

Nota van Inlichtingen - Offerteaanvraag – Salaris-, HR- en Klantenvolgsysteem voor EMCO-groep

Deze nota van inlichtingen omvat 57 pagina's en is opgesteld naar aanleiding van vragen over de offerteaanvraag. Conform deze offerteaanvraag worden hiermee de vragen en de daarop gegeven antwoorden uiterlijk 24 februari 2026 geanonimiseerd in de vorm van een 'nota van inlichtingen' op TenderNed gepubliceerd. Toelichting: de ontvangen vragen zijn in willekeurige volgorde in een tabel weergegeven.

Nr.	Verwijzing	Vraag en Antwoord
1	Algemeen	De gedetailleerdheid van alle eisen, gecombineerd met de noodzaak om een passende en toekomstbestendige oplossing te bieden, maakt het voor ons wenselijk om na de eerste vragenronde nog de mogelijkheid te hebben om verdiepende vragen te stellen. Dit stelt ons in staat om een zo compleet en accuraat mogelijke inschrijving te doen, die optimaal aansluit bij de behoeften van EMCO. Wij verzoeken u vriendelijk om de mogelijkheid te overwegen om in de tweede vragenronde (NVI-2) ook nieuwe vragen te mogen stellen. Vraag: Kan de Opdrachtgever instemmen met de mogelijkheid tot het stellen van nieuwe vragen voor de 2e Nota van inlichtingen?
	Akkoord.	
2	Algemeen	De Data Act kan impact hebben op de uitgevraagde dienstverlening en de contractuele relatie tussen opdrachtgever en leverancier. In het bijzonder bevat de Data Act bepalingen die het overstappen naar een andere cloudleverancier moet vergemakkelijken en aanbieders verplichten om belemmeringen voor een doeltreffende overstap weg te nemen (zie o.a. artikel 25 Data Act). Voor het uitbrengen van een passend en risicogewogen aanbod in deze aanbesteding is het voor leverancier essentieel om te weten of hij ervan uit kan gaan dat de overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds kan worden opgezegd, althans niet zonder dat hiervoor een redelijke vergoeding wordt betaald. Dit is immers van groot belang voor de inschatting van het contractuele en financiële risico en de prijsstelling. In dat kader hebben wij twee vragen: a. Kunt u bevestigen dat u bereid bent eventuele gevolgen van de EU Data Act, voor zover deze nog niet zijn opgenomen, in redelijkheid met leverancier af te stemmen na gunning, voor zover dat noodzakelijk is? Met betrekking tot het overstappen ("switching") naar een andere cloud/SaaS-leverancier (artikel 25 EU Data Act) vermoeden wij dat de overeenkomst mogelijk raakt aan artikel 24.2 GIBIT, waarin is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd, behoudens de specifieke beëindigingsmogelijkheden in de overeenkomst, niet tussentijds kunnen worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is uitdrukkelijk niet van toepassing). b. Kunt u bevestigen dat, indien opdrachtgever wenst over te stappen naar een andere leverancier en de EU Data Act daarvoor de mogelijkheid biedt, vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende de looptijd van een verlenging, opdrachtgever gehouden is leverancier schadeloos te stellen voor de voortijdige opzegging? Dit houdt in dat opdrachtgever leverancier in de positie dient te brengen waarin deze zou hebben verkeerd indien de volledige initiële looptijd was vervuld (bijvoorbeeld door betaling van resterende termijnen of een redelijke vergoeding), op basis waarvan leverancier haar prijs heeft afgegeven, althans tot een maximumbedrag die de EU data act toelaatbaar acht? Wij ontvangen graag uw bevestiging en/of eventuele opmerkingen, zodat leverancier een passend aanbod kan doen dat zowel compliant is met de EU Data Act als in lijn blijft met de GIBIT-voorwaarden.
	a.	Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de EU Data Act gevolgen kan hebben voor de dienstverlening en contractuele relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Voor zover en zodra de EU Data Act dwingendrechtelijke verplichtingen met zich meebrengt die nog niet expliciet in de overeenkomst zijn verwerkt, is opdrachtgever bereid

		hierover na gunning in redelijkheid met opdrachtnemer in overleg te treden, met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving en de uitgangspunten van de aanbesteding en overeenkomst. b. Opdrachtgever kan niet bevestigen dat bij een overstap naar een andere leverancier vóór afloop van de initiële looptijd, of gedurende een verlenging, steeds sprake zal zijn van volledige schadeloosstelling zoals door inschrijver omschreven. Indien en voor zover de EU Data Act rechten en verplichtingen regelt met betrekking tot overstappen tussen aanbieders, zullen partijen handelen conform de geldende wet- en regelgeving en de contractuele afspraken, waaronder de bepalingen uit de GIBIT. Daarbij geldt dat eventuele vergoedingen of compensaties in redelijke verhouding moeten staan tot de daadwerkelijk aantoonbare kosten en verplichtingen, voor zover wettelijk toegestaan en contractueel overeengekomen. Opdrachtgever behoudt hierbij haar recht om gebruik te maken van wettelijke overstapmogelijkheden.
	Offerte-aanvraag § 1.1	U geeft aan dat Menso N.V. mogelijk ook gebruik kan maken van het aangeboden klantvolgsysteem. Kunt u toelichten hoe dit eventueel contractueel wordt vormgegeven, zo is leverancier benieuwd of met Menso een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten en de (financiële) details na gunning gezamenlijk zullen worden overeengekomen/afgesteld?
3		Indien Menso N.V. gebruik maakt van het aangeboden klantvolgsysteem, zijn hiervoor meerdere inrichtings- en contractvormen denkbaar. Op dit moment is nog niet vastgesteld op welke wijze dit vorm zal krijgen. Afhankelijk van de organisatorische ontwikkeling en toekomstige samenwerking kan dit onder meer betekenen dat: - met Menso N.V. een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten, of - het gebruik wordt ondergebracht binnen de bestaande overeenkomst, bijvoorbeeld door uitbreiding van licenties of gebruikersaantallen, of - Menso N.V. als externe belanghebbende of samenwerkingspartner toegang krijgt tot (onderdelen van) het systeem. De definitieve contractuele en financiële invulling wordt, indien en voor zover hiervan sprake is, na gunning nader bepaald in onderling overleg tussen betrokken partijen.
4	Offerte-aanvraag § 1.4	In de aanbestedingsstukken wordt een gefaseerde implementatie beschreven waarbij: Fase 1 (salarisfunctionaliteit) uiterlijk 1 januari 2027 operationeel moet zijn; Fase 2a (HR-functionaliteit) en Fase 2b (klantvolgfunctionaliteit EMCO) worden gestart na afronding van de salarisfunctionaliteit. Deze fasering staat weergegeven in de tabel op pagina 6 van de offerteaanvraag. Opdrachtnemer constateert dat de gekozen volgorde inhoudelijk logisch is, maar dat een gezamenlijke livegang van fase 1 en fase 2 (HR- en salarisfunctionaliteit gelijktijdig) per 1 januari 2027 operationeel voordeel biedt. Daarbij merkt Inschrijver op dat: - de salarisverwerking een direct resultaat is van de voorafgaande HR-processen; - een geïntegreerde livegang leidt tot een vollere, functioneel consistentere en beheerstechnisch eenvoudiger overgang; Inschrijver ruime ervaring heeft met gecombineerde livegangen binnen soortgelijke implementatietrajecten, waardoor dit binnen de planning van de implementatieperiode (t/m 31 december 2026) haalbaar wordt geacht. Vraag: Is Opdrachtgever bereid akkoord te gaan met een gezamenlijke livegang van fase 1 (salarisfunctionaliteit) en fase 2 (HR-functionaliteit) per 1 januari 2027, waarbij Inschrijver de volledige integratie tussen HR- en salarisfunctionaliteit vóór deze datum oplevert, zodat een volledig ingerichte HR-keten als basis dient voor de salarisverwerking?
		Dank voor uw toelichting op de voorgestelde implementatieaanpak. Opdrachtgever begrijpt dat een gezamenlijke livegang van HR- en salarisfunctionaliteit in bepaalde situaties voordelen kan bieden.

		Opdrachtgever heeft echter bewust gekozen voor de in de aanbestedingsstukken opgenomen fasering, met als doel de continuïteit en betrouwbaarheid van de salarisadministratie en HR-processen te waarborgen en de overgang beheerst en zorgvuldig te laten verlopen. Deze gefaseerde aanpak beperkt implementatierisico's en sluit beter aan bij de interne organisatie, veranderbelasting en planning. De gekozen fasering blijft daarom het uitgangspunt en wordt gehandhaafd. Wel staat Opdrachtgever ervoor open om – voor zover dit de organisatie niet onevenredig belast – in overleg met Opdrachtnemer onderdelen van de HR-functionaliteit versneld te implementeren binnen de bestaande fasering. Dit laat de formele volgorde en beoogde fasemomenten onverlet.
5	Offerte-aanvraag §2.1	Verandertraject en adoptie, rol opdrachtnemer en partners De Opdrachtgever benadrukt in paragraaf 2.1 dat deze aanbesteding een verandertraject betreft en verwacht dat de implementatiepartner Opdrachtgever ondersteunt bij veranderstrategie, communicatie, draagvlak en adoptie. Wij als Opdrachtnemer richten ons primair op de systeemimplementatie en kennisoverdracht van het HR- en salarissysteem en voeren zelf geen organisatiebreed verandermanagement uit. Wel werken wij samen met gespecialiseerde change-managers en kunnen wij, indien gewenst, adviseren over of voorstellen doen voor dergelijke partners. a. Kan de Opdrachtgever bevestigen of zij akkoord gaat met een rolverdeling waarbij de Opdrachtnemer zich richt op systeemimplementatie en kennisoverdracht, terwijl het overkoepelende verandermanagement (strategie, communicatie, draagvlak en adoptie) door of in opdracht van Opdrachtgever zelf, dan wel door een separate gespecialiseerde partner, wordt uitgevoerd? b. Zo ja, op welke wijze dient deze samenwerking dan beschreven te worden in de inschrijving (qua scope, beoordeling en contract)? a. Akkoord. b. De implementatie van het nieuwe systeem én het bijbehorende verandertraject zijn beide van groot belang voor het realiseren van de beoogde resultaten. Inschrijver dient in de inschrijving helder en concreet te beschrijven: - welke onderdelen van de implementatie en/of veranderondersteuning binnen de eigen scope en verantwoordelijkheid vallen; - welke activiteiten buiten de scope vallen; - welke inzet, randvoorwaarden en verantwoordelijkheden worden verwacht van de Opdrachtgever en/of een eventuele optionele derde partij (bijvoorbeeld een gespecialiseerde change-partner). De rol- en verantwoordelijkheidsverdeling dient expliciet en transparant te worden weergegeven, zodat voor de beoordeling inzichtelijk is hoe de samenwerking wordt ingericht en waar de verantwoordelijkheid per onderdeel is belegd. De inzet van partners wordt betrokken bij de beoordeling van de inschrijving. Inschrijver blijft gedurende de uitvoering van de opdracht het primaire aanspreekpunt richting Opdrachtgever en integraal verantwoordelijk voor de overeengekomen dienstverlening.
6	Offerte-aanvraag § 2.1	Opdrachtnemer heeft een best practice ontwikkeld voor het trainen van haar gebruikers. Hierbij worden gelijk aan het begin van de implementatie alle projectgroepleden zoals functioneel beheerders, sleutelgebruikers (Key-users) en gebruikers (professionals zoals FA, HRM en PSA medewerkers) opgeleid. Alle overige gebruikers worden opgeleid voordat zij een rol in de implementatie krijgen (bv voor acceptatie) of vlak voor de livegang. De functioneel beheerders en sleutelgebruikers gebruiken deze kennis om de eindgebruikers (medewerkers en manager), die alleen gebruik maken van een selfservice portaal, vlak voor de livegang te informeren over de verandering en de nieuwe werkwijze via de train-de-trainer methodiek. Ervaring leert namelijk dat deze portalen zeer gebruiksvriendelijk zijn en hier geen specifieke trainingen voor nodig zijn. Het gaat hier dus meer om het meenemen van de eindgebruikers in de verandering waardoor deze taak beter bij de opdrachtgever zelf past. Opdrachtnemer levert indien gewenst best practices aan voor het meenemen van de eindgebruikers in de verandering en nieuwe werkwijze. Vraag: Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van de gevraagde training en opleiding?

	Opdrachtgever kan zich in beginsel vinden in de beschreven best-practice werkwijze, waarbij projectgroepleden, functioneel beheerders en sleutelgebruikers vroegtijdig worden opgeleid en via een train-de-trainer methodiek bijdragen aan de verdere kennisoverdracht richting eindgebruikers. Opdrachtgever merkt daarbij wel op dat binnen een SW-organisatie sprake is van een diverse gebruikersgroep met uiteenlopende digitale vaardigheden en ondersteuningsbehoeften. Van Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat zij in haar aanpak rekening houdt met deze doelgroep en, waar nodig, aanvullende of alternatieve vormen van instructie en ondersteuning mogelijk maakt. Opdrachtnemer wordt gevraagd om in haar implementatieaanpak toe te lichten: - hoe wordt geborgd dat alle doelgroepen het systeem effectief kunnen gebruiken; - welke ondersteuning beschikbaar is voor gebruikers met beperkte digitale vaardigheden; - op welke wijze Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenwerken bij adoptie en gebruikersbegeleiding.				
7	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="153 638 303 1736"> Offerte- aanvraag §2.2 </td><td data-bbox="303 638 1493 1736"> In paragraaf 2.2 Huidige situatie staat dat EMCO gebruikmaakt van het Urenregistratiesysteem (URS), een eigen ontwikkelde applicatie die onder meer de volgende functionaliteiten ondersteunt: - registratie van verlofuren; - registratie van diverse urensoorten; - koppeling van uren aan afdelingen, projecten, opdrachtgevers en orders; - rapportages en analyses; - volledig beheer van urenadministratie binnen EMCO. Het document concludeert dat "Het URS daarmee een cruciaal instrument is voor zowel operationeel management als financiële verantwoording binnen EMCO." Tegelijkertijd blijft onduidelijk of URS in de toekomstige situatie gehandhaafd blijft, of dat deze functionaliteiten moeten worden opgenomen in de scope van de te leveren ICT-Prestatie. De beschrijving van URS in de aanbestedingsstukken maakt niet expliciet of: - het URS als bestaand systeem blijft functioneren en buiten de scope van de opdracht valt, of - de opdrachtnemer verplicht is de volledige URS-functionaliteit (uren boeken, projectkoppelingen, rapportages, interne controle) in de nieuwe ICT-Prestatie te integreren. Gezien het cruciale karakter van URS voor de bedrijfsvoering en financiële verantwoording, is het voor Inschrijver noodzakelijk om te weten of deze functionaliteit moet worden vervangen of geïntegreerd. Dit is essentieel voor scopebepaling, planning, technische integratie en prijsvorming. Vraag: - Kan Opdrachtgever bevestigen of het bestaande URS in de toekomstige situatie gehandhaafd blijft en buiten scope van de te leveren ICT-Prestatie valt? - Indien nee: kan Opdrachtgever bevestigen dat de opdrachtnemer de volledige functionaliteit van URS, inclusief uren boeken, koppelingen met projecten/afdelingen/opdrachtgevers en rapportages, moet opnemen in de scope van de aan te bieden oplossing? - Indien het antwoord op a of b negatief is, verzoekt Inschrijver om een nadere toelichting op de gewenste rol van URS binnen de doelarchitectuur. </td></tr> <tr> <td data-bbox="153 1736 303 2085"></td><td data-bbox="303 1736 1493 2085"> - Nee, in de gewenste situatie wordt het huidige urenregistratiesysteem (URS) vervangen door de te leveren ICT-Prestatie. - Het opnemen van volledige URS-functionaliteit (zoals uren boeken, koppelingen met projecten/afdelingen/opdrachtgevers en rapportages) is geen harde eis, maar wordt beschouwd als wens (D123). De ICT-Prestatie dient in ieder geval te voorzien in: - de mogelijkheid om urencodes aan te maken, te wijzigen en te beheren; - ondersteuning van afzonderlijke urencodes voor productieactiviteiten; - het registreren van uren op basis van deze urencodes; - het kunnen exporteren van geregistreerde uren voor rapportages en analyses; </td></tr> </table>	Offerte- aanvraag §2.2	In paragraaf 2.2 Huidige situatie staat dat EMCO gebruikmaakt van het Urenregistratiesysteem (URS), een eigen ontwikkelde applicatie die onder meer de volgende functionaliteiten ondersteunt: - registratie van verlofuren; - registratie van diverse urensoorten; - koppeling van uren aan afdelingen, projecten, opdrachtgevers en orders; - rapportages en analyses; - volledig beheer van urenadministratie binnen EMCO. Het document concludeert dat "Het URS daarmee een cruciaal instrument is voor zowel operationeel management als financiële verantwoording binnen EMCO." Tegelijkertijd blijft onduidelijk of URS in de toekomstige situatie gehandhaafd blijft, of dat deze functionaliteiten moeten worden opgenomen in de scope van de te leveren ICT-Prestatie. De beschrijving van URS in de aanbestedingsstukken maakt niet expliciet of: - het URS als bestaand systeem blijft functioneren en buiten de scope van de opdracht valt, of - de opdrachtnemer verplicht is de volledige URS-functionaliteit (uren boeken, projectkoppelingen, rapportages, interne controle) in de nieuwe ICT-Prestatie te integreren. Gezien het cruciale karakter van URS voor de bedrijfsvoering en financiële verantwoording, is het voor Inschrijver noodzakelijk om te weten of deze functionaliteit moet worden vervangen of geïntegreerd. Dit is essentieel voor scopebepaling, planning, technische integratie en prijsvorming. Vraag: - Kan Opdrachtgever bevestigen of het bestaande URS in de toekomstige situatie gehandhaafd blijft en buiten scope van de te leveren ICT-Prestatie valt? - Indien nee: kan Opdrachtgever bevestigen dat de opdrachtnemer de volledige functionaliteit van URS, inclusief uren boeken, koppelingen met projecten/afdelingen/opdrachtgevers en rapportages, moet opnemen in de scope van de aan te bieden oplossing? - Indien het antwoord op a of b negatief is, verzoekt Inschrijver om een nadere toelichting op de gewenste rol van URS binnen de doelarchitectuur.		- Nee, in de gewenste situatie wordt het huidige urenregistratiesysteem (URS) vervangen door de te leveren ICT-Prestatie. - Het opnemen van volledige URS-functionaliteit (zoals uren boeken, koppelingen met projecten/afdelingen/opdrachtgevers en rapportages) is geen harde eis, maar wordt beschouwd als wens (D123). De ICT-Prestatie dient in ieder geval te voorzien in: - de mogelijkheid om urencodes aan te maken, te wijzigen en te beheren; - ondersteuning van afzonderlijke urencodes voor productieactiviteiten; - het registreren van uren op basis van deze urencodes; - het kunnen exporteren van geregistreerde uren voor rapportages en analyses;
Offerte- aanvraag §2.2	In paragraaf 2.2 Huidige situatie staat dat EMCO gebruikmaakt van het Urenregistratiesysteem (URS), een eigen ontwikkelde applicatie die onder meer de volgende functionaliteiten ondersteunt: - registratie van verlofuren; - registratie van diverse urensoorten; - koppeling van uren aan afdelingen, projecten, opdrachtgevers en orders; - rapportages en analyses; - volledig beheer van urenadministratie binnen EMCO. Het document concludeert dat "Het URS daarmee een cruciaal instrument is voor zowel operationeel management als financiële verantwoording binnen EMCO." Tegelijkertijd blijft onduidelijk of URS in de toekomstige situatie gehandhaafd blijft, of dat deze functionaliteiten moeten worden opgenomen in de scope van de te leveren ICT-Prestatie. De beschrijving van URS in de aanbestedingsstukken maakt niet expliciet of: - het URS als bestaand systeem blijft functioneren en buiten de scope van de opdracht valt, of - de opdrachtnemer verplicht is de volledige URS-functionaliteit (uren boeken, projectkoppelingen, rapportages, interne controle) in de nieuwe ICT-Prestatie te integreren. Gezien het cruciale karakter van URS voor de bedrijfsvoering en financiële verantwoording, is het voor Inschrijver noodzakelijk om te weten of deze functionaliteit moet worden vervangen of geïntegreerd. Dit is essentieel voor scopebepaling, planning, technische integratie en prijsvorming. Vraag: - Kan Opdrachtgever bevestigen of het bestaande URS in de toekomstige situatie gehandhaafd blijft en buiten scope van de te leveren ICT-Prestatie valt? - Indien nee: kan Opdrachtgever bevestigen dat de opdrachtnemer de volledige functionaliteit van URS, inclusief uren boeken, koppelingen met projecten/afdelingen/opdrachtgevers en rapportages, moet opnemen in de scope van de aan te bieden oplossing? - Indien het antwoord op a of b negatief is, verzoekt Inschrijver om een nadere toelichting op de gewenste rol van URS binnen de doelarchitectuur.				
	- Nee, in de gewenste situatie wordt het huidige urenregistratiesysteem (URS) vervangen door de te leveren ICT-Prestatie. - Het opnemen van volledige URS-functionaliteit (zoals uren boeken, koppelingen met projecten/afdelingen/opdrachtgevers en rapportages) is geen harde eis, maar wordt beschouwd als wens (D123). De ICT-Prestatie dient in ieder geval te voorzien in: - de mogelijkheid om urencodes aan te maken, te wijzigen en te beheren; - ondersteuning van afzonderlijke urencodes voor productieactiviteiten; - het registreren van uren op basis van deze urencodes; - het kunnen exporteren van geregistreerde uren voor rapportages en analyses;				

	- het beschikbaar stellen van deze gegevens voor rapportagedoeleinden, zoals gebruik in Power BI, bij voorkeur via een API. Koppelingen met projecten, afdelingen of opdrachtgevers blijven een wens en zijn niet verplicht. Inschrijver is vrij om te bepalen op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze wens, bijvoorbeeld door vervanging van het huidige URS of door middel van integratie/koppeling met een bestaande oplossing.	
8	Offerte-aanvraag §2.3	Aanbestedende dienst geeft aan : in de eerste fase (Fase 1) blijft Compas het leidende systeem voor payroll-verwerking. Voor de volledigheid: klopt het dat de te selecteren leverancier in fase 1 enkel de payroll dient te verzorgen waarbij Compas voor HR blijft functioneren? Ja. In Fase 1 verzorgt de te selecteren leverancier de payrollverwerking, terwijl Compas het leidende systeem voor HR blijft. Daarbij is wel vereist dat een werkende en betrouwbare koppeling met Compas wordt gerealiseerd ten behoeve van de gegevensuitwisseling voor de payroll.
9	Offerte-aanvraag §2.3	Aanbestedende dienst geeft aan dat zij ook te maken heeft met Verloning zonder Cao (dus eigen regelingen) hoeveel eigen regelingen heeft zij? Opdrachtgever kent de volgende regelingen: - SW loonheffingsnummer: deze medewerkers volgen in de basis allemaal de sw cao - Ambtelijk loonheffingsnummer: deze medewerkers volgen in de basis allemaal de cao SGO - Menco loonheffingsnummer: deze medewerkers volgen in de basis allemaal de cao SGO - M-Flex loonheffingsnummer: deze medewerkers volgen in de basis allemaal de cao aan de slag. Een aantal medewerkers volgen hier de SW cao. Hier is ook een volgnummer op het loonheffingsnummer die extern verloond wordt die de catering cao volgt. Verloning zonder cao betreft: - Rap loonheffingsnummer: deze medewerker volgt het minimumloon. - Betaalde stagiaires volgen geen cao
10	Offerte-aanvraag §2.3.8	Het is Opdrachtnemer niet geheel duidelijk wat Opdrachtgever concreet voor wensen en verwachtingen van heeft met betrekking tot de salarisverwerkingsdienstverlening. In het geheel geïntegreerde e-HRM systeem van Opdrachtnemer is de salarisberekening een proces van de self service omgeving voor de managers en medewerkers. Daarnaast wordt het e-HRM systeem als SaaS geleverd. Het is hierdoor voor de Opdrachtgever heel makkelijk om zelf concept en definitieve salarisverwerkingen uit te voeren. Door het geheel geautomatiseerde en gedigitaliseerde systeem dat Opdrachtnemer levert, is de salarisverwerking nog slechts een druk op de knop. Bovendien scheelt dit Opdrachtgever veel overbodige kosten en levert het een geheel zelfstandige organisatie op. Het systeem van Opdrachtnemer verwerkt alle mutaties dus geheel digitaal. Het is daarna voor de salarisadministrateur een druk op de knop om een output voor de salarisstroken, jaaropgaves, betaalbestanden, etc. te krijgen. Dit geldt ook voor digitale aanlevering aan Belastingdienst, Pensioenfondsen en dergelijke. Dit kan geheel zonder tussenkomst van een medewerker van Opdrachtnemer, waardoor Opdrachtgever ook geld gaat besparen. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het systeem op basis van actuele wet- en regelgeving, inclusief de beschreven cao's. De basis voor de salarisverwerking is hierdoor altijd geactualiseerd. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met de invulling van deze eis? Opdrachtgever kan zich vinden in een werkwijze waarbij de salarisverwerking grotendeels geautomatiseerd plaatsvindt en waarbij Opdrachtgever binnen het e-HRM-systeem zelfstandig concept- en definitieve salarisruns kan uitvoeren. Dit laat echter onverlet dat Opdrachtnemer dient te voldoen aan de in paragraaf 2.3.8 gestelde eisen ten aanzien van de salarisverwerkingsdienstverlening. In dat kader gelden de volgende uitgangspunten.

