

Nota van Inlichtingen - EA HR- en cliëntvolgsysteem met salarisadministratie voor Rijnvicus

Deze Nota van Inlichtingen bevat 39 vragen naar aanleiding van de offerteaanvraag alsmede een separate bijlage met de huidige mappenstructuur. Conform de procedure worden de vragen en de bijbehorende antwoorden uiterlijk 15 december 2025 geanonimiseerd gepubliceerd als 'Nota van Inlichtingen' op TenderNed.

Nr.	Verwijzing	Vraag en Antwoord																														
	Planning. Uitstel voor deadline inschrijfdatum	De deadline voor het indienen van offertes voor de aanbesteding ""HR- en cliëntvolgsysteem geïntegreerd met salarisadministratie voor Rijnvicus"" staat momenteel gepland op 12 januari 2026 Gezien de complexiteit en omvang van de gevraagde oplossing, de huidige drukte in de aanbestedingsmarkt en de aankomende feestdagenperiode, verzoeken wij u vriendelijk doch dringend om de indieningstermijn met één maand te verlengen. Een verlenging tot 12 februari 2026 zou inschrijvers meer gelegenheid bieden om een kwalitatief hoogwaardige en goed doordachte inschrijving voor te bereiden. Dit komt de kwaliteit van de ontvangen offertes ten goede en geeft potentiële opdrachtnemers de benodigde ruimte om een gedegen voorstel in te dienen. Wij zijn van mening dat een dergelijke verlenging de opdrachtnemers in staat stelt om een nog betere inschrijving te doen, wat uiteindelijk ook in het belang is van Rijnvicus. Er blijft ruim voldoende tijd over voor de implementatie, een go live per 1 januari 2027 komt beslist niet in gevaar. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met uitstel van de inschrijfdatum naar 12 februari 2026?																														
1	Akkoord. Zie onderstaand voor de nieuwe planning. <table><tr><th>Activiteiten offerteverzoek</th><th>Datum</th></tr><tr><td>Publiceren Aankondiging op TenderNed</td><td>27 november 2025</td></tr><tr><td>Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offerteverzoek</td><td>10 december 2025 voor 12:00 uur</td></tr><tr><td>Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offerteverzoek (= Nota van Inlichtingen)</td><td>15 december 2025</td></tr><tr><td>Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1^e Nota van Inlichtingen</td><td>7 januari 2026 voor 12:00 uur</td></tr><tr><td>Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1^e Nota van Inlichtingen</td><td>15 januari 2026</td></tr><tr><td>Deadline aanbieden offertes door leveranciers</td><td>12 februari 2026 12:00 uur</td></tr><tr><td>Openen kluis met offertes</td><td>12 februari 2026 12:30 uur</td></tr><tr><td>Dialogogesprekken met demo</td><td>25 februari 2026</td></tr><tr><td>Bekendmaking gunning onder voorwaarden en start opschortende termijn / bezwaartermijn</td><td>2 maart 2026</td></tr><tr><td>Verificatiebespreking</td><td>Nader te bepalen</td></tr><tr><td>Einde opschortende termijn / bezwaartermijn</td><td>23 maart 2026</td></tr><tr><td>Opdrachtverstrekking</td><td>Na 23 maart 2026</td></tr><tr><td>Afstemming, inrichting en implementatie</td><td>Vanaf 23 maart 2026</td></tr><tr><td>Ingebruikname</td><td>1 januari 2027</td></tr></table>		Activiteiten offerteverzoek	Datum	Publiceren Aankondiging op TenderNed	27 november 2025	Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offerteverzoek	10 december 2025 voor 12:00 uur	Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offerteverzoek (= Nota van Inlichtingen)	15 december 2025	Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	7 januari 2026 voor 12:00 uur	Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	15 januari 2026	Deadline aanbieden offertes door leveranciers	12 februari 2026 12:00 uur	Openen kluis met offertes	12 februari 2026 12:30 uur	Dialogogesprekken met demo	25 februari 2026	Bekendmaking gunning onder voorwaarden en start opschortende termijn / bezwaartermijn	2 maart 2026	Verificatiebespreking	Nader te bepalen	Einde opschortende termijn / bezwaartermijn	23 maart 2026	Opdrachtverstrekking	Na 23 maart 2026	Afstemming, inrichting en implementatie	Vanaf 23 maart 2026	Ingebruikname	1 januari 2027
Activiteiten offerteverzoek	Datum																															
Publiceren Aankondiging op TenderNed	27 november 2025																															
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offerteverzoek	10 december 2025 voor 12:00 uur																															
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offerteverzoek (= Nota van Inlichtingen)	15 december 2025																															
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	7 januari 2026 voor 12:00 uur																															
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	15 januari 2026																															
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	12 februari 2026 12:00 uur																															
Openen kluis met offertes	12 februari 2026 12:30 uur																															
Dialogogesprekken met demo	25 februari 2026																															
Bekendmaking gunning onder voorwaarden en start opschortende termijn / bezwaartermijn	2 maart 2026																															
Verificatiebespreking	Nader te bepalen																															
Einde opschortende termijn / bezwaartermijn	23 maart 2026																															
Opdrachtverstrekking	Na 23 maart 2026																															
Afstemming, inrichting en implementatie	Vanaf 23 maart 2026																															
Ingebruikname	1 januari 2027																															
2	Aantal A4 implementatieplan	De Opdrachtgever geeft aan dat voor het implementatieplan maximaal 6 A4 gebruikt mogen worden. Gezien de hoeveelheid gevraagde onderwerpen is Opdrachtnemer van mening dat dit niet in 6 A4																														

