ARBIT-2022	Artikel 21	Aanvulling artikel 21 – gebruik als referentie. Omdat het, in het bijzonder bij aanbestedingen, gebruikelijk is om referenties van inschrijvers te verlangen waarmee zij hun door opdrachtgevers vereiste ervaring kunnen aantonen, zouden wij graag de volgende bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst. <i>“Het is mogelijk dat Wederpartij Opdrachtgever en de aan Opdrachtgever geleverde Prestatie wenst te noemen bij het promoten van zijn diensten en de naam van Opdrachtgever willen gebruiken als referentie bij het vermelden van zijn ervaring in voorsteldocumenten. Opdrachtgever stemt ermee in dat Wederpartij dit mag doen, zolang Wederpartij geen Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever openbaar maakt.”</i> Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Nee, hiermee kan niet worden ingestemd. Het is beleid bij de Aanbestedende dienst dat iedere aanvraag individueel zal worden beoordeeld door het management team. Het artikel zal niet worden overgenomen.
193.		ARBIT-2022	Artikel 26	Beperking van aansprakelijkheid. Artikel 26.2 ARBIT-2022 bepaalt de maximale aansprakelijkheid bij persoon- en zaakschade op € 1.250.000 en artikel 26.3 bepaalt de maximale aansprakelijkheid voor niet zijnde persoon- of zaakschade op maximaal 4x de fee. Deze aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in de ARBIT-2022 is niet in lijn met dat wat in de markt van ICT-dienstverlening gebruikelijk is. In de markt van Software (as a Service) en implementatiedienstverlening is de gebruikelijke beperking van aansprakelijkheid eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde betreft. Wij wijzen in dit kader naar Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat is uitgebracht. Dit Voorschrift 3.9 D bepaalt dat de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer gelimiteerd dient te zijn, waarbij de aansprakelijkheidsbeperking die in de betreffende branche gebruikelijk is in acht dient te worden genomen. De aanvullende jaarlijkse maxima van artikel 16.9 en 16.10 zijn onvoldoende om hieraan tegemoet te komen. Wij stellen met inachtneming van het voorgaande voor om onderstaande, marktconforme, bepaling in de overeenkomst op te nemen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet? <i>“Wederpartij zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Wederpartij onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Wederpartij voor de daardoor ontstane</i>	Dit is reeds geregeld in de artikelen 16.9 en 16.10 van de Conceptovereenkomst.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				<i>schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij jegens Opdrachtgever voor eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door Wederpartij zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Indien de opdracht een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de opdracht beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever aan Wederpartij heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Wederpartij is niet aansprakelijk voor gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschade en/of winstderving.”</i> Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	
194.		ARBIT-2022	Artikel 26	Aanvulling artikel 26 – Vrijwaring claims van derden. Graag zouden wij ten opzichte van de ARBIT-2022 verduidelijkt zien dat Wederpartij niet aansprakelijk is jegens enige andere partij dan Opdrachtgever. Omdat bij technische transformatieprojecten vaak meerdere partijen betrokken zijn, waaronder maar niet beperkt tot uiteindelijke gebruikers van de geïmplementeerde oplossing en andere (IT) leveranciers, is het onzes inziens redelijk en noodzakelijk dat Opdrachtgever Wederpartij vrijwaart voor claims van zulke derden. We willen u dan ook verzoeken de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst ter aanvulling van artikel 26 ARBIT-2022. <i>“Wederpartij aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens iemand anders dan Opdrachtgever in verband met de door Wederpartij te leveren Prestatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever stemt ermee in Wederpartij, aan Wederpartij gelieerde entiteiten en hun respectieve werknemers, en toeleveranciers te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen enige claims van derden en andere aansprakelijkheden, verliezen, uitgaven en andere kosten (inclusief juridische kosten) die voortkomen uit of verband houden met enige claim door iemand anders met betrekking tot de Prestatie. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover de claim van de derde partij uiteindelijk wordt vastgesteld als het gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid door de gevrijwaarde persoon. De gevrijwaarde (rechts)personen hebben het recht om te vertrouwen op de voornoemde vrijwaring en indien nodig is deze clause onherroepelijk derdenbeding om niet.”</i> Bent u derhalve bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Wij delen uw mening niet. Opdrachtgever zal gebruik gaan maken van de door Opdrachtnemer te realiseren Oplossing. Andersom niet. Er is dan ook geen sprake van wederkerigheid (qua vrijwaring). Het artikel zal niet worden aangepast. Dat Opdrachtgever zich heeft te houden aan het overeengekomen gebruik (voortvloeiende uit deze Overeenkomst) staat daar los van. De overige contractuele en wettelijke mogelijkheden staan Opdrachtnemer natuurlijk gewoon ter beschikking.