	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor: - het actueel houden van de software conform geldende wet- en regelgeving en toepasselijke cao's; - het verwerken van wijzigingen in wet- en regelgeving en cao-afspraken in afstemming met Opdrachtgever; - het verwerken van wijzigingen in de rechtspositie van medewerkers op aanwijzing van Opdrachtgever; - het ondersteunen bij en borgen van correcte en volledige salarisverwerking; - het genereren en verzorgen van salarisstroken, afdrachten en digitale gegevensleveringen aan onder meer Belastingdienst en pensioenuitvoerders conform wettelijke verplichtingen. Daarnaast dient het systeem te voorzien in: - de mogelijkheid voor de salarisadministratie om, waar noodzakelijk, handmatig mutaties aan te vullen, te corrigeren of in te grijpen binnen het geautomatiseerde proces (waarbij de verwachting is dat dit geminimaliseerd wordt bij robuuste processen en dat automatische workflows conform verwachting zullen werken); - de mogelijkheid om niet-standaard mutaties, zoals declaraties en bijzondere correcties, zelfstandig te verwerken met inachtneming van functiescheiding; - adequate autorisatie- en rollenstructuren waarmee functiescheiding tussen HR en salarisadministratie wordt geborgd, waaronder controle op wijzigingen in gevoelige stamgegevens; - volledig geautomatiseerde digitale aangiften aan bevoegde instanties (bijv. Belastingdienst) zonder tussenkomst van Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat daarmee uit van een hybride model, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van selfservicefunctionaliteiten, terwijl Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor kwaliteit, compliance en inhoudelijke ondersteuning van de salarisverwerking. Inschrijver wordt verzocht in de inschrijving concreet te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze dienstverlening en borging van verantwoordelijkheden.		
11	<table border="1" data-bbox="148 1108 1495 1624"> <tr> <td data-bbox="148 1108 303 1624">Offerte-aanvraag §2.4</td><td data-bbox="303 1108 1495 1624"> In paragraaf 2.4 (Omvang van de opdracht) wordt de omvang van de opdracht beschreven. - Aangezien de prijsstelling van inschrijver mede afhankelijk is van het aantal gebruikers dat beschikt over een eigen inlogaccount (named users), verzoeken wij opdrachtgever om nadere specificatie van het verwachte aantal named users. - Voor eindgebruikers is opgenomen dat deze "nader te bepalen" zijn. Kan opdrachtgever hiervoor een indicatieve schatting of bandbreedte verstrekken? - Ten aanzien van het optionele onderdeel voor Menso wordt gesproken over 2.800 trajecten. Kan opdrachtgever bevestigen of voor deze trajecten afzonderlijke inlogaccounts benodigd zijn, en zo ja, voor hoeveel gebruikers? Ook hier is voor eindgebruikers opgenomen dat deze "nader te bepalen" zijn; kan hiervoor eveneens een indicatieve schatting of bandbreedte worden verstrekt? - Kan opdrachtgever bevestigen dat de verstrekte aantallen als uitgangspunt mogen worden gehanteerd voor de prijsbepaling en beoordeling van de inschrijving, zodat inschrijvingen op gelijke wijze financieel vergelijkbaar zijn? </td></tr> </table> - Zie antwoord op vraag 71. - Voor eindgebruikers geldt indicatief een aantal van circa 2.200 gebruikers voor basisfunctionaliteiten zoals het indienen van gegevens en het uploaden van cv's. Hiervan betreft circa 1.000 gebruikers een passieve caseload(geregistreerd in CivSam, waarbij de gemeente zelf de registratie uitvoert). - Ja. Voor het optionele onderdeel Menso wordt uitgegaan van circa 2.200 eindgebruikers waarvoor inlogaccounts benodigd zijn. - Ja. De genoemde aantallen mogen door inschrijvers worden gehanteerd als reken- en beoordelingsuitgangspunt voor de prijsbepaling. Afwijkingen van deze aantallen gedurende de uitvoering van de overeenkomst leiden niet automatisch tot prijsaanpassing, tenzij sprake is van substantiële afwijkingen buiten de redelijke bandbreedte van de opdrachtomvang, in welk geval Partijen hierover in overleg treden conform de wijzigingsbepalingen van de overeenkomst.	Offerte-aanvraag §2.4	In paragraaf 2.4 (Omvang van de opdracht) wordt de omvang van de opdracht beschreven. - Aangezien de prijsstelling van inschrijver mede afhankelijk is van het aantal gebruikers dat beschikt over een eigen inlogaccount (named users), verzoeken wij opdrachtgever om nadere specificatie van het verwachte aantal named users. - Voor eindgebruikers is opgenomen dat deze "nader te bepalen" zijn. Kan opdrachtgever hiervoor een indicatieve schatting of bandbreedte verstrekken? - Ten aanzien van het optionele onderdeel voor Menso wordt gesproken over 2.800 trajecten. Kan opdrachtgever bevestigen of voor deze trajecten afzonderlijke inlogaccounts benodigd zijn, en zo ja, voor hoeveel gebruikers? Ook hier is voor eindgebruikers opgenomen dat deze "nader te bepalen" zijn; kan hiervoor eveneens een indicatieve schatting of bandbreedte worden verstrekt? - Kan opdrachtgever bevestigen dat de verstrekte aantallen als uitgangspunt mogen worden gehanteerd voor de prijsbepaling en beoordeling van de inschrijving, zodat inschrijvingen op gelijke wijze financieel vergelijkbaar zijn?
Offerte-aanvraag §2.4	In paragraaf 2.4 (Omvang van de opdracht) wordt de omvang van de opdracht beschreven. - Aangezien de prijsstelling van inschrijver mede afhankelijk is van het aantal gebruikers dat beschikt over een eigen inlogaccount (named users), verzoeken wij opdrachtgever om nadere specificatie van het verwachte aantal named users. - Voor eindgebruikers is opgenomen dat deze "nader te bepalen" zijn. Kan opdrachtgever hiervoor een indicatieve schatting of bandbreedte verstrekken? - Ten aanzien van het optionele onderdeel voor Menso wordt gesproken over 2.800 trajecten. Kan opdrachtgever bevestigen of voor deze trajecten afzonderlijke inlogaccounts benodigd zijn, en zo ja, voor hoeveel gebruikers? Ook hier is voor eindgebruikers opgenomen dat deze "nader te bepalen" zijn; kan hiervoor eveneens een indicatieve schatting of bandbreedte worden verstrekt? - Kan opdrachtgever bevestigen dat de verstrekte aantallen als uitgangspunt mogen worden gehanteerd voor de prijsbepaling en beoordeling van de inschrijving, zodat inschrijvingen op gelijke wijze financieel vergelijkbaar zijn?		

12	Offerte-aanvraag §2.4	In het bestek wordt aangegeven dat: Het aantal gebruikers van het systeem is gelijk aan het aantal medewerkers dat door de leverancier moet worden opgeleid en getraind voor het gebruik van het systeem. Wordt hiermee bedoeld dat alle medewerkers te dienen worden getraind of enkel de onderstaande? - SA-medewerkers - 2 - HRM-medewerkers - 66 - Coaches - 155 - Leidinggevenden - 54 - Beheerders – 2
		Ja, alle medewerkers die het systeem gebruiken dienen getraind te worden. Voor groepen zoals HRM-medewerkers en Leidinggevenden kan dit bijvoorbeeld via een train-de-trainer methode, waarbij zij de kennis intern verder verspreiden. De leverancier dient in de inschrijving duidelijk aan te geven hoe de training voor alle gebruikers wordt ingevuld en georganiseerd.
13	Offerte-aanvraag §2.5	U geeft aan dat de overeenkomst definitief is vanaf de laatste nota van inlichtingen en dat acceptatie van deze versie een minimumeis is. In de praktijk kan het zijn dat in deze definitieve versie (nog) niet alle wijzigingen uit de nota's van inlichtingen zijn verwerkt. Kunt u bevestigen dat in dit geval Leverancier kan verzoeken om de overeenkomst aan te passen?
		Opdrachtgever bevestigt dit.
14	Offerte-aanvraag §2.5	Inschrijver levert haar dienst in principe altijd op basis van een automatische verlengingsclausule in plaats van een eenzijdige verlengingsclausule. Haar ervaring leert dat klanten baat hebben bij het gemak dat hiermee gepaard gaat en het feit dat de continuïteit van de service hiermee gewaarborgd blijft, doordat wordt voorkomen dat de dienst per abuis niet (tijdig) wordt verlengd. In artikel 4.2 van de Overeenkomst (bijlage H) staat eveneens een automatische verlengingsclausule opgenomen. Kan inschrijver ervan uitgaan dat artikel 4.2 hierin leidend is en dat paragraaf 2.5 geacht kan worden aangepast te zijn en in lijn gebracht te zijn met artikel 4.2 van de Overeenkomst? Zo niet, kan aanbestedende dienst dan toelichten hoe dit precies zit?
		Ja, inschrijver kan ervan uitgaan dat artikel 4.2 van de Overeenkomst leidend is voor de verlengingssysteematiek. Paragraaf 2.5 wordt geacht hieraan te zijn aangepast en in lijn gebracht met artikel 4.2. Dit betekent dat de overeenkomst na afloop van de initiële looptijd automatisch wordt verlengd onder dezelfde condities, tenzij een van beide partijen tijdig schriftelijk opzegt.
15	Offerte-aanvraag §2.6	Leverancier merkt op dat Opdrachtgever wenst gebruik te maken van een wachtkamerconstructie, maar dat geen wachtkamerregeling in de aanbestedingsstukken is opgenomen. Kunt u de wachtkamerregeling nog toevoegen aan de aanbestedingsstukken, zodat Leverancier de mogelijkheid heeft om dit document te analyseren en eventuele vragen te stellen?
		Opdrachtgever bevestigt dat er geen afzonderlijke wachtkamerovereenkomst wordt opgesteld. Er is sprake van een wachtkamerconstructie, zoals beschreven in paragraaf 2.6 van de aanbestedingsstukken. Deze constructie maakt integraal onderdeel uit van de procedure en kan gedurende de eerste twaalf maanden na ingangsdatum van de overeenkomst van toepassing zijn. Er wordt geen afzonderlijk document verstrekt; de in paragraaf 2.6 opgenomen bepalingen zijn afdoende. Inschrijvers die niet wensen deel te nemen aan de wachtkamerconstructie dienen dit kenbaar te maken in bijlage B bij hun inschrijving. Het niet willen deelnemen aan een wachtkamerconstructie vormt geen uitsluitingsgrond en heeft geen invloed op de eventuele gunning van de opdracht.
16	Offerte-aanvraag §3.4.2	Een belangrijk onderdeel van de prestatie is het tijdsgebonden gebruiksrecht dat Opdrachtgever verkrijgt. De mogelijkheid om de overeenkomst verkapt tussentijds te kunnen opzeggen, staat hier haaks tegenover. Inschrijver stelt voor dit punt te schrappen uit deze paragraaf en in plaats daarvan nadrukkelijk de werking van artikel 7:408 BW uit te sluiten.

		Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?
		Opdrachtgever gaat niet akkoord met het schrappen van deze paragraaf. Tussentijdse ontbinding van de overeenkomst blijft mogelijk in geval van een toerekenbare tekortkoming door opdrachtnemer, conform de bepalingen in de GIBIT 2023. Dit is belangrijk om het tijdsgebonden gebruiksrecht en de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen. Zie ook Bijlage H, Raamovereenkomst, artikel 4.6. Het uitsluiten van artikel 7:408 BW geldt, maar laat onverlet dat bij wanprestatie de opdrachtgever gerechtigd blijft de overeenkomst tussentijds te beëindigen.
	Offerte-aanvraag §3.4.2	U geeft aan dat Opdrachtgever te allen tijde werkzaamheden binnen de scope in eigen beheer kan uitvoeren of elders kan beleggen. Inschrijvers moeten vooraf hun capaciteit, investeringen en kosten kunnen inschatten. Zonder duidelijkheid over de financiële consequenties is dit voor inschrijvers onredelijk en leidt dit tot een onbeheersbaar risico. Kunt u daarom toelichten wat dit betekent voor de (door)betaling van de overeengekomen vergoedingen aan de Opdrachtnemer indien dergelijke werkzaamheden (deels) niet door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd? Kunt u bevestigen dat de overeengekomen vergoedingen aan Leverancier in dat geval onverminderd verschuldigd blijven?
17		Opdrachtgever bevestigt dat de overeengekomen vergoedingen aan opdrachtnemer onverminderd verschuldigd blijven, ook indien Opdrachtgever ervoor kiest om werkzaamheden binnen de scope geheel of gedeeltelijk zelf uit te voeren of elders te beleggen. De afgesproken vergoedingen zijn gebaseerd op het beschikbaar stellen van de ICT Prestatie en de overeengekomen dienstverlening, inclusief de capaciteit, systemen en ondersteuning zoals beschreven in de overeenkomst. Het recht van Opdrachtgever om werkzaamheden zelf of elders te laten uitvoeren ontnemt opdrachtnemer geen aanspraak op de contractueel overeengekomen vergoedingen. Dit waarborgt dat inschrijvers hun kosten en investeringen vooraf verantwoord kunnen inschatten en beperkt onredelijke risico's.
18	Offerte-aanvraag §3.4.2	U geeft aan dat Opdrachtgever te allen tijde werkzaamheden binnen de scope in eigen beheer kan uitvoeren of elders kan beleggen. Inschrijvers moeten vooraf hun capaciteit, investeringen en kosten kunnen inschatten. Zonder duidelijkheid over de financiële consequenties is dit voor inschrijvers onredelijk en leidt dit tot een onbeheersbaar risico. Kunt u daarom toelichten wat dit betekent voor de (door)betaling van de overeengekomen vergoedingen aan de Opdrachtnemer indien dergelijke werkzaamheden (deels) niet door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd? Kunt u bevestigen dat de overeengekomen vergoedingen aan Leverancier in dat geval onverminderd verschuldigd blijven?
		Zie antwoord vraag 17.
19	Offerte-aanvraag §3.4.3	U heeft opgenomen dat Opdrachtgever de overeenkomst met onmiddellijke ingang kunnen beëindigen indien om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed, zonder dat aanspraak bestaat op vergoeding van gederfde winst of andere schade, tenzij het niet toekennen van een vergoeding disproportioneel is. Wij merken op dat hiermee het risico van een eventuele onrechtmatigheid in de aanbestedingsprocedure in beginsel volledig bij Leverancier wordt gelegd, terwijl Leverancier aanzienlijke kosten en inspanningen verricht bij inschrijving en de overeenkomst aangaat in de gerechtvaardigde verwachting deze gedurende de overeengekomen looptijd (minimaal zes jaar) te kunnen uitvoeren. In artikel 24.12 GIBIT is daarentegen bepaald dat bij ontbinding wegens (dreigende) vernietiging op grond van de Aanbestedingswet een vergoedingsregeling geldt, tenzij de onrechtmatigheid (mede) aan Leverancier toerekenbaar is. Kunt u bevestigen dat in het geval beëindiging plaatsvindt wegens een aan Opdrachtgever toe te rekenen onrechtmatigheid in de aanbestedingsprocedure, aansluiting wordt gezocht bij artikel 24.12 GIBIT en de daarin opgenomen vergoedingssystematiek, zodat het risico niet eenzijdig bij Leverancier wordt gelegd?

		Opdrachtgever bevestigt dat in het geval van beëindiging van de overeenkomst wegens een aan Opdrachtgever toe te rekenen onrechtmatigheid in de aanbestedingsprocedure, aansluiting wordt gezocht bij artikel 24.12 van de GIBIT. Dit betekent dat in een dergelijk geval een redelijke vergoeding zal worden vastgesteld, overeenkomstig de in artikel 24.12 GIBIT beschreven systematiek, zodat het financiële risico niet eenzijdig bij de opdrachtnemer wordt gelegd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om geen vergoeding toe te kennen indien de onrechtmatigheid (mede) aan de opdrachtnemer toerekenbaar is, conform de bepalingen van de GIBIT.
20	Offerte-aanvraag §4.4.5	In de leidraad is opgenomen dat, indien Inschrijver deel uitmaakt van een holding-, groeps- of concernstructuur, de holding/groep/concernmaatschappij zich bij gunning onvoorwaardelijk en hoofdelijk garant dient te stellen voor de volledige en tijdige nakoming van alle verplichtingen uit de overeenkomst. Een dergelijke garantstelling zijn wij niet eerder tegengekomen. Naar onze mening is een dergelijke generieke en onvoorwaardelijke garantie niet proportioneel. Hiermee wordt het risico van nakoming verdergaand bij concernvennootschappen neergelegd dan bij zelfstandig inschrijvende ondernemingen, hetgeen leidt tot een ongelijk speelveld. Bovendien betreft een concerngarantie een zelfstandige rechtshandeling van de moedermaatschappij, die niet zonder meer via ondertekening van het UEA door Inschrijver kan worden afgegeven. Kunt u deze eis heroverwegen en laten vervallen?
		Opdrachtgever heeft de eis tot garantstelling door de holding-, groeps- of concernmaatschappij heroverwogen. Het doel van deze bepaling blijft het waarborgen van volledige en tijdige nakoming van de overeenkomst, ongeacht de structuur van de inschrijver, en het beschermen van de continuïteit en risico's voor Opdrachtgever. Tegelijk erkent Opdrachtgever dat een dergelijke garantie een zelfstandige rechtshandeling van de moedermaatschappij betreft en niet automatisch via ondertekening van het UEA kan worden afgegeven. Daarom blijft de eis van toepassing, maar wordt verduidelijkt: - De garantie geldt uitsluitend indien de inschrijver deel uitmaakt van een holding-, groeps- of concernstructuur. - De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de moedermaatschappij bereid is een dergelijke garantie te verlenen, waarbij de praktische haalbaarheid en juridische mogelijkheden worden gerespecteerd. De eis is proportioneel en noodzakelijk om een gelijk speelveld en continuïteit van de dienstverlening te borgen, zonder onredelijke verplichtingen op te leggen aan zelfstandige entiteiten die geen moedermaatschappij hebben. Hiermee wordt zowel het belang van Opdrachtgever in risicobeheersing en continuïteit gewaarborgd, als het belang van inschrijver in uitvoerbaarheid en proportionele verplichtingen meegenomen.
21	Offerte-aanvraag §4.6.1	Het is niet gebruikelijk dat leverancier een verklaring van een derde moet overhandigen dat zij voldoende financiële draagkracht heeft om deze beschreven dienstverlening uit te voeren. Daarvoor is naast financiële kennis ook technische kennis nodig. Geen derde die een dergelijke verklaring zal afgeven. Gebruikelijk is dat een leverancier een jaarrekening zonder continuïteitsparagraaf zoals u in de tweede eis hebt gesteld. Bent u bereid daarop aan te sluiten?
		Opdrachtgever neemt kennis van de opmerking. De eis dat een derde partij zowel financiële als technische capaciteit beoordeelt is niet gebruikelijk noch proportioneel. Financiële instellingen kunnen alleen financiële draagkracht bevestigen; technische en operationele bekwaamheid wordt beoordeeld via de geschiktheidseisen (ervaring, referenties, personeel en systemen). Een accountantsverklaring, jaarrekening of bankverklaring volstaat om financiële continuïteit en risicobeheersing aan te tonen, zonder dat een derde de uitvoering van de dienstverlening beoordeelt.
22	Offerte-aanvraag §4.6.1	U verzoek om de meest recente jaarrekening, waaruit blijkt dat er geen signalen zijn dat de continuïteit van uw onderneming in het geding is. Leverancier maakt onderdeel uit van een groot concern die gebruik maakt van de zogeheten geconsolideerde jaarrekening. Deze jaarrekening (incl. een onafhankelijk audit rapport van een accountant) kan op verzoek aan u worden verstrekt, daarbij beschikt leverancier over een zogeheten 403-verklaring. Bent u om praktische redenen bereid om met deze 403 verklaring akkoord te gaan, waarbij onze moedermaatschappij geen UEA hoeft in te vullen? Dit zou, vanwege organisatorische redenen, sterk de