		past. Opdrachtnemer zou graag 12 A4 voorstellen, en een planning als bijlage toevoegen die niet meetelt in dit aantal, om hierbij goed aan de wensen van Opdrachtgever te kunnen voldoen. Vraag: Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
		Rijnvicus gaat gedeeltelijk akkoord met het verzoek. Het maximaal aantal pagina's voor de inschrijving wordt verruimd van 6 pagina's naar 9 pagina's.
3	Onderhoud, support en prijsstelling over 72 maanden (urenbundel/strippenkaart + meerwerk) Offerteaanvraag §1.3, §2.1 en Vraag 2 Implementatieplan (hoofdstuk 4 – onderdeel d. Verandertraject en adoptie)	De Aanbestedende Dienst vraagt in paragraaf 2.1 en 4.7.3 van de offerteaanvraag, en in het Prijzenblad/O. Prijzen, om een prijsopgave voor onderhoud en ondersteuning over een periode van 72 maanden (TCO). Hierbij is aangegeven dat kosten die niet in het Prijzenblad zijn opgenomen, niet in rekening gebracht kunnen worden, tenzij het additionele werkzaamheden betreft die schriftelijk zijn aangevraagd. Tegelijkertijd wordt in de aanbestedingsdocumenten gesteld dat het functioneel applicatiebeheer de verantwoordelijkheid van Rijnvicus blijft. Dit creëert een potentieel spanningsveld met de vraag om door de Inschrijver te leveren 'onderhoud en ondersteuning' en de mogelijkheid voor 'functioneel beheer en key-user ondersteuning' vanuit de Inschrijver. Om structurele ondersteuning, zoals functioneel beheer en key-user ondersteuning, realistisch te kunnen offereën, overweegt de Inschrijver een systematiek te hanteren waarbij een vooraf overeengekomen urenbundel per maand of jaar als aparte post in het Prijzenblad wordt opgenomen. In het kader van prijszekerheid en de mogelijkheid voor indexatie van doorlopende vergoedingen, is deze benadering voor de Inschrijver van belang. Tevens wordt in de GIBIT 2023, artikel 10.1, aangegeven dat onderhoud tegen een in de Overeenkomst beschreven vergoeding plaatsvindt, startend na acceptatie, en artikel 11.4 vermeldt dat meerwerk tijdig gemeld, apart gefactureerd en alleen na instemming van Opdrachtgever voor vergoeding in aanmerking komt. Gezien enerzijds de vraag om onderhoud en ondersteuning te offereën, en anderzijds de stelling dat het functioneel applicatiebeheer de verantwoordelijkheid van Rijnvicus blijft, kan de Aanbestedende Dienst bevestigen of een systematiek met een vooraf afgesproken urenbundel (maandelijks of jaarlijks) voor structurele ondersteuning (bijvoorbeeld functioneel beheer en/of key-user ondersteuning door de Inschrijver) passend is binnen haar prijs- en contractkaders? Hierbij wordt inzet buiten de afgesproken bundel expliciet als meerwerk beschouwd, dat na overleg en schriftelijk akkoord apart gefactureerd mag worden. Indien akkoord, heeft de Aanbestedende Dienst dan een voorkeur voor een bandbreedte in uren of een specifieke vorm (bijvoorbeeld een strippenkaart of een maand/jaar bundel)? Ja, een vooraf overeengekomen urenbundel (maand- of jaarlijks) voor structurele ondersteuning (functioneel beheer/key-user) past binnen de kaders, mits expliciet als afzonderlijke post in het Prijzenblad/TCO en als doorlopende vergoeding in de overeenkomst (art. 10.1 GIBIT). Uren buiten de bundel kwalificeren we als meerwerk (art. 11.4 GIBIT). Functioneel beheer blijft bij Rijnvicus, maar structurele ondersteuning door Opdrachtnemer is toegestaan als onderdeel van onderhoud/ondersteuning. Voorkeur van Rijnvicus ligt bij een vaste maand-/jaar bundel met bandbreedte voor TCO-voorspelbaarheid en eenvoudige meerwerktoetsing.
4	Offerteaanvraag §4.2; Programma van Eisen I. Functioneel beheer en L. Implementatie	In paragraaf 4.2 wordt de functioneel applicatiebeheerder expliciet genoemd als lid van het beoordelingsteam en in het Programma van Eisen (I. Functioneel beheer en L. Implementatie) wordt beschreven dat functioneel beheerders en key users zodanig worden opgeleid dat zij zelfstandig processen kunnen inrichten en begeleiden. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven hoe zij de structurele rol- en taakverdeling tussen haar eigen functioneel applicatiebeheerder(s) en de

