

Algemene informatie

Aanbesteding: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening
Aanbestedende Dienst: Ministerie van Economische Zaken
Referentie: IUC202509154

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Programma van Eisen - Onderdeel BTW

Vraag:

In het onderdeel BTW wordt BCF genoemd. In hoeverre is het BCF van toepassing als er sprake is van een BV?

Antwoord:

In regel 355 is BCF is niet van toepassing. Dit is per abuis opgenomen. Dit is bijgewerkt in Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 2
Onderwerp: Programma van Eisen - Budgetten

Vraag:

In hoeverre verwacht u naast vastleggen van de begroting en het vastleggen van wijzigingen hierop in verschillende versies, ondersteuning bij het

samenstellen van de begroting?

Antwoord:

De vraag is ons niet duidelijk. De begroting voor 2026 en verder is reeds beschikbaar op kostensoort niveau. Wat wordt bedoeld met samenstellen in dit verband? Indien uw vraag nog actueel is, kunt u een vervolgvraag stellen voor de deadline om vragen te stellen voor NVI 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van eisen - Grootboek

Vraag:

De subadministraties zijn realtime up-to-date, het grootboek kan near-realtime worden bijgewerkt, in hoeverre is neer-realtime acceptabel? Dit in het licht van dat in de subadministratie realtime gewerkt kan worden en alleen de grootboekmutatie near-realtime is.

Antwoord:

Verwerking van gegevens met een zeer korte, voorspelbare vertraging (enkele seconden), zó dat ze praktisch actueel zijn voor het beoogde gebruik, maar niet strikt onmiddellijk is toegestaan. Dit is bijgewerkt in regel 43 van het Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Aanbesteding

Vraag:

Op welke wijze wordt de administratie gevoerd ten tijde dat de implementatie wordt uitgevoerd? En voorziet u een migratie van transacties?

Antwoord:

Dit is voorzien middels een tijdelijk boekhoudsysteem, Inschrijver kan er van uitgaan dat er geen data zal worden gemigreerd. Wat betreft migratie voorziet NEO NL dat zij voldoende heeft aan een mutatieoverzicht via een export naar Excel, en dat zij kan starten met de invoer van een beginbalans.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Staat Opdrachtgever ervoor open dat de bij onderdeel D- doorlopende ondersteuning op afroep, ook uitgevoerd kan worden door een gecertificeerde partner? Zo niet waarom niet.

Antwoord:

Zoals in paragraaf 7.3.17 van het aanbestedingsdocument is vermeld is samenwerking met andere ondernemingen toegestaan mits er wel voldaan wordt aan de vereisten zoals aangegeven in het aanbestedingsdocument. Dit geldt ook voor onderdeel D-doorlopende ondersteuning uit het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen onderdeel 12 Software as a Service (SaaS-techniek)

Vraag:

Kunt u bevestigen dat, ondanks het feit dat Microsoft (Azure) tevens een vestiging in de Verenigde Staten heeft, als de opslag en verwerking van data volledig plaatsvindt binnen de Europese Economische Ruimte (Dublin en Amsterdam) en dat, met aanvullende organisatorische en technische waarborgen (zoals pseudonimisering, encryptie, SCC's en datatoegangsbeperkingen), wordt voldaan aan de eis ten aanzien van gegevensbescherming, zoals gesteld in verband met de USA Freedom Act en de AVG-risicobeoordeling ten aanzien van derde landen conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Gezien het huidige aanbod aan SaaS ERP, is een oplossing die draait in een public cloud (zoals Azure) toegestaan. Dit is bijgewerkt in regels 581 en 585 Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Naast de door u genoemde maatregelen zal de winnende Inschrijver op public cloud platformen ook bereid moeten zijn tot het geven van transparantie in het verificatiegesprek (op basis van het Sovereignty Effectiveness Assurance Levels (SEAL) per Sovereignty Objectives van het EU Cloud Sovereignty Framework) en het in overleg nemen van

aanvullende mitigerende maatregelen (naast pseudonimisering, versleuteling van data in rust én tijdens transport, en datatoegangsbeperking) om meer zekerheid te krijgen rondom beveiliging en soevereiniteit, bijvoorbeeld continuïteitsmaatregelen en Disaster Recovery.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen onderdeel 8.Integratie en koppelingen

Vraag:

Heeft opdrachtgever een architectuurplaat beschikbaar waar de mogelijke koppelingen op te vinden zijn? Of heeft u een lijst met de mogelijke koppelingen?

Antwoord:

We hebben geen architectuurplaat beschikbaar; we zijn een organisatie in oprichting en nog bezig met allerlei architectuur- en inrichtingsvraagstukken. Zoals in het Programma van eisen en wensen genoemd, gaat het in fase 1 om de koppeling met het systeem van de payrollleverancier (import journaalposten per loonrun en reserveringen en voorzieningen voor vakantiedagen, overwerk, dertiende maand etc.) en het gebruik van gegevens van medewerkers ten behoeve van IAM. Later zijn er mogelijk koppelingen met bijvoorbeeld een datawarehouse en HRM-systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 7.3.15 Vorm en inhoud van de Inschrijving - Wensen

Vraag:

Inschrijver vraagt voor Invulling K2: Projectdiensten in de Implementatiefase om 20 pagina's, exclusief voorblad en inhoudsopgaven, te mogen gebruiken om hiermee een kwalitatieve inschrijving te kunnen doen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil graag alleen relevante en onderscheidende informatie beoordelen en is van mening dat de 15 pagina's volstaat om de gevraagde informatie aan te leveren. Het is wel toegestaan om de gevraagde Cv's apart aan te bieden. Dit is aangepast in Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO ERP v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 5.3 K2: Projectdiensten in de Implementatiefase - 3. Projectteam:

Vraag:

In deze huidige fase van de aanbesteding reserveren wij de benodigde resources op basis van de gevraagde scope en benodigde expertise-profielen. In dit stadium van de aanbesteding is echter nog niet bekend welke medewerkers in het projectteam gaan deelnemen. Wij hebben goed opgeleide en gecertificeerde consultants en projectmanagers in dienst met kennis en ervaring van implementaties bij publieke organisaties en de daar in gebruik zijnde processen. Gaat de opdrachtgever akkoord met het aanleveren van de CV's in de plan- en voorbereidingsfase van het project? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

We gaan hier niet mee akkoord. De door u ingezette sleutelfiguren zijn een belangrijke succesfactor voor het project en zijn onderdeel van de beoordeling van uw Inschrijving. Het is toegestaan een geanonimiseerd CV aan te bieden van de gevraagde projectleider en lead consultant(s).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen onderdeel 10 Service level Agreement (Helpdesk)

Vraag:

Inschrijver biedt al haar SaaS-klienten wereldwijd de standaard SLA, waarin o.a. afwijkende prioritering en reactietijden worden gehanteerd. Opdrachtgever vraagt een standaard SaaS-oplossing. Kenmerk van een Standaard SaaS-dienstverlening is dat klantspecifieke aanpassingen niet mogelijk zijn. De door u gevraagde prioritering en reactie-, en hersteltijden komen deels overeen met die in onze standaard SLA. Is opdrachtgever bereid de standaard SLA van Inschrijvers te accepteren? Zo nee, kunt u toelichten wat u hier van Inschrijvers met een standaard SaaS-oplossing verwacht?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft beoogd in het programma van eisen en wensen aan te geven wat zijn minimaal verwacht in een SLA. Door middel van de beantwoording in subgunningscriterium "K3: Kwaliteit doorlopende dienstverlening" kunnen inschrijvers hierop aansluiten in de verwachting dat hier betere service niveaus worden gegeven. Betere service niveaus worden ook beter beoordeeld. Aanbestedende dienst onderkent dat SaaS leveranciers standaard SLA's hebben. De harde eisen dat minimaal voldaan moet worden aan de prioritering en genoemde reactietijden en functiehersteltijden ("oplossing binnen") laat Aanbestedende dienst vallen in regels 540 tot en met 554 in Bijlage 2 Programma van eisen en wensen. Aanbestedende dienst heeft wel de verwachting dat de aangeboden service niveaus hier zoveel als mogelijk op aansluiten. Bovenstaande laat onverlet dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het kosteloos herstel van gebreken gedurende de contractperiode. Dit is bijgewerkt in Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen onderdeel 10 Service level Agreement (Helpdesk)

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten geeft u aan dat inschrijver verantwoordelijk is voor de gehele behandeling van melding, incidenten en procedure zoals is vastgelegd in de SLA. We sluiten zo veel mogelijk aan op de door opdrachtgever gestelde servicelevels en responstijden per incidentcategorie (P1 t/m P4). Onze standaard SLA hanteert een inspanningsverbintenis: Leverancier committeert zich aan reactietijden per prioriteit, maar niet aan hersteltijden, omdat vooraf niet valt te voorzien welke issues zich zullen voordoen en of en hoe deze kunnen worden opgelost. Leverancier zal zich wel inspannen om zo snel mogelijk een oplossing of tijdelijke workaround te bieden, afhankelijk van de aard en impact van het incident. Is Opdrachtgever

hiermee akkoord, zo niet waarom niet?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 10, we hebben door de laten vallen de van de eisen in regels 540 tot en met 554 de resultaatsverbintenis laten vallen. In uw beantwoording van K3 Kwaliteit doorlopende dienstverlening kunt u de mate van resultaatsverbintenis aangegeven. Een resultaatsverbintenis wordt beter beoordeeld dan een inspanningsverbintenis omdat dit beter voldoet aan de beschreven beoordelingsgrond "Naarmate inschrijver verdergaande diensten dan beschreven en toezeggingen en garanties geeft op te leveren diensten wordt een hogere score toegekend."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

12

Onderwerp:

AI-Voorwaarden

Vraag:

Leverancier kan aan Opdrachtgever de optie bieden voor een opt-out voor AI. Is dat wat Opdrachtgever voorstaat?

Antwoord:

Het is aan inschrijver om aan te geven of de door haar aangeboden oplossing mede een AI-systeem omvat. Het is dan aan Opdrachtgever al dan niet in te stemmen met de toepassing daarvan (in zoverre dient inderdaad sprake te zijn van een opt-out voor AI). Zie ook het antwoord op vraag 83 en 101.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen onderdeel 11 Doorontwikkeling en exitstrategie

Vraag:

"Kunt u toevoegen dat het gaat om -voor het systeem toepasselijke- wet -en regelgeving

Exit: ten aanzien van eventuele exit werkzaamheden zal Leverancier het alsdan geldende uurtarief hanteren. Is dat akkoord?"

Antwoord:

In regel 567 is toegevoegd voor "de oplossing geldende wet- en regelgeving". Dit is aangepast in Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Ten aanzien van Exit verwijzen we u naar de eis in regel 576: tot 12 januari 2027 kunt u tegen (maximaal) de uurtarieven zoals aangeboden in uw Inschrijving exit werkzaamheden vergoed krijgen. Dit is verduidelijkt in regel 576 van Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

14 Bijlage 2 Programma van Eisen onderdeel 10 Service level Agreement (Helpdesk)

Vraag:

Leverancier levert alleen haar eigen SLA's ten aanzien van beschikbaarheid en support/onderhoud. In de SLA voor beschikbaarheid wordt een percentage van 99.8% gehanteerd, maar de berekening daarvan volgt een ander regime dan opgenomen in de PvE. Indien de beschikbaarheid niet wordt gehaald levert Leverancier service-credits (korting) als enige oplossing. Voor de support SLA levert Leverancier reactietijden. Is dat akkoord?

Antwoord:

De genoemde beschikbaarheid van 98% en de berekeningswijze in regels 557 en 558 in Bijlage 2 van het programma van eisen en wensen acht Aanbestedende dienst als minimum realistisch. Leveranciers kunnen hier beter service niveau voor aanbieden in de beantwoording van subgunningscriterium "K3: Kwaliteit doorlopende dienstverlening". Betere service niveaus worden beter beoordeeld. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 10.

Service Credit als enige oplossing is niet akkoord. Aanbestedende dienst wil ook daadwerkelijk een oplossing indien service niveaus niet gehaald worden en in uiterste gevallen ook de mogelijkheid hebben om eventuele schade te verhalen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 3a Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Leverancier verzoekt een aansprakelijkheidsartikel toe te voegen, waarbij de

maximale aansprakelijkheid die van de hoofdovereenkomst volgt. Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier dient in te staan voor de gevolgen van het niet-nakomen van haar verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst. Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacyschendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG. Kort gezegd komt dit neer op toedeling volgens het adagium 'de vervuiler betaalt'. Een verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk tenzij de verwerker niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG, of buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld (zoals vastgelegd in een verwerkersovereenkomst en aanbestedingsstukken). Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 10.4

Vraag:

Leverancier verzoekt de boete te schrappen. Dit is zeer ongebruikelijk.

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier heeft een wettelijke verplichting tot overdracht van de verwerkte data bij beëindiging van de overeenkomst. Naleving van die verplichting is voor Opdrachtgever van groot belang. Niet-naleving dient derhalve effectief gesanctioneerd te kunnen worden. Dit is geenszins

ongebruikelijk, temeer omdat u hiervoor 4 weken heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 10.2

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met dit artikel, aangezien zij zelf bepaalt welk personeel zij inzet. Uiteraard zal Leverancier streven naar zoveel mogelijk continuïteit voor Opdrachtgever, maar dit blijft de bevoegdheid van Leverancier. Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Mede gelet op het krappe tijdpad voor de implementatie dient vervanging van personeel onderhevig te zijn aan voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever, zodat de continuïteit van het project zoveel mogelijk is gewaarborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 9.3

Vraag:

Leverancier merkt op dat zij onder dit artikel de toepasselijkheid van haar SLA's specifiek bedingt. Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 9.3 heeft geen betrekking op de overeen te komen service levels. De SLA dient te voldoen aan het Programma van Eisen en de in de overige contractdocumenten gestelde eisen. Overigens loopt de nummering van 9.3 naar 9.4 niet goed. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 9.1

Vraag:

Onder geen beding worden ie-rechten dan ook overgedragen op welk systeem, document dan ook. Kunt u dit schrappen?

Antwoord:

Akkoord, voor zover het intellectuele eigendomsrechten betreft die kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van componenten die deel uitmaken van de standaard SaaS-oplossing en de IT-infrastructuur van Leverancier. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 6

Vraag:

Leverancier kan niet akkoord gaan met de termijn van 30 dagen. Zij dient zelf te kunnen bepalen of en wanneer inzet van personeel beschikbaar is. Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De in deze bepaling genoemde termijn heeft betrekking op het al dan niet goedkeuren van de ingediende urenstaten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 5.1

Vraag:

Leverancier kan geen fatale termijn accepteren ten aanzien van de termijnen genoemd in de SLA's. Kunt u dit schrappen?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever dient afdoende zekerheid te verkrijgen ten aanzien van de tijdige levering van de diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 10.4

Vraag:

Leverancier kan de in dit artikel genoemde boete niet accepteren. Kunt u die schrappen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 4.3

Vraag:

Leverancier wenst net als Opdrachtgever een mogelijkheid te hebben tot opzegging van de overeenkomst, zulks voor het eerst tegen het einde van jaar 6 met een opzegtermijn van twee jaar. Is dat akkoord?

Antwoord:

Dit is deels akkoord (de voorgestelde 8 jaren passen niet in het verlengingsregime), het is toegestaan dat Opdrachtnemer bij de derde verlenging (dat is na 3 jaar initieel, na de eerste verlenging met twee jaar en na de tweede verlenging met twee jaar) ook beslist om wel of niet te verlengen, hierbij geldt een opzegtermijn van twee jaar. De maximale termijn waaraan Opdrachtnemer gebonden kan zijn aan de Overeenkomst is daarmee 9 jaren. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 2.2

Vraag:

Leverancier mist de Nota van Inlichtingen in de rangorde. Kunt u die toevoegen?

Antwoord:

Akkoord. De nota's van inlichtingen zullen bovenaan de rangorde worden geplaatst (onder henummering van de overige genoemde stukken). Dank voor deze opmerking. Overigens omvat "dit document" ook de Bijlage AI-

voorwaarden. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst artikel 2.2

Vraag:

Leverancier zal een SLA aanbieden die voor al haar Klanten standaard is. Daarom dient de Service Level Agreement in de rangvolgorde op plaats 2 te komen. Is dat akkoord? Zo niet waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. De SLA dient te voldoen aan het Programma van Eisen en de in de overige contractdocumenten gestelde eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

26

Bijlage 3b ARBIT artikel 76.2

Vraag:

Het is gebruikelijk dat een Leveranciers eigen SLA's en daarmee samenhangende onderhoud, reactietijden, prioriteitstoekenning, alsmede gevolgen van het eventueel niet behalen van servicelevels hanteert. Leverancier wenst haar eigen SLA's te laten prevaleren op artikel 76.2. Ter toelichting, Leverancier werkt wel met responsetijden, maar niet met functiehersteltijden. Dit, omdat Leverancier niet kan anticiperen op issues en de impact daarvan op herstel mogelijkheden. Wel staat Leverancier in voor het functioneren van het systeem in overeenstemming met de overeengekomen functionaliteiten. Daarbij worden zowel de DAP als de SLA na gunning overeengekomen in samenspraak met Opdrachtgever. Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. SLA en DAP dienen tezamen met de overeenkomst te worden ondertekend. Opdrachtgever heeft groot belang bij het verkrijgen van voldoende leveringszekerheid. De genoemde termijnen gelden daarom als Fatale termijnen. Zie ook het gegeven antwoorden op vraag 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 76.1

Vraag:

Leverancier merkt op dat de gevolgen van het eventueel niet behalen van servicelevels staan beschreven in de SLA van de Leverancier, en dat deze in rangvolgorde dienen te komen na de Overeenkomst. Het is ongebruikelijk zwaar dat bij overschrijding van servicelevels de Overeenkomst (gedeeltelijk) kan worden ontbonden. Herhaalde overschrijding is niet eenduidig gedefinieerd en het lijkt Leverancier van belang of het om een

geringe of zware overschrijding gaat. Om die reden stelt Leverancier voor om dit artikel door te halen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. "herhaalde overschrijding van Service levels" dient te worden gelezen als "het meer dan eens overschrijden van Service levels". De aard en de ernst van een overschrijding van de service levels is inderdaad van belang voor het antwoord op de vraag of een ontbinding van de overeenkomst opportuun is. Dat zal in voorkomend geval van de concrete omstandigheden afhangen. Ook bij een herhaalde overschrijding van service levels behoudt Opdrachtgever zich de vrijheid voor Wederpartij in de gelegenheid te stellen alsnog aan de service levels te voldoen. Zie ook het antwoord op vraag 25 met betrekking tot de plaats van de SLA in de rangorde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 4 ARBIT artikel 73.2

Vraag:

"Gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontvangt Opdrachtgever uit hoofde van de overeengekomen SLA Onderhoud en zal Opdrachtgever de laatste ter beschikking gestelde versie gebruiken inclusief Updates/Nieuwe Versies. Leverancier levert geen Upgrades, aangezien haar product een continuous deployment betreft. Is dat akkoord?"