195.		ARBIT-2022	Artikel 26	Aanvulling artikel 26 – vertraging veroorzaakt door Opdrachtgever. Onzes inziens ontbreekt in de ARBIT-2022 een bepaling over vertragingen die worden veroorzaakt door Opdrachtgever. De regeling in artikel 26.1 ARBIT-2022 is onzes inziens niet toereikend. Derhalve verzoeken wij u onderstaande bepaling op te nemen in de te sluiten overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT-2022. <i>“[X].1 Wederpartij is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging veroorzaakt door: (i) enige tekortkomingen van de kant van Opdrachtgever om te voldoen aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst; (ii) enige daden of nalatigheden van enige derde partij die niet door Wederpartij is ingeschakeld in verband met het project waar de Prestatie betrekking op heeft; of (iii) de prestaties of het niet presteren van enige hardware, software, netwerken, infrastructuur of materialen (inclusief documentatie) van derden niet door Wederpartij geleverd zijn.</i> <i>[X].2 Wanneer sprake is van een vertraging als bedoeld in het vorige artikellid:</i> <i>(i) zal Wederpartij Opdrachtgever op de hoogte stellen wanneer die vertraging de levering door Wederpartij van de Prestatie zou kunnen vertragen; en</i> <i>(ii) heeft Wederpartij recht op: (a) een tijdsverlenging gelijk aan de vertragingsperiode veroorzaakt als een direct gevolg van zo’n vertraging plus een redelijke periode die nodig is om de levering van de Prestatie te hervatten; en (b) vergoeding van redelijke extra kosten in zover deze direct veroorzaakt zijn door die vertraging, inclusief de kosten van enige extra werkzaamheden die door die vertraging noodzakelijk zijn.”</i> Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Goede werkafspraken zijn essentieel. Echter, het door u voorgestelde artikel gaat naar onze mening te ver en kan leiden tot stagnatie in de uitvoering. Het artikel zal niet worden toegevoegd. De overige contractuele en wettelijke mogelijkheden staan Opdrachtnemer natuurlijk gewoon ter beschikking. Zie ook het antwoord op vraag 182.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
196.		ARBIT-2022	Artikel 26	Aanvulling artikel 26 – uitsluitingen. Ter verduidelijking zouden wij graag onderstaande bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT-2022, aangezien bij implementatieprojecten vaak meerdere leveranciers betrokken zijn. Deze bepaling maakt duidelijk dat Wederpartij uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de eigen te leveren Prestatie. <i>“Wederpartij is niet aansprakelijk voor (i) eventuele storingen van of fouten in de producten, diensten of software geproduceerd of geleverd door andere fabrikanten, (ii) onjuiste prestaties of niet-prestaties van de IT-omgeving van Opdrachtgever als gevolg van tekortkomingen in de producten, diensten en/of software van andere fabrikanten, (iii) Gebreken van de Prestatie als gevolg van gebrek aan passende toegang tot telecommunicatie- en informatienetwerken en -omgevingen.”</i> Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom.	Wij kunnen ons hier geen voorstelling van maken. Het voorstel zal niet worden overgenomen.
197.		ARBIT-2022	Artikel 30.3	Eenzijdige ontbindingsgronden. We vinden het redelijk om het ontbindingsrecht zoals opgenomen in artikel 30.3 wederkerig te maken. Ook voor Wederpartij kunnen de genoemde omstandigheden redenen zijn om de overeenkomst te ontbinden indien de daarin genoemde omstandigheden zich bij Opdrachtgever of Wederpartij voordoen. Daar komt in geval Wederpartij bij dat wij de overeenkomst zullen moeten kunnen opzeggen vanwege strijd met toepasselijk wet- en (beroeps)regelgeving waaronder onafhankelijkheidsregels (aan Wederpartij gelieerde ondernemingen zijn accountantsorganisaties waarmee wij gebonden zijn aan onafhankelijkheidsregels). Wij willen u derhalve vragen om in de te sluiten Overeenkomst op te nemen dat de ontbindingsgronden als opgenomen in artikel 30.3 <i>mutatis mutandis</i> ook voor Wederpartij gelden, waarbij een grond voor Wederpartij tevens is strijd met toepasselijk wet- en (beroeps)regelgeving waaronder onafhankelijkheidsregels. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	Zie het antwoord op vraag 52 en 159.
198.		ARBIT-2022	Artikel 37	Ontbrekende bepaling. In het kader van implementatie van technologie is het onzes inziens van groot belang dat enig geschil dat ontstaat zo snel mogelijk bij partijen bekend is en zo snel mogelijk wordt beslecht. Als Opdrachtgever klachten heeft t.a.v. de geleverde Prestatie, zal Opdrachtgever tijdig bij Wederpartij aan de bel moeten trekken. Om die reden achten wij het noodzakelijk om de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 37 ARBIT-2022: <i>“De vorderingsrechten van Opdrachtgever en andere bevoegdheden jegens Wederpartij, die uit welken hoofde dan ook voortvloeien uit de Overeenkomst, vervallen na het verstrijken van één jaar nadat de schade waarvoor Wederpartij aansprakelijk wordt gehouden zich voor het eerst heeft gemanifesteerd en in elk geval na verloop van vijf jaar nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden.”</i> Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	Het voorstel zal niet worden overgenomen.
199.		ARBIT-2022	Artikel 48.2	Maatwerkprogrammatuur. In de definitie van Maatwerkapparatuur is opgenomen dat hieronder ook valt “aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever”. Dat kan niet de bedoeling zijn, in het bijzonder waar het gaat om de implementatie van een SaaS-oplossing. Ten eerste dienen aanpassingen in Standaardprogrammatuur in zo’n geval te vallen onder de definitie van Standaardprogrammatuur zelf en ten tweede zijn inrichtingen van Standaardprogrammatuur (configuraties) geen programmatuur. Derhalve het dringende verzoek deze definitie te beperken tot “specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur. Zie overigens ook onze vraag over artikel 8 inzake intellectueel eigendom. Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom?	Akkoord, artikel 16 van de Conceptovereenkomst zal worden opgenomen dat Voorwaarden 48.2 beperkt zal worden zoals voorgesteld.