		opdrachtnemer ziet, zowel tijdens de implementatie als in de beheerfase (bijvoorbeeld: welke taken blijvend bij de opdrachtnemer liggen, welke zij intern belegt en welke frequentie van overleg, afstemming en kennisoverdracht zij daarbij verwacht)? Deze vraag helpt om de verantwoordelijkheidsverdeling duidelijk te krijgen en stelt de inschrijver in staat om een realistisch en afgestemd aanbod te doen met betrekking tot de inzet en samenwerking op het gebied van functioneel beheer.
		Tijdens de implementatiefase ligt de primaire verantwoordelijkheid voor de inrichting van processen, configuratie van de oplossing en projectmatige begeleiding bij de opdrachtnemer. De functioneel applicatiebeheerder(s) van Rijnvicus nemen in deze fase voornamelijk een rol in als key user, tester en deelnemer aan project- en werkgroepen. De uitvoering van eerste- en tweedelijns taken is in deze fase beperkt en gericht op kennisopbouw. Na afronding van de implementatie en de bijbehorende opleiding worden in de beheerfase de eerste- en tweedelijns ondersteuningstaken belegd bij Rijnvicus. Dit omvat onder meer het afhandelen van gebruikersvragen, het uitvoeren van standaard procesinrichtingen, het testen van releases en het monitoren van meldingen die intern kunnen worden opgelost. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor derdelijns ondersteuning, incidentafhandeling die ingrepen in de software vereist, doorontwikkeling van standaardfunctionaliteit en ondersteuning bij complexe wijzigingen. Rijnvicus voorziet in de implementatiefase een intensieve afstemming en in de beheerfase een vaste overlegstructuur, bestaande uit periodiek operationeel overleg (bijv. maandelijks) en strategisch overleg (bijv. per kwartaal), aangevuld met ad-hoc afstemming indien noodzakelijk.
5	Conversie vanuit ADP – aantallen dossiers en documenten Verwijzing: Offerteaanvraag §2.2; Programma van Eisen K. Migratie/Conversie	Ten aanzien van de conversie vanuit het huidige ADP-salaris- en personeelsinformatiesysteem beschrijft de Aanbestedende dienst in paragraaf 2.2 van de offerteaanvraag en in paragraaf K. Migratie/Conversie van het Programma van Eisen welke actuele HR- en salarisgegevens minimaal moeten worden gemigreerd; kan de Aanbestedende dienst voor de verschillende relevante bronnen (ADP Workforce en eventuele aanvullende systemen waarin HR- of personeelsdossiers zijn vastgelegd) een indicatie geven van de datavolumes (bijvoorbeeld aantal personeelsdossiers, typen en aantallen documenten per dossier, totale omvang van de digitale dossiers en gewenste dossieronderdelen die in de nieuwe oplossing raadpleegbaar moeten zijn), zodat de Inschrijver een reële inschatting van conversie-inspanning en benodigde opslagcapaciteit kan maken?
		Rijnvicus geeft hierbij de volgende indicatie: - aantal personeelsdossiers: 650 - aantal typen en aantallen documenten per dossier: gemiddeld 30 documenten per dossier, documenten kunnen meerdere pagina's bevatten, het betreft dossiers in Word, PDF en Excel. - totale omvang van de digitale dossiers: in ADP heeft Rijnvicus op dit moment 5,5 Gb aan digitale dossiers staan. - gewenste dossieronderdelen die in de nieuwe oplossing raadpleegbaar zijn: alles. Voor de huidige opbouw van de dossiers wordt verwezen naar de bijlage. Deze indeling moet ook in het nieuwe systeem worden ingevoerd.
6	Verwijzing: Offerteaanvraag §2.2; Programma van Eisen K. Migratie/Conversie	Kan de Aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat de Inschrijver bij de conversie uitgaat van een door of in opdracht van Rijnvicus aangeleverde data-dump en dat de verantwoordelijkheid voor het opschonen en inhoudelijk corrigeren van de brongegevens (datacleansing) bij Rijnvicus blijft, terwijl de Inschrijver verantwoordelijk is voor de technische conversie van deze aangeleverde data naar de nieuwe oplossing?
		Ja, Rijnvicus kan dit bevestigen.
7	Verouderde data in het huidige cliëntvolgsysteem – gewenste scope	In paragraaf 2.3 beschrijft de Aanbestedende dienst dat zij in het huidige cliëntvolgsysteem beschikt over een grote hoeveelheid overbodige (verouderde) data en tegelijkertijd de datakwaliteit en stuurinformatie wil verhogen; kan de Aanbestedende dienst toelichten of haar voorkeur uitgaat naar

	datamigratie Offerteaanvraag §2.3, onderdeel datakwaliteit en stuurinformatie	volledige migratie van historische cliëntdata naar het nieuwe systeem of juist naar een opgeschoonde migratie waarbij slechts een selectie wordt overgenomen, en indien gekozen wordt voor een selectie kan de Aanbestedende dienst dan aangeven welke perioden, datatypen en volumes (bijvoorbeeld aantal actieve cliëntdossiers, aantal afgesloten cliëntdossiers, gemiddelde en maximale aantallen documenten per dossier) minimaal meegenomen moeten worden?
	Rijnvicus wenst dat alle data uit het huidige cliëntvolgsysteem wordt overgenomen. Het systeem is in gebruik sinds 1-1-2022 en de volledige dataset vanaf deze datum dient te worden gemigreerd. Het betreft: - perioden: vanaf 1-1-2022. - datatypen: zie antwoord vraag 5b. - volumes: zie antwoord vraag 5c.	
8	Verouderde data in het huidige cliëntvolgsysteem – gewenste scope datamigratie Offerteaanvraag §2.3, onderdeel datakwaliteit en stuurinformatie	Met het oog op performance, beheersbaarheid en datakwaliteit rijst de vraag hoe om te gaan met zeer oude historische cliëntdata; kan de Aanbestedende dienst aangeven of het, met inachtneming van de geldende bewaartermijnen en privacywetgeving, is toegestaan om oudere historische gegevens (bijvoorbeeld ouder dan een nader te bepalen aantal jaren) niet in de nieuwe operationele cliëntvolgomgeving te migreren, maar onder verantwoordelijkheid van Rijnvicus in een separate archief- of back-upoplossing onder te brengen, mits deze gegevens desgevraagd raadpleegbaar blijven?
	Dit is toegestaan.	
9	Power BI en andere BI-licenties, aannames over eigendom en scope	In paragraaf 2.2 van de offerteaanvraag wordt Microsoft Power BI genoemd als rapportagetool, naast de standaardrapportages binnen de ICT Prestatie. De inschrijver gaat ervan uit dat: a. De benodigde licenties voor Power BI of andere BI-tools door Rijnvicus zelf worden afgenomen. b. De opdrachtnemer primair verantwoordelijk is voor het ontsluiten van de benodigde data en, indien nodig, het opleveren van voorbeeldrapportages. Kan Rijnvicus dit uitgangspunt bevestigen en aangeven of BI-licenties en een eventuele centrale rapportageomgeving onderdeel zijn van de inschrijving?
	a. Ja, Rijnvicus kan dit bevestigen. b. Ja, Rijnvicus kan dit bevestigen.	
10	Koppeling Isah Finance – technische uitwerking gegevensuitwisseling	In paragraaf 2.2 van de offerteaanvraag wordt beschreven dat in de huidige situatie detacheringen en facturen vanuit ADP via een bestand worden geëxporteerd en geïmporteerd in Isah Finance, en in het Prijzenblad (Bijlage F) wordt voor de nieuwe ICT-Prestatie onder meer een “koppeling export journaalposten salarisgegevens naar Isah Finance” gevraagd; kan de Aanbestedende dienst bevestigen of zij voor de nieuwe situatie uitgaat van gegevensuitwisseling tussen het HRM-/salarissysteem en Isah Finance via bestandsinterfaces (bijvoorbeeld CSV/XML) of via een API-koppeling?
	In tegenstelling tot hetgeen is vermeld in paragraaf 2.2 worden er geen facturen vanuit ADP aangeleverd voor de afdeling Detacheringen. Voor de nieuwe situatie gaat de Aanbestedende Dienst uit van een API-koppeling tussen Isah en het nieuw te implementeren systeem voor de uitwisseling van salarisgerelateerde journaalposten.	
11	Verandertraject en adoptie, rol opdrachtnemer en partners	De Aanbestedende dienst benadrukt in paragraaf 1.3 en 2.1 dat deze aanbesteding een verandertraject betreft en verwacht dat de implementatiepartner Rijnvicus ondersteunt bij veranderstrategie, communicatie, draagvlak en adoptie. Wij als Inschrijver richten ons primair op de