Verder dient Opdrachtgever altijd op de laatste nieuwe Versie of laatste model te werken. Dit is inherent aan de aan te bieden oplossing. Opdrachtgever heeft geen mogelijkheid om op een oudere versie te blijven werken. Is dat akkoord? "

Antwoord:

Akkoord. Artikel 12.7 ARBIT is niet van toepassing, aangezien het ERP-

systeem gedurende de gehele duur van de overeenkomst dient te worden onderhouden.

Dit inderdaad inherent aan SaaS.
Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 57-60

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat van Maatwerkprogrammatuur in deze overeenkomst geen sprake is?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat ervan uit dat de uitgevraagde ERP-functionaliteit zonder de ontwikkeling van maatwerk kan worden aangeboden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 56, en 76 ARBIT en opleverdatum algemene termijn

Vraag:

Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de Leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT-branche en geldt eens te meer, indien het niet halen van een fatale termijn niet uitsluitend aan Leverancier is toe te rekenen. Leverancier stelt dan ook voor om dit artikel als volgt aan te passen: Overeengekomen termijnen gelden nimmer als vast en fataal. Indien dit niet akkoord is dan stelt Leverancier voor om aan dit artikel het volgende toe te voegen: "Indien een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen." Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

Antwoord:

Artikel 56 ARBIT heeft uitsluitend betrekking op de levering van adviesdiensten, waarvoor een aparte opdracht zou moeten worden verleend. Opdrachtgever gaat akkoord met toevoeging van de volgende zin aan deze bepaling: "Indien voor de levering van een adviesdienst een termijn schriftelijk is overeengekomen en deze niet wordt gehaald zal eerst een ingebrekestelling aan Opdrachtnemer worden verzonden waarin een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen. De uitvoering van een implementatieproject is geen adviesdienst in de zin van dit artikel. " Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 47

Vraag:

Leverancier heeft geen SaaS Escrow zoals vele multi tenant SaaS-oplossingen die niet hebben. Wel kan de klant terzake de continuïteit een aparte back-up van de data verzoeken, en zelf opslaan zodat de data beschikbaar blijven voor Opdrachtgever (naast de back-ups die Leverancier dagelijks maakt op de SaaS-omgeving). Kunt u daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan akkoord gaan met het buiten toepassing laten van artikel 47 ARBIT, mits Leverancier zorgdraagt voor afgifte van een parental garantie die erin voorziet dat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd indien Leverancier niet langer in staat is de diensten tijdig en correct te leveren. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 43.2 sub c

Vraag:

Leverancier verzoekt Opdrachtgever toe te lichten welke ontwikkeldoelinden hier worden bedoeld?

Antwoord:

Artikel 43.2 sub c ARBIT is niet van toepassing. Dit is bijgewerkt in Bijlage

3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 43.2 sub a

Vraag:

Leverancier meent dat Opdrachtgever alleen kan en mag gebruiken hetgeen is overeengekomen. Ander gebruik is niet toegestaan, dan wel dient tegen betaling te worden afgenomen. Is Opdrachtgever bereid om aan dit artikel toe te voegen: " een tegen nader overeen te komen vergoeding, indien de toegankelijke functionaliteiten niet tot de overeenkomst behoren"?

Antwoord:

In artikel 43.2 sub a ARBIT zal de zinsnede "alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten" worden vervangen door "alle overeengekomen functionaliteiten". Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 43.1

Vraag:

Leverancier verzoekt in plaats van het woord “onherroepelijk” op te nemen: “een niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar, en niet-exclusief Gebruiksrecht, voor de duur van de Overeenkomst”. Is dat akkoord?

Antwoord:

In artikel 43.1 ARBIT zal de zinsnede "een onherroepelijk Gebruiksrecht" worden vervangen door "een niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar, niet-exclusief en voor de duur van de Overeenkomst onherroepelijk Gebruiksrecht". Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 32.1

Vraag:

In het geval van een beëindiging van de overeenkomst zal Leverancier de data uit de applicatie aan opdrachtgever aanleveren in een zogenaamde “native format”. Leverancier kan er niet voor zorgdragen dat een andere partij zonder belemmeringen de uitvoering van de overeenkomst kan overnemen. Leverancier denkt dat zulks ook in het algemeen niet mogelijk is.

Is Opdrachtgever bereid akkoord te gaan met een wijziging van artikel 32.1,

eerste zin als volgt:

“Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt zal Leverancier de aan Opdrachtgever toekomende data uit de applicatie aanleveren in native format. Indien en voor zover Opdrachtgever daarna ondersteuning nodig heeft, zullen Partijen in goed onderling met elkaar bepalingen welke ondersteuning nodig is, en of Leverancier aan dat verzoek kan en wil voldoen, alsmede tegen welke voorwaarden.”

Indien voornoemde wijziging akkoord is, kan artikel 32.2 vervallen.

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde wijziging is in strijd met de op de te leveren diensten van toepassing zijnde regelgeving (dataverordening).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 3b 4 ARBIT artikel 30.3

Vraag:

Leverancier kan zich niet vinden in de zinssnede: “sprake is van een ingrijpende...van de onderneming”. Leverancier ziet niet in waarom een wijziging in zeggenschap zou moeten leiden tot een recht tot ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid deze zinssnede te schrappen dan wel dit recht nader toe te lichten?

Antwoord:

Niet akkoord. Een wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van inschrijver kan wel degelijk een grond voor ontbinding opleveren; daarbij valt onder meer te denken aan een overname van inschrijver door een entiteit die onder een sanctieregime valt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 29.3

Vraag:

Leverancier is niet gerechtigd om eerdere claims te melden aan Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het schrappen van de zinssnede: “waarbij...lopende verzekeringsjaar.”?

Antwoord:

Akkoord. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 26.3

Vraag:

De hoogte van de aansprakelijkheid staat in geen verhouding tot de contractwaarde en deze dient nader te worden beperkt, teneinde de risico's beheersbaar en verzekeraar te houden.

Het aantal gebeurtenissen is ook niet beperkt. Dit is zeer onredelijk, aangezien hier dan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt. Immers de gebeurtenissen zijn niet in aantal beperkt, indien er geen sprake is van een samenhangende gebeurtenis en er is ook geen maximum aan verbonden, hetgeen kan betekenen dat indien er 5 gebeurtenissen zijn, de aansprakelijkheid dan al op meer dan EUR 2.000.000,- zou komen.

In dit artikel is de totale aansprakelijkheid per jaar beperkt tot viermaal de Vergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Echter dit is ook disproportioneel. Immers indien de Vergoeding EUR 350.000,- (implementatie plus vier jaar licenties) zou zijn, zou de schadevergoeding EUR 1.400.000,- zijn.

Leverancier stelt voor om artikel 26.3 te laten vervallen en te vervangen voor de volgende tekst:

“De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal eenmaal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid meer bedragen dan tweemaal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen).” Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

Indien dit niet akkoord is voor u en u ook niet bereid bent een redelijk tegenvoorstel te doen is dit artikel vermoedelijk een no go voor Leverancier.

Antwoord:

Deels akkoord. Anders dan in de vraag wordt gesteld is de beperking van de aansprakelijkheid in artikel 26.3 ARBIT afgestemd op de contractwaarde. De voorgestelde bepaling is niet passend gelet op de aard van de te leveren prestaties. Artikel 26.3 zal als volgt worden aangepast:

"De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de jaarvergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. " Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 17.5

Vraag:

Een boete van EUR 50.000 is disproportioneel en bovendien is de boete onbeperkt in het aantal gebeurtenissen.

Voorstel: Leverancier stelt voor de boete te verlagen naar EUR 10.000 per gebeurtenis met een maximum van EUR 50.000 in totaal. Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde hoogte van de boete zou niet passend zijn gelet op de aard van de dienstverlening. Deze boete is vooral bedoeld als extra aansporing tot het nakomen van de geheimhoudingsverplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 15.5

Vraag:

Leverancier meent dat dit artikel geschrapt kan worden. Immers, Indien Opdrachtgever van mening is dat een Prestatie ondeugdelijk is, dient daartoe eerst een (gebruikelijke) ingebrekestelling en termijn voor herstel te volgen. Indien Leverancier zich niet kan vinden in de mening van Opdrachtgever, wenst Leverancier het (wettelijke) recht te behouden om de werkzaamheden op te schorten. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met schrapping van dit artikel?

Antwoord:

Niet akkoord. Een discussie over de (on)deugdelijkheid van een geleverde prestatie mag niet tot een opschorting van de dienstverlening leiden. Dat zou, gelet op de aard van de dienstverlening en de afhankelijkheid van Opdrachtgever daarvan voor de continuïteit van haar bedrijfsvoering, een disproportionele bevoegdheid zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 12.4

Vraag:

Leverancier heeft een regeling in haar SLA terzake tijdelijke oplossingen, en eventuele (financiële) rechten. Is Opdrachtgever bereid deze regeling te laten prevaleren boven artikel 12.4? Zo niet waarom niet.

Antwoord:

Omdat artikel 12.3 ARBIT niet van toepassing is (zie het antwoord op vraag 42) zal in artikel 12.4 ARBIT de verwijzing naar artikel 12.3 ARBIT worden verwijderd. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1. NEO NL is niet bereid de regeling in de SLA terzake van tijdelijke oplossingen te laten prevaleren ten opzichte van artikel 12.4 ARBIT, teneinde te voorkomen dat in voorkomend geval geleden schade in onvoldoende mate zou worden

gecompenseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 12.3

Vraag:

Leverancier hanteert bij het adresseren van functionele gebreken het bepaalde in de SLA's. Leverancier wenst dat deze regeling geldt, boven het bepaalde in artikel 12.3. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 12.3 ARBIT is niet van toepassing, omdat Gebreken gedurende de gehele duur van de overeenkomst voor rekening van Opdrachtnemer dienen te worden hersteld in het kader van haar onderhoudsverplichting. Dit zal worden bijgewerkt in de definitieve overeenkomst. Ten aanzien van de onderhoudsverplichting van Opdrachtnemer prevaleert het bepaalde in het Programma van Eisen ten opzichte van de SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 11.1

Vraag:

Leverancier factureert de jaarlijkse vergoeding niet voor het eerst bij de acceptatie van de Prestatie, maar ook bij de ingangsdatum van de overeenkomst. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee, de jaarlijkse vergoeding onderdeel A voor de SaaS dienstverlening start na integrale acceptatie. Kosten voor gebruik van oplossing tijdens de implementatie (door kerngebruikers) kunt u vermelden in regel 30 van de prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bijlage 3b ARBIT artikel 8.5

Vraag:

Er kunnen omstandigheden denkbaar zijn waarin een vrijwaring redelijkerwijs niet van Leverancier gevraagd kan worden.

Leverancier ziet daarom aan dit artikel graag het volgende toegevoegd:
“Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door de Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die de Opdrachtgever zonder

schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de ICT Prestatie, Programmatuur, databestanden, of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen.” Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?

Antwoord:

Akkoord, met dien verstande dat "verband houdt met" zal worden gewijzigd in "is veroorzaakt door". Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 8.4

Vraag:

Leverancier verzoekt dit artikel te schrappen. Is Opdrachtgever daarmee akkoord, zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Wel zal aan de definitieve overeenkomst worden toegevoegd dat artikel 8.4 ARBIT niet van toepassing is ten aanzien van componenten die deel uitmaken van de standaard SaaS-oplossing en de IT-infrastructuur van Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 46
Onderwerp: Bijlage 3b ARBIT artikel 8.1 sub b

Vraag:
Leverancier wenst toe te voegen achter de woorden: “niet exclusief”, de woorden: “niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar”. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:
Akkoord. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 47
Onderwerp: Bijlage 3b ARBIT artikel 8.1 sub a

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat de overeenkomst op dit moment geen maatwerk omvat, zodat alle bepalingen in de overeenkomst en bijlagen ten aanzien van maatwerk, niet van toepassing zijn? Indien er toch sprake zou kunnen zijn van maatwerk, of speciaal voor Opdrachtgever te maken prestaties (geen standaardprogrammatuur), kan Opdrachtgever er dan mee akkoord gaan dat Partijen steeds ten aanzien van specifiek te omschrijven maatwerk zullen overeenkomen aan wie de eigendom van dat maatwerk zal

toekomen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 29. Ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van maatwerk dat geen deel uitmaakt van de IT-infrastructuur van Leverancier blijft deze bepaling van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 3b ARBIT artikel 5

Vraag:

Leverancier verzoekt u aan dit artikel het volgende toe te voegen:
"Opdrachtgever zal Leverancier echter eerst in staat stellen nadere informatie te verstrekken waarmee Opdrachtgever bedoelde naleving kan vaststellen, waaronder relevante certificaten of verklaringen van derden (Third Party Memorandum). Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat niet wezenlijk conform de Overeenkomst wordt nagekomen, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met de te leveren ICT-Prestatie een audit laten uitvoeren. Leverancier heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens Leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de verplichtingen uit de Overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Leverancier heeft op grond van de Overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Leverancier verstrekken." Tevens aan dit artikel toevoegen dat de derde voorafgaande aan de audit een door Leverancier goed te keuren geheimhoudingsovereenkomst dient te ondertekenen. Wilt u dit artikel als

zodanig aanpassen?

Antwoord:

Aan artikel 5.3 ARBIT zal het volgende worden toegevoegd:
"Opdrachtgever zal Opdrachtnemer eerst in staat stellen nadere informatie te verstrekken waarmee Opdrachtgever kan verifiëren of de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn nagekomen en/of zullen worden nagekomen, waaronder relevante certificaten of verklaringen van derden (Third Party Memorandum). Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst (mogelijk) niet (volledig) zijn nagekomen en/of (mogelijk) niet (volledig) zullen worden nagekomen, dan kan zij door een onafhankelijke externe deskundige een audit laten uitvoeren. Opdrachtnemer heeft het recht haar medewerking aan de audit te weigeren indien de deskundige werkzaam is bij een concurrent van Opdrachtnemer. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de verplichtingen uit de Overeenkomst en het inventariseren van het risico op toekomstige niet-nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever (i) dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van de Overeenkomst en (ii) dat een risico inhoudt op toekomstige niet-nakoming van verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van de Overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Opdrachtnemer verstrekken." Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Inschrijver kent een all-in SaaS-tarief waarin bijvoorbeeld de beheers- en

onderhoudskosten in opgenomen zijn en brengt daarvoor in het prijzenblad geen aanvullende kosten in rekening . Is de aannahme van Inschrijver juist dat in dat geval een nul bedrag ingevuld dient te worden? Zo nee, kunt u dan toelichten hoe Inschrijvers met een dergelijke situatie om dienen te gaan?

Antwoord:

Het is in dat geval toegestaan in onderdeel C van het tweede tabblad van Bijlage 7 nul (0) bedragen in te vullen. Dit staat ook in kolom B reeds toegelicht voor de betreffende velden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 1.4 tijdspad

Vraag:

Inschrijver verzoekt de mogelijkheid om in een tweede Nota van Inlichtingen-ronde aanvullende vragen te mogen stellen. Is dit akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Dit is, mede gezien de publicatie voor de kerstperiode, toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Verzuim vraag

Vraag:

"Gezien het feit dat er een koppeling met een salarispakket vereist is, achten wij het efficiënter en toekomstbestendiger om HR-gerelateerde functionaliteiten, zoals oa.verzuimregistratie, niet op te nemen in uw eisen betreft een financieel pakket, maar deze onder te brengen in een geïntegreerd HR- en salarispakket oplossing. Inschrijver heeft al veel ervaring met diverse in de markt actieve oplossingen. Dit voorkomt dubbele processen en zorgt voor een betere gegevensconsistentie.

Daarnaast kan een goed werkende integratie met het financieel systeem hierdoor eenvoudiger worden gerealiseerd. Is het mogelijk om de eis voor een aparte HR-functionaliteit te heroverwegen en in plaats daarvan te specificeren dat een geïntegreerde oplossing met salarisfunctionaliteit en koppeling naar het financieel systeem wordt geaccepteerd?"

Antwoord:

Wij zijn niet op zoek naar een financieel systeem, maar naar een ERP, waarin we dus ook enkele HR-gerelateerde processen willen opnemen. De koppeling waar u naar refereert, betreft een koppeling met onze payrollpartner, die puur zorgt voor het opstellen van een loonstrookje. Geen dubbele processen dus, maar een geïntegreerd systeem waarbij alleen ten behoeve van het loonstrookje gegevens en reserveringen en voorzieningen voor vakantiedagen, overwerk, dertiende maand etc. moeten worden uitgewisseld met de payrollleverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Audit, art. 11 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

"Graag wenst Opdrachtnemer de volgende zinsnede aan art. 11 toe te voegen: "Een dergelijke audit zal tijdig en vooraf worden aangekondigd. De audit zal zich beperken tot de Verwerkingen die de Opdrachtnemer uitvoert voor de Verwerkingsverantwoordelijke en de systemen waarbinnen die Verwerkingen worden uitgevoerd en maximaal een (1) keer per jaar plaatsvinden."

Antwoord:

Akkoord met de toevoeging "Een dergelijke audit zal vooraf worden aangekondigd. De audit zal zich beperken tot de Verwerkingen die de Opdrachtnemer uitvoert voor de Verwerkingsverantwoordelijke en de systemen waarbinnen die Verwerkingen worden uitgevoerd en maximaal een (1) keer per jaar plaatsvinden tenzij zich situaties voordoen dat Verwerkingsverantwoordelijke gegronde twijfels heeft of de verwerking nog conform de verplichtingen plaatsvindt." Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Terugbezorgen of wissen Persoonsgegevens, art. 10 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Door reguliere back-up-procedures is het niet altijd technisch mogelijk om

alle Persoonsgegevens te wissen dan wel te retourneren. Persoonsgegevens en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen, latente data en metadata zijn bijvoorbeeld lastig om te retourneren dan wel te wissen. Derhalve dient aan artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst toegevoegd te worden dat de persoonsgegevens geretourneerd en/of gewist dienen te worden “voor zover dit redelijkerwijs technisch mogelijk is”.

Antwoord:

Akkoord, doch uitsluitend voor zover het wissen van persoonsgegevens betreft en de vertrouwelijkheid van de betreffende gegevens ook na afloop van de overeenkomst door Opdrachtnemer wordt gegarandeerd. Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden tot overdracht van data bij beëindiging van de Overeenkomst. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Subverwerker, art. 5.4 Verwerkersovereenkomst

Vraag:

"Opdrachtnemer werkt regelmatig met (ondersteunende) technologie en inzet van firma's die deel uitmaken van ons internationale netwerk van accountantsorganisaties. Het is bezwaarlijk voor Opdrachtnemer om voor ieder individueel geval schriftelijke toestemming te verkrijgen. Derhalve vraagt Opdrachtnemer algemene toestemming voor het inschakelen van (1) firma's die deel uitmaken van ons internationale netwerk van accountantsorganisaties en (2) ondersteunende (IT) dienstverleners die diensten leveren aan Opdrachtnemer op onder meer het gebied van hosting, cloud, support en onderhoud.