200.		ARBIT-2022	Artikel 53.3	Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door bevoegde instanties. Artikel 53.3 bepaalt dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld toegang dient te verschaffen aan bevoegde instanties tot de arbeidsvoorwaardelijke afspraken en meewerkt aan controles, audits of loonvalidatie. Wij zouden hier graag aan toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.3 door de volgende bepaling in de overeenkomst?	Wij kunnen ons een dergelijke situatie moeilijk voorstellen, maar kunnen de consequenties ook niet goed overzien. Wij stellen voor om het artikel ongewijzigd te laten. Wel zal een dergelijk verzoek niet lichtzinnig worden gedaan en zal hier zeer terughoudend mee worden om gegaan. Een afdoende controle moet in een dergelijke omstandigheid wel mogelijk zijn.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				"Artikel 53.3 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Opdrachtnemer werkt mee aan het verschaffen van informatie met betrekking tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan bevoegde instanties, indien en voor zover daarvoor een wettelijke basis bestaat."	
201.		ARBIT-2022	Artikel 53.4	Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door opdrachtgever. In artikel 53.4 is opgenomen dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld aan opdrachtgever toegang verschaft tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken als opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Opdracht. Wij zouden hier graag aan willen toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.4 door de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst? "Artikel 53.4 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Indien Opdrachtgever zich geconfronteerd ziet met een (dreigende) loonvordering, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over (de verstrekking door Opdrachtnemer van) de informatie aangaande de arbeidsvoorwaardelijke aanspraken die voor Opdrachtgever in dit verband redelijkerwijs noodzakelijk is."	Zie het antwoord op vraag 200.
202.		ARBIT-2022	Ontbrekende bepaling	Ontbrekende bepaling inzake wijzigingsbeheer. De ARBIT-2022 bevatten niet een zgn. wijzigingsbeheerprocedure (ofwel change control procedure). Inherent aan implementatietrajecten is dat wijzigingen zullen plaatsvinden waarbij dit niet uitsluitend is beperkt tot meerwerk). Wij willen u daarom voorstellen de volgende bepaling in de te sluiten Overeenkomst op te nemen inzake een wijzigingsbeheerprocedure: "[X]. Wijzigingsbeheerprocedure [X].1 Wanneer Opdrachtgever of Wederpartij een wijziging aan de Overeenkomst wenst door te voeren, dient die wijziging te worden aangevraagd in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure van dit artikel [X]. Noch Opdrachtgever, noch Wederpartij zal de goedkeuring van een wijziging op onredelijke gronden onthouden of vertragen. [X].2 Elke wijzigingsaanvraag met betrekking tot de Overeenkomst of de Prestatie zal door de aanvragende partij worden doorverwezen naar de vertegenwoordiger van de ander. Wederpartij zal een statuslogboek van alle openstaande en overeengekomen wijzigingsaanvragen bijhouden. [X].3 Elke wijzigingsaanvraag zal het volgende bevatten: (i) de naam van de wijziging; (ii) de oorsprong en de aanvraagdatum van de wijziging; (iii) de reden voor de wijziging; (iv) volledige details van de wijziging, inclusief specificaties; (v) de kosten, indien van toepassing, van de wijziging (en, indien van toepassing, een betalingsschema); (vi) een tijdschema voor de implementatie van de wijziging; (vii) voorstellen voor eventuele acceptatietests van de voorgestelde wijziging; (viii) details van de waarschijnlijke impact, indien van toepassing, van de wijziging op andere aspecten van de Overeenkomst of Prestatie; en (ix) de geldigheidsperiode van de wijzigingsaanvraag. [X].4 In de periode van tien (10) werkdagen die volgt op het indienen van de wijzigingsaanvraag zullen partijen voorgestelde wijziging bespreken. [X].5 De bespreking tussen partijen die volgt op het indienen van een wijzigingsaanvraag zal resulteren in ofwel: (i) geen verder actie; of (ii) een overeenkomst om de Overeenkomst te wijzigen. Elke overeengekomen wijziging zal worden gedetailleerd in een amendement van de Overeenkomst, uniek geïdentificeerd door een opeenvolgend nummer en getekend door beide partijen. Tenzij een wijziging van de Overeenkomst is gemaakt in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure, zullen partijen doorgaan met het uitvoeren van de Overeenkomst alsof de wijzigingsaanvraag niet had plaatsgevonden. [X].6 Als Wederpartij van mening is zijn dat het onderzoeken van een wijziging en de voorbereiding van een schriftelijke reactie op een wijzigingsaanvraag van Opdrachtgever een aanzienlijke toewijzing van middelen zou vereisen bovenop die in de Overeenkomst vermeld, zal Wederpartij Opdrachtgever hiervan op	Dit is niet de bedoeling van het aanbestedingsrecht en de aanbestedingsrechtelijke beginselen. Kortom, wij zullen uw voorstel niet overnemen. Het is niet de bedoeling om wijzigingen aan te brengen in de overeenkomst. Dit kan anders zijn voor de werkdocumenten SLA en DAP.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				de hoogte stellen en zal Wederpartij een voorstel doen voor een betaalde studie van de kosten en de implicaties van het onderzoeken van de voorgestelde wijziging en het opstellen van een schriftelijke reactie. Wederpartij zal een dergelijke wijziging niet onderzoeken of een dergelijke schriftelijke reactie niet opstellen totdat Opdrachtgever het voorstel van Wederpartij daartoe heeft geaccepteerd.” Indien u ons voorstel niet kunt overnemen, kunt u die keuze dan toelichten?	