		voorkeur van leverancier hebben.
		Dit is akkoord.
23	Offerte-aanvraag §4.6.1	Leverancier acht het in strijd met de gelijkheid van inschrijvers op het moment dat een moedermaatschappij zich onvoorwaardelijk en hoofdelijk aansprakelijk moet stellen voor de deugdelijke, tijdige en volledige nakoming van alle verbintenissen. Deze verplichting zorgt ervoor dat inschrijvers die onderdeel uitmaken van een holding/groep/concern dubbel garant moeten staan voor nakoming. Daarnaast kan onze holding niet nakoming omdat zij deze technische expertise niet heeft. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat dit artikel vervalt? Opdrachtgever gaat niet akkoord met het vervallen van dit artikel. De garantstelling door de moedermaatschappij is bedoeld om de volledige en tijdige nakoming van de overeenkomst te waarborgen, ongeacht de juridische structuur van de inschrijver, en om continuïteit en risicobeheersing voor Opdrachtgever te borgen. Opdrachtgever erkent dat de moedermaatschappij niet beschikt over technische expertise voor de uitvoering, maar benadrukt dat het om een financiële en juridische garantie gaat, niet om operationele uitvoering. De eis is proportioneel en noodzakelijk om een gelijk speelveld en zekerheid over nakoming te waarborgen voor alle inschrijvers.
24	Offerte-aanvraag §4.6.1	Kunt u bevestigen dat wanneer leverancier aan de verzekeringseis voldoet, zoals opgenomen in de (aangepaste) gubit, deze volstaat? Akkoord.
25	Offerte-aanvraag §4.6.1	Kunt u bevestigen dat wanneer uit de concernpolis blijkt dat Leverancier meeverzekerd is, zij geen beroep doet op haar moedermaatschappij zoals bedoeld in artikel 3.3 van de leidraad? Opdrachtgever bevestigt dat indien uit de concernpolis blijkt dat de inschrijver adequaat is meeverzekerd, de inschrijver geen beroep hoeft te doen op haar moedermaatschappij zoals bedoeld in artikel 3.3 van de leidraad. De verplichting tot garantstelling door de moedermaatschappij is in dat geval niet van toepassing, omdat de verzekering voldoende zekerheid biedt voor de uitvoering van de overeenkomst en de continuïteit van de dienstverlening waarborgt.
26	Offerte-aanvraag § 4.6.2.3	In paragraaf 4.6.2.3 wordt ISO 9001:2015 als minimeis gesteld. Inschrijver beschikt over ISO 27001 en een ISAE 3402 Type II-verklaring, waarin procesbeheersing, interne controlemaatregelen en kwaliteitsborging aantoonbaar zijn ingericht en getoetst. Inschrijver beschikt niet over ISO 9001 certificering, dit zou dan tot uitsluiting leiden. Met ISO 27001 en ISAE 3402 Type II is kwaliteitsmanagement reeds aangetoond voor: • procesbeheersing • interne controles • kwaliteitsborging • risicomanagement aantoonbaar afdekken Met ISO 27001 en ISAE 3402 Type II wordt reeds aangetoond dat inschrijver kwaliteitsmanagement Kan opdrachtgever toelichten welke aanvullende kwaliteitsaspecten ISO 9001 volgens haar borgt die niet reeds aantoonbaar worden afgedekt door ISO 27001 en ISAE 3402 Type II? En kan opdrachtgever bevestigen dat een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem, onderbouwd met bovenstaande certificeringen en interne kwaliteitsdocumentatie, voldoet aan deze

		geschiktheidseis?
		Opdrachtgever bevestigt dat de geschiktheidseis in paragraaf 4.6.2.3 is bedoeld om aan te tonen dat inschrijver beschikt over een gedegen kwaliteitsmanagementsysteem dat borgt dat processen beheerst, risico's worden gemanaged en interne controles aanwezig zijn. ISO 27001 en ISAE 3402 Type II dekken reeds de kernaspecten van procesbeheersing, interne controles, risicomanagement en kwaliteitsborging. Opdrachtgever staat daarom open voor een gelijkwaardige aantoonbare borging van kwaliteitsmanagement. Indien inschrijver met ISO 27001, ISAE 3402 Type II en interne kwaliteitsdocumentatie kan onderbouwen dat dezelfde kwaliteitsprincipes en beheersmaatregelen zijn gewaarborgd, volstaat dit als vervanging van ISO 9001 voor het aantonen van geschiktheid.
27	Offerte-aanvraag § 4.6.2.3	Is het voor aanbestedende dienst akkoord dat mocht Inschrijver de voorlopige gunning krijgen de ISAE 3402 wordt verstrekt na het tekenen van een NDA?
		Akkoord.
28	Offerte-aanvraag § 4.7.1	De Opdrachtgever geeft aan dat voor het implementatieplan maximaal 6 A4 gebruikt mogen worden. Gezien de hoeveelheid gevraagde onderwerpen is Opdrachtnemer van mening dat dit niet in 6 A4 past. Opdrachtnemer zou graag 12 A4 voorstellen, en een planning als bijlage toevoegen die niet meetelt in dit aantal, om hierbij goed aan de wensen van Opdrachtgever te kunnen voldoen. Vraag: Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
		Akkoord.
29	Offerte-aanvraag § 4.7.1	Gezien de omvang en complexiteit van de gevraagde ICT-prestatie, waaronder de gefaseerde implementatie van Salaris, HR en Klantvolgsysteem inclusief migratie, integraties en veranderaanpak, constateren wij dat het met name bij het implementatieplan uitdagend is om alle gevraagde onderdelen voldoende concreet en toetsbaar uit te werken binnen deze omvang. Een nadere uitwerking draagt bij aan: • een realistische en uitvoerbare planning • een transparante en gestructureerde risicobeheersing • een beter toetsbaar implementatieplan • een zorgvuldige en inhoudelijke beoordeling door opdrachtgever • heldere toelichting van de wensen Kan opdrachtgever overwegen om voor het implementatieplan, en eventueel andere inhoudelijk complexe open vragen, de maximale omvang te verruimen naar bijvoorbeeld 12 tot 15 A4, zodat inschrijvers hun aanpak voldoende concreet en onderbouwd kunnen toelichten? Indien verruiming niet wenselijk wordt geacht, kan opdrachtgever aangeven welke onderdelen binnen de 6 A4 als prioritair worden beschouwd, zodat inschrijvers hun beantwoording daarop kunnen concentreren?
		Zie antwoord op vraag 28.
30	Offerte-aanvraag § 4.7.1	Aanbestedende dienst geeft maximaal 6 pagina's voor het implementatieplan. Is zij akkoord om dit te verhogen naar 20 pagina's (incl. bijlagen zoals planning etc) zodat Inschrijver voldoende ruimte heeft om haar (gecombineerde) aanpak duidelijk en bondig toe te kunnen lichten?
		Zie antwoord op vraag 28.

31	Offerte-aanvraag § 4.7.1	Bij vraag 2. Visie op HR- en Klantvolgsysteem voor EMCO wordt aangegeven dat de beschrijving maximaal 6 A4 mag bevatten. Is het akkoord om dit te verhogen naar 10 pagina's?
	Akkoord.	
32	Offerte-aanvraag § 4.7.2	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat de casussen voor de dialooggesprekken met demo uiterlijk één week voorafgaand aan de sessie worden verstrekt. Gezien de complexiteit van de gevraagde ICT-prestatie en het feit dat de demonstratie meerdere modules en processtappen kan omvatten, verzoeken wij opdrachtgever te overwegen de casussen eerder beschikbaar te stellen, zodat inschrijvers zich zorgvuldig kunnen voorbereiden en de gevraagde functionaliteit optimaal kunnen demonstreren. Kan opdrachtgever bevestigen of het mogelijk is de casussen, zo snel mogelijk, maar uiterlijk twee weken voorafgaand aan de dialooggesprekken te delen?
	Een aantal user cases zullen eerder worden verstrekt om inschrijvers de voorbereiding te vergemakkelijken. Daarnaast kan de beantwoording van open vragen mogelijk aanvullende input opleveren die gebruikt kan worden bij de invulling van de casussen.	
33	Offerte-aanvraag § 4.7.2	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat maximaal drie personen namens inschrijver mogen deelnemen aan de dialooggesprekken met demo. Gezien de breedte van de gevraagde ICT-prestatie (Salaris, HR en Klantvolgsysteem) en de integrale demonstratie van processen over meerdere domeinen, verzoeken wij opdrachtgever te overwegen het aantal deelnemers namens inschrijver te verruimen naar vier personen. Dit stelt inschrijver in staat om naast de demonstrateur ook een inhoudelijk specialist en/of technisch expert beschikbaar te hebben, zodat vragen tijdens de sessie adequaat en volledig kunnen worden beantwoord. Kan opdrachtgever bevestigen of uitbreiding naar maximaal vier deelnemers mogelijk is?
	Akkoord.	
34	Offerte-aanvraag § 4.7.2	In de inspiratiesessie over toekomstbestendigheid wordt gevraagd in te gaan op de roadmap voor de komende vijf jaar. Onze productroadmap wordt in de praktijk opgesteld voor het komende jaar, met daarin de thema's en functionaliteiten die wij (door)ontwikkelen. Gezien de snelheid van technologische en softwarematige ontwikkelingen achten wij een horizon van vijf jaar zeer ver vooruitkijkend en beperkt concreet. Is het akkoord dat wij in de inspiratiesessie onze roadmap toespitsen op het komende jaar, inclusief strategische ontwikkelthema's en richtinggevende ambities voor de daaropvolgende periode? Indien dit niet akkoord is, ontvangen wij graag een toelichting waarom een uitgewerkte vijfjarige roadmap noodzakelijk wordt geacht.
	Akkoord.	
35	Offerte-aanvraag § 4.7.2	Hierin wordt aangegeven dat o.a. de accountmanager de inspiratiesessie dient te verzorgen. Wordt hiermee de primaire contactpersoon tijdens de beheer fase bedoeld of de (eind) verantwoordelijke voor dit traject?

		Opdrachtgever bedoelt met de genoemde “accountmanager” de (eind)verantwoordelijke voor het traject, die het contact met Opdrachtgever coördineert en zorgt voor de uitvoering van de inspiratiesessie. Dit hoeft niet per se de primaire contactpersoon tijdens de beheerfase te zijn, maar degene die inhoudelijk en organisatorisch verantwoordelijk is voor het betreffende traject.
36	Offerte-aanvraag § 4.7.2	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat uiterlijk op 2 april 2026 een uitnodiging wordt verstrekt met het definitieve tijdstip en de locatie van de inspiratiesessie, alsmede de bijbehorende casussen. Is het mogelijk om de casussen reeds op een eerder moment te delen met alle inschrijvers, zodat deze voorafgaand aan de inspiratiesessie zorgvuldig kunnen worden bestudeerd en er, indien nodig, verduidelijkende vragen over kunnen worden gesteld?
		Zie antwoord op vraag 32.
37	Offerte-aanvraag § 4.7.2	De Aanbestedende dienst geeft aan dat Inschrijver maximaal 90 minuten de tijd krijgt voor de demonstratie en maximaal 30 minuten voor de inspiratiesessie. Op dit moment is de democasulistiek nog niet beschikbaar gesteld. Om zorgvuldig te kunnen beoordelen of de beschikbare tijd toereikend is voor een volledige presentatie, demonstratie en beantwoording van vragen, verzoekt Inschrijver de Aanbestedende dienst om de inhoud van de demo op zeer korte termijn te delen en de inschrijvers ook de mogelijkheid geeft om daar eventuele vragen over te stellen.
		Zie antwoord op vraag 32.
38	Offerte-aanvraag § 4.7.3	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat de jaarkosten voor systeemgebruik onder meer dienen te omvatten: “de in de inschrijving aangeboden wensen en functies”. Dit impliceert dat aanvullende functionaliteiten die inschrijvers aanbieden in het kader van wensen volledig en zonder separate vergoeding onderdeel worden van de vaste jaarkosten. Kan opdrachtgever verduidelijken hoe zij borgt dat inschrijvingen financieel vergelijkbaar blijven, indien inschrijvers in verschillende mate invulling geven aan wensen met uiteenlopende ontwikkel- en onderhoudsimpact? Kan opdrachtgever bevestigen dat: - wensen uitsluitend worden beoordeeld op de mate waarin zij invulling geven aan de gevraagde functionaliteit, en - inschrijvers niet worden benadeeld indien zij een prijs hanteren voor verdergaande invulling van wensen?
		Opdrachtgever bevestigt dat bij de beoordeling van inschrijvingen wensen uitsluitend worden meegenomen in de mate waarin zij invulling geven aan de gevraagde functionaliteit. Aanvullende of verdergaande invulling van wensen die boven de gevraagde functionaliteit uitstijgt, kan door inschrijver apart worden aangeboden, mits duidelijk gespecificeerd in de inschrijving. Deze extra invulling wordt niet meegenomen in de financiële vergelijkbaarheid van de inschrijving, zodat inschrijvers die voor verdergaande functionaliteit een prijs hanteren niet worden benadeeld bij de beoordeling. Op deze wijze blijft de vergelijking tussen inschrijvingen objectief en financieel transparant, terwijl innovatie en aanvullende functionaliteit mogelijk blijven.
39	Offerte-aanvraag § 4.7.3	Gezien het feit dat voor implementatie, testen en acceptatie reeds hostingcapaciteit, beveiliging, beheer en beschikbaarheid van de SaaS-omgeving noodzakelijk zijn, verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken hoe zij de proportionaliteit van deze bepaling beziet. Kan opdrachtgever bevestigen dat kosten die aantoonbaar samenhangen met het beschikbaar stellen van

		productie- of testomgevingen voorafgaand aan livegang separaat mogen worden gefactureerd, dan wel dat hiervoor een passende verrekenmethodiek kan worden overeengekomen?
		Opdrachtgever bevestigt dat de kosten die aantoonbaar samenhangen met het beschikbaar stellen van productie- of testomgevingen voorafgaand aan de livegang mee te nemen zijn in de eenmalige implementatiekosten. Indien gewenst kan dit ook via een separaat gefactureerde post of een passende verrekenmethodiek worden overeengekomen, mits dit vooraf duidelijk in de inschrijving wordt gespecificeerd.
40	Bijlage A	In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat in de volgende Nota van Inlichtingen uitsluitend vervolgvragen mogen worden gesteld. Inschrijver hecht eraan om een volledig zorgvuldige en goed onderbouwde inschrijving in te dienen. Bij de verdere bestudering en interne afstemming over de aanbestedingsstukken kan het voorkomen dat alsnog behoefte ontstaat aan verduidelijking van bepaalde onderdelen, ook wanneer daar in de eerste vragenronde nog geen vraag over is gesteld. Vraag: Is Opdrachtgever bereid om in een volgende vragenronde ook nieuwe verduidelijkingsvragen toe te staan, mits deze geen wijziging van de uitvraag beogen maar uitsluitend dienen ter correcte interpretatie en een zorgvuldige inschrijving? Indien dit niet mogelijk is, kan Opdrachtgever toelichten wat de overweging is om aanvullende verduidelijkingsvragen uit te sluiten?
		Zie antwoord op vraag 1.
41	Bijlage D, PvE A2 en A3	Op dit moment zou de formulering in het PvE ertoe leiden dat vrijwel alle verplichtingen als 'garanties' worden opgevat. Dit is niet wenselijk en kan naar verwachting ook niet de bedoeling zijn van de aanbesteding. Uiteraard zal Verwerker volledig voldoen aan alle gestelde eisen en de gewenste situatie, maar Verwerker verzoekt dat het woord 'garandeert' wordt vervangen door 'zal', zodat verplichtingen worden opgevolgd zonder dat een absolute garantie op alle toekomstige prestaties wordt vereist. Kan Verantwoordelijke instemmen met deze aanpassing?
		Akkoord, opdrachtgever rectificeert A2 en A3 als volgt: A2: Inschrijver zal met de aanbieding volledig voldoen aan alle gestelde eisen in de offerteaanvraag, inclusief bijlagen. A3: Inschrijver zal met de aanbieding de volledige gewenste situatie afdekken zoals beschreven in de offerteaanvraag.
42	Bijlage D, PvE A5	Eis A5 bepaalt dat de inschrijving voorziet in het "kosteloze recht op upgrades, updates en nieuwe versies", maar maakt tegelijkertijd een uitzondering voor implementatiewerkzaamheden die "buiten de overeengekomen scope" vallen. Eis A6 stelt daarentegen dat "alle updates, upgrades en/of releases van de ICT Prestatie inclusief de implementatie daarvan ongeacht de aanleiding daartoe binnen de overeenkomst" vallen. Inschrijver constateert dat deze twee eisen op gespannen voet met elkaar staan (en artikel 7.2 van conceptovereenkomst). Is Opdrachtgever bereid Eis A6 te preciseren, in die zin dat de kosteloze implementatieverplichting uitsluitend betrekking heeft op reguliere updates die voortvloeien uit standaard productonderhoud, en niet op majeure functionele wijzigingen die substantiële implementatie-inspanning vergen?
		Opdrachtgever bevestigt dat de kosteloze implementatieverplichting zoals genoemd in Eis A6 uitsluitend betrekking heeft op reguliere updates, upgrades en releases die voortvloeien uit standaard productonderhoud. Majeure functionele wijzigingen of uitbreidingen die substantiële implementatie-inspanning vergen, vallen niet onder de

		kosteloze verplichting en kunnen separaat worden gefactureerd of via een aparte afspraak worden uitgevoerd. Hiermee wordt de consistentie tussen Eis A5, A6 en artikel 7.2 van de overeenkomst gewaarborgd.
43	Bijlage D, PvE A6	Kunt u bevestigen dat deze onderhoudsverplichting niet verder gaat dan op basis van de GIBIT? Leverancier kan er niet mee akkoord gaan dat zij kosteloos nieuwe functionaliteiten ter beschikking moet stellen.
		Opdrachtgever bevestigt dit. Zie ook antwoord op vraag 42.
44	Bijlage D, PvE A9	In de aanbestedingsstukken is een eis opgenomen (eis 9) die stelt dat een rollback van nieuwe releases mogelijk moet zijn. Opdrachtnemer levert echter een SaaS-oplossing aan circa 14.000 klanten, waarbij alle updates, upgrades en nieuwe versies volgens een centraal releasebeleid worden uitgerold. Deze werkwijze is contractueel vastgelegd in de Service Level Overeenkomst (SLA) van Opdrachtnemer. Individuele afwijkingen, klant-specifieke besluitvorming of voorafgaande schriftelijke toestemming per klant zijn in dit model niet mogelijk. Inschrijver duidt dat een rollback-procedure binnen een multi-tenant SaaS-platform niet uitvoerbaar is. Binnen een dergelijk platform worden alle klanten simultaan geüpdatet via dezelfde releasepipeline, waardoor: - terugdraaien van een release per individuele klant technisch onmogelijk is; - terugdraaien voor alle klanten eveneens niet mogelijk is zonder onaanvaardbare risico's voor continuïteit, beveiliging en databeschadiging; - het releasebeleid integraal wordt beheerd volgens de SLA, inclusief fallback-mechanismen die passen binnen een moderne SaaS-architectuur, maar géén rollback omvatten. Inschrijver stelt daarom dat uitsluitend de afspraken in de overeenkomst, inclusief SLA, leidend kunnen zijn voor het uitrollen van updates, upgrades en nieuwe versies, en dat eis 9 niet passend is binnen een SaaS-context. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat: - de in de overeenkomst en bijbehorende SLA vastgelegde release- en updateprocedure leidend is voor de uitrol van updates, upgrades en nieuwe versies; en - eis 9 (rollback) niet van toepassing is in de context van een multi-tenant SaaS-oplossing, aangezien een rollback binnen een dergelijk platform niet mogelijk is?
		- De release- en updateprocedure zoals vastgelegd in de overeenkomst en SLA is leidend voor het uitrollen van updates, upgrades en nieuwe versies. - Een individuele rollback binnen een multi-tenant SaaS-platform is technisch niet uitvoerbaar. Eis 9 (rollback) is in deze context dan ook niet van toepassing, mits updates conform de SLA plaatsvinden en continuïteit, beveiliging en dataintegriteit gewaarborgd zijn.
45	Bijlage D, PvE A10	Inschrijver biedt haar oplossing aan als SaaS-platform. Releases worden centraal uitgerold voor alle klanten binnen dezelfde architectuur, na uitgebreide interne testprocedures en monitoring. Waar functioneel mogelijk kunnen specifieke nieuwe functionaliteiten optioneel worden geactiveerd, maar het uitstellen van generieke technische updates op individueel klantniveau is binnen deze architectuur niet altijd mogelijk. Opdrachtgevers worden vooraf geïnformeerd over wijzigingen en waar relevant begeleid door de Customer Success Manager. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat binnen deze SaaS-context wordt voldaan aan de eis indien nieuwe versies vooraf in een testomgeving beschikbaar zijn, communicatie en afstemming plaatsvinden over impactvolle wijzigingen, maar generieke technische updates niet individueel kunnen worden uitgesteld?
		Opdrachtgever kan dit bevestigen.