Bent u hiertoe bereid?"

Antwoord:

Niet akkoord. Persoonsgegevens mogen niet buiten de EER worden verwerkt (zie eisen 582- 586)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Boetebepaling, art. 10.4 Conceptovereenkomst

Vraag:

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 accountantsorganisatie en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Daarnaast bieden ook de tuchtregels bij schending van de voor opdrachtnemer geldende verplichtingen voldoende waarborgen. Wij verzoeken u derhalve om artikel 10.4 van de Conceptovereenkomst buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 16.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Ontbreken non-sollicitatie clausule

Vraag:

"Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen. Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen:

""Partijen zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1) jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van de wederpartij in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden."" "

Antwoord:

Akkoord. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Ontbreken vangnetbepaling

Vraag:

"Een algemeen geformuleerde clausule 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.” "

Antwoord:

De volgende bepaling zal in de overeenkomst worden opgenomen:

"Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet en zal blijven voldoen aan de daarop toepasselijke wet- en regelgeving alsmede aan alle in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van informatiebeveiliging. Opdrachtnemer garandeert voorts dat met het gebruik van de dienst door Opdrachtgever op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden voldaan aan de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot informatiebeveiliging, waaronder ook de Europese Netwerk- en Informatiebeveiligingsrichtlijn (NIS2)." Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Ontbreken vrijwaring ten gunste van Opdrachtnemer

Vraag:

"Het is gewenst en gebruikelijk binnen de branche een vrijwaring overeen te komen ten gunste van Opdrachtnemer. Gezien de specifieke dienstverlening die voorziet in het opleveren van een rapportage wat een bepaalde mate van

zekerheid (Assurance) biedt en specifiek voor Opdrachtgever wordt opgesteld acht Opdrachtnemer een vrijwaring redelijk maar ook noodzakelijk. Bent u daarom bereid de volgende bepaling overeen te komen:

“Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt. Deze vrijwaring wordt mede bedongen ten behoeve van de personen binnen het opdrachtteam van Opdrachtnemer, zowel individueel als gezamenlijk”

"

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde bepaling zou tot gevolg hebben dat Opdrachtgever Opdrachtnemer zou moeten vrijwaren tegen aanspraken van derden die zijn veroorzaakt door een handelen of nalaten van Opdrachtnemer. Met andere woorden: inschrijver vraagt Opdrachtgever aansprakelijkheid te aanvaarden voor schade, terwijl Opdrachtgever op geen enkele wijze verantwoordelijk is geweest voor de oorzaak van die schade. Dat is onacceptabel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Exit clause, art. 32.1 ARBIT 2022

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 53.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Ontbinding en opzegging, art. 30 ARBIT-2022 eerste en tweede zin

Vraag:

"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” "

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een opzegging door Wederpartij. Opdrachtgever gaat er wel mee akkoord dat in geval van opzegging op grond van artikel 30.6 ARBIT een opzegtermijn van tenminste vier weken in acht dient te worden genomen. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Mededeling eerdere claims, art. 29.3 ARBIT-2022

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord, zie ook het gegeven antwoord op vraag 37. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Aansprakelijkheid, art. 26 ARBIT-2022

Vraag:

"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 viermaal 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 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 gaat 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 aantoont 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.”

Art. 26.4 ARBIT-2022 zou moeten worden beperkt tot: “... (c) in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in art. 8 ARBIT-2022.” De overige gevallen (a), (b) en (d) blijven buiten toepassing. Bent u hiertoe bereid? "

Antwoord:

Niet (geheel) akkoord. De in artikel 26.2 en 26.3 ARBIT opgenomen beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is redelijk en

gebruikelijk. De door inschrijver voorgestelde bepaling wordt door Opdrachtgever niet proportioneel geacht, mede omdat daarin aanvullende voorwaarden voor een aansprakelijkstelling van Opdrachtnemer zijn opgenomen en de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor 'indirecte schade' wordt uitgesloten. De voorgestelde bepaling behelst daarmee een nagenoeg volledige exoneratie. De voorgestelde wijziging van artikel 26.4 ARBIT is al evenzeer onredelijk. Het gaat hier onder meer om aanspraken van derden die tegen Opdrachtgever geldend worden gemaakt, maar die uitsluitend zijn veroorzaakt door een handelen of nalaten van Opdrachtnemer. Met andere woorden: het gaat hier om situaties waarin Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld, terwijl zij op geen enkele wijze verantwoordelijk is geweest voor de oorzaak van de schade (terwijl Opdrachtnemer dat wel is geweest). Vanzelfsprekend dient Opdrachtgever door Opdrachtnemer tegen dergelijke aanspraken te worden gevrijwaard, zonder dat Opdrachtnemer een beroep kan doen op een exoneratie. Immers, Opdrachtgever heeft zich ook niet voor dergelijke aanspraken kunnen exonereren. Het zou niet redelijk zijn indien Opdrachtgever in zo'n geval (een deel van) de schade zou moeten dragen, terwijl zij geen enkele invloed heeft gehad op de veroorzaking daarvan.

Artikel 26.3 zal wel worden aangepast conform het antwoord op vraag 38. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Screening medewerkers, art. 19 ARBIT-2022

Vraag:

"Op grond van artt. 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?

"

Antwoord:

De genoemde beveiligingsprocedures en huisregels zullen t.z.t. aan dat personeel bekend worden gemaakt. Deze zijn momenteel ook nog niet beschikbaar binnen NEO NL.

Er zij op gewezen dat de in de vraag genoemde bepalingen betrekking hebben op personeel dat op een locatie van Opdrachtgever tewerk wordt gesteld. Aanbestedende dienst kan artikel 19.3 laten vervallen. Dit is bijgewerkt in de Bijlage 3 overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Verwerken van persoonsgegevens, art. 18 ARBIT-2022

Vraag:

"Voor zover bij het verlenen van onze diensten persoonsgegevens worden verwerkt, beschouwt Opdrachtnemer zich als verwerkingsverantwoordelijke

in de zin van de AVG. Dit betekent dat Opdrachtnemer geen verwerkersovereenkomsten sluit met klanten aangezien dat enkel vereist en passend is als Opdrachtnemer optreedt als verwerker. Achtergrond van dit standpunt is dat Opdrachtnemer door klanten wordt ingeschakeld vanwege zijn bijzondere expertise over het betreffende onderwerp en dus zijn diensten verleent als professioneel, onafhankelijk adviseur. Opdrachtnemer bepaalt volledig zelfstandig hoe zij haar werkzaamheden uit zal voeren, welke middelen zij daarbij gebruikt en welke persoonsgegevens daarvoor nodig zijn en stelt ook geheel zelfstandig haar adviezen op. Deze zelfstandigheid is essentieel voor Opdrachtnemer om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen blijven waarborgen. De verplichting om aanwijzingen van de klant op te volgen t.a.v. welke persoonsgegevens we mogen verwerken en hoe wij dat precies mogen doen, zoals een verwerker dient te doen, doet inherent afbreuk aan de autonomie die Opdrachtnemer nodig heeft om kwalitatief goede diensten te kunnen leveren. Het verwerken van persoonsgegevens is ook niet de kern van onze diensten maar veeleer een noodzakelijke bijkomstigheid om onze diensten te kunnen leveren. Ten slotte; voor zover Opdrachtnemer instructies krijgt van cliënten zien die in principe op de gewenste output van onze dienstverlening en niet op de wijze waarop wij persoonsgegevens moeten verwerken.

Gelet op het voorgaande zijn wij van mening dat het sluiten van een verwerkersovereenkomst niet passend is gezien de AVG-rol die wij feitelijk hebben (verantwoordelijke), noch noodzakelijk voor compliance met de AVG. Als verantwoordelijke zal Opdrachtnemer er zelf voor zorgen dat de noodzakelijke verwerkingen van persoonsgegevens voldoen aan de AVG. Opdrachtnemer is wèl bereid om afspraken te maken over de verwerking van persoonsgegevens die passen bij een situatie waarin sprake is van twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. Een instructierecht kan daarvan in ieder geval geen onderdeel uitmaken.

Deelt u onze visie dat, nu Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke geen instructies van Opdrachtgever zal krijgen inzake de verwerking van persoonsgegevens, in het kader van voorliggende opdracht geen verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in art 14.2 ARBIT-2022 tot stand zal komen. Zo nee, waarom niet? "

Antwoord:

Opdrachtgever deelt de visie van inschrijver niet. Voor enkele persoonsgegevens die door Opdrachtnemer zullen worden verwerkt, dient zij als verwerkingsverantwoordelijke te worden beschouwd. Dit betreft onder meer gegevens die noodzakelijk zijn voor de facturering voor de geleverde diensten. Tegelijkertijd zal Opdrachtnemer als verwerker van persoonsgegevens als bedoeld in de AVG optreden. Deze verwerking betreft onder meer de personeelsadministratie als onderdeel van het ERP-systeem en die nadrukkelijk deel uitmaakt van de uitgevraagde functionaliteit. Voor deze verwerkingen geldt de instructiebevoegdheid van Opdrachtgever en daarvoor dient dan ook een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten.

U geeft aan "Achtergrond van dit standpunt is dat Opdrachtnemer door klanten wordt ingeschakeld vanwege zijn bijzondere expertise over het betreffende onderwerp en dus zijn diensten verleent als professioneel, onafhankelijk adviseur.". We wijzen u erop dat deze aanbesteding meer omvat dan het verlenen van diensten als adviseur. De opdracht omvat ook implementatie, levering en beheer van ERP-functionaliiteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Boetebepaling, art. 17.5 ARBIT-2022

Vraag:

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 accountantsorganisatie en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Daarnaast bieden ook de tuchtregels bij schending van de voor opdrachtnemer geldende verplichtingen voldoende waarborgen. Wij verzoeken u derhalve om artikel 17.5 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Een schadevergoedingsverplichting is geen effectieve remedie in geval van schending van een geheimhoudingsverplichting. Het in de vraag bedoelde 'vangnet' biedt dan ook onvoldoende waarborgen. Zie ook het antwoord op vraag 39. Deze boete is vooral bedoeld als extra aansporing tot het nakomen van de geheimhoudingsverplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Aanhouden intern dossier, art. 17.4 ARBIT-2022

Vraag:

"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:

“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.” "

Antwoord:

Opdrachtgever wenst te vernemen waarom de door inschrijver bedoelde beroepsregels van toepassing zouden zijn op de terbeschikkingstelling van de uitgevraagde SaaS-oplossing en waarom dit relevant is voor artikel 17.4 van ARBIT. U kunt hiervoor een vervolgvraag stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Toezicht (art, 17.3 ARBIT-2022)

Vraag:

"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:

“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.”

Bent u hiertoe bereid?

"

Antwoord:

Niet akkoord. Het uitoefenen van toezicht als bedoeld in artikel 17.3 ARBIT kan onder meer plaatsvinden door middel van een audit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Geheimhouding , art. 17 ARBIT-2022

Vraag:

"Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 17.1 AIV de volgende uitzonderingen overeen:

"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."

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:

""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." "

Antwoord:

Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat de geheimhoudingsplicht van artikel 17.1 ARBIT niet geldt indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever zich op de bedoelde gegevens wens te beroepen in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure waarin zij als partij optre(e)d(t) (en) dan wel wanneer zij advies wens in te winnen van een professionele adviseur of verzekeraar die aan geheimhouding is onderworpen. Zie verder tevens het antwoord op vraag 125. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bankgarantie, art. 16.1 en art. 16.3 ARBIT-2022

Vraag:

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?

Antwoord:

SaaS gebruiksrechten worden vooruitbetaald en daarvoor is geen bankgarantie in de zin van art. 16.1 vereist, zie art. 8.4 Overeenkomst. Voor overige gevallen waarbij nu geen sprake is van een voorschot, wenst Opdrachtgever de mogelijkheid van 16.1 en 16.3 ARBIT voor nu in stand te laten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Beperking opschortingsrecht, art. 15.5 ARBIT-2022

Vraag:

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: "... tenzij dit niet redelijk is jegens Wederpartij."

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Garanties, art. 12.3 ARBIT-2022

Vraag:

De in dit artikel opgenomen garantietermijn is veel te lang. Bent u bereid deze termijn aan te passen naar een termijn van maximaal 2 maanden.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie de antwoorden op vraag 41 en 42.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Acceptatie, art. 11 ARBIT-2022

Vraag:

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 (...)"

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Documentatie, art. 9 ARBIT-2022

Vraag:

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 gehandhaafd. In dit kader is het niet acceptabel dat Opdrachtgever “Documentatie” mag wijzigen. Derhalve verzoeken wij u om het woord “wijzigen” in art. 9.2 ARBIT-2022 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. Eventuele wijzigingen in de Documentatie zijn bedoeld voor intern gebruik.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

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?

Antwoord:

(1) Opdrachtgever kan bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend van toepassing is voor zover Opdrachtgever de Prestatie gebruikt overeenkomstig het overeengekomen gebruik en/of voor het overeengekomen doel. (2) De beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in artikel 26 ARBIT, is nadrukkelijk niet van toepassing op de onderhavige vrijwaringsverplichting. Het gaat hier immers om aanspraken van derden die tegen Opdrachtgever geldend worden gemaakt, maar die uitsluitend zijn veroorzaakt door een inbreukmakende handeling van Opdrachtnemer of haar licentiegever. Vanzelfsprekend dient Opdrachtgever door Opdrachtnemer tegen dergelijke aanspraken te worden gevrijwaard, zonder dat Opdrachtnemer een beroep kan doen op een beperking van haar aansprakelijkheid. Immers, Opdrachtgever heeft zich ook niet voor dergelijke aanspraken kunnen exonereren. Het zou niet redelijk zijn indien Opdrachtgever in zo'n geval (een deel van) de schade zou moeten dragen, terwijl zij geen enkele invloed heeft gehad op de veroorzaking daarvan. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Zie ook het gegeven antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bewijslast eigendom IE-rechten, art. 8.3 ARBIT-2022

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument paragraaf 5.3

Vraag:

In deze paragraaf geeft u aan dat functioneel beheer een interne verantwoordelijkheid wordt. Klopt het dat hiermee voor technisch beheer u beroep wil doen op de implementatiepartner en/of applicatieleverancier?

Antwoord:

Ja, dit is inherent aan SaaS. Ter verduidelijking Inschrijver dient het technisch beheer ook te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument paragraaf 5.3

Vraag:

In deze paragraaf geeft u een maximale beschikbaarheid van uw medewerkers aan. In welke mate zijn ook andere medewerkers, zoals IT-experts vanuit uw organisatie beschikbaar (bijv. voor integraties/data migratie etc.)

Antwoord:

Datamigratie is niet nodig. Inschrijver dient ervan uit te gaan dat NEO NL geen technische IT-experts voorhanden heeft voor ERP implementatie en beheer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument paragraaf 1.2

Vraag:

In het document geeft u aan de personeelsadministratie onderdeel is van fase 1, maar dat er in fase 2 een koppeling moet worden gemaakt met het HRM-systeem. Kunt u aangeven wat deze koppeling precies omvat?

Antwoord:

De koppeling waar u naar refereert, betreft een koppeling met onze payrollpartner, die puur zorgt voor het opstellen van een loonstrookje. Hier moeten dus alleen ten behoeve van loonstrookjes gegevens en reserveringen en voorzieningen voor vakantiedagen, overwerk, dertiende maand etc. worden uitgewisseld met de payrollleverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument paragraaf 2

Vraag:

In welke mate staat u open voor direct aanschaffen van de licenties bij de applicatieleverancier?

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst zal met één Opdrachtnemer een contract aangaan voor de hele scope van de overeenkomst. Wel is in artikel 9.3 van de overeenkomst aangegeven dat: In afwijking van artikel 9.2 en onverminderd het bepaalde in artikel 2.2, zijn tevens de licentievoorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie

te betrekken derden van toepassing indien en voor zover:

- de toepasselijkheid daarvan niet in het Aanbestedingsdocument is uitgesloten;
- Wederpartij (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Inschrijving is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en;
- het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten of beperkt en;
- 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.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Opdrachtwaarde

Vraag:

Kan opdrachtgever de geraamde opdrachtwaarde van deze aanbesteding aangeven, of een indicatie geven van het beschikbare budget?

Antwoord:

Ter indicatie de geraamde opdrachtwaarde voor 11 jaren is ongeveer 3 miljoen Euro. Voor de implementatie is ongeveer 0,3 miljoen geraamd. Aanbestedende dienst noemt deze bedragen om aan te geven dat indien het inschrijfbedrag het geraamde bedrag overschrijdt toestemming moet worden verkregen bij Aanbestedende dienst om het budget te verruimen. Een te grote overschrijding van het budget door een Inschrijver kan leiden tot een onaanvaardbaar hoge inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Beoordelingsmethodiek

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat u op zoek bent naar een partner die u ontzorgt (zeker als organisatie in oprichting en aangezien een snelle go-live essentieel is) en die u een duurzame oplossing biedt (inclusief volledige eerstelijns functionele- en technische ondersteuning), waarbij de total cost of ownership (TCO) voor de langere termijn zo laag mogelijk is. Wij gaan er daarom vanuit dat u op zoek bent naar een strategisch partnerschap voor een periode van 11 jaar. Echter, met uw beoordelingsmethodiek, waarbij de Inschrijver een fictieve kwaliteitskorting krijgt op de aangeboden Inschrijfprijs, in combinatie met de hoogte van deze korting, is prijs een bepalende factor in de beoordeling. Bent u bereid om de beoordelingssystematiek aan te passen, zodat er meer nadruk op kwaliteit komt te liggen, en dus op het partnerschap waarnaar u, naar wij vernemen, op zoek bent? Bijvoorbeeld door hogere fictieve kwaliteitskortingen te verlenen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft op basis van de verwachte inschrijfprijs een duidelijke afweging gemaakt hoe zwaar de subgunningscriteria inzake kwaliteit dienen te worden meegewogen. Aanbestedende dienst is niet bereid de beoordelingssystematiek aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Service requests

Vraag:

In hoeverre zijn service requests onderdeel van de kosten voor doorlopende dienstverlening (onderdeel C van het prijzenblad)?