	Offerteaanvraag §1.3 en §2.1	systeemimplementatie en kennisoverdracht van het HR- en salarissysteem en voeren zelf geen organisatiebreed verandermanagement uit. Wel werken wij samen met gespecialiseerde change-managers en kunnen wij, indien gewenst, adviseren over of voorstellen doen voor dergelijke partners. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen of zij akkoord gaat met een rolverdeling waarbij de Inschrijver zich richt op systeemimplementatie en kennisoverdracht, terwijl het overkoepelende verandermanagement (strategie, communicatie, draagvlak en adoptie) door of in opdracht van Rijnvicus zelf, dan wel door een separate gespecialiseerde partner, wordt uitgevoerd? Zo ja, op welke wijze dient deze samenwerking dan beschreven te worden in de inschrijving (qua scope, beoordeling en contract)?
	Ja, akkoord met de omschreven rolverdeling. Inschrijver kan dit omschrijven in open vraag 2 (Implementatieplan).	
12	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 12: instructies / opleidingsmateriaal	Opdrachtnemer gelooft niet in het schrijven en leveren van handleidingen, deze moeten in de toekomst ook bijgehouden worden en verdwijnen vaak in een diepe lade. Opdrachtnemer hanteert hier haar best practice waarbij instructies zijn opgenomen in de portaalpagina en workflow zelf zodat de instructies tijdens het uitvoeren van een bepaalde taak gelijk zichtbaar zijn. Deze worden in overleg en samen met Opdrachtgever tijdens de implementatie gerealiseerd en als het functioneel beheer van Opdrachtgever op een later moment aanpassingen doorvoert in de inrichting dan kunnen ze hierbij gelijk de instructies aanpassen. Daarnaast is er een algemene online help beschikbaar. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze invulling van deze eis?
	Akkoord.	
13	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 11: opleidingen op locatie opdrachtgever	Opdrachtnemer geeft haar opleidingen in een mix van online- en offlineopleidingen, zowel op haar eigen locatie als op locatie van de klant. Na de mogelijke gunning zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever het definitieve opleidingsplan opmaken. Hierin wordt ook afgesproken en vastgelegd hoe de verdeling van online- en offlineopleidingen en locaties zal zijn. Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
	Rijnvicus is op dit moment voornamelijk ingericht op het geven en volgen van trainingen op locatie. De organisatie heeft hiermee positieve ervaringen, onder meer omdat deze vorm beter aansluit bij de manier van werken, de ondersteuningsbehoefte van medewerkers en de gewenste mate van interactie tijdens de trainingen. Om deze redenen heeft de Aanbestedende Dienst de voorkeur voor een overwegend offline trainingsaanpak. Rijnvicus verzoekt inschrijvers om in het Prijzenblad uit te gaan van het verzorgen van trainingen op locatie. Eventuele aanvullende of afwijkende trainingsvormen kunnen in het definitieve opleidingsplan worden afgestemd.	
14	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 3: verantwoordelijkheid implementatie.	Opdrachtnemer kiest er bewust voor het systeem samen met Opdrachtgever in te richten. Dit is onderdeel van de training en opleidingen van de sleutelgebruikers en functioneel beheerders en zorgt er mede voor dat de inrichting bij de livegang 100% aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever. Tevens zorgt deze training on the job ervoor dat de Opdrachtgever na livegang ook in staat is het systeem zelfstandig te onderhouden met de opgedane ervaring vanuit de implementatie. Opdrachtnemer neemt hierbij uiteraard de eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de inrichting en zal zelf uiteraard een aanzienlijk, vooral de complexere onderdelen, deel van de inrichting voor haar rekening nemen. Vraag: Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van deze eis?
	Akkoord.	