46	Bijlage D, PvE A11	Artikel A11 vermeldt dat ontwikkelingen, wijzigingen, storingen en nieuwe releases tijdig en gedetailleerd gecommuniceerd moeten worden, inclusief gestructureerde informatie met reacties van andere klanten. Voor Leverancier is het niet acceptabel om klantreacties te delen vanwege vertrouwelijkheid en beperkte toegevoegde waarde. Leverancier verzoekt dat de eis wordt aangepast zodat Opdrachtgever tijdig (voor zover mogelijk) en adequaat wordt geïnformeerd over releases, wijzigingen en storingen, zonder dat klantreacties worden verstrekt. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze praktische aanpassing acceptabel is?
		Akkoord. Opdrachtgever rectificeert eis A11 als volgt: Ontwikkelingen, wijzigingen, storingen en nieuwe releases worden tijdig en gedetailleerd gecommuniceerd. Deze informatie is gestructureerd en doorzoekbaar, waarbij Opdrachtgever adequaat wordt geïnformeerd over de inhoud en impact van releases, wijzigingen en storingen, zonder dat reacties van andere klanten worden verstrekt.
47	Bijlage D, A12	In Bijlage D, Programma van Eisen, is bepaald dat “Updates en patches uitsluitend buiten reguliere werktijden mogen worden uitgevoerd (avonduren en weekenden).” Opdrachtnemer levert echter een SaaS-oplossing waarbij onderhoud en het uitrollen van patches centraal worden uitgevoerd, volgens een vast releasebeleid dat geldt voor alle klanten. Inschrijver wijst erop dat binnen een multi-tenant SaaS-architectuur: - Alle patches vooraf getest worden en uitsluitend worden uitgerold indien veilig bevonden; - Het niet haalbaar en niet wenselijk is om alle patches alleen in avonduren en weekenden uit te voeren; - Het snel kunnen oplossen van incidenten cruciaal is, en dit in sommige gevallen vereist dat patches direct worden uitgerold om stabiliteit, beveiliging of beschikbaarheid te waarborgen; - Wanneer Opdrachtgever kiest voor het uitvoeren van een geplande upgrade, deze wél door Opdrachtgever zelf kan worden ingepland en in de nacht wordt uitgevoerd, conform het standaard onderhoudsproces; - Patches die tijdens kantooruren worden doorgevoerd geen merkbare hinder voor Opdrachtgever veroorzaken, omdat deze zonder (of met hoogstens zeer beperkte) onderbreking van de dienstverlening worden uitgevoerd binnen de overeengekomen serviceniveaus. Gezien bovenstaande is de eis dat updates en patches uitsluitend buiten reguliere werktijden mogen worden uitgevoerd niet toepasbaar op een SaaS-dienst waarin het platform collectief wordt beheerd en incidentoplossing onderhevig is aan responstijden uit de SLA. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor een SaaS-oplossing: a. de bepaling dat updates en patches uitsluitend buiten reguliere werktijden worden uitgevoerd niet van toepassing is op door Opdrachtnemer uitgevoerde gepatchte incidentoplossingen, mits Opdrachtgever hiervan geen merkbare hinder ondervindt en de overeengekomen serviceniveaus worden gerespecteerd, zodat snelle oplossing van verstoringen mogelijk blijft; en b. Opdrachtgever zelf de mogelijkheid behoudt om geplande upgrades in te plannen, welke conform het onderhoudsbeleid in de nacht worden uitgevoerd? a. Opdrachtgever bevestigt dat de eis dat updates en patches uitsluitend buiten reguliere werktijden plaatsvinden, niet van toepassing is op door Opdrachtnemer uitgevoerde incidentoplossingen, mits Opdrachtgever geen merkbare hinder ondervindt en de overeengekomen serviceniveaus worden gerespecteerd b. Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om geplande upgrades zelf in te plannen, welke conform het onderhoudsbeleid buiten reguliere werktijden worden uitgevoerd.
48	Bijlage D, PvE A22	Inschrijver biedt haar oplossing aan als SaaS-platform met een gedeelde infrastructuur. Vanwege deze gedeelde omgeving en de bescherming van vertrouwelijke gegevens van andere klanten is directe toegang tot systemen door medewerkers van individuele opdrachtgevers in beginsel niet mogelijk. Inschrijver toont compliance aan via onafhankelijke assurance-rapportages, waaronder ISAE 3402 (type II) en relevante ISO-certificeringen. Indien aanvullende verificatie gewenst is, verleent Inschrijver medewerking aan audits

		uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde auditor (RE), op basis van vooraf afgestemd auditplan en binnen de kaders van vertrouwelijkheid en beveiliging. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aan de audit-eis wordt voldaan indien compliance wordt aangetoond via bovengenoemde onafhankelijke assurance-rapportages en – indien noodzakelijk – via een audit door een onafhankelijke gecertificeerde auditor, en dat directe audits door eigen medewerkers binnen de gedeelde SaaS-infrastructuur niet worden vereist?
	Opdrachtgever bevestigt dit.	
49	Bijlage D, PvE A22	Is Opdrachtgever bereid de auditbepaling in het Programma van Eisen in lijn te brengen met het kader van artikel 25 GIBIT 2023, waaronder ten minste: (a) een maximaal aantal audits per contractjaar, (b) een redelijke vooraankondigingstermijn, (c) een regeling voor de kostenverdeling, en (d) vertrouwelijkheidswaarborgen ten aanzien van bedrijfsgevoelige informatie van Inschrijver?
	Akkoord, Opdrachtgever rectificeert eis A22 als volgt: Opdrachtnemer gaat akkoord met een audit door een medewerker van opdrachtgever of door opdrachtgever ingehuurd accountants- of onderzoeksbureau, conform de kaders van artikel 25 GIBIT 2023.	
50	Bijlage D, PvE A24	In de verwerkersovereenkomst heeft u 48 uur opgenomen. Leverancier wilt u verzoeken daarop aan te sluiten. Leverancier kan daarnaast niet elke poging tot ongeautoriseerde toegang rapporteren, zij verzoekt u deze eis te laten vervallen.
	Zie ook antwoord op vraag 124. Datalekken worden onverwijld en uiterlijk binnen 72 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail. Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever. Bijvoorbeeld: de opdrachtnemer zal indien hij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de systeemomgeving signaleert, alle noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan de opdrachtgever worden gerapporteerd.	
51	Bijlage D, PvE B2 en B14	PvE B2 Plugins en B14 integratie Microsoft office De applicatie van Opdrachtnemer functioneert op een vaste werkplek, mobile device, zoals tablet, laptop en smartphone. Voor 99,5% van de medewerkers/gebruikers is de applicatie van Opdrachtnemer toegankelijk zonder plug-ins maar via een webportal. Dit betreft de ESS- en MSS gedeelte van de applicatie. Dit webportal is voor medewerkers en managers toegankelijk via elke platform/gangbare browser en device. Echter voor een zeer beperkt van de gebruikers (<1%), namelijk de medewerkers van de backoffice, zoals de salarisadministratie, financiële administratie, c.q. functioneel beheer, is voor optimale en volledige functionaliteit via een Citrix-verbinding beschikbaar en hier is alleen een internetverbinding voor vereist. De applicatie maakt gebruik van Citrix Workspace om de applicatie op te starten, het is geen 2e bureaublad, de ervaring is dat de gebruiker 'lokaal' werkt, net zoals vanuit de browser. Citrix Workspace kan volledig op basis van HTML5 via de browser, dus strikt genomen zonder plug-in, maar daarmee gaat (onnodig) gebruikersvriendelijkheid verloren. Daarnaast is er specifiek om rapportages en documenten te ontwerpen (i.r.t. de integratie met MS Office) een plug-in vereist. Dit is ook uitsluitend voor de backoffice medewerker. De benodigde plug-ins worden door Opdrachtnemer kosteloos meegeleverd. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met de werkwijze van Opdrachtnemer als invulling van deze eis?
	Opdrachtgever is geen voorstander van het Citrix Workspace verhaal. Opdrachtgever heeft hier geen goede ervaringen mee.	

	Eis 66 bepaalt dat de ICT-Prestatie het maken van een prognose Loonkostenvoordeel (LKV, voorheen LIV) moet ondersteunen. De aanbestedingsdocumenten bevatten geen nadere omschrijving van de functionele inrichting of rekenwijze. Inschrijver kan op basis van de huidige formulering niet vaststellen welke inhoud, diepgang of rekenregels Opdrachtgever verwacht bij de prognose LKV-functionaliteit. Nadere duiding is noodzakelijk om de oplossing correct te kunnen aanbieden. Vraag: Kan Opdrachtgever toelichten wat onder de prognose LKV wordt verstaan en ter verduidelijking één of meerdere concrete voorbeelden geven van de gewenste functionaliteit?																																																																																								
52	De rekenmethodiek en bijbehorende bedragen voor het Loonkostenvoordeel (LKV) worden vastgesteld door de Belastingdienst en zijn uitgewerkt in het jaarlijks gepubliceerde Handboek Loonheffingen. Inschrijver wordt geacht deze wettelijke rekenregels volledig en ongewijzigd te volgen. Onder de prognose LKV verstaat Opdrachtgever een functionaliteit waarbij het systeem, op basis van de beschikbare salaris- en dienstverbandgegevens, automatisch een berekening en prognose van het te verwachten Loonkostenvoordeel genereert conform de geldende fiscale regelgeving. De functionaliteit dient minimaal te voorzien in: - automatische toepassing van de actuele LKV-regelgeving zoals opgenomen in het Handboek Loonheffingen; - berekening van het verwachte LKV-bedrag per medewerker; - inzicht in cumulatieve LKV-bedragen gedurende het kalenderjaar; - weergave van de prognose bij iedere salarisverwerking, zowel bij proefruns als definitieve salarisruns; - opname van identificerende gegevens per medewerker, waaronder personeelsnummer, naam en BSN. Onderstaand overzicht dient bij iedere salarisverwerking (proef en definitief) beschikbaar te zijn en als integraal onderdeel van de salarisverwerking te functioneren (harde eis). In onderstaand is het personeelsnummer, naam en BSN weggelaten. Dit hoort ook op elke regel te staan. <table><tr><th>Progn. uren LKV Oudere</th><th>Progn. bdrgr LKV Oudere</th><th>Progn. uren LKV Arb.geh</th><th>Progn. bdrgr LKV Arb.geh</th><th>Progn. uren LKV Banenaf</th><th>Progn. bdrgr LKV Banenaf</th><th>Progn. uren LKV Her.AGH</th><th>Progn. bdrgr LKV Her.AGH</th></tr><tr><td>121</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td></td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>828</td><td>836,28</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>1.920</td><td>1.939,20</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td>139</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>1.668</td><td>1.684,68</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>1.920</td><td>1.939,20</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>1.452</td><td>1.466,52</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>1.248</td><td>1.260,48</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td>139</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>...</td><td>...</td><td>...</td><td>...</td><td>...</td><td></td><td></td></tr></table>	Progn. uren LKV Oudere	Progn. bdrgr LKV Oudere	Progn. uren LKV Arb.geh	Progn. bdrgr LKV Arb.geh	Progn. uren LKV Banenaf	Progn. bdrgr LKV Banenaf	Progn. uren LKV Her.AGH	Progn. bdrgr LKV Her.AGH	121	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	828	836,28	0,00				0,00	0,00	1.920	1.939,20	0,00			139	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	1.668	1.684,68	0,00				0,00	0,00	1.920	1.939,20	0,00				0,00	0,00	1.452	1.466,52	0,00				0,00	0,00	1.248	1.260,48	0,00			139	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				...	...	...	...	...		
Progn. uren LKV Oudere	Progn. bdrgr LKV Oudere	Progn. uren LKV Arb.geh	Progn. bdrgr LKV Arb.geh	Progn. uren LKV Banenaf	Progn. bdrgr LKV Banenaf	Progn. uren LKV Her.AGH	Progn. bdrgr LKV Her.AGH																																																																																		
121	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																																																																																		
	0,00	0,00	828	836,28	0,00																																																																																				
	0,00	0,00	1.920	1.939,20	0,00																																																																																				
139	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																																																																																				
	0,00	0,00	1.668	1.684,68	0,00																																																																																				
	0,00	0,00	1.920	1.939,20	0,00																																																																																				
	0,00	0,00	1.452	1.466,52	0,00																																																																																				
	0,00	0,00	1.248	1.260,48	0,00																																																																																				
139	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00																																																																																				
	...	...	...	...	...																																																																																				
53	Verzoeken wij opdrachtgever toe te lichten welk functioneel doel met deze koppeling wordt beoogd. Welke concrete functionaliteit of gebruikerservaring dient hiermee te worden gerealiseerd? Kan opdrachtgever bevestigen dat de technische invulling vrij is, mits de beoogde functionaliteit wordt gerealiseerd binnen de beveiligings- en architectuurkaders van de aangeboden ICT-prestatie, en dat het beschikbaar stellen van een beveiligde en gedocumenteerde API als passende invulling van deze wens kan worden beschouwd? Opdrachtgever bevestigt dat het doel van de vacaturekoppeling is om de functionele workflow rondom werving & selectie te ondersteunen, inclusief het creëren, goedkeuren, publiceren en sluiten van vacatures. De technische invulling is vrij, mits de beoogde functionaliteit wordt gerealiseerd binnen de beveiligings- en architectuurkaders van de aangeboden ICT-prestatie. Het beschikbaar stellen van een beveiligde en gedocumenteerde API wordt hierbij als een passende invulling van deze wens beschouwd.																																																																																								

54	Bijlage D, PvE G21	Ten aanzien van eis G21 constateren wij dat hierin wordt verwezen naar eis G19. Eis G19 heeft betrekking op notities. Op basis van de context van G21 lijkt deze verwijzing mogelijk niet juist. Kan opdrachtgever bevestigen of de verwijzing naar G19 correct is, dan wel aangeven naar welke bepaling in plaats daarvan wordt verwezen?
		Dit is een omissie. Dit moet Eis 20 zijn i.p.v. eis 19. Opdrachtgever rectificeert eis G21 als volgt: Indien Eis 20 wordt geactiveerd, moet de ICT Prestatie, na controle van de gegevens door de opdrachtgever, automatisch een ziek-uitdienstmelding aan het UWV kunnen genereren.
55	Bijlage D, PvE J1	Inzake gegevensuitwisseling volgens erkende open standaarden verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken of een concrete koppeling met CORSA (archiefsysteem) onderdeel uitmaakt van de verplichte scope voor EMCO. Indien de aangeboden ICT Prestatie zelfstandig voldoet aan de Archiefwet en voorziet in eigen archiveringsfunctionaliteit, kan opdrachtgever bevestigen dat een aanvullende koppeling met CORSA in dat geval niet verplicht is?
		Dit is een omissie. Inschrijver dient eis J1 te lezen als: "De ICT Prestatie kan gegevens en bestanden uitwisselen met andere systemen volgens het Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/) erkende standaarden (zoals bijvoorbeeld CMIS).
56	Bijlage D, PvE J1	Indien een koppeling met CORSA (of vergelijkbare archiefvoorziening) wel onderdeel uitmaakt van de verplichte scope, kan opdrachtgever bevestigen waar deze functionaliteit in het prijzenblad dient te worden opgenomen, aangezien hiervoor momenteel geen afzonderlijke post is voorzien?
		Zie antwoord vraag 55.
57	Bijlage D, PvE J1	Kan opdrachtgever bevestigen of eis J.1 integraal van toepassing is op zowel EMCO als het optionele klantvolgsysteem voor Menso, of dat deze uitsluitend betrekking heeft op het onderdeel zoals opgenomen onder de aanvullende wensen voor Menso?
		Dit is correct, zowel Emco als Menso.
58	Bijlage D, PvE J5	In de stukken is opgenomen dat, indien Menso aansluit op het door EMCO geselecteerde klantvolgsysteem, een functionele en veilige koppeling met het bestaande CivSam vereist is, inclusief gegevensuitwisseling, synchronisatie van registraties en voortgang, regie op cliëtniveau, en privacy en security conform wetgeving, met flexibiliteit voor toekomstige wijzigingen. Omdat wij niet bekend zijn met een standaardkoppeling met CivSam, verzoeken wij om verduidelijking, 1. Is een handmatige bestandsuitwisseling, import en export, voldoende, of wordt een geautomatiseerde synchronisatie verwacht, 2. Is er een API of ander koppelvlak vanuit CivSam beschikbaar, bijvoorbeeld REST, SOAP, of SFTP, en zo ja, kan opdrachtgever, Menso, of de CivSam leverancier dit bevestigen inclusief voorwaarden, licentie of activatie, en beschikbaarheid van documentatie en test of acceptatieomgeving, 3. Welke gegevens moeten exact worden uitgewisseld en in welke richting, graag ontvangen wij minimaal, de te synchroniseren datadomeinen, bijvoorbeeld cliëntstamgegevens, trajecten, voorzieningen, beschikkingen, contactmomenten, voortgang, status, rapportages, registraties, en eventueel documenten, per datadomein welk systeem is bron, leading, en waar vinden mutaties plaats, de gewenste frequentie, event driven, real time, dagelijks, of wekelijks, en eventuele eisen aan logging en foutafhandeling. Wij wijzen erop dat realisatie en onderhoud van deze koppeling mede afhankelijk zijn van de

		koppelmogelijkheden en wijzigingen aan de zijde van CivSam, derde partij, deze informatie is daarom essentieel om scope, planning en kosten betrouwbaar te kunnen bepalen en verantwoordelijkheden goed af te bakenen.
		1. Gezien de afhankelijkheid van CivSam is een geautomatiseerde synchronisatie wenselijk. 2. Op dit moment is niet bekend welke koppelvlakken vanuit CivSam beschikbaar zijn. Opdrachtgever streeft ernaar deze informatie in de tweede Nota van Inlichtingen te verstrekken. 3. De exacte gegevensset die dient te worden uitgewisseld is momenteel nog niet vastgesteld. Opdrachtgever beoogt hierover nadere duidelijkheid te geven in de tweede Nota van Inlichtingen. Uitgangspunt is dat gegevens minimaal twee keer per dag worden uitgewisseld. De koppeling met CivSam is afhankelijk van de technische mogelijkheden en medewerking van derden. Opdrachtnemer realiseert deze koppeling op basis van een inspanningsverplichting. Na gunning voeren Partijen een gezamenlijke koppelingsanalyse uit waarin scope, gegevensuitwisseling en realisatie worden vastgesteld. Indien beperkingen aan de zijde van CivSam aanvullende werkzaamheden noodzakelijk maken, worden deze behandeld conform de wijzigingsprocedure van de overeenkomst. Totdat een geautomatiseerde koppeling beschikbaar is, is beveiligde gegevensuitwisseling via import/export toegestaan.
59	Bijlage D, PvE L5	Inschrijver biedt haar oplossing aan op basis van een gestandaardiseerde SaaS-architectuur met één uniforme SLA voor alle klanten. De daarin opgenomen hersteldoelstelling bedraagt maximaal 24 uur. Continuïteit wordt geborgd via realtime back-ups en continue replicatie, een Disaster Recovery-scenario op basis van storage-replicatie over twee fysiek gescheiden locaties, jaarlijkse DR-tests en aanvullende dagelijkse incrementele en wekelijkse volledige back-ups met vaste bewaartermijnen. Het dataverlies (RPO) wordt hiermee beperkt tot een minimaal tijdsvenster. Afwijking van de standaard SLA op individueel klantniveau is binnen de multi-tenant SaaS-architectuur niet mogelijk. Wel kunnen in overleg nadere afspraken worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) over incidentcommunicatie en herstellprioritering. Kan Opdrachtgever bevestigen dat binnen deze SaaS-context wordt voldaan aan de eis indien een RTO van maximaal 24 uur geldt conform de standaard SLA, in combinatie met de beschreven Disaster Recovery-maatregelen en minimale RPO?
		Akkoord. Opdrachtgever gaat akkoord met een RPO van minimaal dataverlies en een RTO van 24 uur, zoals opgenomen in de SLA.
60	Bijlage D, PvE L11	Wij begrijpen dat er momenteel al een integratie bestaat waarbij journaalposten van loonkosten maandelijks via een bestanduitwisseling worden aangeleverd en door de organisatie handmatig (enkele minuten) worden ingelezen. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze huidige werkwijze klopt en of deze oplossing (bestand + handmatige import) acceptabel is als (tijdelijke of definitieve) invulling van de gevraagde integratie? Opdrachtgever bevestigt dat de huidige werkwijze bestaat uit het aanleveren van een loonjournaalpostbestand bij iedere definitieve salarisverwerking, waarna dit bestand door de financiële administratie handmatig wordt geïmporteerd in de financiële software. Een oplossing waarbij de loonjournaalpost wordt aangeleverd in Excel- of .csv-formaat, mits: - de opmaak zodanig is ingericht dat het bestand zonder handmatige aanpassingen direct kan worden ingelezen in de financiële administratie, en - de import plaatsvindt via een handmatige actie door de financiële administratie, - wordt door Opdrachtgever geaccepteerd als invulling van de gevraagde integratie. Een rechtstreekse automatische systeemkoppeling is momenteel niet aanwezig en wordt derhalve niet als harde eis gesteld.

	Aanvullend geldt dat: - bij iedere salarisverwerking (zowel proef- als definitieve verwerking) binnen de rapportages een loonjournaalpost beschikbaar moet zijn; - deze journaalpost inzicht biedt in de verdeling per kostenplaats evenals in de bijbehorende totalen.	
61	Bijlage D, PvE L11	Indien een import richting Key2Finance voldoende is: is het dan voldoende dat het beoogde systeem journaalposten éénrichting aanlevert (ICT Prestatie inschrijver → Key2Finance), of verwacht opdrachtgever ook terugkoppeling/raadpleging ("heen en weer") zoals status/validatiemeldingen? De ICT Prestatie van inschrijver hoeft geen tweerichtingscommunicatie te ondersteunen; een correcte en consistente éénrichtingsaanlevering is voldoende.
62	Bijlage D, PvE L11	Indien een geautomatiseerde oplossing gewenst is: kan opdrachtgever óf de (beoogde) leverancier van Key2Finance/Centric bevestigen dat de benodigde Key2Finance REST API voor het importeren van memorialen/journaalposten beschikbaar is (incl. geactiveerde optie/licentie), en kunnen zij de benodigde API-documentatie, credentials en toegang tot een test/acceptatieomgeving tijdig verstrekken? De benodigde REST API's voor het importeren van memorialen/journaalposten zijn momenteel wel in ontwikkeling, maar nog niet functioneel beschikbaar. Verwacht wordt dat deze API's ook niet binnen de komende zes maanden operationeel zullen zijn. Daarom kan de eis dat inschrijver gebruik maakt van een geautomatiseerde API-koppeling met Key2Finance achterwege blijven. Voorlopig geldt dat de aanlevering van de journaalposten kan plaatsvinden via de bestaande bestandsuitwisseling (Excel/CSV) en handmatige import.
63	Bijlage D, PvE L11	In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar "Entra ID (voorheen Azure Active Directory)" voor authenticatie en gebruikersbeheer. Wij vragen de aanbestedende partij te bevestigen: 1. Of er reeds een operationele Entra ID-omgeving aanwezig is die wordt gebruikt voor Single Sign-On en gebruikers-synchronisatie; 2. Of het de bedoeling is dat in het beoogde systeem een volledige koppeling (provisioning / deprovisioning) met Entra ID wordt ingericht, inclusief uitwisseling van gebruikersgegevens (zoals namen, e-mailadressen, afdelingen en rollen). 1. Ja, er is reeds een operationele Entra ID-omgeving aanwezig die wordt gebruikt voor Single Sign-On en gebruikerssynchronisatie. 2. Ja, het beoogde systeem moet een volledige koppeling (provisioning/deprovisioning) met Entra ID ondersteunen, inclusief uitwisseling van gebruikersgegevens zoals namen, e-mailadressen, afdelingen en rollen. Dit is correct.
64	Bijlage D, PvE L11	Technisch beheer punt 11. "In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar "Entra ID (voorheen Azure Active Directory)" voor authenticatie en gebruikersbeheer. Wij vragen de aanbestedende partij te bevestigen: a. Of er reeds een operationele Entra ID-omgeving aanwezig is die wordt gebruikt voor Single Sign-On en gebruikers-synchronisatie; b. Of het de bedoeling is dat in het beoogde systeem een volledige koppeling (provisioning / deprovisioning) met Entra ID wordt ingericht, inclusief uitwisseling van gebruikersgegevens (zoals namen, e-mailadressen, afdelingen en rollen) a. Zie antwoord vraag 63-a. b. Zie antwoord vraag 63-b.
65	Bijlage D, PvE L16	In Eis 16 staat dat inschrijver gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van de ICT prestatie en het onderhoud van alle koppelingen garandeert. Bij koppelingen met externe applicaties is echter altijd een derde