Antwoord:

Het beantwoorden van vragen is onderdeel van de doorlopende kosten. Eventuele niet-standaard changes kunnen apart worden doorbelast. Onder standaard changes verstaat NEO NL in ieder geval het aanmaken en blokkeren van gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

Hoe moet worden omgegaan met AI-functionaliteiten die standaard onderdeel zijn van een SaaS-platform en niet afzonderlijk kunnen worden uitgeschakeld?

Antwoord:

Op deze functionaliteiten is de Bijlage AI voorwaarden van toepassing. Aanbestedende dienst past artikel 1.1 van BIJLAGE AI voorwaarden uit de

Overeenkomt als volgt aan: "Opdrachtnemer zal geen AI-toepassingen, nog enige integratie daarvan, beschikbaar stellen of toevoegen aan de dienstverlening zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Opdrachtgever, inclusief de voorwaarden voor implementatie. Deze toestemming wordt gegeven indien de AI-toepassing voldoet aan toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de (aankomende) AI-Verordening ". Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

De scherpe tijdslijnen zijn begrijpelijk gezien de snelheid dat dit systeem moet zijn ingericht, maar zou de aanbestedende dienst de deadline voor het opleveren van de offerte kunnen oprekken door de komende kerstperiode.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft reeds extra doorlooptijd voor het doen van een inschrijving in de planning opgenomen door de wettelijke inschrijf periode te verlengen. Aanbestedende dienst is niet bereid daarboven op nog extra tijd op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage 2 - Programma van eisen en wensen NEO NL v1

Vraag:

Kan er verduidelijking worden gegeven betreffende de investeringen welke worden aangelegd als investeringsprojecten? Indien investeringen worden gecreëerd als projecten dan zou het geplande projectotaal overeen moeten komen met het investeringstotaal.

Antwoord:

Dit is in het eerste jaar nog niet het geval. De veronderstelling is juist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Bijlage 2 - Programma van eisen en wensen NEO NL v1

Vraag:

U vraagt 24/7 helpdeskondersteuning voor prio 1 meldingen (oplossing volledig niet beschikbaar). In moderne SaaS omgevingen is een totale service uitval zeldzaam door ingebouwde redundantie, monitoring en failover mechanismen. Een continue 24/7 bemanning van de servicedesk is in de markt dan ook niet meer vanzelfsprekend en kan aanzienlijke extra kosten met zich meebrengen, zonder proportionele meerwaarde voor de meeste incidenttypen. Graag vernemen wij of u bereid bent deze eis aan te

passen?

Antwoord:

NEO NL verwacht geen bemande service desk 24/7. Indien er een prio 1 storing is, dient er wel na werktijd doorgezocht en gewerkt moeten worden naar functieherstel. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 10 waarin de eis in regel 548 is losgelaten. Dit is bijgewerkt in regel 538 van Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Kan NEO een toelichting geven hoe zij invulling geven aan de business change en in hoeverre dit onderdeel is van de uitvraag?

Antwoord:

NEO NL verwacht van de leverancier dat zij niet alleen software installeren, maar een nieuwe werkwijze op basis van best practices binnen de overheid zal implementeren. De leverancier is verantwoordelijk voor het aanreiken van de methodiek en expertise, terwijl wij NEO NL de organisatie (met hulp van de leverancier) verantwoordelijk zijn voor de interne cultuuromslag. In K2 kunt u uw aanpak en ervaring aangegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Kan NEO een overzicht van gebruikers aantallen aanleveren voor de genoemde domeinen in scope (Finance, Projecten, Inkopen, Factueringen, etc.). Deze gebruikersaantallen zijn relevant voor de inschatting van gebruikersaantallen en licenties.

Antwoord:

Ja, het gaat initieel om:

- 6 zware gebruikers, vanuit de financiële administratie en functioneel beheer, zij hebben geautoriseerd toegang tot alle functionaliteiten
- 15 gemandateerden, de budgethouders die een mandaat hebben om facturen goed te keuren en in te zien
- 90 lichte gebruikers: alle medewerkers moeten uren kunnen schrijven

Het aantal gebruikers groeit komende jaren naar verwachting. Ten behoeve van het maken van een vergelijkbare inschrijfprijs is een indicatie van de verwachte groei in Bijlage 7 onderdeel A weergegeven. Er zal worden afgerekend op basis van daadwerkelijk afgenomen aantallen. Inschrijver kunnen aan genoemde aantallen in Bijlage 7 geen rechten ontleen. De gebruikers "gemandateerden" zijn toegevoegd aan de gewijzigde Bijlage 7 Prijsformulier v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Wat is de huidige payroll oplossing, en gaat het hier om een in house of geoutsourcete payroll? Welke eisen worden er gesteld ten aanzien van integratie

Antwoord:

De payroll-oplossing wordt momenteel aanbesteed en is dus nog niet bekend. De volgende gegevens dienen uit het payroll systeem te komen:
- Journaalposten per loonrun
- Reserveringen en voorzieningen (vakantiedagen, overwerk, dertiende maand etc.)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Kunt een toelichting geven op het PEPPOL-netwerk en welke er eisen gesteld worden t.a.v.. Integratie met het ERP-systeem

Antwoord:

De eis in regel 493 is dat vanuit het ERP pakket een interface met e-factureren mogelijk is zodat facturen ingelezen kunnen worden in ERP.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Wat is de maximale waarde van de door u uitgevraagde oplossing?

Antwoord:

Ter indicatie de geraamde opdrachtwaarde voor 11 jaren is ongeveer 3 miljoen Euro. Voor de implementatie is ongeveer 0,3 miljoen geraamd. Aanbestedende dienst noemt deze bedragen om aan te geven dat indien het inschrijfbedrag het geraamde bedrag overschrijdt toestemming moet worden verkregen bij Aanbestedende dienst om het budget te verruimen. Een te grote overschrijding van het budget door een Inschrijver kan leiden tot een onaanvaardbaar hoge inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:
Mag de leverende partij gebruik maken van Nearshore ondersteuning van binnen de Europese Unie?

Antwoord:
De term "Nearshore" is geen gedefinieerde term. Zoals in paragraaf 7.3.17 van het aanbestedingsdocument is vermeld is samenwerking met andere ondernemingen toegestaan, zolang voldaan wordt aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. We wijzen u in dit verband specifiek op de eisen uit de koppen 12 en 13 van bijlage 2 Programma van eisen en wensen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:
Wat stelt u aan security eisen en soevereiniteit? Moet uw SAAS-oplossing bijvoorbeeld van een Europese provider zijn, welke niet kan worden geraakt door Amerikaanse regelgeving?

Antwoord:
Zie het gegeven antwoord op vraag 6.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Klopt onze aanname dat dit slechts de basis betreft van uw bedrijfsvoering en dat deze basis later integraal moet werken met Assetmanagement en logistiek?

Antwoord:

Ons is onduidelijk waarnaar u verwijst met "dit". NEO NL heeft een fase 1 gedefinieerd als basis. In fase 2 wordt de basis verder uitgebreid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO NL ERP v1

Vraag:

Klopt het dat u zoekt naar een toekomstvast platform wat met de ontwikkeling van uw organisatie in mee moet groeien? Of zoekt u naar een

quick fix en moet het vooral pragmatisch zijn voor nu?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zoekt een toekomst vaste oplossing en dienstverlener.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

De bijlage stelt dat Wederpartij geen IE rechten op AI gegenereerde resultaten kan claimen. Kunt u concretiseren wat onder "resultaten" valt en hoe dit zich verhoudt tot door Wederpartij ontwikkelde modellen, templates of modelparameters?

Antwoord:

Met "door het AI-systeem gegenereerde resultaten" wordt bedoeld: de door het AI-systeem gegenereerde output op basis van de door Opdrachtgever ingevoerde gegevens. De door Wederpartij ontwikkelde modellen en templates vallen hier dus niet onder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie,

ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit
inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

Onder welke omstandigheden verlangt Opdrachtgever inzage in broncode of broncode escrow? Hoe wordt daarmee omgegaan inzake vertrouwelijkheid en rechten van Wederpartij of licentiegevers?

Antwoord:

Opdrachtgever verlangt slechts inzage in situaties waarin Wederpartij zich in een situatie van surseance van betaling verkeerd of niet langer in staat is de diensten te verlenen (d.w.z. wanneer Opdrachtgever niet langer (volledig) van het ERP-systeem gebruik kan maken) en Wederpartij niet op een andere wijze heeft voorzien in de continuïteit van haar bedrijfsvoering.

Voor wat betreft de vraag inzake vertrouwelijkheid verwijst Aanbestedende dienst naar artikel 17 van Arbit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie,
ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit
inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

In artikel 3.4 wordt vereist dat Wederpartij Opdrachtgever uiterlijk vier weken voorafgaand aan ingebruikname van een “nieuwe versie” van het AI systeem hierover informeert. Kunt u specificeren wat u onder “nieuwe

versie” verstaat en of periodieke of continue updates (bijv. frequente modeltrainingen) ook onder deze melding vallen?

Antwoord:

Een nieuwe versie impliceert dat het betreffende AI-systeem over nieuwe functionaliteiten beschikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Mag Wederpartij trainingsdata van Opdrachtgever uitsluitend voor het specifieke model gebruiken, of mag Wederpartij deze data (geanonimiseerd) meenemen in bredere trainingsdatasets? Welke garanties/voorwaarden gelden hierover?

Antwoord:

De trainingsdata van Opdrachtgever mogen uitsluitend worden aangewend voor het trainen van het model dat aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld en dus niet - al dan niet geanonimiseerd - voor andere doeleinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

Wat verstaat u precies onder “implementatie van AI functionaliteit op initiatief van Opdrachtgever” versus “op initiatief van Wederpartij”? Welke objectieve criteria worden gebruikt (bijv. schriftelijke opdracht/aanvraag, change request).

Antwoord:

Van “implementatie van AI functionaliteit op initiatief van Opdrachtgever” is sprake indien Opdrachtgever expliciet en schriftelijk opdracht heeft gegeven tot het ontwikkelen en/of implementeren van specifieke AI-functionaliteit in het ERP-systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

Artikel 1.1 bepaalt dat Opdrachtnemer geen AI toepassingen of integraties daaraan toevoegt zonder voorafgaande, uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Opdrachtgever. In de praktijk kan standaard SaaS software reeds ingebouwde AI functionaliteit bevatten of onderdeel zijn van de reguliere updates van de leverancier. Kunt u aangeven hoe Opdrachtgever

het toestemmingsvereiste bedoelt toe te passen in de deze situaties en welke procedure Opdrachtgever wenselijk acht?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te informeren over welke AI-functionaliteit in de aangeboden oplossing is toegepast. Bij toekomstige updates waarin AI-functionaliteit is opgenomen dient Opdrachtgever daarover te worden geïnformeerd en een redelijke termijn te worden gegund om bezwaar te maken. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 83.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

102

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat SLA-afspraken mogen aansluiten bij – of worden gebaseerd op – de standaard SLA's van de gebruikte cloudleverancier, mits deze transparant worden opgenomen in de inschrijving?

Hoe moet worden omgegaan met AI-functionaliteiten die standaard onderdeel zijn van een SaaS-platform en niet afzonderlijk kunnen worden uitgeschakeld?

Antwoord:

Antwoord vraag 1: ja, mits deze niet strijdig zijn met de aanbestedingsstukken en uw inschrijving.

Antwoord vraag 2: Uit de inschrijving zal moeten blijken welke AI-functionaliteiten het betreft. Indien Opdrachtgever met de toepassing daarvan niet kan instemmen kan dat gunning in de weg staan. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 83.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
103

Onderwerp:
ARBIT-2022

Vraag:

Wederpartij kan niet bij voorbaat de in artikel 10.5 genoemde werkzaamheden uitvoeren en kosteloos verrichten. Dit kan alleen als (i) wet- en regelgeving zich hier niet tegen verzet en (ii) de gegevens door (intern) bewaarbeleid van Wederpartij mogen worden vernietigd. Bent u bereid dit toe te voegen als uitzondering op artikel 10.5? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever neemt aan dat deze vraag betrekking heeft op artikel 32.4 ARBIT. Het wissen van gegevens hoeft niet plaats te vinden zolang dit op grond van wettelijke voorschriften niet is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

Kan Opdrachtgever verduidelijken welke exit-verplichtingen redelijkerwijs verwacht worden bij een SaaS-oplossing, waar broncode en platformeigendom bij een derde partij liggen?

Antwoord:

Het bepaalde in de Bijlage Exit procedure is van toepassing. Dit geldt voor de gehele opdracht. Daarin zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

"Bepalingen inzake het overstappen naar een andere aanbieder van een dataverwerkingsdienst dan wel naar een on-premises-ICT-infrastructuur

1. OPDRACHTGEVER kan te allen tijde overstappen naar een dataverwerkingsdienst die wordt aangeboden door een andere aanbieder van dataverwerkingsdiensten dan wel alle exporteerbare data en digitale activa overdragen naar een on-premises-ICT-infrastructuur, onverwijld en in geen geval na de verplichte overgangperiode van maximaal 30 dagen, die aanvangt na de maximale opzegtermijn bedoeld in Artikel 4, waarbinnen de Overeenkomst van toepassing blijft en waarbinnen Opdrachtnemer:

- (a) redelijke bijstand verleent aan OPDRACHTGEVER en door OPDRACHTGEVER gemachtigde derden in het overstapproces;
- (b) met de nodige zorgvuldigheid handelt om de bedrijfscontinuïteit van OPDRACHTGEVER in stand te houden en de Diensten op grond van de Overeenkomst blijft verlenen;
- (c) duidelijke informatie verstrekt over bekende risico's voor de continuïteit van de verlening van de Diensten aan de zijde van Opdrachtnemer;
- (d) ervoor zorgt dat gedurende het overstapproces een hoog beveiligingsniveau wordt gehandhaafd, met name wat betreft de beveiliging van de gegevens tijdens de doorgifte ervan en de voortdurende beveiliging van gegevens tijdens de in Artikel 7 gespecificeerde opvragingstermijn, in overeenstemming met het toepasselijke Unie- of nationale recht.

2. Opdrachtnemer is verplicht om ondersteuning te bieden voor de exit strategie van OPDRACHTGEVER in het kader van de Diensten, onder meer door alle relevante informatie te verstrekken.

3. De Overeenkomst wordt geacht te zijn beëindigd en OPDRACHTGEVER wordt in kennis gesteld van de beëindiging, in elk van de volgende gevallen:

- (a) indien van toepassing, na de succesvolle voltooiing van het overstapproces;
- (b) aan het einde van de in Artikel 4 bedoelde maximale opzegtermijn, indien OPDRACHTGEVER niet wil overstappen, maar al haar exporteerbare data en digitale activa na beëindiging van de Dienst wil wissen.

4. De maximale opzegtermijn voor het initiëren van het overstapproces bedraagt twee maanden.

5. Op eerste verzoek van OPDRACHTGEVER verstrekt Opdrachtnemer haar een volledige specificatie van alle categorieën gegevens en digitale

activa die tijdens het overstapproces kunnen worden overgedragen, waaronder ten minste alle exporteerbare data.

6. Op eerste verzoek van OPDRACHTGEVER verstrekt Opdrachtnemer haar een exhaustieve specificatie van de categorieën gegevens die specifiek zijn voor de interne werking van de dataverwerkingsdienst van Opdrachtnemer en die geen deel uitmaken van de in Artikel 5 bedoelde exporteerbare data wanneer er een risico op schending van bedrijfsgeheimen van Opdrachtnemer bestaat, op voorwaarde dat dergelijke uitzonderingen het overstapproces niet belemmeren of vertragen.

7. Voor het door OPDRACHTGEVER opvragen van gegevens geldt een minimumtermijn van ten minste 60 kalenderdagen, beginnend na de beëindiging van de overgangperiode als bedoeld in Artikel 1.

8. Alle exporteerbare data en digitale activa die rechtstreeks door OPDRACHTGEVER worden gegenereerd of die rechtstreeks betrekking hebben op OPDRACHTGEVER, worden volledig gewist na het verstrijken van de in Artikel 7 bedoelde opvragingstermijn of na het verstrijken van een alternatieve overeengekomen termijn na de datum waarop de in Artikel 7 bedoelde opvragingstermijn verstrijkt, op voorwaarde dat het overstapproces met succes is voltooid.

9. Opdrachtnemer zal aan OPDRACHTGEVER geen overstapkosten als bedoeld in artikel 29 van de Dataverordening in rekening brengen anders dan zoals in het Programma van eisen en Wensen is aangegeven." Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Artikel 10.4 verplicht Wederpartij tot het wissen of terug leveren van gegevens (inclusief persoonsgegevens) binnen 4 weken na afloop van de Overeenkomst. Kunt u specificeren welke procedure en technische eisen

gelden voor het terug leveren van persoonsgegevens die bij een (derde) cloudleverancier zijn opgeslagen?

Antwoord:

De norm van art. 10.4 is resultaatgericht (wissen of retourneren binnen 4 weken). De norm beoogt duidelijk te maken dat de Wederpartij eindverantwoordelijk is, ook als zij Cloud leveranciers inschakelt.

Wij verwachten dat teruglevering en wissen van gegevens in uw oplossing moet gebeuren via gedocumenteerde procedures, met een veilige overdracht, waarbij duidelijk wordt dat er sprake is van volledige verwijdering (incl. back-ups waar redelijkerwijs mogelijk). Dit moet aantoonbaar (auditeerbaar) gebeuren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

In artikel 10.4 is opgenomen dat Wederpartij gegevens van Opdrachtgever (inclusief persoonsgegevens) binnen 4 weken na afloop van de Overeenkomst moet wissen of terug leveren, tenzij anders overeengekomen. Kunt u een uitzondering maken voor gegevens die wij op grond van de wet moeten bewaren?

Antwoord:

Ja, zie het antwoord op vraag 103.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

Volgens artikel 10.2 mag de Opdrachtnemer tot volledige ingebruikname van fase 1 van de Prestatie geen personeel vervangen, tenzij er sprake is van uitdiensttreding of langdurige ziekte. Onze dienstverlening leunt in hoge mate op specialistische expertise. Om de kwaliteit te waarborgen is operationele flexibiliteit noodzakelijk: het is cruciaal dat wij zelf bepalen welke medewerkers wij inzetten, zodat steeds de meest geschikte persoon aan de opdracht werkt. Wij stellen daarom voor lid 10.2 te vervangen door de volgende tekst:

"Wederpartij is gerechtigd personen die bij de uitvoering van de diensten zijn betrokken tijdelijk of definitief te vervangen. Ter bevordering van continuïteit zet Wederpartij zoveel mogelijk dezelfde personen in, waardoor de nadelige gevolgen voor Opdrachtgever tot een minimum worden beperkt. Indien Opdrachtgever in redelijkheid van oordeel is dat een bij de uitvoering van de diensten betrokken persoon niet over één of meer van de in de offerteaanvraag genoemde kwalificaties beschikt of de werkzaamheden naar het oordeel van Opdrachtgever niet naar behoren uitvoert, treden partijen in overleg over vervanging van die persoon. Partijen zullen te goeder trouw en in redelijkheid trachten een passende oplossing te bereiken. Als uitgangspunt gelden personen die qua deskundigheid, opleiding en ervaring vergelijkbaar zijn aan de oorspronkelijk voorgestelde persoon."