203.		Bijlage VIII Prijsmodel	Tabblad 2abc en 2de	Er is zowel een model opgenomen voor Kubernetes als voor SaaS. Vraag: Kunt u aangeven of inschrijvers verplicht zijn om op beide modellen een aanbod te doen, of dat één van de twee (bijvoorbeeld SaaS) als voorkeursarchitectuur wordt aangemerkt voor deze aanbesteding?	Nee, Inschrijver dient voor één model een aanbod te doen.
204.		IUC24-026 - Beschrijvend Document - Process Mining (cloud) - 1.0.pdf	4.2.1	Hoe werd de referentiewaarde voor de prijs berekend: De referentiewaarde voor prijs (Pref) is € 2.500.000,00 Is dit referentie voor 4 of voor 8 jaar?	De referentiewaarde is op basis van 8 jaar.
205.		BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0.pdf	UE18	De Oplossing ondersteunt het OTAP-concept van het dataplatform Douane. Vraag: Is voor de process mining oplossing ook full OTAP vereist? Dus 4 omgevingen?	Conform UE18 dient uw Oplossing het OTAP-concept te kunnen ondersteunen. Opdrachtgever bepaalt hoeveel omgevingen er benodigd zullen zijn afhankelijk van de Oplossing.
206.		Bijlage VIII Prijsmodel	Tabblad implementatie	In tabblad 1c geeft u een overzicht van de opleidingsstructuur, inclusief het aantal dagen en gebruikers per type opleiding. Tegelijkertijd bevat tabblad 1 (Implementatie) een apart kostenblok voor de initiële implementatie. Vraag: Kunt u bevestigen dat, indien opleidingskosten volledig zijn inbegrepen in de implementatiecomponent (punt 1), het correct is om het tarief per opleiding per gebruiker op nul in te vullen in tabblad 1c? En geldt dit als gangbare invulwijze ten behoeve van de vergelijkingswaarde?	Voor de Opleiding die onderdeel uitmaakt van de Implementatie dient Inschrijver 1c in te vullen, zowel het tarief per dag als het aantal dagen per Opleiding per Gebruiker. Nb. Het vaste bedrag voor de Implementatie is dus exclusief de Opleidingen die wel onderdeel zijn van de Implementatie.
207.		BIJLAGE-A-Specificaties Process mining Douane - versie 1.0.pdf	UE23	Wat wordt bedoeld met ‘prioriteit 1-incident’? Is dit idem ‘Kritisch’?	Voor uitleg zie bijlage A, paragraaf 10.2.1.2 Helpdesk en Incidentmanagement. Prio 1,2 en 3 is voor normale incidenten zie paragraaf: 10.2.1.2 Kritisch ziet op beveiligingskwetsbaarheden zie hiervoor UE21 t/m UE23.
208.			UE87	Wat wordt bedoeld met ‘succesvolle uitvoering van de Oplossing’?	Na acceptatie van de Oplossing door Opdrachtgever. Zie ook het antwoord op vraag 41.
209.			UE126	Kan de Concept SLA – Bijlage 10 gedeeld worden?	Ja.
210.		Bijlage 6 ARBIT	ARBIT	Is er binnen de aanbestedingsprocedure ruimte voorzien om bepaalde bepalingen uit de ARBIT-voorwaarden nader te bespreken of te verduidelijken tijdens de contractonderhandelingen met de winnende partij?	Nee, helaas is hiervoor geen ruimte. Dit zou tot ongelijkheid kunnen leiden tussen de verschillende Inschrijvers. Wij verzoeken u om concrete vragen en/of onduidelijkheden en/of wijzigingsvoorstellen te doen in de Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen bevat ook al veel vragen hieromtrent, dus hopelijk biedt dit al enig inzicht en/of antwoorden.
211.		Bijlage 6 ARBIT	ARBIT	Wordt het mogelijk geacht dat in de onderhandelingsfase afspraken worden gemaakt over de toepassing of invulling van specifieke ARBIT-artikelen, mits dit geen afbreuk doet aan de gelijkheid van inschrijvers? Een dergelijke ruimte zou bijdragen aan het zorgvuldig afstemmen van wederzijdse verantwoordelijkheden en het realiseren van een uitvoerbaar en evenwichtig contract.	Nee, zie het antwoord op vraag 210. Er is voor een openbare aanbesteding gekozen en niet voor bijvoorbeeld een concurrentiegericht dialogoog. Dit betekent dat er niet zal worden onderhandeld.
212.		Bijlage 6	ARBIT	Kunt u aangeven in hoeverre er flexibiliteit is bij het vaststellen van nadere afspraken over	Hiervoor is zeker ruimte. Zie ook de vragen en antwoorden in deze Nota van

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		ARBIT		aansprakelijkheid, intellectueel eigendom of leveringsverplichtingen zoals opgenomen in de ARBIT?	Inlichtingen. Het is wel eerlijk om te zeggen dat de ruimte voor wijzigingen wel beperkt is; anders zou dit kunnen leiden tot een wijziging van de opdracht; hetgeen niet wenselijk is.