15	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 3: verantwoordelijkheid implementatie.	Opdrachtnemer kiest voor een benadering waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer, onder regie en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, intensief samenwerken om een goed functionerend e-HRM systeem te implementeren en een nieuwe en vernieuwende manier van werken in te bedden in de organisatie. Opdrachtnemer kiest er hierbij bewust voor om niet alle werkzaamheden uit handen van Opdrachtgever te nemen. Opdrachtgever kent haar processen en medewerkers zelf het beste en deze kennis en input is noodzakelijk voor een goed en door de organisatie gedragen eindresultaat. Daarnaast zal Opdrachtnemer niet alle dagen bij Opdrachtgever aanwezig zijn en zijn er veel activiteiten, zoals het informeren van de stuurgroep of de uitvoer van het communicatieplan, die echt bij Opdrachtgever thuishoren. Om deze redenen ligt de dagelijkse aansturing van het project bij de projectmanager vanuit Opdrachtgever. Opdrachtgever dient hiervoor een projectmanager aan te stellen. De projectleider van Opdrachtnemer ondersteunt hierbij met kennis, ervaring en best practices vanuit soortgelijke implementaties en is verantwoordelijk voor onder andere het aansturen van alle projectleden vanuit AFAS en het bewaken van de kwaliteit, voortgang en continuïteit. In paragraaf het implementatieplan zal inschrijver een opsomming van de belangrijkste rollen en verantwoordelijkheden toevoegen, deze bespreekt inschrijver in de analysefase van de implementatie verder met Opdrachtgever. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met de invulling van het projectmanagement?
	Akkoord.	
16	Eisen SLA. Eis 11 boete	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het bepaalde in bepaling 11. Hoe Opdrachtnemer omgaat met beschikbaarheid staat beschreven in onze SLA. Hieruit blijkt dat wij geen boetes hanteren. Met onze aanpak van overleg en verbeterplannen waar nodig bedienen we 14.000+ tevreden klanten en we vinden het niet bijdragen aan een succesvolle samenwerking om met boetes te werken. Daarbij hanteert Opdrachtnemer geen aparte onderhoudsfactuur. En in het algemeen, als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming waarbij echt schade is geleden dan is er ook nog het aansprakelijkheidsartikel. Vraag: is Opdrachtgever bereid om de boete te laten vervallen?
	Akkoord.	
17	Eisen prijzen. Eis 9: boetes	Naar mening van Opdrachtnemer zijn fatale termijnen met boetes hier niet passend bij de dienstverlening en tevens niet proportioneel. Ervaring leert bovendien dat de meeste vertraging wordt veroorzaakt aan de kant van de Opdrachtgever. Verder biedt Artikel 14 (aansprakelijkheid) voldoende mogelijkheden aan Opdrachtgever. Leverancier verzoekt daarom om de boete te verwijderen. Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
	Akkoord, eis O9 komt te vervallen.	
18	Eisen SLA. Beschikbaarheid 99,8%	Opdrachtnemer kan garantie geven voor een uptime van 99,5% en streeft naar een uptime van 99,8 en dat wordt meestal gehaald. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met een gegarandeerde uptime van 99,5%?
	Akkoord.	
19	Eisen SLA. Standaard SLA opdrachtnemer	Opdrachtnemer levert een standaard SaaS-oplossing voor al haar 14.000 klanten. Hier hoort ook een standaard SLA bij, deze is niet per klant op maat op te stellen. Opdrachtnemer stelt voor dat wij onze standaard SLA aanleveren bij de inschrijving en dat noodzakelijke afwijkingen op onze SLA,

		die volgen uit het PvE, in de overeenkomst op te nemen als afwijkingen op de SLA. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?
	Akkoord.	
20	Eisen SLA. Eis 2. Openingstijden helpdesk.	Opdrachtnemer levert een SaaS oplossing aan ruim 14.000 klanten. Voor al deze klanten is de beschikbaarheid van de helpdesk uiteraard gelijk, Opdrachtnemer kan hierin geen uitzonderingen maken. Een melding/ incident wordt eerst digitaal ingestuurd. De medewerkers van de helpdesk beantwoorden ingestuurde meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00 en nemen telefonisch contact op als dat nodig is. De Opdrachtgever kan voor een spoed incident zelf telefonisch contact opnemen met de helpdesk, na het insturen van een Incident, op maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 17.00. Daarnaast biedt Opdrachtnemer van maandag tot en met donderdag een Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 08:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 23:00 uur en in het weekend van 08.00 tot 22.00 uur. Is er een Calamiteit (een verstoring waardoor er meerdere gebruikers niet verder kunnen werken) dan beoordeelt Opdrachtnemer wat de impact van deze Calamiteit op de Opdrachtgever is en neemt Opdrachtnemer binnen het uur contact op met degene die het incident heeft ingestuurd. Op basis daarvan bepalen beide partijen wat het vervolg moet zijn en zet Opdrachtnemer alles op alles om Opdrachtgever van een oplossing of workaround te voorzien zodat de business niet stagneert. Waar nodig werken beide partijen vervolgens door aan een definitieve oplossing. Ingestuurde Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen zijn ingestuurd pakken we uiterlijk de eerstvolgende werkdag op. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met deze invulling van de eis?
	Akkoord.	
21	Eisen Exit. Eis 3 kopie data op verzoek.	Opdrachtgever kan zelfstandig een export van data uitvoeren. Voldoet opdrachtnemer hiermee aan de eis?
	Akkoord.	
22	Eisen prijzen. Eis 7: werkelijke aantallen licentie.	Opdrachtgever wordt in staat gesteld om maandelijks de licentie aantallen te verhogen of verlagen, waarbij verlagingen voor het eerst mogelijk zijn na afloop van de initiële periode. De licentie aantallen in het abonnement op de laatste dag van de maand zijn hierin bepalend voor de facturatie van de maand erop. Bijvoorbeeld: op 10 juni wordt de licentie met 100 medewerkers verhoogd, dan zal de facturatie op 1 juli verhoogd zijn met deze 100 medewerkers extra. Er is geen na berekening voor de periode 10 juni t/m 30 juni. Hetzelfde geldt ook voor verlagingen. Facturatie vindt op de 1e van de maand plaats. Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
	Akkoord.	
23	GIBIT 2023, artikel 1.16	De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Opdrachtnemer het volgende: In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: ""Om een zo passend

		mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan."" Zonder een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Opdrachtnemers waar ze zich aan conformeren. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Opdrachtnemer. Vragen: 1. Kan Opdrachtgever concreet aangeven welke normen, en welke specificaties per norm, voor deze opdracht van toepassing zijn? 2. Zo niet, dan verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever om deze Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen niet van toepassing te verklaren.
		In Bijlage K Lijst van Afwijkingen van GIBIT, pagina 100, staat uitdrukkelijk vermeld: De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn niet van toepassing en komen derhalve te vervallen. Reden: deze zijn speciaal voor gemeenten ontwikkeld.
24	GIBIT 2023, artikel 1.27	De definitie voor maatwerksoftware is in GIBIT 2023 nog te breed beschreven. Voor GIBIT 2025 heeft VNG hiervoor een nieuwe definitie geformuleerd: Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast. Opdrachtnemer stelt voor deze definitie te hanteren. Vraag: Is opdrachtgever hiermee akkoord?
		Akkoord. Artikel 1/27, deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast.
25	GIBIT 2023, artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v	Om aan de in de artikelen 4.2 sub ii, 10.12 sub i en 12.1 sub v genoemde termijnen/verplichtingen/garantie te kunnen voldoen is het voor Opdrachtnemer van cruciaal belang dat de relevante Wet- en regelgeving alsmede de onderliggende concrete beleids- en uitvoeringsregels volledig openbaar en tijdig bekend zijn. Tijdig betekent, mede afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de Wet- en regelgeving dat de voornoemde informatie tenminste 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum volledig beschikbaar moet zijn. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat bovengenoemde termijnen/verplichtingen/garantie alleen gelden wanneer aan de hier genoemde voorwaarden is voldaan?
		Indien relevante regelgeving en onderliggende uitvoeringsregels niet tijdig en volledig beschikbaar zijn (buiten de invloedssfeer van Rijnvicus), treden partijen in overleg over gevolgen voor planning/termijnen en kan Opdrachtnemer hierop niet worden aangesproken voor zover de vertraging daaraan toerekenbaar is.
26	GIBIT 2023, artikel 6.2	Dit artikel geeft aan: 'Leverancier is penvoerder van het Implementatieplan' Opdrachtnemer levert zoals verzocht voor de (sub)gunningscriteria een implementatieplan aan. Deze zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen tijdens de analysefase nader uitwerken in het online implementatieportaal van Opdrachtnemer waar alle projectleden toegang tot hebben. Een

		overall projectplan bevat ook elementen aan de kant van Opdrachtgever die Opdrachtnemer niet kan/zal beschrijven, aanvullende zaken buiten het implementatieplan van Opdrachtnemer om, die alleen aan de kant van Opdrachtgever gelden, zal Opdrachtgever dus zelf moeten borgen in een eigen projectplan. Vraag: Is Opdrachtgever bereid akkoord te gaan met deze invulling van dit artikel?
		Rijnvicus gaat akkoord met de voorgestelde invulling, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is voor het Implementatieplan binnen het implementatieportaal van Opdrachtnemer, en waarin partijen gedurende de analysefase gezamenlijk de inhoud verder uitwerken. Elementen die uitsluitend betrekking hebben op de verantwoordelijkheden of interne organisatie van Rijnvicus worden door Rijnvicus geborgd in een separaat projectplan. Aangepaste artikeltekst 6.2 “Indien er ten tijde van ondertekening van de Overeenkomst nog geen Implementatieplan is opgesteld, zal dit op eerste verzoek van een der partijen binnen redelijke termijn alsnog in onderling overleg tussen partijen worden opgesteld. Opdrachtnemer treedt op als penvoerder van het Implementatieplan en beheert dit in het door haar beschikbaar gestelde implementatieportaal. Partijen werken het Implementatieplan gezamenlijk uit tijdens de analysefase. Elementen die uitsluitend betrekking hebben op de interne organisatie, verantwoordelijkheden of werkzaamheden van Opdrachtgever worden door Opdrachtgever vastgelegd in een eigen projectplan. De kosten voor het opstellen van het Implementatieplan zijn inbegrepen in de Vergoeding.
27	GIBIT 2023, artikel, 6.3	Functionele specificaties van koppelingen horen volgens Opdrachtnemer niet in een Concept Implementatieplan zoals Opdrachtnemer deze met de inschrijving indient. Dit kan naar mening van Opdrachtnemer pas bepaald en vastgelegd worden tijdens de analysefase van de implementatie. Daarnaast is niet duidelijk wat hieronder valt, anders dan de eventuele verwijzing naar informatie over de gevraagde koppelingen in de aanbestedingsdocumentatie inclusief de bijlagen. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat er geen functionele specificaties opgenomen hoeven te worden in het Implementatieplan zoals Opdrachtnemer deze indient bij haar inschrijving? Rijnvicus kan dit bevestigen.
28	GIBIT 2023, artikel 13.1 en 13.4	Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. Verder zet Opdrachtnemer algoritmische toepassingen alleen in om de gebruikers van suggesties te voorzien die hen helpen om effectiever en efficiënter te werken. Het is aan de gebruiker om te beoordelen of deze suggestie goed is en gebruikt gaat worden of dat deze wordt genegeerd. We stellen daarom de volgende wijzigingen voor: - Artikel 13.1 Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en “bias” (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen.