Kunt u bevestigen dat deze tekst voor u acceptabel is? Zo neen, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

In artikel 9.3 van de conceptovereenkomst is bepaald dat licentievoorwaarden van Wederpartij of ingeschakelde derden van toepassing kunnen zijn, mits onder meer wordt aangetoond dat deze geen onredelijke vermindering van rechten van Opdrachtgever of onredelijke verzwaring van diens verplichtingen meebrengen.

Wij merken op dat grote SaaS-/cloudleveranciers wereldwijd vaste, niet-onderhandelbare standaardlicentievoorwaarden hanteren, die door resellers of implementatiepartners niet kunnen worden aangepast. De in artikel 9.3 opgenomen bewijslast legt daarmee een niet-beïnvloedbaar vendor-risico volledig bij de implementatiepartner. Indien Opdrachtgever de software rechtstreeks zou betrekken, zou zij aan dezelfde standaardvoorwaarden gebonden zijn.

Vraag:

Is de aanbestedende dienst – met inachtneming van artikel 1.10 Aw 2012 en de Gids Proportionaliteit – bereid te bevestigen dat:

1. niet-onderhandelbare standaardlicentievoorwaarden van SaaS-leveranciers kunnen worden geaccepteerd, mits deze niet in strijd zijn met dwingend recht;
2. het enkele bestaan van marktgebruikelijke bepalingen (o.a. aansprakelijkheid, garanties, overmacht en toepasselijk recht) in dergelijke standaardvoorwaarden niet zonder meer wordt aangemerkt als een onredelijke vermindering van rechten of verzwaring van verplichtingen; en
3. dit niet automatisch leidt tot terzijdelegging van de inschrijving?

Antwoord:

Niet akkoord. Het bepaalde in artikel 9.3 van de overeenkomst is niet in strijd met de Aw of de Gids Proportionaliteit. Opdrachtgever accepteert dan ook niet op voorhand de (niet-onderhandelbare) standaardlicentievoorwaarden van een SaaS-leverancier, aangezien dat zou kunnen betekenen dat Opdrachtgever gebonden wordt aan voorwaarden die in strijd zijn met de condities die in de uitvraag zijn opgenomen. Het aanbieden van dergelijke licentievoorwaarden kan dus tot terzijdelegging van de inschrijving leiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 3 - Concept Overeenkomst v1

Vraag:

Het is doen gebruikelijk dat de gebruikersorganisatie de licentievoorwaarden accepteert van de SAAS leverancier door het tekenen van een door de SAAS leverancier opgestelde Eindgebruikers Licentie Overeenkomst. Is NEO bereidt om deze voorwaarden te accepteren?

Antwoord:

Ja, mits voldaan wordt aan het bepaalde in artikel 9.3 van de Overeenkomst. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 108.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

Gezien de aard en voorwaarden verbonden aan de softwareoplossing (SaaS) kan niet worden ingestemd met hetgeen bepaald in artikel 9.1 ARBIT 2022. Dat is ook niet gebruikelijk en ook niet werkbaar binnen onze branche. Bovendien is in artikel 3.9.1.2. van de Gids Proportionaliteit januari 2020 bepaald dat men kan volstaan met een uitgebreid gebruiksrecht in plaats van de overdracht van het intellectuele eigendom. Inherent aan het aanbieden van een softwareoplossing op basis van SaaS is dat het eigendom niet overgaat, maar dat slechts een gebruiksrecht wordt verleend op de softwareoplossing. Om die reden kunnen wij niet akkoord gaan met artikel 9.1 voor wat betreft de softwareoplossing. Bent u derhalve bereid om op te nemen dat de eigendom op de door ons te leveren Prestaties bij Wederpartij blijft rusten? Teneinde recht te doen aan de positie van zowel Opdrachtgever als Wederpartij, stellen wij voor om artikel 9.1 te vervangen door de volgende bepaling: "Wederpartij en, voor zover van toepassing, haar derde partij-licentiegevers zijn en blijven eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten van welke aard dan ook op de software of Prestatie (met inbegrip van maar niet beperkt tot de software die door Wederpartij wordt gehost en haar technologie en algoritmen, machine learning en getrainde modellen, tools, de Specificatie en alle nieuwe eigenschappen, aanpassingen, add-ons, functies, wijzigingen, verbeteringen, updates, uitbreidingen en afgeleide werken van het voornoemde). Opdrachtgever mag geen aanduidingen van het vertrouwelijke karakter van of Intellectuele Eigendomsrechten op de software of Prestatie verwijderen of wijzigen. Indien er Intellectuele Eigendomsrechten op de werkzaamheden of Prestatie bij Opdrachtgever berusten, draagt Opdrachtgever deze Intellectuele Eigendomsrechten hierbij over aan Wederpartij. Uitgangspunt daarbij is dat de Prestatie voor dat doel gebruikt kan worden binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de overeenkomst. Opdrachtgever zal de Prestatie niet aan derden verstrekken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Wederpartij. Afhankelijk van de tijdige betaling van de abonnementskosten die in het contract zijn vastgelegd en voor de duur van het contract verleent Wederpartij Opdrachtgever bevoegde gebruikers een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht op toegang tot en gebruik van de software die door Wederpartij wordt gehost voor het toegestane gebruik." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever neemt aan dat deze vraag betrekking heeft op artikel 9.1 van de overeenkomst.

De intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de standaard SaaS-oplossing blijven bij Opdrachtnemer berusten (zie artikel 8.1 sub b ARBIT). Aan artikel 8.1 sub b ARBIT zal het volgende worden toegevoegd: "Wederpartij en, voor zover van toepassing, haar licentiegevers behouden de intellectuele eigendomsrechten op de aan Opdrachtgever in gebruik gegeven standaard SaaS-oplossing (met inbegrip van maar niet beperkt tot de

software die door Wederpartij wordt gehost en haar infrastructuur en algoritmen (al dan niet gebaseerd op machine learning) en getrainde modellen, tools, en alle nieuwe eigenschappen, aanpassingen, add-ons, functies, updates en uitbreidingen daarvan). Opdrachtgever mag geen aanduidingen van het vertrouwelijke karakter van of intellectuele eigendomsrechten op de hiervoor bedoelde standaardsoftware verwijderen of wijzigen.". Dit wordt bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Concept overeenkomst

Vraag:

In hoeverre verwacht Opdrachtgever dat Wederpartij verantwoordelijk is voor tekortkomingen van een derde SaaS-leverancier waarop Wederpartij contractueel geen invloed kan uitoefenen (bijv. wereldwijde cloud-storingen of security-patches)?

Antwoord:

Wederpartij is volledig verantwoordelijk voor dergelijke tekortkomingen en aansprakelijk voor de dientengevolge door Opdrachtgever geleden schade.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
112

Onderwerp:
Concept overeenkomst

Vraag:

Hoe verhoudt artikel 7.2 van de Overeenkomst zich tot prijswijzigingen van cloudleveranciers die buiten invloed van Wederpartij plaatsvinden?

Antwoord:

Zie het bepaalde in de tweede alinea van artikel 7.2 van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
113

Onderwerp:
ARBIT - Eén overeenkomst.

Vraag:

Ten aanzien van IT-oplossingen (waaronder in het bijzonder SaaS-oplossingen is het niet ongebruikelijk dat de Software (as a Service) leverancier niet zelf de implementatie verzorgt, maar dit door haar partners laat doen (welke partners ruime ervaring hebben op het gebied van IT-consultancy terzake van IT-implementatie- en -transformatie). Hierbij is het gebruikelijk dat twee aparte overeenkomsten worden gesloten: één voor het leveren van de Software (as a Service) met de Software (as a Service) leverancier en één voor de implementatiediensten met de implementatiepartner. Ook wij zijn voornemens om in samenwerking met een andere partij in te schrijven op deze aanbesteding. De combinatie zou

dan bestaan uit een (SaaS-)softwareleverancier en wijzelf als implementatiedienstverlener.

In de Aanbestedingsleidraad geeft u echter aan één overeenkomst te willen sluiten voor beide onderdelen. In deze situatie, waarin er sprake is van duidelijk te definiëren scopes, waarin ieder verantwoordelijk is voor de eigen prestaties en expertises en waarin ook iedere leverancier/ dienstverlener een eigen tijdspad heeft, is het voor ons, als samenwerkingspartijen, is het voor ons niet werkbaar (en overigens ook in de markt ongebruikelijk) om beide onderdelen in één overeenkomst te regelen, te meer omdat de verschillende onderdelen door verschillende (samenwerkings)partijen worden geregeld. Wij verzoeken u dan ook om deze regeling los te laten, en per partij een overeenkomst te sluiten. In onze situatie vallen de licenties voor de SaaS-oplossing, hosting en onderhoud onder de SLA behorende bij het leveren van de SaaS-oplossing, welke onderdelen derhalve in de overeenkomst met de SaaS-leverancier zouden moeten worden geregeld. Implementatie wordt door ons als implementatiepartner verzorgd en zou derhalve in de overeenkomst met de implementatiedienstverlener moeten worden geregeld. Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord. Voor deze opdracht zal één overeenkomst worden gesloten. Voorkomen dient te worden dat diffuus wordt bij wie welke verantwoordelijkheden berusten. Indien een combinatie inschrijft dienen de partners in die combinatie hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van alle verplichtingen uit de overeenkomst te accepteren. Zie ook paragraaf 7.3.17 van het aanbestedingsdocument waarin dit is uitgewerkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

114

Onderwerp:

ARBIT - SaaS

Vraag:

Software- en Software-as-a-Service-Wederpartijen hebben eigen voorwaarden die gelden ten aanzien van het leveren van licenties op de Software (as a Service). De ARBIT komen op zeer weinig onderdelen overeen met de in de markt gebruikelijke voorwaarden en zijn bovendien niet goed aangepast/toegesneden op SaaS. Sterker nog, de ARBIT lijken hierin in het geheel niet te voorzien. Zo wordt in de Bijzondere Bepalingen Gebruiksrechten uitgegaan van het verstrekken van een installatiekopie en wordt hierin uitsluitend een gebruiksrecht op programmatuur geregeld en niet het recht op toegang tot en gebruik van Software as a Service.

Bij standaard Software-as-a-Service-oplossingen geldt eveneens zoals bij de on-premise-situatie dat de Opdrachtgever zelf van de Software-as-a-Service-leverancier een licentie nodig heeft (een recht op toegang tot en gebruik van de SaaS) en dat deze licentie op de SaaS evengoed in de praktijk niet onderhandelbaar is (noch voor leverancier, noch voor gemeente).

Graag leggen wij u derhalve de licentievoorwaarden en SLA m.b.t. de door ons aangeboden oplossing voor, evenals de standaard verwerkersovereenkomst die van toepassing is op de door ons aangeboden SaaS-oplossing. Deze zouden dan dienen ter vervanging van de ARBIT respectievelijk de door de Opdrachtgever voorgelegde (sub) verwerkersovereenkomst(en) ten aanzien van de aan te bieden SaaS-oplossing. De ARBIT zijn namelijk niet geschikt voor SaaS-oplossingen, aangezien deze destijds zijn opgesteld voor de inkoop door Opdrachtgevers van on-premise software en andere on-premise IT-oplossingen en hardware. Hetzelfde geldt voor het model verwerkersovereenkomst; deze sluit onvoldoende aan op de door ons aangeboden (standaard) SaaS-oplossing. Wij zouden graag zien dat u hiermee akkoord gaat en hierbij dus ook de toepasselijkheid van de ARBIT uitsluit. De licentievoorwaarden, SLA en verwerkersovereenkomst zijn immers specifiek voor de door ons aangeboden oplossing opgesteld (door de fabrikant/SaaS-leverancier) en zijn bovendien marktconform.

Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is op zich juist dat de ARBIT niet specifiek voor de terbeschikkingstelling van SaaS-oplossingen zijn geschreven. Dat neemt niet weg dat zeer veel bepalingen uit de ARBIT (ook) op de levering van een SaaS-dienst van toepassing kunnen worden verklaard. Waar dat met het oog op de aard van de uitgevraagde dienstverlening nodig is, zijn in de overige contractdocumenten (waaronder de overeenkomst en het programma van eisen) aanvullende/afwijkende bepalingen opgenomen. De bij de aanbestedingsstukken gevoegde contractdocumenten zullen dus niet worden vervangen door de standaardvoorwaarden van inschrijver of haar licentiegever(s). We wijzen u wel op het gestelde in artikel 9.3 van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

115

Onderwerp:

ARBIT - Implementatiedienstverlening

Vraag:

Waar u de bedoeling heeft gehad om de ARBIT 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 [(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 [(en de conceptovereenkomst)] voldoen hier onzes inziens niet, nog los van het feit dat de ARBIT 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 wordt uitgesloten. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Anders dan de vraag veronderstelt zijn de conceptovereenkomst en de ARBIT niet alleen bedoeld om de wederzijdse verantwoordelijkheden tijdens de implementatiefase vast te leggen. Dat dient ook te gebeuren in het implementatieplan. Zoals is beschreven in het Aanbestedingsdocument dient

u bij uw inschrijving een plan van aanpak te voegen. Daarin dient u onder meer aan te geven hoe tijdens de implementatiefase de rollen en de bijbehorende verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen zijn verdeeld. De toepasselijkheid van de ARBIT wordt niet uitgesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

116

Onderwerp:

ARBIT - Verwerkersovereenkomst

Vraag:

U heeft bij de stukken een eigen standaard verwerkersovereenkomst toegevoegd.

Zoals ook in andere vragen opgemerkt, hebben Software- en Software-as-a-Service-leveranciers eigen voorwaarden waaronder zij hun oplossing aanbieden, inclusief – waar relevant – een eigen verwerkersovereenkomst, die volledig is toegesneden op hun oplossing. Het door u gehanteerde template sluit hier onvoldoende bij aan en vergt dan ook vergaande aanpassing voordat deze kan worden toegepast op de Software (as a Service). Derhalve verzoeken wij u de gegadigden in staat te stellen om voor wat betreft het leveren van de Software (as a Service) de eigen standaard verwerkersovereenkomst te gebruiken, zoals gebruikelijk is in de markt (Software (as a Service) wordt door leveranciers altijd aangeboden onder hun eigen standaardvoorwaarden).

Bovendien dienen de twee onderdelen (het leveren van de oplossing enerzijds en de implementatie daarvan anderzijds) dienen duidelijk te worden gescheiden, ook waar het verwerking van persoonsgegevens betreft. Immers, waar in geval van SaaS de SaaS-leverancier in feite enkel de hosting van informatie in de SaaS-oplossing verzorgt en in dat kader, indien persoonsgegevens door (gebruikers van) de Opdrachtgever in de SaaS-oplossing worden geüpload en de SaaS-leverancier in dat verband verwerker is (waarvoor de SaaS-leverancier een eigen standaard

verwerkersovereenkomst heeft), is de rol van de implementatiedienstverlener in de zin van verwerking van persoonsgegevens anders (in feite slechts inzage in en, indien van toepassing, migratie van persoonsgegevens). Dit kan niet in één en dezelfde verwerkersovereenkomst worden geregeld. Graag willen u derhalve eveneens vragen om gegadigden in staat te stellen om voor wat betreft het leveren van implementatiediensten de eigen standaard verwerkersovereenkomst te gebruiken die is toegesneden op implementatiewerkzaamheden (waarbij de opdrachtnemer voornamelijk in de systemen en op het netwerk van de Opdrachtgever zal opereren). Wij vragen u daarmee dan ook vragen het voorgelegde model verwerkersovereenkomst uit de stukken te verwijderen. Indien u niet hiermee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord. De bij de aanbestedingsstukken gevoegde verwerkersovereenkomst zal niet worden vervangen door de standaardverwerkersovereenkomst van de SaaS-leverancier. Dat laat echter onverlet dat het inschrijver vrijstaat concrete wijzigingen van bepalingen van de voorgelegde verwerkersovereenkomst voor te stellen. U kunt dat doen vóór het verstrijken van de deadline voor de volgende vragenronde. Dat ten aanzien van de verschillende onderdelen van de uitgevraagde dienstverlening (de implementatie van de oplossing enerzijds en de doorlopende diensten anderzijds) aparte overeenkomsten voor de verwerking van persoonsgegevens zouden moeten worden gesloten, is onjuist. De op grond van de AVG op de verwerker rustende verplichtingen staan los van de aard van de te verlenen diensten en worden derhalve in één verwerkersovereenkomst vastgelegd. De bij de aanbestedingsstukken gevoegde modelverwerkersovereenkomst wordt niet terzijde gelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Medewerkingsverplichting Opdrachtgever.

Vraag:

In de ARBIT 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 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 (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:

“[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.

[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.

[X].3 Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zou 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.

[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.”

Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 115.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

118

Onderwerp:

ARBIT - Auditrecht en recht op toezicht.

Vraag:

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) 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 dringend 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 unique selling points 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?

Antwoord:

Artikel 5.3 ARBIT zal worden aangevuld op de wijze zoals is aangegeven in het antwoord op vraag 48. Met de bezwaren die in de vraag besloten liggen wordt aldus rekening gehouden. Een audit mag niet worden uitgevoerd door een concurrent van Opdrachtnemer. Tijdens een audit hoeft door Opdrachtnemer geen inzage te worden gegeven in gegevens die betrekking hebben op andere klanten. Tijdens een audit zal inzage gevraagd kunnen worden in interne dossiers van Opdrachtnemer, aangezien dat noodzakelijk kan zijn voor het verifiëren van de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
119

Onderwerp:
ARBIT - Intellectueel eigendom op Prestaties “specifiek voor Opdrachtgever

Vraag:

Artikel 8.1a ARBIT 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 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 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 buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?

Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord. Intellectuele eigendomsrechten op (aanpassingen in) de (configuratie van de) standaard software van Wederpartij of haar licentiegever worden niet aan Opdrachtgever overgedragen. Dit geldt ook voor de daarop betrekking hebbende Documentatie. Zie het antwoord op vraag 19. De vraag noopt dus niet tot het buiten toepassing verklaren van artikel 8.1 sub a ARBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

120

Onderwerp:

ARBIT - Aanvulling artikel 8 – materialen van derden.

Vraag:

Artikel 8 ARBIT 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:

“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 clausule onherroepelijk derdenbeding om niet.” Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Artikel 8 ARBIT zal worden aangevuld als volgt:

"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, te vrijwaren tegen aanspraken van derden 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 aanspraak van een derde het gevolg is van enig handelen of nalaten van de gevrijwaarde persoon." Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

121

Onderwerp:

ARBIT - Garantieperiode 12 maanden.