213.		Bijlage 6 ARBIT	ARBIT	Indien de aanbestedende dienst overweegt bepaalde ARBIT-bepalingen bindend toe te passen, kan dan inzicht worden gegeven in welke bepalingen eventueel bespreekbaar zijn en welke als ‘niet-onderhandelbaar’ worden beschouwd?	Op voorhand zijn geen bepalingen uitgesloten. De eisen in de aanbestedingsstukken zijn evenwel niet te wijzigen. Dit heeft ook gevolgen voor het niet kunnen aanpassen van bepaalde delen van met name de Conceptovereenkomst. Als voorbeeld: artikel 13 van de Conceptovereenkomst.
214.		Bijlage 6 ARBIT	ARBIT	In het geval van gunning: wordt er gelegenheid geboden tot een contractdialoog waarin partijen samen invulling geven aan de contractuele bepalingen, inclusief aspecten uit de ARBIT-voorwaarden? Gezien de aard en impact van de opdracht achten wij een dergelijke dialoog essentieel om tot een werkbaar en toekomstbestendig contract te komen dat aansluit bij zowel de juridische kaders als de praktijk van de uitvoering. Wij vernemen graag in hoeverre hier ruimte voor is binnen het aanbestedingstraject.	Nee, dat is niet mogelijk. Zie het antwoord op vraag 211.
215.		Prijzenblad	Tabblad 2ABC & 2deF	Kunt u toelichten hoe de gehanteerde uitgangspunten rondom het gebruiksrecht per gebruiker tot stand zijn gekomen? En op basis waarvan is de onderverdeling van gebruikersrollen (zoals Developer, Eindgebruiker) en aantallen bepaald? Wij vernemen graag of deze cijfers indicatief zijn of als vaste dimensionering moeten worden beschouwd bij het opstellen van onze aanbieding.	De in de Prijzenformulier opgenomen aantallen Gebruikers zijn geraamde aantallen en zijn indicatief. Gedurende de Overeenkomst vindt verrekening plaats op basis van het daadwerkelijke aantal Gebruikers.
216.		Prijzenblad	Tabblad 2abc en 2def	In zowel tabblad 2abc Gebruiksrecht - Kubernetes als 2def Gebruiksrecht - SaaS worden staffelstructuren vermeld bij uitbreiding van gebruikersaantallen en/of eventregels. Vraag: Kunt u aangeven waarop de staffelstructuur gebaseerd is? Zijn deze staffeltreden opgesteld op basis van verwachte schaalgroei, gebruikspatronen of marktvergelijkingen? Kunt u diet nader toelichten	Inschrijvers wordt de mogelijkheid geboden om een staffelkorting aan te bieden. Dit is echter niet verplicht. Indien Inschrijver een staffelkorting aanbiedt, bepaalt Inschrijver zelf zijn staffeltreden.
217.		Prijzenblad	Tabblad 3. additionele dienstverlening	In tabblad 3 – <i>Additionele dienstverlening</i> zijn posten opgenomen voor consultancy en additionele ondersteuning, met een bijbehorende ureninschatting voor implementatie en support. Vraag: Kunt u toelichten hoe de inschatting van het aantal consultancy-uren in het betreffende tabblad tot stand is gekomen? -Op basis van welke uitgangspunten of berekeningen is deze inschatting gemaakt? -Is er een onderliggend document of referentie beschikbaar waarin deze inschatting nader wordt toegelicht? Kunt u daarnaast aangeven of het hier gaat om een indicatieve inschatting gebaseerd op eerdere vergelijkbare trajecten, of betreft het een verplicht uitgangspunt dat moet worden aangehouden bij de prijsstelling? Indien het een verplicht uitgangspunt betreft, geldt dit dan voor zowel de initiële implementatiefase als voor de structurele ondersteuning gedurende de looptijd van het contract?	De aantallen zijn indicatief. Aantal consultancy uren is een inschatting en mede gebaseerd op ervaringen bij Opdrachtgever. Er is geen onderliggend document. Voor een toelichting op de additionele dienstverlening wordt verwezen naar het Beschrijvend document, paragraaf 2.6 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope).
218.		IUC24-026 Beschrijvend Document – Process Mining Cloud IUC24-026 Beschrijvend Document –	2.3 Doelstelling	<i>De Oplossing dient uiterlijk 1 december 2025 volledig operationeel te zijn.</i> <i>Het afsluiten van een Overeenkomst voor het leveren, implementeren en onderhouden van een Cloud-Based Proces Mining Capability oplossing met inbegrip van Onderhoud en Support (hierna: Oplossing)</i> Vraag: <i>Tijdsperiode van september tot december 2025 voor een volledig operationele oplossing – wat wordt hier</i>	1 december moet zijn 1 januari 2026. Volledig operationeel betekent dat voldaan moet zijn aan alle eisen, de implementatiefase moet zijn afgerond en het geheel is geaccepteerd door Opdrachtgever. Zie ook hoofdstuk 9 van bijlage A.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		Process Mining Cloud		precies mee bedoeld?	