	Toelichting op wijziging art. 13.1: Sub i: Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is. Sub ii: Geen wijzigingen. Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede, allesomvattende garantie dat de Algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de kwaliteit (o.a. spreiding, correctheid, consistentie, etc..) van de onderliggende data vanuit de verwerkersverantwoordelijke/eigenaar van de data. Hierdoor kan een leverancier nimmer garanderen dat de uitkomst van een Algoritmische toepassing 100% nauwkeurig is. - Artikel 13.4 Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan wettelijk voorschrift te voldoen dan wel op verzoek van een bevoegde toezichthouder of rechter. Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze (bedrijfsvertrouwelijke) gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel voor het delen hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank' in het kader van rechtszaak. Wij wensen dit in het kader van de reikwijdte van deze bevoegdheid nader in te perken. Vraag: Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?
	Rijnvicus is bereid om beide artikelen als volgt aan te passen: Artikel 13.1: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen partijen overeen dat: - de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. - data volgens een gestructureerde aanpak wordt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Niet akkoord met het laten vervallen van sub iii. Sub iii wordt aldus uitgelegd dat geen sprake is van een absolute of resultaatgarantie. Van Leverancier wordt verwacht dat de Algoritmische toepassing met redelijkerwijs passende zorgvuldigheid, passend bij de stand van de techniek en het beoogde gebruik, voldoende nauwkeurig functioneert. De nauwkeurigheid is mede afhankelijk van de kwaliteit van de gebruikte data. Deze bepaling beoogt met name het adresseren van risico's van ondoorzichtige ("black-box") algoritmische toepassingen en niet het afgeven van een absolute resultaatgarantie. Artikel 13.4: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie uitsluitend met derden te delen voor zover dit noodzakelijk is in het kader van wettelijke verplichtingen, gerechtelijke procedures, toezicht of handhaving, dan wel wanneer hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is verkregen. Het delen van informatie met overige derden is uitgesloten.

29	GIBIT 2023, artikel 14.3	Opdrachtnemer heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben. Vraag: Kan Opdrachtgever aangeven of Opdrachtnemer hiermee aan art. 14.3 voldoet?
30	GIBIT 2023, artikel 14.4	Tot acceptatie zal Opdrachtnemer eventuele klantspecifieke inrichtingsdocumentatie geactualiseerd opnemen. Opdrachtnemer zal gedurende de implementatie de beheerorganisatie van Opdrachtgever intensief opleiden. Na livegang en acceptatie is het de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie van Opdrachtgever om inrichtingsdocumentatie bij te werken bij eventuele wijzigingen in de inrichting. Vanzelfsprekend stelt Opdrachtnemer voor al haar klanten standaard documentatie voor haar standaard SaaS-oplossing ter beschikking en zal deze continu actualiseren. Dit betreft zeer uitgebreide documentatie van de SaaS-oplossing voor alle doelgroepen over de verschillende functionaliteiten, de werking hieran en hoe deze kunnen worden ingericht. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat art. 14.4 niet van toepassing is op klantspecifieke (inrichtings)documentatie maar enkel op standaard documentatie?
		Rijnvicus bevestigt dat artikel 14.4 uitsluitend van toepassing is op de standaard documentatie van de SaaS-oplossing, en niet op klantspecifieke (inrichtings)documentatie. Klantspecifieke documentatie zal tot aan acceptatie door Opdrachtnemer worden geactualiseerd; na livegang ligt de verantwoordelijkheid voor verdere bijwerking daarvan bij de beheerorganisatie van Rijnvicus. Artikel 14.4: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Zodra blijkt dat de Documentatie niet of niet langer juist of volledig is, zal Leverancier de Documentatie zo spoedig mogelijk en op zijn kosten actualiseren. Deze verplichting ziet uitsluitend op de standaard Documentatie van de SaaS-oplossing zoals door Leverancier aan al haar klanten ter beschikking gesteld. Klantspecifieke (inrichtings)documentatie wordt door Leverancier geactualiseerd tot aan de datum van Acceptatie. Na Livegang en Acceptatie is de Aanbestedende Dienst zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de klantspecifieke (inrichtings)documentatie, voor zover deze betrekking heeft op door haar zelf doorgevoerde wijzigingen in de inrichting.
31	GIBIT 2023, artikel 16.5 sub iv	GIBIT Artikel 16.5.iv stelt dat de aansprakelijkheid onbeperkt is “voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd”. De Opdrachtnemer is van mening dat dit geen objectief criterium is en in de praktijk tot veel discussie zal leiden. Daarbij is het onduidelijk welke toezichhoudende autoriteit hierbij betrokken is en zullen factoren buiten de (directe) invloedssfeer van de Opdrachtnemer, zoals eerdere berispingen en omstandigheden van de Opdrachtgever, worden meegewogen bij het opleggen van boetes. Om deze redenen kan de Opdrachtnemer niet akkoord gaan met dit risico. Vraag: gaat de Opdrachtgever akkoord om dit artikel niet van toepassing te verklaren
		Rijnvicus gaat akkoord met het verzoek en verklaart het betreffende onderdeel van het artikel – waarin onbeperkte aansprakelijkheid wordt gekoppeld aan boetes die “rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd” – niet van toepassing. Artikel 16.5, sub iv: deze bepaling vervalt.