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie de gegeven antwoorden op vragen 41 en 42.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

122

Onderwerp:

ARBIT - Bankgarantie.

Vraag:

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?

Antwoord:

SaaS gebruiksrechten worden vooruitbetaald en daarvoor is geen bankgarantie in de zin van art. 16.1 vereist, zie art. 8.4 Overeenkomst. Voor overige gevallen waarbij nu geen sprake is van een voorschot, wenst Opdrachtgever de mogelijkheid van 16.1 en 16.3 ARBIT voor nu in stand te laten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie,

ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit
inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
123

Onderwerp:
ARBIT - Aanhouden dossier.

Vraag:

Artikel 17.4 en 32.3 ARBIT laten geen ruimte voor het aanhouden van een intern werkdossier, ook na afloop van de opdracht. Op grond van onze interne risk- en compliance procedures moeten wij een intern werkdossier 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 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 de volgende bepaling opnemen in de te sluiten Overeenkomst?

“Het bepaalde in artikel 17.4 en 32.3 ARBIT 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.”

Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Niet akkoord. Bij beëindiging van de overeenkomst dienen de door Opdrachtgever in het ERP-systeem opgeslagen gegevens op verzoek van Opdrachtgever te worden gewist, tenzij wettelijke bepalingen daaraan in de weg staan of volledige verwijdering technisch niet mogelijk is. Zie ook het antwoord op vraag 53.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

124

Onderwerp:

ARBIT - Boete schending geheimhouding.

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 65.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
125

Onderwerp:
ARBIT - Aanvulling artikel 17 - IT-dienstverleners.

Vraag:

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 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 GIBIT het enkel heeft over “onderaannemers, 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:

“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).

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." Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Akkoord, mits aan de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden ten aanzien van de verwerking van (persoons)gegevens wordt voldaan. Zie ook het antwoord op vraag 68. Aan artikel 17.1 ARBIT zal derhalve het volgende worden toegevoegd:

"De hiervoor bedoelde geheimhoudingsverplichting geldt niet indien Wederpartij en/of Opdrachtgever zich op de bedoelde gegevens wens(t)(en) te beroepen in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure waarin zij als partij optre(e)d(t)(en) dan wel wanneer zij advies wens(t)(en) in te winnen van een professionele adviseur of verzekeraar die aan geheimhouding is onderworpen. 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). Het is Wederpartij toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud-toepassingen, mits aan de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden ten aanzien van de verwerking van (persoons)gegevens wordt voldaan. Wederpartij blijft jegens Opdrachtgever te allen tijde verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners." Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

126

ARBIT - Ontbrekende bepaling inzake beveiliging.

Vraag:

Artikel 19 ARBIT 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 GIBIT.

“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.”

Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Het is juist dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de (informatie) beveiligingsmaatregelen ten aanzien van haar eigen IT-infrastructuur. Dat noopt evenwel niet tot aanpassing van artikel 19 ARBIT, aangezien dat buiten de scope van de uitgevraagde dienstverlening valt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

127

Onderwerp:

ARBIT - Aanvulling artikel 21 – gebruik als referentie.

Vraag:

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.

“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.”

Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord. Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever als referentie wil noemen ten behoeve van haar acquisitie-inspanningen, dan dient daarvoor in voorkomend geval separaat toestemming te worden gevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

128

Onderwerp:

ARBIT - Beperking van aansprakelijkheid.

Vraag:

Artikel 26.2 ARBIT 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 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.

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?

“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 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 strafschaade en/of winstderving.”

Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 62. Daaraan zij toegevoegd dat de in artikel 26 ARBIT opgenomen beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer redelijk en gebruikelijk is en derhalve niet in strijd met het bepaalde in de Gids Proportionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

129

Onderwerp:

ARBIT - Aanvulling artikel 26 - Vrijwaring claims van derden.

Vraag:

Graag zouden wij ten opzichte van de ARBIT 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.

“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 clausule onherroepelijk derdenbeding om niet.” Bent u derhalve bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 58.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

130

Onderwerp:

ARBIT - Aanvulling artikel 26 – vertraging veroorzaakt door Opdrachtgever.

Vraag:

Onzes inziens ontbreekt in de ARBIT een bepaling over vertragingen die worden veroorzaakt door Opdrachtgever. De regeling in artikel 26.1 ARBIT 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.

""[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.

[X].2 Wanneer sprake is van een vertraging als bedoeld in het vorige artikellid:

(i) zal Wederpartij Opdrachtgever op de hoogte stellen wanneer die vertraging de levering door Wederpartij van de Prestatie zou kunnen vertragen; en

(ii) heeft Wederpartij recht op: (a) een tijdsverlenging gelijk aan de vertragingperiode 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."

Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Het is juist dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor een niet-nakoming of een niet-tijdige nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst, voor zover die niet(-tijdige) nakoming is veroorzaakt door een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever dan wel een derde partij die niet werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer of door software, infrastructuur of materialen waarvoor Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is, maar dat noopt niet tot aanpassing van artikel 26 ARBIT. In een dergelijke situatie bestaat er immers geen (wettelijke of contractuele) grondslag voor een aansprakelijkstelling van Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
131

Onderwerp:
ARBIT - Aanvulling artikel 26 – uitsluitingen.

Vraag:

Ter verduidelijking zouden wij graag onderstaande bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT, 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. “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.”

Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtnemer is wel degelijk aansprakelijk voor gebreken in de door haar te leveren Prestatie, indien die gebreken zijn veroorzaakt door een partij, systeem of dienst die door haar ten behoeve van het leveren van de Prestatie wordt ingezet. Voor wat betreft tekortkomingen in de producten, diensten en/of software van derden: zie het antwoord op vraag 130.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
132

Onderwerp:
ARBIT - Eenzijdige ontbindingsgronden.

Vraag:

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 mutatis mutandis 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?

Antwoord:

Niet akkoord. Inschrijver dient zich te onthouden van inschrijving op de onderhavige opdracht indien zij meent dat de op haar van toepassing zijnde wetgeving of beroepsregels nakoming van de te sluiten overeenkomst in de weg (kunnen) staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
133

Onderwerp:
ARBIT - Ontbrekende bepaling.

Vraag:

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:

“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.”

Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?

Antwoord:

Niet akkoord. Niet valt in te zien waarom Opdrachtgever akkoord zou moeten gaan met een voor haar nadelige afwijking van de wettelijke verjaringsregels.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

134

Onderwerp:

ARBIT - Maatwerkprogrammatuur.

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord volgens Arbit artikel 48.2 is Maatwerkprogrammatuur gedefinieerd als : "specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever" Configuratie is geen ontwikkeling of aanpassing van de Standaardprogrammatuur, en daarmee geen maatwerk. Dus aanpassing van definitie van Maatwerkprogrammatuur is niet nodig

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

135

Onderwerp:

ARBIT - Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door bevoegde instanties.

Vraag:

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?

""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 voorzover daarvoor een wettelijke basis bestaat."

Antwoord:

Aan artikel 53.3 ARBIT zal de volgende zinsnede worden toegevoegd: "indien en voor zover daarvoor een wettelijke basis bestaat". Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

136

Onderwerp:

ARBIT - Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door opdrachtgever.

Vraag:

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."

Antwoord:

Niet akkoord. De voorgestelde bepaling verschaft Opdrachtgever niet de

zekerheid dat zij in voorkomend geval daadwerkelijk inzage zal kunnen krijgen in de bedoelde arbeidsvoorwaardelijke afspraken, terwijl zulks wel noodzakelijk is om effectief verweer te kunnen voeren tegen een loonvordering als bedoeld in artikel 53.4 ARBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

137

Onderwerp:

ARBIT - Ontbrekende bepaling inzake wijzigingsbeheer.

Vraag:

De ARBIT 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 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?

Antwoord:

Deels akkoord. Opdrachtgever kan instemmen met toevoeging van de volgende bepaling aan de overeenkomst:

“[X]. Wijzigingsbeheerprocedure

[X].1 Wanneer Opdrachtgever of Wederpartij een wijziging van de Overeenkomst wenst door te voeren, dient die wijziging te worden voorgesteld in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure van dit artikel [X]. 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 voorgelegd aan de andere partij.

[X].3 Elke wijzigingsaanvraag zal het volgende bevatten: (i) de naam van de wijziging; (ii) de aanvraagdatum van de wijziging; (iii) de reden voor de wijziging; (iv) details van de wijziging; (v) indien de wijzigingsaanvraag door Wederpartij wordt ingediend, de kosten 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 de 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.”

Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 10

Vraag:

Over ISAE3402 heeft Inschrijver de volgende twee vragen:

- Inschrijver veronderstelt dat Opdrachtgever de ISAE3402 Type II als de juiste in te dienen verklaring ziet. Kan Opdrachtgever dit bevestigen of anders een nadere toelichting geven?

- Is Opdrachtgever het ermee eens dat de inschrijvende partij in het bezit moet zijn van een geldige ISAE3402 type II-verklaring, en niet enkel bij één van haar onderaannemers?

Antwoord:

Ter verduidelijking de eis in regel 9 betreft een De ISAE3402 Type II verklaring die aanwezig dient te zijn en aangetoond dient te worden voor de aangeboden standaardoplossing en niet op organisatie niveau.

De wens in regel 10 betreft een ISAE 3000 Type II of SOC II verklaring op organisatie niveau. Het is correct dat deze in het bezit moet zijn van de Inschrijver en niet enkel bij één van haar onderaannemers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument | 4.3.1d

Vraag:

Er wordt hier een verwijzing gemaakt naar ARBIT-artikelen 12 en 13. Dit moet volgens Inschrijver artikel 26 zijn. Kan Opdrachtgever dit aanpassen?

Antwoord:

Dit is inderdaad correct. De juiste zin is Opdrachtgever acht, in afwijking op artikel 29 van de ARBIT 2022, een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,-per kalenderjaar voor beroeps- en wettelijke aansprakelijkheid passend. Dit is bijgewerkt in Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO ERP v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Conceptovereenkomst | 7.4

Vraag:

Opdrachtgever stelt hier dat er sprake kan zijn van kortingen. Het is Inschrijver duidelijk dat dit concreter wordt gemaakt bij het aangaan van de overeenkomst. Toch verzoekt Inschrijver Opdrachtgever alvast aan te geven wat bij dit onderwerp haar verwachtingen zijn. Aan wat voor kortingen om wat voor redenen denkt Opdrachtgever? Graag uw reactie.

Antwoord:

Per abuis loopt de nummering na het eerste artikel 7.3 niet correct door. Dit moet zoals u terecht aangeeft artikel 7.4 zijn. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

De geel gemarkeerde tekst zal concreet worden gemaakt bij het aangaan van de overeenkomst. Deze wordt concreet door uw beschrijving onder subgunningscriterium K3 onderdeel 3.B, dit antwoord zal worden ingevuld bij het opmaken van de overeenkomst met de winnende inschrijver. De korting (of toekomstige gratis dienstverlening) kunt u beschrijven onder subgunningscriterium K3 onderdeel 3.B "compensatie die u voorstelt indien service levels niet worden gehaald" naarmate u een betere compensatie voorstelt wordt dit beter gewaardeerd. Compensatie kan bestaan uit een korting op de gefactureerde diensten indien één of meerdere service levels niet worden gehaald of dienstverlening niet wordt geleverd eventueel in relatie tot de mate waarin het service level niet wordt gehaald of dienstverlening niet wordt gehaald. Compensatie kan ook bestaan uit service credits, dat wil zeggen toekomstige dienstverlening die kosteloos wordt geleverd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
141

Onderwerp:
ARBIT | 29.3

Vraag:

Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is Inschrijver niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden, bewijzen van betaling en mededelingen te doen omtrent eerdere claims. Inschrijver zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering middels een certificaat te verstrekken. Dit is in het algemeen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan ervanuit dat wij hiermee kunnen volstaan. Is dat een passend bewijsmiddel, zoals Opdrachtgever ook bedoelt in het blok 'Bewijsmiddelen' bij paragraaf 4.3.1 in het Aanbestedingsdocument?

Antwoord:

Akkoord. Dit is bijgewerkt in Bijlage 3 Overeenkomst v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
142

Onderwerp:
ARBIT | 26.5

Vraag:

Inschrijver ziet graag toegevoegd dat het slechts de verplichtingen betreft die voortvloeien uit de Overeenkomst. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. Het gaat om de verplichtingen die op Opdrachtnemer rusten op grond van de met haar Personeel gesloten (arbeids)overeenkomsten en de in deze bepaling genoemde wetgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
143

Onderwerp:
ARBIT | 26.5

Vraag:

Inschrijver ziet graag toegevoegd dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit (het tekstvoorstel bij) artikel 26.2 en 26.3 tevens van toepassing zijn op aansprakelijkheden voortvloeiend uit eventueel overeengekomen garantie- en /of vrijwaringsverplichtingen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. De beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in artikel 26.2/26.3 ARBIT, is nadrukkelijk niet van toepassing op de onderhavige vrijwaringsverplichting. Het gaat hier immers om aanspraken van derden die tegen Opdrachtgever geldend worden gemaakt, maar die uitsluitend zijn veroorzaakt door Opdrachtnemer. Vanzelfsprekend dient Opdrachtgever door Opdrachtnemer tegen dergelijke aanspraken te worden gevrijwaard, zonder dat Opdrachtnemer een beroep kan doen op een beperking van haar aansprakelijkheid. Immers, Opdrachtgever heeft zich ook niet voor dergelijke aanspraken kunnen exonereren. Het zou niet redelijk zijn indien Opdrachtgever in zo'n geval (een deel van) de schade zou moeten dragen, terwijl zij geen enkele invloed heeft gehad op de veroorzaking daarvan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

144

Onderwerp:

ARBIT | 26.4

Vraag:

Het is Inschrijver niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor de situaties genoemd onder a, c en d. Ook deze situaties dienen naar de mening van Inschrijver te vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?

Tekstvoorstel: "De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel."

Antwoord:

Niet akkoord. De onder d opgenomen uitzondering heeft betrekking op schade als gevolg van het schenden van wet-en regelgeving op het terrein van het beschermen van persoonsgegevens. Het beschermen van natuurlijke personen bij het verwerken van persoonsgegevens is een grondrecht. Schending van dit grondrecht kan leiden tot ernstige schade bij natuurlijke personen.

Door snelle technologische ontwikkelingen en globalisering zijn de afgelopen periode nieuwe uitdagingen voor het beschermen van persoonsgegevens ontstaan. De mate waarin persoonsgegevens worden verzameld en gedeeld, is significant toegenomen. Met de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is in 2018 daarom een krachtiger beschermingsregime geïntroduceerd.

De krachtiger bescherming van persoonsgegevens heeft geleid tot een substantiële toename van de financiële risico's van het verwerken van persoonsgegevens. Niet alleen omdat de toezichthouder veel hogere boetes kan opleggen, maar ook vanwege de toegenomen kosten die zijn gemoeid met het vergoeden, voorkomen en beperken van door betrokkenen te lijden schade.

Voor het verdelen van aansprakelijkheid voor privacyschendingen is in de ARBIT aansluiting gezocht bij de aansprakelijkheidsverdeling in de AVG.

Kort gezegd komt dit neer op toedeling volgens het adagium 'de vervuiler betaalt'. Een verwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk tenzij de verwerker niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG/Richtlijn gegevensbescherming politie en justitie, of buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke heeft gehandeld (doorgaans vastgelegd in een verwerkerovereenkomst).

Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers zou afbreuk doen aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Mede daarom bepaalt lid 4 dat de in de leden 2 en 3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen bij schade door privacyschending. Tot slot is ter verduidelijking uitdrukkelijk bepaald dat het begrip schade mede door de toezichthouder opgelegde boetes omvat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

145

Onderwerp:

ARBIT | 26.3

Vraag:

Hoewel aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van Inschrijver. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Vergoeding ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gedeerde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en

schade door bedrijfsstagnatie. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 62.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

146

Onderwerp:

ARBIT | 26.2

Vraag:

Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van Inschrijver. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van EURO 2.500.000,-. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. De begrippen 'directe schade' en 'indirecte schade' zijn ongedefinieerd en Opdrachtgever wenst toekomstige discussies daarover te voorkomen. De voorgestelde tekst inzake 'indirecte schade' is bovendien niet passend voor een regeling inzake persoons- en zaakschade.

Gebreken in Prestaties kunnen (zeker op het terrein van IT) tot grote, vaak moeilijk op voorhand te overziene consequenties in de vorm van (gevolg)

schades leiden. Teneinde de daaruit voor de markt voortvloeiende risico's beheersbaar en daarmee verzekeraar te houden, is afgezien van toepassing van het in beginsel onbeperkte wettelijke aansprakelijkheidsregime. In plaats daarvan is gekozen voor een regeling waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen persoons- en zaakschade alsmede daaruit voortvloeiende schade (de zogenoemde indirecte of gevolgschade) en overige schade. De aansprakelijkheid voor overige schade die in de praktijk meestal zal bestaan uit zuivere vermogensschade (d.w.z. op zichzelf staande schade die niet is een gevolg is van daaraan voorafgaande persoons- of zaakschade) en die doorgaans valt onder de dekking van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV), is gelimiteerd op een bedrag van een aantal maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. De Aanbestedende Dienst ziet, mede gelet op de aard van de Prestatie, de daaraan verbonden risico's en/of de verwachte omvang van de Vergoeding, geen aanleiding voor verdere aanpassingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

147

Onderwerp:

ARBIT | 26.1

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtnemer in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Is Opdrachtgever bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Ingebrekestelling is niet nodig indien voor de nakoming van een verplichting een Fatale termijn geldt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

148

Onderwerp:

ARBIT | 17.5

Vraag:

Hoewel Inschrijver beseft dat geheimhouding van groot belang is, is Inschrijver van mening dat deze boete veel te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,-. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 39.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Prijsformulier | tabblad 'Prijzenblad'

Vraag:

In het prijzenblad wordt gesproken over een TAP-omgeving, in de verdere stukken wordt niet gesproken over het aantal omgevingen (OTAP) welke beschikbaar worden gesteld. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoeveel

omgevingen wenselijk zijn in het kader van OTAP-straat? Betreft dit slechts Test en Productie (dus 2 omgevingen), of betreft dit Test, Acceptatie en Productie (dus 3 omgevingen), of betreft dit een volledige OTAP-straat (dus 4 omgevingen). Kan Opdrachtgever in aanvulling hierop aangeven of er specifieke eisen per omgeving zijn?