		leverancier betrokken. Wij kunnen de koppeling aan onze zijde realiseren, configureren, en in samenwerking met opdrachtgever en de betreffende leverancier inrichten en testen, inclusief logging en monitoring binnen het aangeboden systeem. Wij kunnen echter nooit verantwoordelijk zijn voor de beschikbaarheid, werking, wijzigingen, of het onderhoud aan de zijde van de externe applicatie, zoals API's, endpoints, authenticatie, versiewijzigingen, licenties en performance of uptime van die derde partij. Kan opdrachtgever bevestigen dat zij hiermee akkoord gaat, en dat de garantie uit Eis 16 uitsluitend geldt voor het deel van de koppeling dat binnen de invloedssfeer van inschrijver ligt, en dat verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid voor het derde partij deel bij de betreffende leverancier en, waar van toepassing, opdrachtgever liggen?
		Akkoord. Opdrachtgever rectificeert Eis L16 als volgt: Inschrijver garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van de ICT Prestatie en het onderhoud van alle koppelingen die binnen de invloedssfeer van inschrijver vallen, inclusief inrichting, configuratie, testen, logging en monitoring. Uitsluiting: Beschikbaarheid, werking, wijzigingen, onderhoud en performance van externe applicaties vallen buiten de verantwoordelijkheid van inschrijver en liggen bij de betreffende derde leverancier en, waar van toepassing, bij Opdrachtgever.
66	Bijlage D, PvE L17	Ten aanzien van bepaling L19, waarin is opgenomen dat opdrachtgever kosteloos toegang krijgt tot een kijklicentie voor minimaal 10 jaar na afloop van de overeenkomst, verzoeken wij opdrachtgever om nadere specificatie van de reikwijdte van deze verplichting. Kan opdrachtgever toelichten: - Wat onder "kijklicentie" wordt verstaan (bijvoorbeeld uitsluitend read-only toegang tot gearchiveerde gegevens)? - Of dit inhoudt dat de volledige SaaS-omgeving operationeel dient te blijven, dan wel dat een archief- of exportvoorziening volstaat? - Welke technische, beveiligings- en beschikbaarheidsvereisten gedurende deze 10-jarige periode van toepassing blijven? - Of hosting-, onderhouds- en beheeractiviteiten gedurende deze periode onderdeel uitmaken van de kosteloze verplichting? - Kan opdrachtgever bevestigen dat de verplichting beperkt is tot het beschikbaar stellen van historische gegevens in een passende, beveiligde en raadpleegbare vorm, en niet ziet op het kosteloos in stand houden van een volledig operationele productieomgeving?
		- Een read-only toegang tot historische gegevens; de gebruiker kan gegevens inzien, maar niet aanpassen. - Een archief- of exportvoorziening volstaat; een operationele productieomgeving hoeft niet kosteloos in stand te worden gehouden. - Beperkt tot wat redelijkerwijs nodig is om de historische gegevens veilig en toegankelijk te houden gedurende 10 jaar. - Deze zijn niet inbegrepen in de kosteloze verplichting; alleen de beschikbaarstelling van de gegevens is vereist. - De verplichting is beperkt tot het beschikbaar stellen van historische gegevens in een passende, beveiligde en raadpleegbare vorm, en omvat niet het kosteloos in stand houden van een volledig operationele productieomgeving.
67	Bijlage D, PvE L19	Aanbestedende dienst stelt dat Opdrachtgever kosteloos toegang krijgt tot een kijklicentie voor minimaal 10 jaar na afloop van de Overeenkomst, waarbij nadere afspraken worden vastgelegd in de SLA en/of exit-strategie. Inschrijver acht een kosteloze beschikbaarstelling van een kijklicentie gedurende een periode van 10 jaar na

		contracteinde niet proportioneel, mede gelet op de structurele kosten voor hosting, beveiliging, onderhoud en compliance binnen een SaaS-omgeving. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat zij bereid is deze termijn te heroverwegen en te beperken tot maximaal 2 jaar na afloop van de Overeenkomst, zodat Opdrachtgever in die periode de benodigde gegevens kan veiligstellen en desgewenst kan overbrengen naar een eigen archiefsysteem? Verdere afspraken hierover kunnen worden vastgelegd in de SLA en/of exit-strategie.
		Deels akkoord, Opdrachtgever rectificeert Eis L19 als volgt: Opdrachtgever krijgt kosteloos toegang tot een kijklicentie voor een periode van maximaal 5 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Daarna is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de benodigde data in een eigen archiefsysteem op te slaan, indien gewenst. Verdere afspraken hierover worden vastgelegd in de SLA en/of exit-strategie. Zie ook antwoord op vraag 69.
68	Bijlage D, PvE L19	Eis L19 stelt dat ""Opdrachtgever kosteloos toegang krijgt tot een kijklicentie voor minimaal 10 jaar na afloop van de Overeenkomst."" Dit betreft een uitzonderlijk langdurige verplichting die de Inschrijver bindt tot potentieel 24 jaar (14 jaar looptijd + 10 jaar kijklicentie) na aanvang van de overeenkomst, zonder enige vergoeding. Kan Opdrachtgever verduidelijken: - welke functionaliteit onder de ""kijklicentie"" wordt verstaan (uitsluitend alleen-lezen toegang tot gearchiveerde data, of tevens rapportage- en exportfunctionaliteit)? - welke beschikbaarheids- en ondersteuningsverplichtingen gedurende de 10-jarige kijklicentieperiode gelden? - of Opdrachtgever bereid is de termijn te verkorten tot een marktconforme periode van maximaal vijf (5) jaar, dan wel een redelijke vergoedingsregeling op te nemen voor de kijklicentieperiode?
		- Zie antwoord vraag 66-a. - Zie antwoord vraag 66-c. - Zie antwoord vraag 67.
69	Bijlage D, PvE L20	Het Programma van Eisen (Eis L20) vereist medewerking van Inschrijver aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA). De kosten van deze medewerking worden niet gespecificeerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de kosten van de medewerking aan de DPIA voor rekening van Opdrachtgever komen, althans dat deze niet geacht worden te zijn begrepen in de contractprijs? Nu het PvE hierover zwijgt, bestaat anders het risico dat deze kosten onder verwijzing naar Eis A16 als kosteloos worden aangemerkt.
		Opdrachtgever bevestigt dat de medewerking van Inschrijver aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) onderdeel is van de contractuele verplichtingen, maar dat de directe kosten die Inschrijver hiervoor maakt niet als onderdeel van de vaste contractprijs worden beschouwd. Inschrijver kan deze kosten separaat in rekening brengen of laten verrekenen, mits deze aantoonbaar samenhangen met de uitvoering van de DPIA.
70	Bijlage D, PvE M	Om te voorkomen dat er tijdens of na de implementatie onduidelijkheid ontstaat over de scope van de te migreren HR, salaris, en eventuele klantvolgdata, en daarmee discussies over meerwerk of scopewijzigingen, hanteert opdrachtnemer voor de prijsstelling en uitvoering van de datamigratie onderstaande best practice als vaste uitgangspunt. Uitgangspunt aantallen conversiepopulatie Op basis van de in de aanbestedingsstukken opgenomen aantallen gaan wij voor HR en, waar van toepassing, Payroll uit van de volgende conversiepopulatie, 1.267 lopende dienstverbanden, en

b) 320 personen zonder dienstverband maar met personeelsdossier, totaal a plus b = 1.587 personen met personeelsdossier.

Voorgestelde conversiescope als uitgangspunt voor vaste prijsstelling

A) HR en Payroll (EMCO), voor a plus b, totaal 1.587 personen

NAW en basisstamgegevens van alle in scope personen, op basis van de actuele populatie per livegangdatum

SCORF gegevens, Salaris, Contract, Organisatie, Rooster, Functie, op basis van actuele gegevens per livegangdatum

Lopend verzuim, inclusief relevante dossierinformatie

Jaarmutaties en cumulatieven, minimaal lopend jaar en het laatst afgesloten jaar

Dossier, documenthistorie en bijlagen, standaard beperkt tot 2 jaar voorafgaand aan livegang, tenzij opdrachtgever expliciet meer historie vereist

B) Niet verloonde personen met personeelsdossier, indien dit een separate categorie is binnen b

Migratie van NAW en relevante HR stamgegevens, plus beperkte dossierhistorie, standaard 2 jaar

C) Klantvolgsysteem, alleen indien conversie expliciet onderdeel is van de scope

Migratie van cliëntstamgegevens en actuele trajecten en registraties die noodzakelijk zijn voor continuïteit van dienstverlening per livegangdatum

Historische registraties en documenten standaard beperkt tot 2 jaar, tenzij anders vereist

Voor de in de stukken genoemde doelgroep met alleen cliëntdossier gaan wij uit van 400 cliëntdossiers, uitsluitend indien opdrachtgever bevestigt dat deze conversie in scope is

Belangrijke overweging

Wij adviseren om zo min mogelijk historie naar het nieuwe systeem te migreren, omdat extra historische data en documentmigratie de conversiekosten substantieel verhogen, complexiteit vergroten en de doorlooptijd verlengen. In de praktijk wordt daarom vaak gewerkt met een read only inbliklicentie op het bronsysteem, of een gearchiveerde back up voor raadpleging van oudere historie buiten de operationele behoefte.

Vragen

- a. Is opdrachtgever akkoord met bovenstaande afbakening van de conversiescope, inclusief de aanname dat de HR conversiepopulatie a plus b = 1.587 personen met personeelsdossier betreft, als uitgangspunt voor de vaste prijsstelling?
- b. Indien niet, kunt u dan concreet en volledig aangeven welke onderdelen afwijken of ontbreken, inclusief:
 - welke doelgroepen, met aantallen, exact in scope zijn, HR, payroll, niet verloond, cliënten
 - welke historische periode per datadomein vereist is, bijvoorbeeld 2 jaar, 5 jaar, volledig
 - welke documentsoorten en aantallen of volumes, indicatief, verplicht mee moeten
 - eventuele wettelijke of beleidsmatige eisen die maken dat oudere historie in het nieuwe systeem raadpleegbaar moet zijn, in plaats van via inblik of back up

		Dan kunnen inschrijvers hun prijsstelling hierop eenduidig en vergelijkbaar baseren.
		Opdrachtgever neemt kennis van de voorgestelde uitgangspunten van opdrachtnemer (HR- en Payrollpopulatie 1.587 personen). Dit kan als basis voor de prijsstelling dienen, mits de volgende voorwaarden worden geborgd: - Voor salarisadministratie geen datamigratie vereist. - Volledige dossiers: Alle HR-, verzuim- en PDF-documenten van medewerkers met een lopend dienstverband worden volledig overgezet. - Historie verzuim en opleidingen: Verzuimgegevens langer dan 2 jaar blijven zichtbaar voor medewerkers die nog in dienst zijn; relevante opleidingen met geldigheid >2 jaar moeten beschikbaar blijven. - Toegang tot oudere data: Historische informatie buiten de standaardperiode wordt beschikbaar gesteld via back-up of read-only inkklicentie; opdrachtnemer specificeert hoe dit werkt en eventuele kosten. Inschrijver wordt verzocht in de inschrijving concreet te beschrijven hoe deze migratie en toegang tot historische data wordt gerealiseerd, inclusief een inschatting van eventuele extra kosten en doorlooptijd.
71	Bijlage D, PvE N3	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 3: verantwoordelijkheid implementatie. Opdrachtnemer kiest voor een benadering waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer, onder regie en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, intensief samenwerken om een goed functionerend e-HRM systeem te implementeren en een nieuwe en vernieuwende manier van werken in te bedden in de organisatie. Opdrachtnemer kiest er hierbij bewust voor om niet alle werkzaamheden uit handen van Opdrachtgever te nemen. Opdrachtgever kent haar processen en medewerkers zelf het beste en deze kennis en input is noodzakelijk voor een goed en door de organisatie gedragen eindresultaat. Daarnaast zal Opdrachtnemer niet alle dagen bij Opdrachtgever aanwezig zijn en zijn er veel activiteiten, zoals het informeren van de stuurgroep of de uitvoer van het communicatieplan, die echt bij Opdrachtgever thuishoren. Om deze redenen ligt de dagelijkse aansturing van het project bij de projectmanager vanuit Opdrachtgever. Opdrachtgever dient hiervoor een projectmanager aan te stellen. De projectleider van Opdrachtnemer ondersteunt hierbij met kennis, ervaring en best practices vanuit soortgelijke implementaties en is verantwoordelijk voor onder andere het aansturen van alle projectleden vanuit AFAS en het bewaken van de kwaliteit, voortgang en continuïteit. In paragraaf het implementatieplan zal inschrijver een opsomming van de belangrijkste rollen en verantwoordelijkheden toevoegen, deze bespreekt inschrijver in de analysefase van de implementatie verder met Opdrachtgever. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met de invulling van het projectmanagement?
		Akkoord.
72	Bijlage D, PvE N3	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 3: verantwoordelijkheid implementatie. Opdrachtnemer kiest er bewust voor het systeem samen met Opdrachtgever in te richten. Dit is onderdeel van de training en opleidingen van de sleutelgebruikers en functioneel beheerders en zorgt er mede voor dat de inrichting bij de livegang 100% aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever. Tevens zorgt deze training on the job ervoor dat de Opdrachtgever na livegang ook in staat is het systeem zelfstandig te onderhouden met de opgedane ervaring vanuit de implementatie. Opdrachtnemer neemt hierbij uiteraard de eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de inrichting en zal zelf uiteraard een aanzienlijk, vooral de complexere onderdelen, deel van de inrichting voor haar rekening nemen. Vraag: Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van deze eis?
		Akkoord.
73	Bijlage D, PvE N11	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 11: opleidingen op locatie opdrachtgever

		Opdrachtnemer geeft haar opleidingen in een mix van online- en offlineopleidingen, zowel op haar eigen locatie als op locatie van de klant. Na de mogelijke gunning zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever het definitieve opleidingsplan opmaken. Hierin wordt ook afgesproken en vastgelegd hoe de verdeling van online- en offlineopleidingen en locaties zal zijn. Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
		Opdrachtgever kan zich vinden in een combinatie van online- en offlineopleidingen en het gezamenlijk opstellen van een opleidingsplan na gunning. Gelet op de doelgroep en de gewenste adoptie van het systeem, verwacht Opdrachtgever dat opleidingen zoveel mogelijk fysiek op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden. Online opleidingsvormen kunnen aanvullend worden ingezet waar dit passend en effectief is.
74	Bijlage D, PvE N12	Implementatie, testen en projectmanagement. Eis 12: instructies / opleidingsmateriaal Opdrachtnemer gelooft niet in het schrijven en leveren van handleidingen, deze moeten in de toekomst ook bijgehouden worden en verdwijnen vaak in een diepe lade. Opdrachtnemer hanteert hier haar best practice waarbij instructies zijn opgenomen in de portalpagina en workflow zelf zodat de instructies tijdens het uitvoeren van een bepaalde taak gelijk zichtbaar zijn. Deze worden in overleg en samen met Opdrachtgever tijdens de implementatie gerealiseerd en als het functioneel beheer van Opdrachtgever op een later moment aanpassingen doorvoert in de inrichting dan kunnen ze hierbij gelijk de instructies aanpassen. Daarnaast is er een algemene online help beschikbaar. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze invulling van deze eis?
		Akkoord.
75	Bijlage D, PvE O1	PvE O1 acceptatietest Opdrachtgever geeft aan: Inschrijver voert vóór oplevering naar productie een acceptatietest uit inzake een juiste werking van de door Inschrijver te implementeren dienstverlening. Opdrachtnemer ziet testen als de belangrijkste taak en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Alleen Opdrachtgever kan bepalen of de inrichting en configuratie voldoet aan de opgestelde acceptatiecriteria. Opdrachtnemer heeft een standaard test- en acceptatieprocedure met diverse best practices zoals testscripts om Opdrachtgever hierbij te helpen. a. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het testen de verantwoordelijkheid is van Opdrachtgever? b. Opdrachtnemer zou graag haar test- en acceptatieprocedure opnemen in het concept implementatieplan, hiervoor heeft Opdrachtnemer 1 A4 extra nodig, is dit akkoord?
		a. Opdrachtgever kan dit bevestigen. b. Opdrachtgever heeft het aantal pagina's verruimd naar 12 pagina's. Zie antwoord op vraag 28.
76	Bijlage D, PvE O3	PvE O3 op locatie na inbedrijfstelling Opdrachtgever geeft aan: Opdrachtnemer dient gedurende minimaal de eerste 2 dagen na inbedrijfstelling van de omgeving gedurende kantooruren continu één medewerker op de hoofdlocatie beschikbaar voor nazorg. Standaard kent de implementatie aanpak van Opdrachtnemer een nazorgfase van 2 maanden. Ervaring leert dat de eerste 2 dagen na inbedrijfstelling hiervoor niet de meest effectieve periode is, tijdens deze 2 dagen zou er door de intensieve test- en acceptatieprocedure weinig problemen mogen opduiken. Vaak wordt pas later duidelijk dat gemaakte keuzes in de inrichting en configuratie in de praktijk misschien toch anders uitpakken dan gedacht. Om deze reden is het beter om de nazorg in te zetten meer te verdelen over de gehele nazorgfase van 2 maanden. Opdrachtnemer zal de inplanning van deze nazorg dagen gedurende de

		implementatie met Opdrachtgever afstemmen en inplannen. Vraag: Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze invulling van de eis?
		Akkoord. Opdrachtgever rectificeert eis O3 als volgt: Opdrachtnemer plant de nazorginzet over de volledige nazorgfase van 2 maanden, waarbij de beschikbaarheid van medewerkers in overleg met Opdrachtgever wordt afgestemd. Gedurende deze periode wordt de stand-by verplichting na livegang gewaarborgd, zodat Opdrachtgever verzekerd is van adequate ondersteuning bij eventuele issues die na inbedrijfstelling optreden.
77	Bijlage D, PvE P2	PvE P2 telefonisch bereikbaar Opdrachtnemer levert een SaaS oplossing aan ruim 12.000 klanten. Voor al deze klanten is de beschikbaarheid van de helpdesk uiteraard gelijk, Opdrachtnemer kan hierin geen uitzonderingen maken. Een melding/ incident wordt eerst digitaal ingestuurd. De medewerkers van de helpdesk beantwoorden ingestuurde meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00 en nemen telefonisch contact op als dat nodig is. De Opdrachtgever kan voor een spoed incident zelf telefonisch contact opnemen met de helpdesk, na het insturen van een Incident, op maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 17.00. Daarnaast biedt Opdrachtnemer van maandag tot en met donderdag een Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 08:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 23:00 uur en in het weekend van 08.00 tot 22.00 uur. Is er een Calamiteit (een verstoring waardoor er meerdere gebruikers niet verder kunnen werken) dan beoordeelt Opdrachtnemer wat de impact van deze Calamiteit op de Opdrachtgever is en neemt Opdrachtnemer binnen het uur contact op met degene die het incident heeft ingestuurd. Op basis daarvan bepalen beide partijen wat het vervolg moet zijn en zet Opdrachtnemer alles op alles om Opdrachtgever van een oplossing of workaround te voorzien zodat de business niet stagneert. Waar nodig werken beide partijen vervolgens door aan een definitieve oplossing. Ingestuurde Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen zijn ingestuurd pakken we uiterlijk de eerstvolgende werkdag op. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met deze invulling van de eis?
		Akkoord.
78	Bijlage D, PvE P11	Eisen SLA. Eis 11 boete. Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het bepaalde in bepaling 11. Hoe Opdrachtnemer omgaat met beschikbaarheid staat beschreven in onze SLA. Hieruit blijkt dat wij geen boetes hanteren. Met onze aanpak van overleg en verbeterplannen waar nodig bedienen we 14.000+ tevreden klanten en we vinden het niet bijdragen aan een succesvolle samenwerking om met boetes te werken. Daarbij hanteert Opdrachtnemer geen aparte ondrhoudsfactuur. En in het algemeen, als er sprake is van een toerekenbare tekortkoming waarbij echt schade is geleden dan is er ook nog het aansprakelijkheidsartikel. Vraag: is Opdrachtgever bereid om de boete te laten vervallen?
		Opdrachtgever is bereid om de specifieke boetebepaling in Eis 11 te laten vervallen, mits: - De SLA duidelijke prestatieniveaus, rapportage en escalatiemechanismen bevat; - Toerekenbare tekortkomingen en daadwerkelijk geleden schade kunnen worden aangesproken via het algemene aansprakelijkheidsartikel; - Overleg en verbeterplannen zoals voorgesteld door Opdrachtnemer effectief worden toegepast bij ondermaatse prestaties. Hierdoor blijft de continuïteit en kwaliteit gewaarborgd zonder het hanteren van automatische boetes.

79	Bijlage D, PvE P	Eisen SLA. Standaard SLA opdrachtnemer Opdrachtnemer levert een standaard SaaS-oplossing voor al haar 14.000 klanten. Hier hoort ook een standaard SLA bij, deze is niet per klant op maat op te stellen. Opdrachtnemer stelt voor dat wij onze standaard SLA aanleveren bij de inschrijving en dat noodzakelijke afwijkingen op onze SLA, die volgen uit het PvE, in de overeenkomst op te nemen als afwijkingen op de SLA. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?
	Akkoord.	
80	Bijlage D, PvE P1	Aanbestedende dienst vraagt een SaaS dienstverlening uit. Daarbij hebben alle klanten de beschikking over dezelfde software versie in de productie. Het is niet mogelijk dat de aanbestedende dienst bepaalt of nieuwe functionaliteiten dan wel updates doorgezet worden naar de productie. Wel is het mogelijk dat inschrijver een testomgeving levert, voor opleidings- en test doeleinden. Bent u akkoord met deze werkwijze en wilt u de beschikking over een Sandbox omgeving?
	Akkoord.	
81	Bijlage D, PvE P2	In de eis staat aangegeven dat de desk bereikbaar moet zijn van 8 tot 18 uur. Voor al onze klanten hanteren we standaard onze bereikbaarheidstijden van 8 tot 17 uur. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?
	Akkoord.	
82	Bijlage D, PvE P2	Eisen SLA. Eis 2.Openingstijden helpdesk. Opdrachtnemer levert een SaaS oplossing aan ruim 14.000 klanten. Voor al deze klanten is de beschikbaarheid van de helpdesk uiteraard gelijk, Opdrachtnemer kan hierin geen uitzonderingen maken. Een melding/ incident wordt eerst digitaal ingestuurd. De medewerkers van de helpdesk beantwoorden ingestuurde meldingen van maandag tot en met donderdag tussen 08:00 en 17:00, en op vrijdag tussen 08:00 en 16:00 en nemen telefonisch contact op als dat nodig is. De Opdrachtgever kan voor een spoed incident zelf telefonisch contact opnemen met de helpdesk, na het insturen van een Incident, op maandag tot en met donderdag tussen 08.00 en 17.00. Daarnaast biedt Opdrachtnemer van maandag tot en met donderdag een Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 08:00 uur en van 17:00 uur tot 23:00 uur. Op vrijdag geldt de Calamiteitenservice van 06:00 uur tot 23:00 uur en in het weekend van 08.00 tot 22.00 uur. Is er een Calamiteit (een verstoring waardoor er meerdere gebruikers niet verder kunnen werken) dan beoordeelt Opdrachtnemer wat de impact van deze Calamiteit op de Opdrachtgever is en neemt Opdrachtnemer binnen het uur contact op met degene die het incident heeft ingestuurd. Op basis daarvan bepalen beide partijen wat het vervolg moet zijn en zet Opdrachtnemer alles op alles om Opdrachtgever van een oplossing of workaround te voorzien zodat de business niet stagneert. Waar nodig werken beide partijen vervolgens door aan een definitieve oplossing. Ingestuurde Calamiteiten die tussen 23:00 en 06:00 uur, in het weekend en op feestdagen zijn ingestuurd pakken we uiterlijk de eerstvolgende werkdag op. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met deze invulling van de eis?
	Akkoord.	
83	Bijlage D, PvE P6	Eisen SLA. Beschikbaarheid 99,8% Opdrachtnemer kan garantie geven voor een uptime van 99,5% en streeft naar een uptime van 99,8 en dat wordt meestal gehaald. Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met een gegarandeerde uptime van 99,5%?