219.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud	2.6 Omvang en reikwijdte van de aanbestedin g (scope)	De betreffende Oplossing zal ingezet worden bij diverse afdelingen van de Douane met diverse gebruikersgroepen en zal naar verwachting bij aanvang door ongeveer 15-25 medewerkers gebruikt gaan worden, waarbij de ambitie er is om (bij volledige uitrol) te kunnen groeien naar 250 medewerkers die gebruik kunnen maken van de Oplossing om zo'n 100 (deel)processen te kunnen analyseren Vraag: Welke interne medewerkers (functies) zijn er binnen de Douane beschikbaar tijdens de oplossingsperiode? Wat is de beschikbaarheid (aantal uur) van deze personen tijdens de oplossingsperiode? (beschikbaarheid per persoon/rol)	Het is niet duidelijk wat u bedoelt met “oplossingsperiode”. Het vermoeden is dat u “implementatieperiode” bedoelt. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze dit beschrijft in het plan van aanpak voor de implementatiefase. Zie Bijlage A, wens 4.
220.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud	2.6 Omvang en reikwijdte van de aanbestedin g (scope)	De migratie van de modellen in de huidige tooling naar de nieuwe Oplossing (modelmigratie) is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever waarbij Opdrachtnemer dient te ondersteunen. Opdrachtgever heeft de modelmigratie direct na de technische implementatie gepland; verwachting is dat Opdrachtnemer hiervoor beschikbaar is. Naar verwachting zijn voor punt 1 en punt 2 hier gezamenlijk +- 500 uur van Opdrachtnemer benodigd. Het aantal benodigde uren betreft een inschatting waar geen rechten aan ontleend kunnen worden. Vraag: Over welke tijdsperiode gaat de 500 uur? Valt hierin alleen de implementatie van de tooling en de migratie van de data modellen (of ook de migratie van analyses/tabbladen/business logica)? Hoe is de berekening gemaakt voor alle benodigde uren (break-down)?	500 uur betreft de ondersteuning van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tijdens de implementatiefase. Onderdeel hiervan is de technische implementatie en migratie van de huidige process miningsmodellen. De berekening is gemaakt op basis van een inschatting van de Opdrachtgever rekening houdend met het aantal modellen dat gemigreerd moet worden en de complexiteit.
221.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud	2.6.1 Omvang	De omvang van de Additionele diensten (in vorm van Consultancy) met betrekking tot de Implementatie en Migratie, wordt geschat op 500 uur en voor ondersteuning op het veranderingsproces als onderdeel van migratie wordt geschat op 200 uur. Daarnaast verwacht Opdrachtgever ongeveer 200 uur per jaar aan Consultancy behoefte te hebben tijdens de Operationele fase. De geschatte omvang in aantal uren gedurende de initiële duur van de Overeenkomst ligt daarmee op 2300 uur. Implementatie en Migratie behelst in deze een actief proces; dat wil zeggen dat de Gebruikers wiens Projecten worden gemigreerd actief worden meegenomen in het traject en wegwijs worden gemaakt in de nieuwe omgeving van de Oplossing. Vraag: Hebben interne medewerkers dedicated tijd beschikbaar tijdens de oplossingsperiodes? Zijn tijdslijn flexibel indien niet alle benodigde stakeholders beschikbaar zijn? Wat wordt er verwacht van operationele ondersteuning consultancy?	1: Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze dit beschrijft in het plan van aanpak voor de implementatiefase. Zie Bijlage A, wens 4. 2: De tijdslijn is tot eind-2025. 3: De eisen met betrekking tot de operationele fase zijn beschreven in Bijlage A, paragraaf 9.3 Consultancy.
222.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process	2.6.1 Omvang	De Opdracht heeft over de volledige 20 jaar een geraamde waarde van €4.850.000,- exclusief BTW. Vraag: Hoe werkt deze kostenverdeling? Licentie vs. Consultancy uren	De geraamde waarde is grotendeels gebaseerd op verwachte licentiekosten voor het gebruik van de Oplossing. In het totaalbedrag is rekening gehouden met kosten voor Additionele dienstverlening en Implementatie.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
		Mining Cloud IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud			
223.		Bijlage A- Specificaties Process Mining Douane	Bijlage A 9.3 Consultancy	Aanleveren behaalde certificaten van consultants Vraag: Per wanneer moeten deze worden opgestuurd?	Op diverse momenten in de tijd. Startend bij het plan van aanpak voor de implementatiefase. Vervolgens bij behoefte aan consultancy. Zie ook UE111 in bijlage A.
224.		Bijlage A- Specificaties Process Mining Douane	Bijlage A 9.3 Consultancy	Voorkeur vaste consultant Vraag: Over welke periode gaat dit?	Vaste consultant tijdens de Implementatiefase. Vaste consultant per verlengingsperiode in de Operationele fase. Zie ook UE 112 van bijlage A.