Antwoord:

Er worden naast de productieomgeving twee extra omgevingen (sandboxes) gevraagd, één testomgeving (waarin ook opleidingen kunnen worden gegeven voor toekomstige medewerkers) en een acceptatieomgeving. Dit is aangepast in Bijlage 7 Prijsformulier v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Prijsformulier | tabblad 'Prijzenblad'

Vraag:

In het prijzenblad definieert Opdrachtgever zware en lichte gebruikers. Kan Opdrachtgever in meer detail toelichten over welke rol en werkzaamheden het onderscheid maken tussen deze twee type gebruikers? Oftewel, kan Opdrachtgever een betere definitie geven (en een duidelijk onderscheid maken tussen) de twee types gebruikers?

Antwoord:

Het is de bedoeling dat alle medewerkers gaan tijdschrijven in het systeem. Dat zijn de lichte gebruikers. Daarnaast verwachten we 15 gebruikers die gemandateerd zijn om facturen goed te keuren en budgetten moeten inzien en controleren, en die dus iets meer moeten kunnen dan alleen het tijdschrijven. Daarnaast zijn er nog administratieve gebruikers die geautoriseerd over alle functionaliteiten kunnen beschikken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Prijsformulier | tabblad 'Toelichting'

Vraag:

In het tabblad 'Toelichting' wordt in regel 20 gesproken over 'de drie andere tabbladen' die naast het tabblad 'Prijzenblad' dienen te worden ingevuld. Inschrijver ziet er echter maar 2. Mist er een tabblad of is er sprake van slechts twee andere tabbladen?

Antwoord:

De Excel in bijlage 7 heeft 4 tabbladen:

- het eerste tabblad betreft een toelichting
- het tweede tabblad betreft een prijzenblad waarin u voor onderdelen A t/m C uw inschrijfprijzen vermeld
- een derde tabblad als toelichting op uw licentieprijzen/ abonnementsprijzen voor uw SaaS dienstverlening
- een vierde tabblad als toelichting op de door u opgegeven implementatiekosten (deze dient aan te sluiten op uw beschrijving in subgunningscriterium K2).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
152

Onderwerp:
Conceptovereenkomst | 4.2

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de Overeenkomst in dat geval op de eerste van de maand te laten ingaan en zodoende de initiële periode op de laatste dag van de maand (na genoemde 36 maanden) te laten eindigen.

Antwoord:

Het is zonde om onnodig te wachten en dit ten koste gaat van de implementatietijd. Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
153

Onderwerp:
Conceptovereenkomst | 4.1

Vraag:

Dit is mogelijk strijdig met het Aanbestedingsdocument, waar in paragraaf 1.4 wordt gesproken over een ingangsdatum van de overeenkomst van 15 april 2026. Dit wijkt mogelijk af van de tekendatum. Welke keuze maakt Opdrachtgever hierin?

Antwoord:

In de planning is indicatief aangegeven dat de beoogde ingangsdatum, dus datum van ondertekening, 15 april 2026 is. Zie ook het gegeven antwoord op de vorige vraag. Er is geen sprake van strijdigheid met het

aanbestedingsdocument.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Conceptovereenkomst | 2.2

Vraag:

Vallen de NvI's onder bullet 4 in de lijst van prevalerende documenten?
Indien nee, waar dan wel onder?
Indien ja, worden afwijkingen en aanvullingen op ARBIT2022 dan opgenomen in de (Concept)overeenkomst, bijvoorbeeld onder artikel 10?

Antwoord:

Ja, zie ook het gegeven antwoord op vraag 24
Ja, zie bijlage 3 Overeenkomst v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 613

Vraag:
Bedoelt Opdrachtgever hiermee MFA uitgevoerd op basis van Microsoft Entra ID of bedoelt Opdrachtgever iets anders?

Antwoord:
ja, dit kan middels integratie met Entra ID

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
156

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 611

Vraag:
Hoe dient Opdrachtgever de eis “Opslag vindt alleen plaats als dit noodzakelijk is” te interpreteren? Opdrachtgever is het eens met alle vormen van encryptie maar vraagt zich af hoe beoordeeld moet worden of opslag noodzakelijk is als deze informatie zichtbaar dan al in het systeem wordt opgeslagen. Kan Opdrachtgever deze eis uitleggen?

Antwoord:
Gegevens worden uitsluitend structureel opgeslagen indien dit aantoonbaar noodzakelijk is voor het functioneren van het systeem, het voldoen aan wettelijke verplichtingen of het borgen van beveiliging en continuïteit. Tijdelijke of technische opslag die inherent is aan gegevensverwerking (zoals verwerking in geheugen, buffers of tijdelijke bestanden) wordt niet beschouwd als opslag in de zin van deze eis.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 603

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid deze eis uit te leggen?

Antwoord:

Deze eis vervalt. Dit is bijgewerkt in regel 603 Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 602

Vraag:

Inschrijver veronderstelt dat deze “verklaring van getrouwheid (of vergelijkwaardig)” moet worden afgegeven voor Opdrachtnemer vanaf het hoogste niveau. Dus niet alleen van toepassing mag zijn voor een ingehuurde

onderaannemer van Opdrachtnemer zoals een hostingpartner. Sluit Opdrachtgever zich hierbij aan? Zo nee, hoe ziet Opdrachtgever dit?

Antwoord:

De verklaring van getrouwheid (of gelijkwaardig) dient te worden afgegeven door de Opdrachtnemer op bestuurlijk niveau. Indien onderaannemers worden ingezet die toegang hebben tot gegevens of systemen van Opdrachtgever, geldt deze verplichting eveneens voor die onderaannemers. De Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor de naleving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 601

Vraag:

Kan Opdrachtgever duiden wat verstaan wordt onder “verklaring van getrouwheid (of vergelijkwaardig)”. Welke verklaringen worden dan geaccepteerd? (voorbeeld: ISAE3402 Type II-verklaring volstaat en alternatieven zijn x, y en z)

Antwoord:

In het Bijlage 2 Programma van Eisen worden op andere plekken reeds voldoende verklaringen van getrouwheid gevraagd (rondom ISAE 3000, 3402 en ISO27001). Deze eis is daarom vervallen. Dit is bijgewerkt in Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
160

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 600

Vraag:

Welk niveau van de BIO is van toepassing en aan welke specifieke eisen moet worden voldaan? Deze vraag stelt Inschrijver aangezien de BIO zeer uitgebreid is en algehele toepassing wellicht voor deze applicaties niet wenselijk is, deze kosten die daarmee gepaard gaan mede in ogenschouw nemend.

Antwoord:

Voor de eis in regel 600 geldt: er dienen tijdens de looptijd van de overeenkomst geen belemmeringen te zijn voor NEO NL in de door Opdrachtnemer geleverde prestatie, waardoor NEO NL niet kan voldoen aan de BIO2 norm (Opdrachtnemer moet bereid zijn om aan te geven hoe zij aan eisen uit de BIO2 voldoet). Dit is bijgewerkt in Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
161

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 597

Vraag:

Opdrachtgever vraagt schaling op mobiele devices. Is Opdrachtgever bereid de eis tot schaling te laten vervallen.

Antwoord:

Deze eis vervalt. Dit is bijgewerkt in Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

162

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 595

Vraag:

Welke functionaliteit wil Opdrachtgever invullen op basis van eis 595? Wat zou Opdrachtgever om die reden willen kunnen uitlezen en gebruiken binnen de oplossing en wat wordt verwacht te worden ondersteund daarvoor?

Antwoord:

Eis 595 is bedoeld voor het moment dat NEO NL uit meerdere bv's gaat bestaan. Er kunnen facturen of declaraties via een mailbox worden ontvangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
163

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 581

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat op basis van deze eis alle oplossingen op basis van Microsoft Azure zijn uitgesloten van deelname?

Antwoord:
Nee, zie het gegeven antwoord op vraag 6.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
164

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eisen 578/590/591

Vraag:
Mag Inschrijver SaaS ook lezen als private hosting die als een webbased user interface ter beschikking wordt gesteld via een speciale oplossing (niet Citrix) die wel een lokale plug-in vereist (de gebruiker zou in werkelijkheid op een desktop van Opdrachtnemer werken maar ziet deze niet, een gepubliceerde app)? Dit verruimt namelijk de mogelijkheden van Inschrijver voor de beste oplossing te gaan die past bij Opdrachtgever.

Antwoord:
Nee, in 2026 is installatie van lokale plug-ins niet mogelijk, omdat de werkplekken extern via DICTU worden betrokken. Na 2026 is dit beperkt

wel mogelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 572

Vraag:

Inschrijver leest dat Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer alle wijzigingen test. Er mag echter (weliswaar beperkt) sprake zijn van maatwerk. Daarbij kunnen er bijvoorbeeld koppelingen zijn. Ook wijzigingen in processen (van de standaard software, ingegeven door vernieuwingen en verbetering voor alle klanten) kunnen voor specifieke functionarissen aanpassingen vereisen. Wat Opdrachtnemer wil zeggen is dat deze van mening is dat naast Opdrachtnemer, ook Opdrachtgever dient te testen en accepteren alvorens met een oplossing live te gaan. Daar ligt mogelijk zelfs de meest belangrijke testrol. Alleen Opdrachtgever is precies in staat detailtesten uit te voeren.

Opdrachtnemer stelt voor dat Opdrachtgever haar eindverantwoordelijkheid in deze eis vermeld. Graag reactie van Opdrachtgever.

Antwoord:

Ter verduidelijking. Deze eis is bedoeld voor software updates die vallen onder het afnemen van het SaaS-product. Uiteraard wordt voor livegang in detail functioneel getest door opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
166

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 538

Vraag:

Inschrijver kan de leverancier/zelf niet vooraf toezeggen dat alle verstoringen worden opgelost bijvoorbeeld omdat de onderliggende leverancier kan besluiten dat iets geen verstoring is maar werking zoals bedoeld. En het toezeggen dat een oplossing altijd in de eerstvolgende versie zit kan ook niet wanneer de softwareleverancier bepaald heeft dat een verstoring door andere prioriteiten later wordt aangepast. Uiteraard afhankelijk van urgentie, impact. Is Opdrachtgever bereid te herformuleren omdat het standaardsoftware betreft waardoor een wijziging altijd gevolgen kan hebben voor een grote klantengroep en dat derhalve zulke kwesties met beleid worden opgepakt? Wil Opdrachtgever afzien van oplostijden vanaf prioriteit 3?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 10. Er worden geen harde oplostijden als eis gesteld, dit geldt ook voor gebreken die gedefinieerd waren als prioriteit 3 (regels 522 en 523 zijn vervallen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

167

Programma van Eisen en Wensen | Eis 538

Vraag:

Inschrijver is van mening dat Opdrachtgever niet als enige de prioriteit kan bepalen. Urgentie en impact bepalen de prioriteit maar inschatting is naar mening van Inschrijver gezamenlijk te doen. Uiteraard begrijpt Inschrijver de belangen van Opdrachtgever. Wat is de kijk van Opdrachtnemer hierop?

Antwoord:

Ter verduidelijking. Belangrijk voor Opdrachtgever is dat Opdrachtgever een stem heeft in prioritering. Dit is bijgewerkt in regel 538 van Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

168

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 537

Vraag:

Opdrachtnemer dient inzicht te geven in de wijzigingsvoorstellen van alle gebruikers. Graag nadere toelichting op deze eis. Wat is in deze een "gebruiker"? Bedoelt Opdrachtgever daarmee een gebruiker van NEO? Of bedoelt Opdrachtgever alle gebruikers van de SaaS-oplossing ook andere klanten van de softwareleverancier? Tevens worden standaard softwareproducten natuurlijk niet altijd aangepast omdat één klant dit wil, wat is het standpunt of de verwachting van Opdrachtgever daarin dan? Graag de visie van Opdrachtgever hierop.

Antwoord:

Opdrachtgever doelt hiermee op de andere klanten van de softwareleverancier en is op zoek naar een soort gebruikersgroep, gebruikersoverleg. Juist omdat wij ons realiseren dat we bij een SaaS-oplossing geen aanpassingen kunnen verwachten omdat wij dat als enige

willen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 366

Vraag:

Kan Opdrachtgever deze eis nader toelichten, liefst aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

U verwijst naar de eis: "Budgetten dienen aan een budgethouder gekoppeld te kunnen worden met een vrije combinatie van dimensies." Dit is in de informatiebijeenkomst toegelicht, de gebruikte sheets zijn bijgevoegd bij deze NVI.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 353

Vraag:

Onze oplossing kent BTW-codes met een vast percentage. Hierin kan vrij worden gekozen welk percentage dit betreft. Op regelniveau in mutaties kan enkel één BTW-code worden gekozen per regel waarbij het de invoerder vrij staat af te wijken van het voorgestelde BTW-bedrag om zo flexibiliteit te bieden. Is dit voldoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is akkoord. Dit is bijgewerkt in regel 353 Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
171

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 352

Vraag:

BTW wordt in onze oplossing afgehandeld op basis van een hiërarchie, waarbij bijvoorbeeld debiteuren of crediteuren een default BTW-code kunnen hebben maar ook grootboekrekeningen(kostensoorten). Op basis van deze hiërarchie wordt een BTW-code voorgesteld op regelniveau van mutaties. Is dit voldoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is akkoord. Dit is bijgewerkt in regel 352 Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 298/299/302/303/304

Vraag:

Kan Opdrachtgever deze eisen nader toelichten, liefst aan de hand van specifieke voorbeelden?

Antwoord:

Eisen zijn:

298: Het is mogelijk dat transacties worden gelimiteerd naar renteperiode.

299: Het is mogelijk dat transacties worden gelimiteerd naar valuta per treasuryproduct.

302: Het moet mogelijk zijn om zowel debet- als credit rentepercentages in te voeren met een begin- en een einddatum.

303: Het is mogelijk de liquiditeitsplanningshorizon vrij te kiezen.

304: Het is mogelijk zelf de frequentie waarmee de liquiditeitsplanning wordt bijgewerkt in te stellen.

Dit is in de informatiebijeenkomst toegelicht, de gebruikte sheets zijn bijgevoegd bij deze NVI.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit

inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
173

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 294

Vraag:

Binnen het PvEW is er sprake van eisen die alleen van belang zijn “Indien er een holding komt”. Zijn dit eisen waaraan een Inschrijver wel moet voldoen ten tijde van inschrijving?

Antwoord:

Ja. Eventuele aanvullende kosten voor meerdere administratie kunt u opgeven in het derde tabblad van bijlage 7

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 256

Vraag:

Binnen de beoogde oplossing van Inschrijver zijn de debiteuren- en crediteurenbestanden gescheiden. Dat wil zeggen dat één relatie niet zowel debiteur als crediteur kan zijn. Oftewel, als een relatie zowel een debiteur als crediteur is dient deze tweemaal opgevoerd te zijn in het systeem. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

175

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eisen 170 en 225

Vraag:

De oplossing die Inschrijver voor ogen heeft, ondersteunt het toevoegen van meerdere debiteuren- en crediteurentypen door middel van flexibele kenmerken en labels. Gebruikers kunnen zelf kenmerken definiëren en koppelen aan debiteuren en crediteuren. Deze kenmerken zijn doorzoekbaar en kunnen worden gebruikt om te filteren, waardoor het eenvoudig is om verschillende typen te onderscheiden en nieuwe typen toe te voegen. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Dit is bijgewerkt in regels 170 en 225 van Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
176

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 153

Vraag:

Onze oplossing biedt de mogelijkheid tot uitwisseling van digitale bestanden met bankapplicaties in standaard formats zoals CAMT en PAIN. Is dit voldoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Indien dit voldoende is om te voldoen aan de internationale standaard, dan is dit akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
177

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen | Eis 66

Vraag:

De oplossing die Inschrijver voor ogen heeft, bestaat uit meerdere gespecialiseerde applicaties die samen één geïntegreerd systeem vormen. Elke applicatie richt zich op een specifieke functie of proces, zoals bijvoorbeeld Inkoop, Projecten of Finance. Deze applicaties zijn technisch en functioneel volledig gekoppeld, waardoor gegevens en transacties automatisch tussen de modules worden uitgewisseld zonder handmatige import- of exportacties. Hoewel er meerdere gebruikersinterfaces zijn, is de gebruikerservaring zo ingericht dat medewerkers doorgaans binnen één applicatie werken die aansluit bij hun rol. Hierdoor hoeven zij in de praktijk niet continu te schakelen tussen verschillende schermen of applicaties.

Is Opdrachtgever akkoord met onderstaande herformulering van de eis?

De hierboven genoemde modules/functioniteiten maken deel uit van één geïntegreerde oplossing. De oplossing bestaat uit één applicatie of meerdere

applicaties die naadloos samenwerken en waarbij transacties tussen de verschillende modules geautomatiseerd worden uitgevoerd, zonder handmatige import-/exporthandelingen door de gebruiker. Indien de oplossing meerdere gebruikersinterfaces bevat, is het gebruik per functie doorgaans geconcentreerd binnen één applicatie, waardoor gebruikers niet hoeven te wisselen tussen verschillende applicaties voor hun dagelijkse werkzaamheden.

Antwoord:

Dit is akkoord. Dit is bijgewerkt in regel 66 van Bijlage 2 Programma van Eisen v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen | Eis 62

Vraag:

Onze oplossing biedt de mogelijkheid tot uitwisseling van digitale bestanden met bankapplicaties in standaard formats zoals CAMT en PAIN. Is dit voldoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Zie ook ons antwoord op vraag 176

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
179

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument | 5.5

Vraag:

Er wordt niet gesproken over een prijsplafond of over budget in de uitvraag. Is Opdrachtgever bereid haar beeld te delen bij de totale opdrachtwaarde, eventueel uitgesplitst naar eenmalige en jaarlijkse kosten?

Antwoord:

Zie het gegeven antwoord op vraag 80.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
180

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument | 5.3

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat er 3 dagen per week twee kernegebruikers beschikbaar zijn voor de implementatie. Moet Inschrijver dit zo lezen dat er twee kernegebruikers allebei 3 dagen in de week beschikbaar zijn (oftewel capaciteit van totaal 6 dagen in de week, verdeeld over twee gebruikers) of moet Inschrijver dit zo lezen dat er 3 dagen in de week worden verdeeld over 2 kernegebruikers (oftewel capaciteit van 3 dagen in de week, verdeeld over

twee kerngebruikers)?

Antwoord:

NEO NL gaat uit van gemiddeld 3 dagen per week per kerngebruiker. De 4 dagen projectcoördinatie is verdeeld tussen projectleider en informatiemanager (met ook inhoudelijke aansluiting). Voor koppelingen met derden kunt u uitgaan van voldoende capaciteit van derde leveranciers. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 190.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument | 5.3

Vraag:

Interpreteert Inschrijver het goed als zij concludeert dat Opdrachtgever in totaal 3 medewerkers levert voor het projectteam (1 projectcoördinator en 2 key users)? Oftewel, bestaat het beoogde projectteam volgens Opdrachtgever uit drie medewerkers van Opdrachtgever aangevuld met leden van het projectteam vanuit Inschrijver?