		Opdrachtgever gaat akkoord met een gegarandeerde uptime van 99,5%, mits dit vergezeld gaat van duidelijke afspraken over monitoring, meldingsprocedures bij uitval, hersteltermijnen en rapportages. Het streven van Opdrachtnemer naar 99,8% uptime wordt daarnaast gewaardeerd en kan als streefwaarde in de SLA worden opgenomen.
84	Bijlage D, PvE P11	Aanbestedende dienst stelt dat indien niet wordt voldaan aan de uptime-eisen, Opdrachtgever gerechtigd is om per uur niet-beschikbaarheid 1% van de onderhoudsfactuur op jaarbasis terug te vorderen, met uitzondering van ernstige calamiteiten en overmacht. Inschrijver levert haar oplossing als multi-tenant SaaS-dienst, waarbij alle opdrachtgevers gebruikmaken van dezelfde technische infrastructuur en serviceorganisatie. Indien sprake is van niet-beschikbaarheid, geldt dit in de regel voor alle klanten en niet voor één individuele opdrachtgever. Het is binnen deze SaaS-architectuur daarom niet mogelijk om afwijkende of klantspecifieke sanctieregelingen toe te passen of per opdrachtgever afzonderlijke financiële monitoring in te richten. Daarnaast hecht Aanbestedende dienst in de aanbestedingsstukken nadrukkelijk waarde aan partnerschap en samenwerking. Het direct koppelen van een financiële sanctie per uur niet-beschikbaarheid sluit naar mening van Inschrijver niet aan bij dit uitgangspunt. Is Aanbestedende dienst bereid deze bepaling zodanig aan te passen dat bij het niet behalen van de uptime-eis eerst gezamenlijk de oorzaak en impact worden vastgesteld en passende verbetermaatregelen worden overeengekomen? Indien sprake is van structurele of herhaalde afwijkingen, kan vervolgens escalatie plaatsvinden binnen de overeengekomen governance- en escalatiestructuur?
		Opdrachtgever begrijpt het standpunt van Inschrijver met betrekking tot de multi-tenant SaaS-architectuur en de praktische beperkingen van individuele financiële sancties. Opdrachtgever is bereid de bepaling over terugvordering per uur niet-beschikbaarheid aan te passen, onder de volgende voorwaarden: - Bij niet-beschikbaarheid wordt eerst gezamenlijk de oorzaak en impact vastgesteld; - Passende verbetermaatregelen worden overeengekomen in overleg tussen partijen; - Structurele of herhaalde afwijkingen kunnen worden opgevolgd via de overeengekomen governance- en escalatiestructuur; - Ernstige calamiteiten en overmacht blijven uitgesloten van maatregelen. Hierdoor blijft de uptime gewaarborgd, wordt partnerschap en samenwerking bevorderd, en blijft er een mogelijkheid om bij daadwerkelijke tekortkomingen adequate acties te ondernemen.
85	Bijlage D, PvE P1 t/m 11	Inschrijver biedt de oplossingen aan op basis van Software as a Service (SaaS). Dit betekent dat we al onze Opdrachtgevers binnen dezelfde IT-architectuur ondersteunen (het multi-tenant-principe). Deze cloud-propositie maakt grote efficiëntie en schaalbaarheid mogelijk. De standaardisatie biedt u als groot voordeel dat u altijd en overal over een breed aanbod van actuele en innovatieve HR-software beschikt, tegen aantrekkelijke voorwaarden. Deze standaardisatie is, om bovenstaande redenen ook doorgevoerd in de voorwaarden van onze dienstverlening en SLA. Inschrijver verzoekt daarom om de eigen standaard SLA als basis aan te bieden bij deze aanbesteding. Daarnaast kunnen separate afspraken in een Addendum of DAP worden opgenomen. Inschrijver stelt voor om na eventuele gunning deze aanvullende eisen met elkaar op te stellen. Bent u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?
		Akkoord.
86	Bijlage D, PvE Q1	Eis Q1 bepaalt dat "na einde contract de ICT Prestatie nog minstens zes maanden beschikbaar moet zijn." Het Programma van Eisen specificeert niet tegen welke vergoeding deze beschikbaarheid dient te worden geleverd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de dienstverlening gedurende de exit-periode wordt vergoed op basis van de alsdan geldende contractuele tarieven? Is Opdrachtgever bereid de financiële voorwaarden voor

		de exit-periode expliciet in de overeenkomst of SLA op te nemen?
		Opdrachtgever bevestigt dat de ICT Prestatie gedurende de exit-periode van zes maanden beschikbaar wordt gesteld tegen de alsdan geldende contractuele tarieven. Opdrachtgever is bereid om de financiële voorwaarden voor deze exit-periode expliciet vast te leggen in de Overeenkomst of bijbehorende SLA, zodat duidelijkheid bestaat over vergoeding, scope en verantwoordelijkheden gedurende deze periode.
87	Bijlage D, PvE Q3	Eisen Exit. Eis 3 kopie data op verzoek. Opdrachtgever kan zelfstandig een export van data uitvoeren. Voldoet opdrachtnemer hiermee aan de eis?
		Akkoord.
88	Bijlage D, PvE Eis S1	Aanbestedende dienst geeft aan dat de aangeboden prijzen gedurende de looptijd van het contract niet zullen fluctueren. Echter worden de jaarlijkse kosten berekend op basis van het aantal actieve medewerkers wat gedurende de maand/het jaar wel fluctueert. Kan aanbestedende dienst daarom dit dusdanig aanpassen, dan wel deze eis laten vervallen?
		Opdrachtgever rectificeert eis S1 als volgt: Alle in het Prijzenblad vermelde prijzen zijn bindend voor de totale looptijd van de overeenkomst. De jaarlijkse kosten worden berekend op basis van het werkelijke aantal actieve medewerkers gedurende de betreffende periode. Eventuele fluctuerende aantallen medewerkers worden op deze wijze automatisch verwerkt in de prijsberekening. Hierdoor blijft de prijsbinding behouden, maar wordt rekening gehouden met de realiteit van fluctuaties in het aantal medewerkers.
89	Bijlage D, PvE Eis S2	Eis S2 bepaalt dat "verschillen tussen het geraamde en daadwerkelijk aantal benodigde uren niet kunnen worden verrekend." a. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepaling uitsluitend betrekking heeft op situaties waarin de urenoverschrijding te wijten is aan omstandigheden die voor rekening en risico van Inschrijver komen? b. Is Opdrachtgever bereid een bepaling op te nemen die voorziet in verrekening van meeruren indien de overschrijding aantoonbaar is veroorzaakt door vertraagde of onvoldoende medewerking van de zijde van Opdrachtgever, dan wel door wijzigingen in de scope die door Opdrachtgever zijn geïnitieerd? Het volledig en onvoorwaardelijk neerleggen van het urenrisico bij Inschrijver, ongeacht de oorzaak, leidt tot een risicopremie die ten nadele van Opdrachtgever in de prijsstelling wordt verdisconteerd.
		a. Opdrachtgever kan dit bevestigen. b. Opdrachtgever rectificeert eis S2 als volgt: Andere dan in het Prijzenblad opgenomen kosten kunnen niet in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk door Opdrachtgever additionele werkzaamheden worden gevraagd. Verrekening van extra uren is mogelijk indien de overschrijding aantoonbaar het gevolg is van: (a) vertraagde of onvoldoende medewerking door Opdrachtgever, of (b) wijzigingen in de scope die door Opdrachtgever zijn geïnitieerd. Het urenrisico dat hieruit voortvloeit, wordt in dat geval gedeeld, zodat inschrijver niet volledig aansprakelijk is voor overschrijdingen buiten eigen invloed.
90	Bijlage D, PvE Eis S3	In de eerste 6 jaar van het contract is het niet toegestaan tarieven te indexeren (muv uurtarieven). We snappen dat aanbestedende dienst deze initiële periode vaste tarieven wil hanteren echter is dat voor een periode als deze ongebruikelijk. Daarom stelt Inschrijver voor om de tarieven de eerste drie (3) jaar niet te indexeren, maar vanaf 2029 wel weer te indexeren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?
		Akkoord.

91	Bijlage D, PvE Eis S7	Eisen prijzen. Eis 7: werkelijke aantallen licentie. Opdrachtgever wordt in staat gesteld om maandelijks de licentie aantallen te verhogen of verlagen, waarbij verlagingen voor het eerst mogelijk zijn na afloop van de initiele periode. De licentie aantallen in het abonnement op de laatste dag van de maand zijn hierin bepalend voor de facturatie van de maand erop. Bijvoorbeeld: op 10 juni wordt de licentie met 100 medewerkers verhoogd, dan zal de facturatie op 1 juli verhoogd zijn met deze 100 medewerkers extra. Er is geen na berekening voor de periode 10 juni t/m 30 juni. Hetzelfde geldt ook voor verlagingen. Facturatie vindt op de 1e van de maand plaats. Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?
	Akkoord.	
92	Bijlage D, PvE S9	Eisen prijzen. Eis 9: boetes Naar mening van Opdrachtnemer zijn fatale termijnen met boetes hier niet passend bij de dienstverlening en tevens niet proportioneel. Ervaring leert bovendien dat de meeste vertraging wordt veroorzaakt aan de kant van de Opdrachtgever. Verder biedt Artikel 14 (aansprakelijkheid) voldoende mogelijkheden aan Opdrachtgever. Leverancier verzoekt daarom om de boete te verwijderen. Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
	Opdrachtgever begrijpt het standpunt van Leverancier. De boetebepaling in Eis 9 wordt herzien. In lijn met Artikel 14 (Aansprakelijkheid) en de uitgangspunten van samenwerking zal in plaats van automatische boetes een proces van overleg, herstel en, indien nodig, escalatie worden gevolgd. Hierdoor blijft de dienstverlening gewaarborgd, terwijl ongepaste financiële sancties worden vermeden. Opdrachtgever rectificeert eis S9 als volgt: Indien (onderdelen van) de overeengekomen ICT Prestatie niet tijdig worden opgeleverd als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Inschrijver, zal in plaats van automatische boetes een proces van overleg, herstel en – indien nodig – escalatie worden gevolgd, in lijn met Artikel 14 (Aansprakelijkheid) en de uitgangspunten van samenwerking. Deze regeling waarborgt de continuïteit van de dienstverlening voor Opdrachtgever, voorkomt ongepaste financiële sancties en biedt een proportionele en werkbare aanpak voor Inschrijver.	
93	Bijlage F	Inschrijver hanteert een totaalprijs voor zowel de software als de implementatie incl trainingen, migratie maar ook de gevraagde koppelingen. Is het akkoord dat zijn bij A hiervoor 1 totaal tarief opneemt en dus niet de verdere specificatie in de tab koppelingen invult aangezien dit inclusief is?
	Nee, het is niet akkoord om bij onderdeel A slechts één totaalprijs op te nemen. De eenmalige kosten voor implementatie, migratie, trainingen en koppelingen dienen apart gespecificeerd te worden in het prijzenblad. Dit is noodzakelijk voor transparantie en beoordeling van de inschrijving. De gefaseerde implementatie en prijsopbouw moeten duidelijk zichtbaar zijn, ook als de kosten reeds in een totaalbedrag zijn inbegrepen.	
94	Bijlage H, Conceptov ereenkomst Algemeen	Leverancier merkt op dat u meermaals een Deelovereenkomst benoemd. Op basis van het bestek lijken er geen nadere Deelovereenkomsten te worden gesloten, kunt u dat bevestigen? Zo ja, merkt leverancier op dat er op diverse plaatsen in de overeenkomst naar Deelovereenkomsten wordt verwezen, kunt u de artikelen die zien op de Deelovereenkomst in lijn daarmee aanpassen/verwijderen?
	Bij aanvang van de Overeenkomst worden geen Deelovereenkomsten gesloten. Voor toekomstige uitbreidingen of aanvullende opdrachten kunnen nadere opdrachten via een Deelovereenkomst worden vastgelegd. Verwijzingen naar Deelovereenkomsten in de Overeenkomst zijn daarop afgestemd.	
95	Bijlage H, Conceptov	In de overeenkomst wordt vaker verwezen naar het begrip "Deelovereenkomst". Het is inschrijver echter niet duidelijk in hoeverre er verschillende deelovereenkomsten tussen partijen zullen worden overeengekomen en

	ereenkomst Algemeen	hoe deze deelovereenkomsten zich tot elkaar en tot de Overeenkomst verhouden. Verder staat dit begrip ook niet genoemd onder artikel 2.2, noch maakt een deelovereenkomst onderdeel uit van het aanbestedingsbestek. Kan aanbestedende dienst hier helderheid over verschaffen?
	Zie antwoord vraag 94.	
96	Bijlage H, Conceptov ereenkomst Algemeen	In de overeenkomst wordt meermaals verwezen naar een of meerdere bepalingen uit de GIBIT 2023. Inschrijver gaat ervan uit dat afwijkingen op de GIBIT 2023 die volgen uit de Nvl's eveneens van toepassing zullen zijn op de bepalingen uit de overeenkomst die verwijzen naar de relevante GIBIT-bepalingen. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	
97	Bijlage H, Conceptov ereenkomst Art. 2.2	Uit de Nota's van Inlichtingen kunnen afwijkingen op de onder i), ii) en iii) genoemde documenten voortvloeien, waarbij hetgeen uit de Nota's van Inlichtingen volgt, leidend dient te zijn. In dat kader stelt aanbestedende dienst voor om de Nota's van Inlichtingen bovenaan de rangorde te plaatsen. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?
	Opdrachtgever bevestigt dat alle wijzigingen voortvloeiend uit de Nota's van Inlichtingen in de aanbestedingsdocumenten worden doorgevoerd. Dit betekent dat de inhoud van de documenten waar nodig wordt aangepast, maar de Nota's van Inlichtingen prevaleren niet boven alle andere documenten in de formele rangorde.	
98	Bijlage H, Conceptov ereenkomst Art. 2.2	Leverancier merkt op dat Opdrachtgever verwijst naar "aanbestedingsstukken opdrachtgever", terwijl de genoemde documenten in de lijst ook behoren tot de aanbestedingsdocumenten. Bent u omwille van de duidelijkheid, in het licht van de rangorde, bereid om één volledige lijst op te nemen van alle documenten?
	Opdrachtgever bevestigt dat de "Aanbestedingsstukken Opdrachtgever" in de rangorde van de Overeenkomst (artikel 2.2) exclusief de Nota's van Inlichtingen (Nvl) worden beschouwd. De Nvl's zijn afzonderlijk opgenomen in de rangorde (Bijlage C) en prevaleren boven de overige aanbestedingsstukken voor zover er tegenstrijdigheden bestaan. Voor de duidelijkheid wordt geen volledige samengevoegde lijst van alle documenten verstrekt; de bestaande indeling in Bijlagen (A t/m H) blijft leidend voor de toepassing van de rangorde.	
99	Bijlage H Conceptov ereenkomst 2.2 en 2.3	Uit dit artikel blijkt dat de verwerkersovereenkomst, de overeenkomst, dossier afspraken en procedures prevaleren boven de Nvl's, terwijl partijen tijdens de Nvl's de mogelijkheid krijgen om aanpassingen op voorgenoemde documenten overeen te komen. Kunt u bevestigen dat de afwijkingen die partijen overeenkomen in de Nvl's worden verwerkt in voorgenoemde documenten? Zo nee, dan wensen wij de Nvl's in rangorde boven de overeenkomst te plaatsen.
	Opdrachtgever kan dit bevestigen. Zie ook antwoord op vraag 98.	
100	Bijlage H Conceptov ereenkomst 4.1	In het artikel stelt u de looptijd afhankelijk van de Deelovereenkomst. Op basis van het bestek lijken er geen nadere Deelovereenkomsten te worden gesloten, kunt u dat bevestigen?
	Zie antwoord op vraag 95.	
101	Bijlage H Conceptov ereenkomst 4.4	Dit artikel lijkt dubbelop met artikel 4.2, die reeds bepaalt dat de overeenkomst telkens wordt verlengd tenzij een van beide schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van 12 maanden voor de lopende betreffende periode (initieel of verlenging). Bent u bereid dit artikel te verwijderen, zo niet, kunt u dan toelichten wat het doel van dit artikel is?

	Opdrachtgever begrijpt de verwarring en stelt voor artikel 4.4 te verwerken in een gerectificeerd artikel 4.2: De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd onder dezelfde condities, tenzij een van beide Partijen schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van twaalf (12) maanden vóór het verstrijken van de lopende contractperiode. Opdrachtgevers laten een eventuele verlenging afhangen van de geleverde Prestaties, beleidsmatige en technologische ontwikkelingen. Voor de laatste twee (2) verlengingsopties geldt dat beide Partijen minimaal twaalf (12) maanden voorafgaand aan het aflopen van de huidige contractperiode schriftelijk moeten aangeven of zij van de verlengingsoptie gebruikmaken of niet.	
102	Bijlage H Conceptovereenkomst 4.6	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat in het geval van een toerekenbare tekortkoming van leverancier, de tekortkoming de ontbinding met moet kunnen rechtvaardigen (e.e.a zoals bepaald in artikel 6:265 BW)?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	
103	Bijlage H Conceptovereenkomst 4.9	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?
	Opdrachtgever kan dit niet bevestigen, zie ook antwoord op vraag 95.	
104	Bijlage H Conceptovereenkomst 8.3	Kunt u bevestigen dat in lijn met artikel 36 GIBIT eventuele continuïteitsafspraken na gunning tussen partijen wordt afgestemd?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	
105	Bijlage H Conceptovereenkomst 12.6	Op basis van het door u gehanteerde facturatieschema dient leverancier een aanzienlijk deel voor te financieren. Daarnaast is op basis van het gehanteerde facturatieschema het voor leverancier niet helemaal duidelijk wanneer de periodieke vergoeding gefactureerd mag worden. Leverancier zou graag een expliciet facturatieschema overeenkomen die recht doet aan de uitgangspunten van de GIBIT, zodat er sprake is van een balans tussen enerzijds het risico van voorfinanciering door Leverancier en om daarnaast een prikkel over te houden om tot een correcte Implementatie te komen. Kunt u akkoord gaan met het volgende schema? Eenmalige vergoedingen Van de eenmalige vergoedingen is: - 30% verschuldigd en facturering na opdrachtverstrekking, - 40% verschuldigd en facturering bij installatie (interne) omgeving; - 20% verschuldigd en facturering na ingebruikname voor productieve doeleinden; - 10% verschuldigd en facturering na decharge, uiterlijk op [datum opnemen paar maanden na ingebruikname] Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten van de software zijn voor 100% bij live gang van de omgeving verschuldigd, waarbij: - o 70% bij start opleidingen wordt gefactureerd en; - o 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden. - Kosten voor Hosting zijn voor 100% verschuldigd bij levering voor Opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij Livegang. - Kosten voor Derdenprogrammatuur 100% verschuldigd bij Levering.

	Opdrachtgever gaat akkoord met het onderstaande facturatieschema met een toevoeging om de relatie met Acceptatie te leggen: Eenmalige vergoedingen - 30% verschuldigd en te factureren na opdrachtverstrekking; - 40% verschuldigd en te factureren bij installatie van de (interne) omgeving; - 20% verschuldigd en te factureren na ingebruikname voor productieve doeleinden; - 10% verschuldigd en te factureren na decharge, uiterlijk op [datum opnemen, enkele maanden na ingebruikname]. Periodieke vergoedingen - Gebruiksrechten software: 100% bij livegang van de omgeving, te factureren in twee termijnen: 70% bij start van de opleidingen en 30% na ingebruikname voor productieve doeleinden; - Hostingkosten: 100% verschuldigd bij levering voor opleidingsdoeleinden en/of uiterlijk bij livegang; - Kosten derdenprogrammatuur: 100% verschuldigd bij levering. Betalingen laten het recht van Opdrachtgever onverlet om de ICT Prestatie conform de overeengekomen Acceptatieprocedure te beoordelen. Ingebruikname voor productieve doeleinden geldt niet als afstand van rechten ten aanzien van nog openstaande Gebreken.	
106	Bijlage H Conceptov ereenkomst 12.7	Inschrijver gaat ervan uit dat als zij factureert in lijn met de afspraken, dat aanbestedende dienst de factuur binnen 30 dagen zal voldoen. Inschrijver vindt het ongebruikelijk en ziet niet in in hoeverre de facturen nog een goedkeuring dienen te behoeven van Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom ook voor om artikel 12.7 te vervangen door "De betaling geschiedt vervolgens binnen 30 dagen nadat de factuur is ontvangen door de Opdrachtgever.". Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?
	Opdrachtgever is bereid artikel 12.7 als volgt te rectificeren: Betaling geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van een factuur die voldoet aan de in de Overeenkomst gestelde facturatie-eisen. Hiermee blijft de betalingstermijn helder voor Inschrijver, maar behoudt Opdrachtgever voldoende zekerheid dat facturen voldoen aan de afgesproken eisen.	
107	Bijlage H Conceptov ereenkomst 12.9	Kunt u toelichten wat u bedoelt met dat gedurende de implementatieperiode de oplossing kosteloos ter beschikking wordt gesteld en hoe dit zich verhoudt ten opzichte van artikel 12.6?
	Opdrachtgever realiseert zich dat dit verwarring wekt. Artikel 12.9 komt te vervallen en artikel 12.6 wordt als volgt gerectificeerd: Gedurende de implementatieperiode wordt de ICT Prestatie door Leverancier ter beschikking gesteld in het kader van de implementatie. De eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd in de volgende termijnen:	
108	Bijlage H Conceptov ereenkomst 12.13	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?
	Deels akkoord. Zie antwoord op vraag 110.a.	
109	Bijlage H Conceptov	Leverancier begrijpt niet waarom een afzonderlijk verzoek tot indexering moet worden ingediend en wat het eventuele gevolg is indien u de impact van de indexering heeft beoordeeld. Volgens Leverancier is met de

	ereenkomst 12.13	indexeringsmogelijkheid uit artikel 14.3 GIBIT reeds een jaarlijkse indexatie overeengekomen die juist discussie over dit overwerp voorkomt. Kunt u ermee instemmen dat Leverancier de jaarlijkse indexering conform artikel 14.3 GIBIT automatisch mag doorvoeren, zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming of een afzonderlijk verzoek aan Opdrachtgever is vereist?
		Opdrachtgever erkent dat artikel 14.3 GIBIT een jaarlijkse indexering van vergoedingen mogelijk maakt. Om volledige transparantie en inzicht in de financiële gevolgen voor Opdrachtgever te waarborgen, blijft het noodzakelijk dat een verzoek tot indexering voorafgaand aan doorvoering wordt ingediend. Dit verzoek stelt Opdrachtgever in staat de impact van de indexering op het budget en de begroting te beoordelen en vast te stellen dat deze conform de contractuele afspraken wordt toegepast. Het indienen van het verzoek dient echter niet als goedkeuringsvoorbehoud om de indexering tegen te houden, mits deze conform de in artikel 14.3 GIBIT vastgelegde systematiek wordt toegepast. Inschrijver kan de jaarlijkse indexering dus doorvoeren volgens de GIBIT-systematiek, maar dient Opdrachtgever vooraf te informeren door middel van een verzoek, zodat Opdrachtgever de financiële impact kan beoordelen. Dit voorkomt discussies achteraf en waarborgt transparantie.
110	Bijlage H Conceptov ereenkomst 12.13	a. Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, dan wel, in geval van wijziging ervan, de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken. Hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord? b. Daarnaast valt het inschrijver op dat de indexate pas zal gelden na schriftelijke bevestiging van opdrachtgever. Inschrijver gaat ervan uit dat als zij haar indexatie in lijn met de gemaakte afspraak indient (inhoud, tijdig, etc), dat deze bevestiging enkel een formaliteit zal betreffen en dat opdrachtgever deze niet zal onthouden. c. Verder gaat inschrijver ervan uit dat het niet tijdig reageren van opdrachtgever niet kan betekenen dat inschrijver niet zal kunnen indexeren. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?
		a. Akkoord. Opdrachtgever rectificeert artikel 12.13 als volgt: In afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2023, wordt de indexering gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor zakelijke dienstverlening, CAO-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, of in geval van wijziging de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling van de index is 15 augustus van het lopende jaar, waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken. b. Zie antwoord op vraag 109. c. Opdrachtgever kan dit bevestigen.
111	Bijlage I Verwerkers Ovk algemeen	Kunt u bevestigen dat Verwerker voor haar medewerking zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst – waaronder onder andere de in Artikel 6 (Controle en monitoring) en Artikel 9 (Verzoeken van betrokkenen) genoemde verplichtingen – een extra vergoeding mag berekenen op basis van haar gebruikelijke tarief?
		Ja, Verwerker mag voor werkzaamheden die voortvloeien uit specifieke verzoeken van Opdrachtgever of van betrokkenen, zoals genoemd in Artikel 6 (Controle en monitoring) en Artikel 9 (Verzoeken van betrokkenen), een extra vergoeding in rekening brengen op basis van haar gebruikelijke tarieven. Het is wel van belang dat: - De vergoeding transparant en vooraf gespecificeerd wordt, zodat Opdrachtgever inzicht heeft in de kosten. - De werkzaamheden daadwerkelijk buiten de reguliere dienstverlening vallen en aantoonbaar extra inspanning vereisen. Werkzaamheden die redelijkerwijs onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening of wettelijk verplichte basisverplichtingen van Verwerker, worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.