225.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud	IUC24-026	In de planning staat vermeld dat de uiterste datum voor het stellen van vragen is vastgesteld op donderdag 19 juni 2025 vóór 10.00 uur, en dat de Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd op donderdag 26 juni 2025. Tegelijkertijd is de uiterste inschrijfdatum vastgesteld op donderdag 10 juli 2025 vóór 12.00 uur. Vraag/verzoek: Gezien het feit dat de beantwoording van de vragen (en eventuele verduidelijkingen) pas beschikbaar is vanaf 26 juni, resteert er in de praktijk nog slechts twee weken voor inschrijvers om hun aanbieding (mogelijk inhoudelijk of prijsinhoudelijk) aan te passen en in te dienen. Wij willen daarom vragen of de aanbestedende dienst bereid is de uiterste inschrijfdatum te verschuiven met minimaal twee weken na de publicatie van de Nota van Inlichtingen, zodat inschrijvers voldoende tijd hebben om hun inschrijving zorgvuldig af te stemmen op de definitieve eisen en antwoorden.	Zie het antwoord op vraag 15.
226.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud	3.1. planning aanbestedin g	De in de aanbesteding opgenomen tijdlijn voorziet in een intensieve planning gedurende de zomerperiode, met cruciale deadlines zoals het indienen van de inschrijving (10 juli), de gunningstest (23 juli), het aanleveren van bewijsstukken (vanaf 31 juli) en bezwaar-/gunningsdata in augustus. Vraag/verzoek: Gezien de samenloop van deze mijlpalen met de zomervakantieperiode en de bijbehorende beperkte beschikbaarheid van resources aan leverancierszijde, willen wij vragen of de aanbestedende dienst bereid is om de planning aan te passen en een ruimere doorlooptijd in acht te nemen. Een meer realistische fasering draagt bij aan de kwaliteit van inschrijving, uitvoering van gunningstests en zorgvuldige voorbereiding op een succesvolle start van de overeenkomst.	Zie het antwoord op vraag 15.
227.		IUC24-026 Beschrijvend Doucment – Process Mining Cloud	3.1. planning aanbestedin g	Inplannen van Demo/ toelichtingsmoment Vraag: Is het mogelijk om, in het kader van deze aanbesteding, een moment in te plannen waarin wij ons voorstel nader kunnen toelichten via een demo of presentatie? Dit zou ons en ook andere vendors die inschrijven in staat stellen om niet alleen inhoudelijk toe te lichten hoe wij invulling geven aan de gevraagde functionaliteiten, maar ook om de beoordelaars een concrete indruk te geven van de gebruiksvriendelijkheid en toepasbaarheid van de voorgestelde oplossing in de	Nee, deze mogelijkheid was tijdens de openbare marktconsultatie welke al is afgerond. Dit document is tevens bijgevoegd als bijlage 7. Zie ook paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				praktijk.	
228.		IUC24-026 Beschrijvend Document – Process Mining Cloud	3.1. planning aanbestedin g	Vraag: Gezien de complexiteit van de aanbesteding en de mogelijke impact van de Nota van Inlichtingen op onze aanbieding, is er ruimte om — indien nodig — een tweede vragenronde in te richten voor aanvullende verduidelijkingen?	Zie het antwoord op vraag 15.
229.		Bijlage A specifcaties	3.2.3.	Zijn alternatieve on-premise implementaties mogelijk, anders dan Kubernetes, zoals een multi-node implementatie op fysieke en/of virtuele servers gebaseerd op Windows/Linux?	Nee.
230.		TN530809- EF 16 aankondiging van een opdracht	Paragraaf 2.1.3.	Kunt u toelichten hoe de geraamde waarde van €4.850.000 (excl. btw) onder paragraaf 2.1.3 tot stand is gekomen? - Waar is deze raming op gebaseerd kunt u dit nader onderbouwen? - In hoeverre houdt dit bedrag rekening met de volledige potentiële looptijd van de opdracht (inclusief alle verlengingsopties tot 20 jaar), of betreft het uitsluitend de initiële vaste looptijd van 4 jaar en eventuele verlenging van 2+2 jaar? - Indien beschikbaar, zou u eventuele uitgangspunten of onderliggende aannames met betrekking tot dit budget kunnen delen?	De raming van €4.850.000 (excl. btw) is gebaseerd op verwachte licentie-, implementatie-, consultancy- en opleidingskosten over de volledige looptijd van maximaal 20 jaar, dus inclusief alle verlengingsopties. Deze inschatting is afgestemd op marktconforme tarieven en verwachte gebruiksintensiteit.
231.		TN530809- EF 16 aankondiging van een opdracht	2.1. process	Kunt u nader toelichten welke functionele en/of technische beperkingen voortvloeien uit het on-premise karakter van de huidige Process Mining Capability (UiPath)? In hoeverre hebben deze beperkingen invloed gehad op het gebruik binnen de Douane en op de keuze voor een Cloud-oplossing? Zijn er specifieke eisen of aandachtspunten die voortkomen uit deze beperkingen die bidders in hun voorstel zouden moeten meenemen?	Opdrachtgever heeft zowel vanuit eigen ervaring als de marktconsultatie (bijlage 7) veel informatie verkregen dat heeft geleid tot de eisen en wensen zoals beschreven in bijlage A.
232.		Bijlage A- Specificaties Process Mining Douane	3.2.3.	In uw uitvraag wordt gesproken over de behoefte aan een Cloud-oplossing voor Process Mining, mede vanwege de beperkingen van de huidige on-premise omgeving. Tegelijkertijd wordt de inzet van Kubernetes-technologie, zoals Azure Kubernetes Service (AKS), overwogen. Kunt u toelichten in hoeverre deze architectuur daadwerkelijk voldoet aan het gevraagde SaaS-model? Wij ontvangen graag nadere toelichting op de mate waarin de gekozen oplossing daadwerkelijk als volwaardige SaaS-oplossing wordt beschouwd binnen de context van deze aanbesteding.	Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om een SAAS-oplossing of Kubernetes oplossing aan te bieden. Het is aan de Opdrachtnemer hierin een keuze te maken. Voor detailinformatie zie bijlage A, paragraaf 3.2.