	GIBIT 2023, artikel 23.1	Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat voorafgaand aan een verzoek tot vervanging verplicht afstemming met Opdrachtnemer moet plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel wordt geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging?
32		Rijnvicus verwijst naar Bijlage K (Overzicht afwijkingen), pag. 101: Artikel 23.1 wordt als volgt gewijzigd Vervangingsverzoeken vinden in overleg en voorafgaand aan definitieve vervanging plaats. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid tot herstel / correctie van het gedrag of functioneren van het betreffende personeel, indien dit redelijkerwijs mogelijk is. Vervangingsverzoeken moeten voorzien zijn van een duidelijke en zwaarwegende onderbouwing (bijvoorbeeld aantoonbare onvoldoende prestaties of niet naleven van overeengekomen afspraken).
33	GIBIT 2023, artikel 29.1/29.2	""Leverancier staat er voor in dat met de IT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de in de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen opgenomen normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging."" De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen worden door de GIBIT 2023 integraal van toepassing verklaard, echter constateert Opdrachtnemer het volgende: In paragraaf 1.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen staat expliciet: ""Om een zo passend mogelijk aanbod van leveranciers te krijgen, is het echter aan te bevelen tijdens het voorbereidingsproces van een verwervingstraject de kwaliteitsnormen nader te bekijken en te specificeren. Hiertoe kunnen vier aanbevelingen worden gedaan."" Zonder correctie naar de relevante artikelen in de GIBIT 2023, ook voor wat betreft informatiebeveiliging, en een nadere selectie en concretisering van de van toepassing zijnde normen is het niet duidelijk voor Opdrachtnemer waar hij zich aan conformeert. Dit levert te veel onzekerheid en potentiële risico's, wat niet acceptabel is voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt daarom voor om als ""althans overeengekomen norm voor informatiebeveiliging"" voor art. 29.1 ISO27001 van toepassing te verklaren om de noodzakelijke duidelijkheid te verstrekken. Overigens is Opdrachtnemer ook ISAE 3402 en NEN 5710 gecertificeerd. Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
		Rijnvicus verwijst naar Bijlage K (Overzicht afwijkingen), pag. 101: Artikel 29.1: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd : Leverancier staat er voor in dat met de ICT Prestatie door Leverancier kan worden voldaan aan NEN-ISO/IEC 27001 en ISEA 3402 normen voor informatiebeveiliging of daarmee gelijkwaardig .
34	GIBIT 2023, artikel 36.2	Leverancier is van mening dat er voor een SaaS oplossing geen Escrow beschikbaar hoeft te zijn, omdat de enorme omvang en complexiteit van de programmatuur het vrijwel onmogelijk maakt de software door een derde te laten functioneren binnen afzienbare tijd in geval van een faillissement of andere onvoorziene omstandigheid. Leverancier heeft voldoende financiële middelen om faillissement uit te sluiten en continuïteit te waarborgen om nakoming van de ICT verplichting te voldoen. Leverancier stelt voor om artikel 36.2 buiten toepassing te laten verklaren, daar dit artikel haar verplicht om haar bedrijfsgegevens te delen met een (escrow-agent of een) derde partij en dat bovendien actueel te houden, met alle denkbare gevolgen van dit foutgevoelige proces van dien. En dat partijen na gunning afstemmen hoe de continuïteit te waarborgen.

		Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
	Akkoord. Artikel 36.2: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Artikel 36.2 (Escrow-verplichting) wordt buiten toepassing verklaard. Partijen stemmen na gunning in onderling overleg af op welke wijze de continuïteit van de SaaS-dienstverlening wordt gewaarborgd. Dit overleg ziet in ieder geval op het vastleggen van afspraken over een exitregeling, datatruuglevering, back-ups, en de inrichting en toepassing van een Business Continuity Plan (BCP) en Disaster Recovery Plan (DRP), inclusief bijbehorende termijnen en verantwoordelijkheden. Deze afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst en/of een SLA dan wel een separate continuïteitsbijlage.	
35	Verwerkersovereenkomst, art. 4.1	Opdrachtnemer kan een geldige en actuele certificering en verklaring aantonen voor ISO27001, NEN7510 en ISAE3402, type II. Vraag: Is dit voldoende?
	Akkoord.	
36	Verwerkersovereenkomst, art. 5.1	Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt Opdrachtgever zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Opdrachtnemer nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Opdrachtnemer de Opdrachtgever te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan reeds start en derhalve eerder verloopt. Opdrachtgever kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat Opdrachtgever door Opdrachtnemer in kennis is gesteld, heeft Opdrachtgever hiervoor 72 uur de tijd. Vraag: Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24?
	Akkoord.	
37	Verwerkersovereenkomst, art. 5.3	Het logboek van inbreuken bevat alle inbreuken voor alle klanten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan hierdoor geen volledige inzage geven in het gehele logboek en stelt daarom voor dat zij in voorkomend geval (uitsluitend) het deel dat relevant is voor Opdrachtgever beschikbaar stelt. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met voorgestelde werkwijze van Opdrachtnemer?
	Akkoord.	
38	Verwerkersovereenkomst Bijlage 1, persoonsgegevens	In bijlage 1 geeft Opdrachtgever een tabel weer, waarbij een overzicht van de te verwerken persoonsgegevens ingevuld dienen te worden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de data van de software en bepaalt daarmee zelf welke persoonsgegevens in de software worden opgeslagen en daarmee verwerkt. Opdrachtnemer heeft hier simpelweg ook geen toegang toe na livegang. Dit is afhankelijk van de door Opdrachtgever gekozen inrichting. Opdrachtnemer stelt daarom voor dat Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is en het initiatief neemt en houdt voor het invullen van Bijlage 1. Vanzelfsprekend kan Opdrachtnemer hierbij wel ondersteunen. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met voorgestelde werkwijze van Opdrachtnemer?

	Akkoord.	
39	Nieuwe vragen in NVI 2	De gedetailleerdheid van alle eisen, gecombineerd met de noodzaak om een passende en toekomstbestendige oplossing te bieden, maakt het voor ons wenselijk om na de eerste vragenronde nog de mogelijkheid te hebben om verdiepende vragen te stellen. Dit stelt ons in staat om een zo compleet en accuraat mogelijke inschrijving te doen, die optimaal aansluit bij de behoeften van Rijnvicus. Wij verzoeken u vriendelijk om de mogelijkheid te overwegen om in de tweede vragenronde (NVI-2) ook nieuwe vragen te mogen stellen. Vraag: Kan de Opdrachtgever instemmen met de mogelijkheid tot het stellen van nieuwe vragen voor de 2e Nota van inlichtingen?
	Akkoord.	