	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 2.3	Inschrijver zal zich ten allen tijde maximaal inspannen om alle Persoonsgegevens zo snel mogelijk na verzoek van Verantwoordelijke aan Verantwoordelijke ter beschikking stellen. Er kunnen zich echter situaties voordoen waardoor een tijdspanne van tien werkdagen niet haalbaar zal kunnen zijn. Om te voorkomen dat Inschrijver in een dergelijke situatie non-compliant zal zijn, stelt inschrijver voor om deze termijn te verlengen tot twintig werkdagen. Is aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?
112		Opdrachtgever begrijpt dat er omstandigheden kunnen zijn waardoor het volledig beschikbaar stellen van alle Persoonsgegevens binnen tien werkdagen lastig kan zijn. De termijn van tien werkdagen wordt primair gesteld om de Verantwoordelijke tijdig toegang te geven tot de gegevens en zo te voldoen aan de AVG-verplichtingen. Om flexibel om te gaan met uitzonderlijke situaties, kan een verlenging tot maximaal twintig werkdagen worden toegestaan, mits: - Verantwoordelijke direct op de hoogte wordt gesteld van de vertraging; - Er een duidelijke planning en prioritering wordt afgesproken voor het beschikbaar stellen van de gegevens; - Alle redelijke inspanningen worden gedaan om de gegevens zo snel mogelijk beschikbaar te maken. Op deze manier wordt de compliance van Verantwoordelijke gewaarborgd, terwijl Verwerker niet onbedoeld non-compliant wordt door uitzonderlijke omstandigheden.
113	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 2.6	Naast de hierin opgenomen uitzonderingen, duurt het in principe langer dan in de voorgaande artikelen opgenomen voordat alle gegevens zijn verwijderd van de automatisch gegenereerde back-ups die telkens worden herschreven. Dit betreffen back-ups die niet vrij toegankelijk zijn en waarvan de gegevens niet kunnen worden ingezien. In dat kader stelt inschrijver voor om artikel 2.6 als hieronder weergegeven te wijzigen. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet? "Verwerker kan afwijken van het in beide voorgaande leden bepaalde, voor zover (i) ten aanzien van Persoonsgegevens een wettelijke bewaartermijn zou gelden, (ii) dat noodzakelijk is om tegenover Verantwoordelijke nakoming van zijn verbintenissen te bewijzen, of (iii) ten aanzien van automatisch gegenereerde back-ups die telkens worden herschreven." Opdrachtgever erkent dat automatisch gegenereerde back-ups een technisch karakter hebben en dat de volledige verwijdering van persoonsgegevens uit deze back-ups doorgaans langer duurt dan de reguliere bewaartermijnen, terwijl deze gegevens niet vrij toegankelijk zijn en niet door onbevoegden kunnen worden ingezien. Om zowel de compliance met de AVG te waarborgen als de praktische uitvoerbaarheid voor Verwerker te behouden, wordt artikel 2.6 als volgt gerectificeerd: Verwerker kan afwijken van het in beide voorgaande leden bepaalde, voor zover: (i) ten aanzien van Persoonsgegevens een wettelijke bewaartermijn zou gelden; (ii) dat noodzakelijk is om tegenover Verantwoordelijke nakoming van zijn verbintenissen te bewijzen; of (iii) ten aanzien van automatisch gegenereerde back-ups die telkens worden herschreven, waarbij deze gegevens niet vrij toegankelijk zijn en niet door onbevoegden kunnen worden ingezien.
114	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 4.2	In artikel 4.2 is opgenomen dat Verwerker ervoor instaat dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. Deze bepaling lijkt een vergaande resultaatsverplichting te bevatten ten aanzien van de rechtmatigheid van de verwerking, terwijl onder de AVG de verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheidsgrond, de inhoud van de Persoonsgegevens en het doel van de verwerking primair bij Verantwoordelijke ligt. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens immers uitsluitend op basis van instructies van Verantwoordelijke. Kunt u bevestigen dat deze bepaling aldus wordt uitgelegd dat Verwerker uitsluitend verantwoordelijk is voor de naleving van de op hem rustende verplichtingen als verwerker, en niet instaat voor de rechtmatigheid van de door Verantwoordelijke bepaalde doeleinden, grondslagen en inhoud van de Persoonsgegevens? Opdrachtgever kan bevestigen dat de bepaling in artikel 2 aldus dient te worden uitgelegd dat Verwerker uitsluitend verantwoordelijk is voor de naleving van de verplichtingen die op hem rusten als verwerker, zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.

		De verantwoordelijkheid voor de rechtmatigheid van de doeleinden, de grondslagen en de inhoud van de Persoonsgegevens ligt te allen tijde primair bij de Verantwoordelijke. Verwerker handelt uitsluitend op basis van de instructies van de Verantwoordelijke en kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de rechtmatigheid van deze instructies of van de door Verantwoordelijke bepaalde verwerking. Zie ook antwoord op vraag 116.
115	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 4.2	Aangezien verwerker de persoonsgegevens van verwerkingsverantwoordelijke verkrijgt, dient verwerkingsverantwoordelijke in te staan voor het gegeven dat de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om de namen van beide partijen te verwisselen in dit artikel. Is dit akkoord? Zo niet, waarom niet?
		Ja, dit is akkoord. Het is in lijn met de AVG en de rolverdeling tussen Verantwoordelijke en Verwerker dat Verantwoordelijke instaat voor de rechtmatigheid van de persoonsgegevens en de inhoud ervan, terwijl Verwerker uitsluitend verantwoordelijk is voor de verwerking conform de instructies van Verantwoordelijke. Opdrachtgever rectificeert artikel 4.2 als volgt: De Verwerkingsverantwoordelijke staat jegens de Verwerker ervoor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. De Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend op basis van de schriftelijke instructies van de Verantwoordelijke en is niet verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de door de Verantwoordelijke bepaalde doeleinden, grondslagen en inhoud van de Persoonsgegevens.
116	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 4.3	Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke toestemming van alle afzonderlijke klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver voorafgaand algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers vraagt. De verwerkingsverantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar. Daarnaast zal Inschrijver bij het inschakelen van een subverwerker buiten de EU/EER ten allen tijde zorgen voor passende rechtsgronden en voldoen aan alle wettelijke vereisten. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met het in lijn met het voornoemde aanpassen van artikel 4.3? Zo niet, waarom niet?
		Ja, Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing van artikel 3, onder de volgende voorwaarden: - Inschrijver mag vooraf algemene toestemming hebben voor het inschakelen van subverwerkers, inclusief subverwerkers buiten de EER, mits dit gebeurt binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving. - Verantwoordelijke wordt te allen tijde op de hoogte gehouden van de ingeschakelde subverwerkers en behoudt het recht om bezwaar te maken tegen specifieke subverwerkers. - Voor subverwerkers buiten de EER dient Inschrijver passende waarborgen te treffen, zoals het gebruik van modelcontractbepalingen of andere door de AVG toegestane mechanismen, en schriftelijk goedkeuring van de doorgifte aan Verantwoordelijke te vragen, tenzij er een algemeen voorafgaand akkoord is gegeven binnen de afgesproken kaders. - Deze aanpak biedt flexibiliteit voor Inschrijver bij het leveren van multi-tenant SaaS-diensten en waarborgt tegelijkertijd dat Opdrachtgever inzicht en controle behoudt over persoonsgegevens en naleving van wettelijke verplichtingen. Opdrachtgever rectificeert artikel 4.3 als volgt: Verwerker verwerkt geen Persoonsgegevens buiten de EER zonder passend beschermingsniveau en naleving van de geldende wetgeving. Verwerker mag subverwerkers inschakelen, inclusief buiten de EER, op basis van algemene toestemming van Verantwoordelijke. Verantwoordelijke wordt geïnformeerd over ingeschakelde subverwerkers en behoudt het recht om bezwaar te maken. Bij doorgifte van Persoonsgegevens buiten de EER zorgt Verwerker te allen tijde voor passende rechtsgronden en naleving van alle wettelijke vereisten.
117	Bijlage I Verwerkers Ovk	De wet bescherming persoonsgegevens is in 2018 vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Graag ziet inschrijver deze wijziging voor de correctheid worden doorgevoerd in dit artikel en eventueel elders in de overeenkomst waarin de verkeerde verwijzing per abuis staat opgenomen

	Artikel 4.5	(artikel 9.3 bijv). Is aanbestedende dienst hiertoe bereid?
	Ja, dat is akkoord. Het artikel en alle andere plaatsen in de Verwerkersovereenkomst waar nog naar de Wet bescherming persoonsgegevens wordt verwezen, zullen worden aangepast naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor correctheid en actualiteit.	
118	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 5.1 a	Artikel 5 van het conceptcontract verlangt dat Verwerker passende technische en organisatorische maatregelen neemt om Persoonsgegevens te beschermen en uitsluitend toegang toe te staan aan bevoegd personeel. Aangezien geen enkel softwaresysteem volledig immuun is voor beveiligingsincidenten en menselijke fouten nooit volledig zijn uit te sluiten, verzoeken wij om verduidelijking over de wijze waarop Verantwoordelijke de redelijkheid van de beveiligingsmaatregelen beoordeelt, en hoe het contract rekening houdt met de praktische grenzen van informatiebeveiliging.
	Opdrachtgever bevestigt dat het uitgangspunt van artikel 5 is dat Verwerker passende en redelijke technische en organisatorische maatregelen treft, gezien de stand der techniek en de aard van de te verwerken Persoonsgegevens, om verlies, onbevoegde toegang, verminking of onrechtmatige verwerking te voorkomen. Het contract erkent dat geen enkel systeem volledig immuun is voor beveiligingsincidenten en dat menselijke fouten nooit volledig kunnen worden uitgesloten. De beoordeling door Opdrachtgever richt zich daarom op de redelijkheid en toepasbaarheid van de genomen maatregelen, waarbij rekening wordt gehouden met de huidige technische mogelijkheden, risico-inschattingen en best practices in de sector. Het contract verplicht Verwerker om incidenten te melden en samen met Opdrachtgever passende corrigerende maatregelen te treffen, maar legt geen absolute aansprakelijkheid op voor onvermijdelijke of incidentele fouten. Hiermee wordt een balans gewaarborgd tussen praktische uitvoerbaarheid voor Verwerker en bescherming van Persoonsgegevens voor Opdrachtgever.	
119	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 5.2	Artikel 5 verlangt dat Verwerker passende technische en organisatorische maatregelen neemt en deze voortdurend evalueert en verbetert. Verwerker is ISO 27001-gecertificeerd, wat aantoonbaar is dat zij een systematisch en internationaal erkend risicogebaseerd kader hanteert voor informatiebeveiliging, inclusief procedures voor continue evaluatie en verbetering van maatregelen. Kan Verantwoordelijke bevestigen dat het behalen en onderhouden van ISO 27001-certificering wordt beschouwd als voldoende bewijs van het voldoen aan de verplichting tot een passend beveiligingsniveau?
	Opdrachtgever bevestigt dat het behalen en onderhouden van een ISO 27001-certificering wordt beschouwd als een geldig en aantoonbaar bewijs dat Verwerker voldoet aan de verplichting tot het handhaven van een passend en adequaat beveiligingsniveau. Dit certificaat laat zien dat Verwerker een systematisch, risicogebaseerd en internationaal erkend kader hanteert voor informatiebeveiliging, inclusief procedures voor continue evaluatie en verbetering van maatregelen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij concrete risico's, incidenten of nieuwe regelgeving in overleg met Verwerker aanvullende maatregelen te bespreken, maar de ISO 27001-certificering wordt primair erkend als bewijs van naleving van de in artikel 5 gestelde verplichtingen.	
120	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 6	Verwerker verkan geen medewerking verlenen aan individuele penetratietesten op haar productiesystemen, omdat dit operationele risico's en continuïteitsrisico's voor alle klanten zou opleveren. Verwerker is echter bereid volledig mee te werken aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor, tenzij zij kan aantonen dat zij beschikt over een geldige ISO 27001-certificering (of een gelijkwaardige, periodiek door een geaccrediteerde instantie getoetste certificering), waarmee wordt aangetoond dat de gemaakte afspraken omtrent beveiliging en verwerking worden nageleefd. De kosten van deze audits worden gedragen door Verantwoordelijke, inclusief de redelijke begeleidingskosten van Verwerker, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker één of meer tekortkomingen van niet-ondergeschikte aard heeft die nadelig zijn voor Verantwoordelijke.
	Opdrachtgever accepteert dat Verwerker geen individuele penetratietesten op de productiesystemen toestaat vanwege operationele en continuïteitsrisico's voor alle klanten. In plaats daarvan wordt het volgende overeengekomen: - Verantwoordelijke kan periodieke audits laten uitvoeren door een gecertificeerde auditor;	

		- Indien Verwerker beschikt over een geldige ISO 27001-certificering (of een gelijkwaardige, periodiek door een geaccrediteerde instantie getoetste certificering), wordt dit certificaat erkend als bewijs dat de afspraken omtrent beveiliging en verwerking worden nageleefd, waarmee aanvullende penetratietesten niet verplicht zijn; - De kosten van audits worden gedragen door Verantwoordelijke, inclusief redelijke begeleidingskosten van Verwerker, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker tekortkomingen van niet-ondergeschikte aard heeft die nadelig zijn voor Verantwoordelijke, in welk geval de kostenverdeling kan worden herzien; - Deze aanpak waarborgt de operationele continuïteit van Verwerker en geeft Verantwoordelijke tegelijkertijd voldoende zekerheid over de naleving van beveiligingsafspraken. Hiermee ontstaat een praktische balans tussen informatiebeveiliging, toetsbaarheid en continuïteit, in het belang van beide partijen.
121	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 6	Allereerst wenst inschrijver te benadrukken dat zij haar klanten niet zonder meer penetratietest kan laten uitvoeren. Een dergelijke test zou wegens het multi-tenant karakter van de dienstverlening gevolgen hebben op alle klanten van inschrijver. Inschrijver laat haar diensten frequent op allerlei manieren, inclusief middels het uitvoeren van penetratietesten, testen. Daarnaast begrijpt inschrijver de behoefte van aanbestedende dienst om te kunnen auditen/toetsen, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter een grote hoeveelheid klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte afzonderlijke controle/auditrechten kan toekennen. Om aan de belangen van beide partijen tegemoet te komen, ondervangt inschrijver dit voor het overgrote deel van haar dienstverlening door middel van een onafhankelijke audit, welke jaarlijks wordt geactualiseerd. Bovendien is inschrijver voor het overgrote deel van haar dienstverlening ISO 27001 gecertificeerd. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen, waardoor aanbestedende dienst ervan uit mag gaan dat er afdoende wordt gecontroleerd. Op deze manier kan aanbestedende dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen, en kan inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. Inschrijver stelt voor om artikel 6 in zijn volledigheid in lijn met het voornoemde aan te passen. Is aanbestedende dienst daartoe bereid? Zo niet, waarom niet?
		Zie antwoord op vraag 120.
122	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 7	De huidige definitie van 'incident' is zeer ruim en omvat ook hypothetische of vermoedelijke gebeurtenissen. Verwerker stelt voor dat melding van incidenten plaatsvindt op basis van een interne beoordeling, waarbij alleen daadwerkelijk geverifieerde datalekken of incidenten die een reëel risico voor de betrokkenen opleveren conform de AVG worden gemeld aan Verantwoordelijke. Dit voorkomt voorbarige of niet-relevante meldingen en stelt Verwerker in staat incidenten gestructureerd te onderzoeken voordat zij melding doet.
		Opdrachtgever gaat akkoord met een gerichtere definitie van meldingsplichtige incidenten, waarbij Verwerker incidenten intern beoordeelt en alleen daadwerkelijk geverifieerde datalekken of incidenten die een reëel risico voor betrokkenen opleveren conform de AVG meldt aan Verantwoordelijke. - Dit voorkomt voorbarige of irrelevante meldingen, waardoor beide partijen effectiever kunnen reageren op daadwerkelijke risico's; - Verwerker kan incidenten gestructureerd onderzoeken en de juiste maatregelen treffen voordat melding plaatsvindt; - Alle meldingen blijven volledig in lijn met de AVG-verplichtingen, zodat betrokkenen en Verantwoordelijke adequaat worden geïnformeerd over relevante datalekken of beveiligingsincidenten. Deze aanpak borgen de belangen van beide partijen, waarbij Verantwoordelijke tijdig en correct wordt geïnformeerd, en Verwerker operationeel effectief kan handelen zonder onnodige overbelasting door hypothetische incidenten.
123	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 7.1	Uiteraard zal inschrijver (verwerker) zich inspannen om zo snel mogelijk en zonder onredelijke vertraging verantwoordelijke te informeren. Het is echter redelijkerwijs niet mogelijk om te garanderen dat zij dit binnen 48 uur doet aangezien haar processen niet op een dergelijke termijn zijn ingericht. Inschrijver kan wel garanderen dat dit binnen 72 uur gebeurt. Met een maximumtermijn van 72 uur kan inschrijver deugdelijk onderzoek doen en verantwoordelijke met meer zekerheid over inhoudelijkheden berichten. Een maximale termijn van 72 uur hoeft de verantwoordelijke niet te schaden aangezien de termijn die verantwoordelijke zelf

		heeft om aan haar verplichtingen te voldoen in gaat na ontdekking door verwerkingsverantwoordelijke (en derhalve: pas na de melding van verwerker), zie hiervoor ook de toelichting op de verwerkersovereenkomst. Is verruiming van de termijn naar maximaal 72 uur voor aanbestedende dienst akkoord?
	Opdrachtgever gaat akkoord en rectificeert artikel 7.1 als volgt: In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, zal Verwerker Verantwoordelijke hierover onverwijld en uiterlijk binnen 72 uur schriftelijk informeren na het opmerken van de inbreuk.	
124	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 7.2	Het omgaan, behandelen, aanpakken en de nasleep van een inbreuk in verband met persoonsgegevens kan een extensieve en tijdsintensieve operatie zijn, waardoor een termijn van twee werkdagen voor eht in overleg treden met aanbestedende dienst mogelijk niet haalbaar zal kunnen zijn. Graag ziet inschrijver deze termijn worden aangepast in vijf werkdagen, waarbij aanbestedende dienst vóór het overleg telkens op de hoogte wordt gehouden van de voor handen zijnde details rondom de inbreuk. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?
	Opdrachtgever gaat akkoord en rectificeert artikel 7.2 als volgt: Verwerker meldt elk incident of inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld aan Verantwoordelijke. Partijen treden uiterlijk binnen vijs werkdagen na melding in overleg over de aard van het incident, het risico voor betrokkenen en de te nemen maatregelen om gevolgen en schade te beperken. Gedurende deze periode houdt Verwerker Verantwoordelijke regelmatig op de hoogte van alle relevante beschikbare details. Deze procedure laat onverlet de wettelijke meldverplichtingen van Verwerker onder de AVG.	
125	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 7.3	Het valt inschrijver op dat inbreuken in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG (sub c, d en e) onder dezelfde noemer worden behandeld als een informatieverzoek van een betrokkene (sub a) en overige (sub b). Het is echter belangrijk dat tussen beide een duidelijk onderscheid wordt gemaakt, omdat de wet eveneens een duidelijke onderscheid maakt tussen beide. Is aanbestedende dienst bereid dit onderscheid eveneens onderdeel te laten uitmaken van de verwerkersovereenkomst, zodat er geen duidelijkheid kan ontstaan over welke verplichtingen ten aanzien van welke gebeurtenissen op verwerker komt te rusten. Zo niet, waarom niet?
	Opdrachtgever gaat akkoord en rectificeert artikel 7.3 als volgt: Verzoeken van betrokkenen Onder 'verzoek van een betrokkene' wordt verstaan: - Elke klacht of (informatie)aanvraag van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker. - Verwerker behandelt deze verzoeken conform de AVG en op instructie van Verantwoordelijke. Beveiligingsincidenten en inbreuken Onder 'incident' of 'inbreuk' wordt verstaan: - Onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen of derden op Persoonsgegevens, of het vermoeden dat dit gaat plaatsvinden. - Iedere ongeautoriseerde toegang, verwerking, verwijdering, verminking, verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van Persoonsgegevens. - Elk ander incident dat leidt (of mogelijk leidt) tot onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van – of toegang tot – Persoonsgegevens, of enige aanwijzing dat een dergelijke inbreuk zal plaatsvinden of heeft plaatsgevonden. - Een beveiligingslek en/of inbreuk in verband met Persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG. Meldings- en opvolgingsplicht - Verzoeken van betrokkenen worden afgehandeld volgens de procedures van Verantwoordelijke en onder diens instructie. - Beveiligingsincidenten en inbreuken dienen door Verwerker onverwijld te worden gemeld aan Verantwoordelijke,	

	conform de in deze overeenkomst afgesproken termijnen en procedures.	
	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 9.1	Leverancier kan betrokkenen geen toegang verlenen, wel kan zij op uw verzoek de gegevens van deze betrokkenen delen. Is dat wat u bedoelt?
126	Ja, dat klopt. Verwerker ondersteunt Verantwoordelijke op diens verzoek bij: a) Het verstrekken van Persoonsgegevens van Betrokkenen aan Verantwoordelijke; b) Het verwijderen of corrigeren van Persoonsgegevens van Betrokkenen; c) Het aantonen dat gegevens zijn verwijderd of gecorrigeerd, of het vastleggen dat de Betrokkene de gegevens als incorrect beschouwt.	
	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 9.2	Leverancier zal haar redelijke medewerking verlenen en zo spoedig mogelijk. Leverancier kan niet op voorhand toezeggen dat zij de verzochte gegevens/aanpassingen kan opleveren. Dit hangt sterk van het inhoud van het verzoek af. Bent u derhalve bereid om 'zonder onnodige vertraging' als termijn op te nemen?
127	Akkoord. Opdrachtgever rectificeert artikel 9.2 als volgt: Verwerker zal naar beste vermogen en zonder onnodige vertraging redelijke medewerking verlenen aan verzoeken van Verantwoordelijke en zal overgaan tot: a) het schriftelijk verstrekken van alle benodigde informatie die Verantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft; b) het verbeteren, aanvullen, verwijderen of afschermen van Persoonsgegevens. De doorlooptijd voor het uitvoeren van verzoeken kan variëren afhankelijk van de inhoud en complexiteit van het verzoek.	
	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 10	Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke toestemming van alle afzonderlijke klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver voorafgaand algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers vraagt. De verwerkingsverantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar. Daarnaast zal Inschrijver bij het inschakelen van een subverwerker buiten de EU/EER ten allen tijde zorgen voor passende rechtsgronden en voldoen aan alle wettelijke vereisten. Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met het in lijn met het voornoemde aanpassen van artikel 10? Zo niet, waarom niet?
128	Akkoord: Opdrachtgever rectificeert artikel 10 als volgt: Artikel 10 – Inschakelen van subverwerkers 1. Verwerker is gerechtigd derden (subverwerkers) in te schakelen bij de verwerking van Persoonsgegevens, mits vooraf algemene toestemming is verleend door Verantwoordelijke. Specifieke toestemming voor elke afzonderlijke subverwerker is niet vereist, mits Verantwoordelijke op de hoogte wordt gehouden van de ingeschakelde subverwerkers en het recht behoudt om bezwaar te maken. 2. Verwerker draagt ervoor zorg dat elke ingeschakelde subverwerker ten minste dezelfde verplichtingen op zich neemt als opgenomen voor Verwerker in deze verwerkersovereenkomst. De afspraken met de subverwerker worden schriftelijk vastgelegd. Verwerker verstrekt op verzoek een afschrift van deze overeenkomst(en) aan Verantwoordelijke. 3. Indien een subverwerker buiten de EER is gevestigd, zal Verwerker zich maximaal inspannen en aansprakelijk zijn voor zover redelijkerwijs aan haar toerekenbaar, dat deze derde een passend niveau van bescherming en veiligheid van Persoonsgegevens waarborgt, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Verwerker verstrekt van deze maatregelen schriftelijk bewijs aan Verantwoordelijke.	