233.		Bijlage VIII Prijsmodel	Gehele document	Met betrekking tot het bijgevoegde prijzenblad hebben wij geconstateerd dat de structuur en terminologie vrij specifiek zijn vormgegeven. Kunt u aangeven in hoeverre er ruimte is voor inschrijvers om prijsinformatie aan te leveren die beter aansluit bij hun eigen oplossing en bijbehorende licentiemodel? Is het toegestaan om, naast het ingevulde prijzenblad, een toelichting of aanvullend document mee te sturen waarin de gehanteerde prijsstructuur wordt toegelicht en/of termen worden verduidelijkt?	Nee, Inschrijvers dienen zich te conformeren aan een van de in de Prijzenformulier opgenomen licentiemodellen.

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Process Mining Cloud
Publicatienummer IUC24-02

Nr.	Datum binnen-komst	Onderdeel beschrijvend document	Paragraaf / Eis / vraag	Vraag	Antwoord
				- En indien bepaalde onderdelen van het prijzenblad niet van toepassing zijn op de aangeboden oplossing, mogen deze dan gemotiveerd als ‘niet van toepassing’ worden aangegeven? - Wat kunt u doen om uw prijzenblad aan te passen om meer flexibiliteit te geven aan de vendor? Wij ontvangen graag een nadere toelichting op de gewenste mate van flexibiliteit bij het invullen van het prijzenblad.	
234.		Bijlage VIII Prijsmodel	2ABC gebruikersre cht kubernetes & 2DEF	Toelichting en vraag m.b.t. dimensionering en staffelprijzen: In het prijzenblad wordt gevraagd om staffelprijzen aan te leveren, terwijl in de bijgevoegde dimensionering (onder het kopje “<i>Dimensionering (indicatief)</i>”) specifieke cumulatieve aantallen worden opgenomen voor: - het aantal gebruikers (zowel <i>developers</i> als <i>eindgebruikers</i>), - en het aantal eventregels per jaar. Hoewel deze aantallen als <i>indicatief</i> worden gepresenteerd, vormen ze in combinatie met de gevraagde staffelstructuur een zeer specifieke uitgangspositie die mogelijk niet volledig aansluit bij het prijsmodel of licentieopbouw van iedere inschrijver. Kunt u toelichten: - In hoeverre dienen de genoemde aantallen in de dimensionering als uitgangspunt te worden genomen bij het invullen van de staffelprijzen? - Mag een leverancier alternatieve staffelgrenzen hanteren (bijvoorbeeld per gebruikscategorie of afnamebundel) als deze beter aansluit bij het eigen prijsmodel? - Indien bepaalde licentietypen of capaciteitsmaten (zoals “eventregels”) niet 1-op-1 van toepassing zijn op de aangeboden oplossing, mag dit dan gemotiveerd worden toegelicht in een bijlage of alternatieve prijsstructuur? Deze toelichting helpt om een zo transparant en passend mogelijke aanbieding te kunnen doen die recht doet aan de geboden oplossing.	- De genoemde aantallen in de dimensionering zijn het uitgangspunt voor de Vergelijkingswaarde van Inschrijver. Echter gedurende de Overeenkomst kunnen de aantallen afwijken van de dimensionering. De door Inschrijver geoffreerde Prijzen en eventuele staffelkortingen zijn van toepassing op de daadwerkelijke afname. - Inschrijver bepaalt de staffeltreden, echter zijn deze wel gekoppeld aan het aantal en soort Gebruikers of aan het aantal Eventregels. - Nee, Inschrijver dient zich te conformeren aan een van de licentiemodellen die zijn opgenomen in het Prijzenformulier.
235.		Aanbestedings documenten		Gezien het Europese karakter van deze aanbesteding willen wij u vriendelijk verzoeken om de aanbestedingsstukken – voor zover mogelijk – ook in het Engels beschikbaar te stellen. Kunt u aangeven of een Engelstalige versie van het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen en overige relevante bijlagen beschikbaar is of beschikbaar kan worden gesteld? Indien dit (deels) niet mogelijk is, vernemen wij graag welke onderdelen eventueel wél in het Engels beschikbaar zijn of mogen worden aangeleverd.	Conform paragraaf vormvereiste 2 dienen de Inschrijving en alle bijbehorende informatie volledig in het Nederlands te worden aangeleverd, tenzij expliciet anders vermeld. Engelstalige versies van de aanbestedingsstukken worden niet beschikbaar gesteld; het is de verantwoordelijkheid van de inschrijver om zelf voor vertaling te zorgen waar nodig. Engelstalige leveranciersdocumentatie en bedrijfsgegevens zijn toegestaan, mits duidelijk en relevant.
236.	19062025	2.6.5 Te contracteren partijen	-	<i>Gezien de mogelijkheid tot samenwerking tussen een service-partner en software-leverancier, welke partij dient zich in te schrijven op de aanbesteding?</i>	Zie het antwoord op vraag 24.
...					