Antwoord:

Dit is correct, daarnaast is een intern projectleider voor interne coördinatie beschikbaar. Verder kunnen ter consultatie andere medewerkers bevroegd worden. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 180 en 190.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

182

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument | 5.2

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat wensen op “Ja” kunnen worden gezet in het Programma van Eisen. Volstaat hiermee het feit dat de geleverde oplossing de mogelijkheid biedt om aan de wens te voldoen of wordt er bij de invulling van een “Ja” ook vanuit gegaan dat het onderdeel is van de implementatie /realisatie?

Antwoord:

Een "ja" in kolom F betekent dat de betreffende functionaliteit wordt geleverd, gerealiseerd en beheerd en opgenomen is in uw prijsopgave. Zie ook de eis in regel 5 van bijlage 2 Programma van eisen en wensen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

183

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument | 1.2

Vraag:

Opdrachtgever vraagt deels HR uit, maar geeft aan dat in fase 2 een koppeling met een HRM systeem zal komen. Verwacht Opdrachtgever dat

het (na implementatie van ERP met eenvoudige HR-functionaliteiten) tot aanschaf overgaat van een dedicated HR-systeem waarmee gekoppeld moet worden?

Antwoord:

Dit is inderdaad een verwachting

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

184

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument | 1.2

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat er een fase 1 en een fase 2 zal zijn. Kan Opdrachtgever aangeven wat de beoogde opleverdata/tijdslijnen/einddata zijn van fase 1 en fase 2?

Antwoord:

Wij gaan uit van de implementatie van fase 1 met een deadline van uiterlijk 31 december 2026. Fase 2 behelst 2027 naar verwachting. Zie ook bladzijde 21: uitgangspunten van het Aanbestedingsdocument.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie,

ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit
inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
185

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument | 1.2

Vraag:

Er wordt gesteld ‘Als nieuw op te richten onderneming streeft NEO NL naar een efficiënte, schaalbare en toekomstbestendige bedrijfsvoering. De nieuwe onderneming is voorzien in de eerste maanden van 2026 operationeel zijn, zo spoedig mogelijk na deze datum dient ook de ERP functionaliteit voor fase 1 live te zijn (getest en geaccepteerd voor NEO NL).’

Hierover heeft Inschrijver de volgende twee vragen:

- Is er een streefdatum voor de oplevering van de ERP functionaliteit van fase 1?
- Is er een einddatum voor de oplevering van de ERP functionaliteit van fase 1?

Antwoord:

De aangehaalde zin is niet correct. Zie het gegeven antwoord op vraag 184. Dit is aangepast in Aanbestedingsdocument-openbaar-NEO ERP v1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie,
ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit
inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
186

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument §2.3

Vraag:

Kunt u aangeven wat de geraamde opdrachtwaarde is voor de initiële

contractperiode van drie (3) jaar?

Antwoord:

Een raming voor 3 jaar is niet gemaakt. Ter indicatie de geraamde opdrachtwaarde voor 11 jaren is ongeveer 3 miljoen Euro. Voor de implementatie is ongeveer 0,3 miljoen geraamd. Aanbestedende dienst noemt deze bedragen om aan te geven dat indien het inschrijfbedrag het geraamde bedrag overschrijdt budgettaire afstemming plaats dient te vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

187

Onderwerp:

Aanbestedingsdocumenten §5.3

Vraag:

Kunt u toelichten hoe de Aanbestedende dienst de toekomstige inrichting van het functioneel beheer en de gebruikersondersteuning voor het nieuwe ERP-systeem voor zich ziet, inclusief de beoogde rol- en taakverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens en na de implementatiefase?

Antwoord:

Wij zijn als organisatie in een opstartende fase, en dat betekent dat we ook aan het groeien zijn in functies die we al dan niet al vervuld hebben. Voor de implementatiefase betekent dat, dat leverancier wel kan steunen op de support van een business analist en senior users, maar dat het vervullen van de functie van functioneel beheerder op de rol staat om vervulling te krijgen rondom de periode dat het ERP eind 2026 geïmplementeerd zal zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
188

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument §2.1, §5.4 (K3)

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de kosten voor het opstellen en uitvoeren van het exit-plan niet zijn inbegrepen in de vaste scope van de opdracht en dat deze, indien van toepassing, op basis van nacalculatie conform de tarieven in het prijzenblad worden afgenomen?

Antwoord:

We verwijzen u naar ons antwoord op vraag 104.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.
189

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument §5.3 (K2)

Vraag:

Kunt u toelichten wat uw visie en verwachtingen zijn ten aanzien van de rol van de leverancier op het gebied van verandering, adoptie en training (zoals draagvlakcreatie, managementbetrokkenheid en interne ondersteuning), en in

welke mate deze activiteiten onderdeel uitmaken van de scope?

Antwoord:

NEO NL verwacht van de leverancier dat zij niet alleen software als SaaS dienst levert, maar ook een nieuwe werkwijze op basis van best practices binnen de overheid zal implementeren. De leverancier is verantwoordelijk voor het aanreiken van de methodiek en expertise, terwijl NEO NL verantwoordelijk is voor de interne cultuuromslag. In K2 kunt u uw ervaring aangegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

190

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §5.3 (K2)

Vraag:

In §5.3 wordt uitgegaan van maximale beschikbaarheid van het projectteam van de Aanbestedende dienst. Kunt u bevestigen dat de opdrachtgever bereid is de inzetplanning hierop aan te passen indien dit, conform het implementatieplan van de inschrijver, noodzakelijk blijkt voor een succesvolle implementatie?

Antwoord:

Indien u meer inzet van NEO NL nodig heeft verzoeken we u dit in de volgende vragenronde aan te geven zodat de maximale ondersteuning door NEO NL kan worden geleverd (voor zover mogelijk), voor alle inschrijver gelijk is. Tevens biedt dit de mogelijkheid, indien de capaciteit bij aanvang ontoereikend is, hierop door NEO NL te anticiperen. Zie ook het gegeven antwoord op vraag 180 en 190.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

191

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §1.2, §2.1

Vraag:

Kunt u bevestigen of NEO NL werkt (of zal gaan werken) volgens een kasstelsel, verplichtingenstelsel of een combinatie hiervan, en welke specifieke eisen dit stelt aan de inrichting van de financiële administratie binnen het ERP-systeem?

Antwoord:

NEO NL zal in de basis werken conform verplichtingenstelsel, hierop dient de inrichting van de ERP oplossing te voorzien. Echter er zullen rapportages opgesteld moeten gaan worden richting ministerie op kasbasis, hierop dienen de rapportages te zijn ingericht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 3.2.6

Vraag:

In §3.2.6 wordt gesteld dat geen 0-prijzen of negatieve prijzen mogen worden aangeboden, tenzij toegestaan in het prijsformulier. Kunt u expliciet aangeven voor welke onderdelen in bijlage 7 het is toegestaan om een 0-prijs te hanteren?

Antwoord:

Dit is, indien deze bedragen inderdaad in onderdeel A zijn opgenomen, toegestaan voor regels 36 t/m 46 van onderdeel C.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

193

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §3.2.7

Vraag:

In §3.2.7 wordt aangegeven dat prijsvelden leeg mogen blijven voor prijscomponenten die als optioneel zijn aangemerkt door de Aanbestedende dienst. Kunt u expliciet aangeven welke prijscomponenten in het prijzenblad als optioneel worden beschouwd, zodat voor inschrijvers eenduidig is welke prijsvelden leeg mogen blijven en welke verplicht ingevuld dienen te worden?

Antwoord:

Deze zijn er niet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

194

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §5.2, Bijlage 2

Vraag:

Kunt u een nadere toelichting geven op de aard, omvang en herkomst van de gegevens die via datamigratie naar het nieuwe ERP-systeem moeten worden overgebracht (bijvoorbeeld historische financiële gegevens, contracten, medewerkersdata)?

Antwoord:

Er zal geen sprake zijn van datamigratie. Zie ook het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

195

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §2.4, §2.5

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel administraties binnen scope vallen voor fase 1 en welke groei hierin wordt verwacht voor fase 2?

Antwoord:

Eén om mee te starten, dit kan worden uitgebreid naar 3 a 5. Eventuele

Nota van inlichtingen Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

aanvullende kosten voor meerdere administratie kunt u opgeven in het derde tabblad van bijlage 7

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §6.3

Vraag:

Kunt u aangeven welke functionele rollen (bijvoorbeeld financieel, IT, inkoop) vertegenwoordigd zijn binnen de beoordelingscommissie?

Antwoord:

Projectleiding, Informatiemanagement, Business control, HRM en Security. De beoordeling zal worden begeleid door inkoop

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

197 Aanbestedingsdocument §2.1, §2.5

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel inkoopfacturen jaarlijks worden verwerkt, uitgesplitst naar PDF-facturen en e-facturen?

Antwoord:

Naar verwachting is dit in totaal het eerste jaar ca 1500 - 1750, dit zal na 4 jaar groeien naar 3000- 3600 (u kunt aan deze getallen geen rechten ontlenen) , een uitsplitsing kunnen we niet geven. Dit is toegevoegd aan Bijlage 7 Prijsformulier versie 1.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr.

198

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §2.1, §2.5

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel verkoopfacturen jaarlijks worden verwerkt, uitgesplitst naar PDF-facturen en e-facturen?

Antwoord:

Beperkt, maximaal 50 (u kunt hier geen rechten aan ontlenen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 199
Onderwerp: Bijlage 7 Prijsformulier

Vraag:
Indien exacte aantallen facturen nog onbekend zijn, kunt u het prijzenblad aanpassen zodat variabele kosten (zoals prijs per factuur) kunnen worden opgenomen?

Antwoord:
Wij hebben ter indicatie een groeiscenario opgenomen in de gewijzigde Bijlage 7 versie 1.1. De staffels kunt u ter toelichting op nemen in het tabblad toelichting staffels van Bijlage 7 Prijsformulier versie 1.1

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 200
Onderwerp: Bijlage 7 Prijsformulier

Vraag:
In Bijlage 7 (Prijzenblad) is het voor inschrijvers niet duidelijk welke kosten als variabel kunnen worden aangemerkt (bijvoorbeeld factuurvolumes of andere volumegerelateerde componenten) en op welke wijze deze dienen te worden geprijsd. Kunt u aangeven welke overige variabele kosten worden voorzien en, indien exacte aantallen nog onbekend zijn, bevestigen of het prijzenblad kan worden aangepast zodat deze variabele kosten (bijvoorbeeld

een prijs per eenheid) eenduidig kunnen worden opgenomen?

Antwoord:

NEO NL gaat ervan uit dat er geen andere volume gerelateerde componenten zijn (naast aantal gebruikers en factuurvolumes), op basis van fair use. Mochten deze er eventueel zijn dan kunt u deze vermelden in de volgende vragenronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument §1.3, §2.1

Vraag:

U noemt voorbeelden van koppelingen met aanpalende systemen, zoals een ATS- en HRM-systeem, welke onderdeel zijn van implementatiefase 2. Kunt u een limitatieve lijst aanleveren van de systemen waarmee koppelingen gerealiseerd moeten worden? Indien dit niet mogelijk is, kunt u bevestigen dat aanvullende koppelingen op basis van nacalculatie conform het prijzenblad worden afgenomen?

Antwoord:

De koppelingen voor fase 2 worden op basis van een nader uit te brengen offerte conform de afroepprocedure afgenomen onder Bijlage 2 Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

202

Onderwerp:

Bijlage 7 Prijsformulier

Vraag:

In Bijlage 7 is onder onderdeel D voorzien in inzet van personeel op afroep. Kunt u bevestigen of het is toegestaan om aanvullende rollen voor doorlopende ondersteuning op afroep (zoals functioneel beheerders of integratiespecialisten) op te nemen in onderdeel D van het prijzenblad? Indien deze rollen niet expliciet zijn opgenomen, kunt u aangeven of en hoe deze alsnog geprijsd mogen worden (bijvoorbeeld door uitbreiding of aanpassing van het prijzenblad)?

Antwoord:

Mocht dit aan de orde zijn ontvangen we voor de volgende vragenronde een limitatief overzicht met aanvullende rollen, zodat we deze eventueel kunnen opnemen in het prijzenblad, indien de tarieven afwijken van "Implementatie consultant (ontwikkelaar, technisch en functioneel consultant)"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

203

Onderwerp:

Bijlage 3 Concept Overeenkomst, 5.1

Vraag:

Kunt u een rekenvoorbeeld meesturen ter verduidelijking van hetgeen u heeft beschreven over de indexatie? Hetgeen u beschrijft werkt naar onze mening niet omdat u wilt werken met definitieve cijfers. Deze cijfers zijn zeker 3 maanden van tevoren nog niet bekend. Mogelijke oplossing is de indexatie steeds te baseren op de cijfers van het voorafgaande jaar.

Antwoord:

De eerste alinea van 7.2 wordt als volgt gewijzigd: "Alle overeengekomen prijzen en tarieven zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst vast en onveranderlijk, tenzij expliciet anders vastgelegd in de Overeenkomst. Opdrachtnemer is evenwel gerechtigd de prijzen en/of tarieven, voor zover deze geen betrekking hebben op Gebruiksrechten, één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, te indexeren vanaf 1 januari van het betreffende jaar. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100) voor groep J6202, in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor van diezelfde index. Indien de index 2021=100 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt de opvolger van deze index gebruikt om de maximale indexatie te berekenen. Indien groep J6202 niet (langer) wordt bijgehouden, wordt groep J62 gebruikt om de maximale indexatie te berekenen." Dit is bijgewerkt in Bijlage 2 Overeenkomst v1.1.

U kunt dit cijfer in deze tabel terugvinden <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1723120487123>. Een indexering per 1-1-2026 zou neerkomen op het laatste bekende definitieve cijfer dit is voor J6202 2025 2e kwartaal 2,3% (NB 2025 3e kwartaal is ten tijde van publicatie van deze NVI nog niet definitief).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr. 204 **Onderwerp:** Bijlage 3 Concept Overeenkomst, 5.1

Vraag:

In de kolom Adres en Datum staat 'naar rato van gebruik' en 'conform implementatieplan'. Deze toevoeging heeft niets te maken met adres en datum en is verwarrend omdat de scope van de opdracht elders staat beschreven. Wij verzoeken u deze toevoegingen te verwijderen.

Antwoord:

Ter verduidelijking: er wordt bedoeld naar rato van gebruik op de betreffende factuurdatum. Er zal geen aanpassing plaatsvinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 205 **Onderwerp:** Bijlage 3 Concept Overeenkomst 7.4

Vraag:

U verwijst hier naar de bantawoording van K3. De beantwoording van K3 zal door iedere gegadigde anders worden gedaan. Door de door u gekozen constructie zal er een situatie ontstaan waar het te sluiten contract voor iedere gegadigde anders is. Hierdoor ontstaat er voor iedere partij een ander speelveld en dit is in tegenspraak tot de aanbestedingsregels. Wij verzoeken u de servicelevels met gewenste korting te beschrijven waardoor voor iedere partij dezelfde regels van toepassing zijn.

Antwoord:

K3: Kwaliteit doorlopende dienstverlening is een subgunningscriterium. Naarmate inschrijver voor o.a. onderdeel 3B een betere compensatie regeling voorstelt ontvangt u een betere beoordeling voor dit subgunningscriterium . Hiermee hebben alle inschrijver een gelijk speelveld. We verwijzen u ook

naar het gegeven antwoord op vraag 140

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.

206

Onderwerp:

Bijlage 7 Prijsformulier

Vraag:

Aanpassing Aanbestedende dienst:

Antwoord:

Regel 29 in bijlage 7 betreft de implementatie van fase 1, deze is voorzien van start overeenkomst t/m 31-12-2026. Jaar 1 op regels 14 en 35 betreffen dan 1-1-2027 t/m 31-12-2027 en hetzelfde voor de volgende jaren. In onderdelen A en C van bijlage 7 is voor jaar 11 onterecht uitgegaan van een volledig jaar. In jaar 11 eindigt het contract op 15 april 2037. Dit is aangepast in Bijlage 7 Prijsformulier versie 1.1

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026

Ref.nr.
207

Onderwerp:
Paragraaf 4.3.3 Aanbestedingsdocument

Vraag:
Aanpassing Aanbestedende dienst:

Antwoord:
Paragraaf 4.3.3 van het Aanbestedingsdocument is als volgt verduidelijkt:
Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitszorg kan worden aangetoond door middel van:

- het overleggen van het laatste auditverslag of (een) kopie certifica(a)t(en) van het NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer) dat is afgegeven door een certificerende instelling die erkend is door de Raad van Accreditatie, inclusief een verklaring van toepasselijkheid voor de scope van de opdracht van deze aanbesteding.
- indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer) gebruikt, kan hij gelijkwaardigheid aantonen door middel van het indienen van een beschrijving van het informatiebeveiligingssysteem, gelijkwaardig of beter dan EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 (of nieuwer), waarin Inschrijver aantoont dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de informatiebeveiliging binnen de aangeboden dienstverlening te waarborgen inclusief de aanwezigheid van periodieke (minimaal jaarlijkse) onafhankelijke, deskundige audit(s) op naleving van de informatiebeveiligingsprocedure. U levert een verklaring van deze onafhankelijke deskundige mee, inclusief een verklaring van toepasselijkheid voor de scope van de opdracht van deze aanbesteding.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) of met een onderaannemer wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van informatiebeveiliging te verstrekken.

Dit is aangepast in het Aanbestedingsdocument versie 1.1.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Nota van inlichtingen Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 208 **Onderwerp:** Verduidelijking toepasselijke wetgeving

Vraag:
Aanpassing Aanbestedende dienst:

Antwoord:
Inschrijvers kunnen er vanuit gaan dat voor fase 1 NEO NL dient te voldoen aan BW titel 9, Nadere Voorschriften Controle en Overige Standaarden NV COS (<https://www.nba.nl/wet--en-regelgeving/hra/1619/>) en de regelgeving van het Rijk: Beleid Staatsdeelnemingen (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/07/01/nota-deelnemingenbeleid-rijksoverheid-2022>) en regeling Grote Projecten (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0021424/2017-02-23>). Voor fase 2 kan vanwege het mogelijke internationale karakter sprake zijn van Dutch GAAP.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op: 12 jan 2026

Ref.nr. 209 **Onderwerp:** Verduidelijking vaste activa

Vraag:
Aanpassing Aanbestedende dienst:

Antwoord:

Op diverse plaatsen is in bijlage 2 v1.1 en Aanbestedingsdocument v1.1 verduidelijkt waar het gaat om vaste activa.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Levering, implementatie, ondersteuning en onderhoud van ERP functionaliteit inclusief gerelateerde dienstverlening

Beantwoord op:

12 jan 2026