		4. Verantwoordelijke kan de algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers niet zonder redelijke grond weigeren. Aan de toestemming kunnen nadere voorwaarden worden verbonden die door Verwerker aan de subverwerker moeten worden opgelegd. 5. Verwerker blijft te allen tijde het primaire aanspreekpunt en volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze verwerkersovereenkomst, inclusief de naleving van de nadere voorwaarden opgelegd aan de subverwerkers.
129	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 10	Conform artikel 28 lid 2 AVG kan een verwerker subverwerkers inschakelen op basis van een algemene toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke, mits dezelfde verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst op hen van toepassing zijn en voor subverwerkers buiten de EER schriftelijk bewijs van passend beschermingsniveau wordt geleverd. Verwerker verzoekt Verantwoordelijke om een dergelijke algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, met behoud van volledige aansprakelijkheid door Verwerker en mogelijkheid voor Verantwoordelijke om op verzoek afschriften van de overeenkomsten in te zien. Kan Verantwoordelijke bevestigen dat een dergelijke algemene toestemming, onder deze voorwaarden, acceptabel is?
		Zie antwoord op vraag 128.
130	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 10.3	Garanties zijn niet onderworpen aan de doctrine van redelijke toerekening, waardoor deze ook niet verzekeraar zijn. Inschrijver is van mening dat het ook in het belang is van aanbestedende dienst dat de dienstverlening van inschrijver, valt onder haar verzekering. Daarnaast is het ook niet gangbaar om een dergelijke garantie af te geven. Alleen schade die redelijkerwijs aan ons kan worden toegerekend, dient voor vergoeding in aanmerking te komen. In dat kader stelt inschrijver voor om dit artikel aan te passen in het onderstaande voorstel. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet? "Indien de derde die Verwerker wil inschakelen buiten de EER is gevestigd, zal Verwerker zich maximaal inspannen en aansprakelijk zijn ervoor, onverminderd het voorgaande lid, dat deze derde een passend niveau van bescherming en veiligheid van Persoonsgegevens waarborgt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
		Akkoord, zie ook antwoord op vraag 128.
	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 11	Artikel 11 bevat een onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring voor Verwerker, hetgeen voor Verwerker niet acceptabel is. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is bovendien in strijd met voorschrift 3.9 van de Gids Proportionaliteit, dat vereist dat contractuele aansprakelijkheid proportioneel en beperkt moet zijn. Verwerker verzoekt daarom dat deze bepalingen komen te vervallen en dat de aansprakelijkheid volledig wordt geregeld conform de in de hoofdovereenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsregeling, met behoud van redelijkheid en proportionaliteit. Dit kan anders een inschrijving van leverancier in de weg staan.
131		Akkoord. Opdrachtgever rectificeert artikel 11 als volgt: Artikel 11 – Aansprakelijkheid en vrijwaring 1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade voortvloeiend uit de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, inclusief schade als gevolg van niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming, wordt geregeld in overeenstemming met de in de hoofdovereenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsregeling, met inachtneming van redelijkheid en proportionaliteit. Verwerker is jegens Verwerkingsverantwoordelijke als gevolg van of verband houdende met deze Verwerkersovereenkomst of uit enige andere hoofde aansprakelijk voor zover en tot zover partijen dit zijn overeengekomen in de Overeenkomst. 2. De in de Overeenkomst overeengekomen beperking van de aansprakelijkheid is onverminderd van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst, met dien verstande dat eenzelfde gebeurtenis nooit tot meerdere schadevorderingen kan leiden. 3. Verwerker vrijwaart Verantwoordelijke niet onbeperkt, maar slechts voor zover de schade toerekenbaar is aan

		handelingen of nalatigheden van Verwerker, en voor zover deze binnen de kaders van de hoofdovereenkomst vallen. 4. Vrijwaring en aansprakelijkheid voor incidenten die buiten de redelijke invloedssfeer van Verwerker vallen, waaronder omstandigheden waarvoor Verantwoordelijke zelf primair verantwoordelijk is of die buiten de verwerkingsactiviteiten van Verwerker liggen, zijn uitgesloten.
132	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 11	De onderliggende overeenkomst vormt de basis voor de samenwerking tussen partijen, waarbij ook de overeengekomen aansprakelijkheid(sbeperking) uitvoerig aan de orde is gekomen. In dat kader dient aansluiting te worden gezocht bij de bepalingen die hieromtrent zijn overeengekomen. Is aanbestedende dienst bereid het onderhavige artikel te vervangen door de volgende bepaling? 'Verwerker is jegens Verwerkingsverantwoordelijke als gevolg van of verband houdende met deze Verwerkersovereenkomst of uit enige andere hoofde aansprakelijk voor zover en tot zover partijen dit zijn overeengekomen in de Overeenkomst. De in de Overeenkomst overeengekomen beperking van de aansprakelijkheid is onverminderd van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst, met dien verstande dat eenzelfde gebeurtenis nooit tot meerdere schadevorderingen kan leiden'.
		Zie antwoord op vraag 131.
133	Bijlage I Verwerkers Ovk Artikel 11	Inschrijver wijst u erop dat in artikel 11 meerdere vrijwaringsplichten staan opgenomen, welke niet door inschrijver geaccepteerd kunnen worden. De reden hiervoor is dat vrijwaringen niet onderworpen zijn aan de doctrine van redelijke toekenning en daarom niet verzekerd zijn. Inschrijver stelt in eerste instantie voor dat partijen aansluiten bij de afspraken rondom aansprakelijkheid die volgen uit de Overeenkomst, in samenhang genomen met de GIBIT 2023. Indien aanbestedende dienst hier niet mee akkoord wenst te gaan, stelt inschrijver voor om iedere vrijwaring te vervangen door een regeling waaruit volgt dat inschrijver aansprakelijk is voor de desbetreffende schadepost. Inschrijver dient het wel van belang te zijn dat voor de beperking in hoogte van de aansprakelijkheid aansluiting dient te worden gezocht bij hetgeen daarover volgt uit de Overeenkomst in combinatie met de GIBIT 2023. IS aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?
		Zie antwoord op vraag 131.
134	Bijlage I Verwerkers Ovk Bijlagen	De bijlagen bij de verwerkersovereenkomst zijn (nog) niet afgestemd op de af te nemen dienstverlening. Inschrijver stelt voor om de inhoud van de bijlagen na eventuele gunning in gezamenlijk overleg vast te stellen en de verwijzingen naar de bijlagennummers die in de tekst van de verwerkersovereenkomst is opgenomen daarop aan te passen. Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen?
		Akkoord.
135	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 1.27	De definitie voor maatwerksoftware is in GIBIT 2023 nog te breed beschreven. Voor GIBIT 2025 heeft VNG hiervoor een nieuwe definitie geformuleerd: Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast. Opdrachtnemer stelt voor deze definitie te hanteren. Vraag: Is opdrachtgever hiermee akkoord?
		Akkoord. Artikel 1.27, deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii)

	aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast.	
136	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 1.30	Met de van u ontvangen aanbestedingsdocumenten (waaronder begrepen de Nota van inlichting(en)) hebben we een beeld van het door u gewenste architectuurlandschap, eisen en wensen en uw doelstellingen. Deze verstrekte informatie is alles waarop wij onze aanbieding kunnen baseren, we zijn niet in de gelegenheid om voor inschrijving extra onderzoek te doen. Binnen elk project kan er gedurende het traject nieuwe informatie boven tafel komen. Met de huidige bepaling is het voor Leverancier onzeker welke diensten u exact van haar verwacht, terwijl beide partijen gebaat zijn bij duidelijkheid omtrent de scope van de opdracht. Bent u daarom bereid overeen te komen dat dit artikel als volgt komt te luiden: "Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier?" Akkoord, Opdrachtgever rectificeert artikel 1.30 als volgt: Overeengekomen gebruik: het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT Prestatie zoals dat in de aanbestedingsdocumenten kenbaar is gemaakt aan Leverancier, al dan niet op basis van de offerteaanvraag of andere voorafgaande documenten, of redelijkerwijs bekend had moeten zijn bij Leverancier krachtens artikel 3, voor zover dit gebruik in de Overeenkomst niet uitdrukkelijk is uitgesloten of beperkt.
137	Bijlage K, GIBIT 2023, art. artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v	GIBIT 2023, artikel 4.2 sub ii, 10.12 sub i, 12.1 sub v "Om aan de in de artikelen 4.2 sub ii, 10.12 sub i en 12.1 sub v genoemde termijnen/verplichtingen/garantie te kunnen voldoen is het voor Opdrachtnemer van cruciaal belang dat de relevante Wet- en regelgeving alsmede de onderliggende concrete beleids- en uitvoeringsregels volledig openbaar en tijdig bekend zijn. Tijdig betekent, mede afhankelijk van de aard, omvang en complexiteit van de Wet- en regelgeving dat de voornoemde informatie tenminste 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum volledig beschikbaar moet zijn. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat bovengenoemde termijnen/verplichtingen/garantie alleen gelden wanneer aan de hier genoemde voorwaarden is voldaan? Indien relevante regelgeving en onderliggende uitvoeringsregels niet tijdig en volledig beschikbaar zijn (buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever), treden partijen in overleg over gevolgen voor planning/termijnen en kan Opdrachtnemer hierop niet worden aangesproken voor zover de vertraging daaraan toerekenbaar is.
138	Bijlage K, GIBIT 2023, art. artikel 4.2	Het past niet binnen een complex implementatieproject dat de oplevertermijn(en) altijd als fataal wordt 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. Voorstel om aan het artikel het volgende toe te voegen: "Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. 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? Opdrachtgever is bereid artikel 4.2 als volgt te rectificeren: Artikel – Termijnen voor levering en prestaties - Overeengekomen termijnen voor levering van de ICT Prestatie, de Implementatie, Updates, Upgrades of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien een schriftelijk overeengekomen termijn niet wordt gehaald, zal eerst een ingebrekestelling aan Leverancier worden verzonden waarin een redelijke termijn tot nakoming van de verplichting wordt opgenomen. - De volgende termijnen zijn – in afwijking van het vorige lid – in alle gevallen fataal: - een in de Overeenkomst of het Implementatieplan opgenomen specifieke einddatum voor de Implementatie (waarbij daarmee verband houdende tussentijdse opleverdata niet fataal zijn); - indien het Overeengekomen gebruik vereist dat de Implementatie of levering van Updates en/of Upgrades tijdig wordt

		afgerond voor de inwerkingtreding van (een wijziging in) Wet- en regelgeving: de ingangsdatum van die (gewijzigde) Wet- en regelgeving. 3. Tussentijdse opleverdata, indien opgenomen in de Overeenkomst of het Implementatieplan, zijn primair bedoeld als richtlijn voor de voortgang van het project en zijn niet fataal
139	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 6.2	GIBIT 2023, artikel 6.2 "Dit artikel geeft aan: 'Leverancier is penvoerder van het Implementatieplan' Opdrachtnemer levert zoals verzocht voor de (sub)gunningscriteria een implementatieplan aan. Deze zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen tijdens de analysefase nader uitwerken in het online implementatieportaal van Opdrachtnemer waar alle projectleden toegang tot hebben. Een overall projectplan bevat ook elementen aan de kant van Opdrachtgever die Opdrachtnemer niet kan/zal beschrijven, aanvullende zaken buiten het implementatieplan van Opdrachtnemer om, die alleen aan de kant van Opdrachtgever gelden, zal Opdrachtgever dus zelf moeten borgen in een eigen projectplan. Vraag: Is Opdrachtgever bereid akkoord te gaan met deze invulling van dit artikel? Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde invulling, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is voor het Implementatieplan binnen het implementatieportaal van Opdrachtnemer, en waarin partijen gedurende de analysefase gezamenlijk de inhoud verder uitwerken. Elementen die uitsluitend betrekking hebben op de verantwoordelijkheden of interne organisatie van Opdrachtgever worden door Opdrachtgever geborgd in een separaat projectplan. Aangepaste artikeltekst 6.2 "Indien er ten tijde van ondertekening van de Overeenkomst nog geen Implementatieplan is opgesteld, zal dit op eerste verzoek van een der partijen binnen redelijke termijn alsnog in onderling overleg tussen partijen worden opgesteld. Opdrachtnemer treedt op als penvoerder van het Implementatieplan en beheert dit in het door haar beschikbaar gestelde implementatieportaal. Partijen werken het Implementatieplan gezamenlijk uit tijdens de analysefase. Elementen die uitsluitend betrekking hebben op de interne organisatie, verantwoordelijkheden of werkzaamheden van Opdrachtgever worden door Opdrachtgever vastgelegd in een eigen projectplan. De kosten voor het opstellen van het Implementatieplan zijn inbegrepen in de Vergoeding.
140	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 6.3	GIBIT 2023, artikel, 6.3 "Functionele specificaties van koppelingen horen volgens Opdrachtnemer niet in een Concept Implementatieplan zoals Opdrachtnemer deze met de inschrijving indient. Dit kan naar mening van Opdrachtnemer pas bepaald en vastgelegd worden tijdens de analysefase van de implementatie. Daarnaast is niet duidelijk wat hieronder valt, anders dan de eventuele verwijzing naar informatie over de gevraagde koppelingen in de aanbestedingsdocumentatie inclusief de bijlagen. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat er geen functionele specificaties opgenomen hoeven te worden in het Implementatieplan zoals Opdrachtnemer deze indient bij haar inschrijving? Opdrachtgever kan dit bevestigen.
141	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 6.5	Benodigde aanpassingen aan het applicatielandschap brengen mogelijk enorme extra kosten met zich mee voor leverancier, die bovendien niet verzekerd zijn (het betreft immers geen schade, maar kosten om aan de overeenkomst te voldoen). Dit terwijl wij ons enkel kunnen baseren op de door u verstrekte informatie en zelf geen serieus onderzoek kunnen doen. Bent u bereid overeen te komen dat de kosten voor aanpassing van het Applicatielandschap enkel kunnen worden verhaald indien het de grove schuld is van Leverancier dat deze kosten niet zijn voorzien? Het kan niet zo zijn dat Leverancier als gevolg van onjuiste en/of onvolledige berichtgeving van Opdrachtgever deze aanvullende kosten moet dragen. Opdrachtgever rectificeert artikel 6.5 als volgt: Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet

		heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen alleen voor rekening van Leverancier indien sprake is van grove schuld of nalatigheid van Leverancier bij het niet voorzien van deze aanpassingen. Kosten voortvloeiend uit onvolledige, onjuiste of ontbrekende informatie van Opdrachtgever of andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Leverancier komen niet voor rekening van Leverancier.
142	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 6.3	GIBIT 2023, artikel, 6.3 "Functionele specificaties van koppelingen horen volgens Opdrachtnemer niet in een Concept Implementatieplan zoals Opdrachtnemer deze met de inschrijving indient. Dit kan naar mening van Opdrachtnemer pas bepaald en vastgelegd worden tijdens de analysefase van de implementatie. Daarnaast is niet duidelijk wat hieronder valt, anders dan de eventuele verwijzing naar informatie over de gevraagde koppelingen in de aanbestedingsdocumentatie inclusief de bijlagen. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat er geen functionele specificaties opgenomen hoeven te worden in het Implementatieplan zoals Opdrachtnemer deze indient bij haar inschrijving?
		Opdrachtgever kan dit bevestigen.
143	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 6.6	Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid en in staat om na afloop van de (initiële) Implementatie, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Implementatie gerelateerde of anderszins aan de ICT Prestatie verwante aanvullende werkzaamheden te verrichten. Op het tot stand komen van dergelijke nadere afspraken is het bepaalde in artikel 3 van overeenkomstige toepassing. Tenzij anders overeengekomen is op deze werkzaamheden het bepaalde in de al bestaande Overeenkomst van toepassing. Vraag: Graag de bevestiging van aanbestedende dienst dat werkzaamheden die buiten de implementatie scope vallen op basis van nacalculatie worden betaald.
		Opdrachtgever rectificeert artikel 6.6 als volgt: Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid en in staat om na afloop van de (initiële) Implementatie, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Implementatie gerelateerde of anderszins aan de ICT Prestatie verwante aanvullende werkzaamheden te verrichten. Op het tot stand komen van dergelijke nadere afspraken is het bepaalde in artikel 3 van overeenkomstige toepassing. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zijn op deze aanvullende werkzaamheden de bepalingen van de bestaande Overeenkomst van toepassing, en worden deze werkzaamheden vergoed op basis van nacalculatie tegen de overeengekomen uurtarieven.
144	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 9	In de GIBIT staat geen termijn waarbinnen de Acceptatieprocedure door Opdrachtgever moet worden doorlopen. Wij wensen de afspraken hierover SMART vast te leggen en stellen daarom voor om de onderstaande artikelen toe te voegen: - Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag. - Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel a genoemde termijn aan Leverancier mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Leverancier onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Leverancier zal mededelen of hij de ICT Prestatie accepteert. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikelen a en b alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel b, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd. Kunt u hiermee akkoord gaan?

	Akkoord. Opdrachtgever rectificeert artikel 9 door het toevoegen van een nieuw artikel 9.3: 9.3 SMART-termijn voor Acceptatie a. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na oplevering aan Leverancier mee of hij de ICT Prestatie accepteert. Dit kan via een expliciet daartoe bestemde mededeling of door toezending van het testverslag. b. Indien Opdrachtgever niet in staat is binnen de termijn van 30 dagen mee te delen of hij de ICT Prestatie accepteert, meldt hij dit vóór afloop van de termijn aan Leverancier, onder opgave van redenen en de termijn waarbinnen hij alsnog aan Leverancier zal mededelen of de ICT Prestatie wordt geaccepteerd. c. Bij het uitblijven van een mededeling zoals bedoeld in artikelen a en b, inclusief het verstrijken van de aanvullende termijn in artikel b, geldt de ICT Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.	
145	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 9.10	Met de huidige bepaling kan Acceptatie achterwege blijven bij elke vertraging of tekortschieten van leverancier zonder dat er rekening wordt gehouden met diens verwijtbaarheid. Zo kan de vertraging of tekortschieten ook mede veroorzaakt worden door Opdrachtgever. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat dit enkel geldt voor zover de vertraging of tekortkoming toerekenbaar is aan Leverancier en geen sprake is van een klein gebrek?
	Akkoord. Opdrachtgever rectificeert artikel 9.10 als volgt: Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen binnen zijn organisatie, tenzij de ingebruikname voor productieve doeleinden wordt vertraagd of belemmerd door tekortschieten dat toerekenbaar is aan Leverancier. Vertragingen of tekortkomingen die mede of uitsluitend aan Opdrachtgever of aan geringe, niet wezenlijke Gebreken kunnen worden toegeschreven, doen de geachte Acceptatie niet opschorten.	
146	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.3 iii	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.
	Akkoord: De verplichting tot Innovatief Onderhoud ziet uitsluitend op het doorvoeren van Upgrades binnen de overeengekomen functionaliteiten en modules, zoals gedefinieerd in het Bestek en de initiële scope van de Overeenkomst. Extra functionaliteiten of uitbreidingen die buiten deze scope vallen, vallen niet onder het kosteloze Innovatief Onderhoud en kunnen separaat worden aangeboden of gefactureerd.	
147	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.9	Als gemeente wil je de beste dienstverlening voor je medewerkers en klanten. In een SLA worden afspraken gemaakt over de servicenormen van een dienst of product. Een SLA kan de relatie tussen Leverancier en klant verbeteren, maar zeker ook verslechteren. Veel hangt af van de inhoud van een SLA en de mate waarin duidelijke en haalbare afspraken worden gemaakt die toegespitst zijn op de specifieke ICT-prestatie. Onze SLA is brancheconform en toegespitst op de door ons geleverde dienstverlening (SaaS) en alle gemeenten die wij bedienen maakt gebruik van deze standaard SLA. Onderdeel hiervan is een periodiek overleg om de behaalde resultaten en uw vragen te bespreken. Kunt u bevestigen dat onze standaard SLA leidend is?
	Nee, de standaard SLA van Leverancier kan niet volledig leidend zijn. De SLA dient te worden opgesteld en toegepast in lijn met de eisen zoals vastgelegd in Bijlage D – Programma van Eisen en Wensen, zodat de overeengekomen servicelevels en operationele afspraken volledig aansluiten bij de specifieke behoeften van Opdrachtgever. De standaard SLA van Leverancier kan als uitgangspunt dienen, maar eventuele afwijkingen of aanvullingen moeten in overleg worden afgestemd en formeel worden vastgelegd, zodat zowel de belangen van Opdrachtgever (naleving van de afgesproken eisen) als van Leverancier (brancheconforme en haalbare uitvoering) worden gewaarborgd.	

148	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.10	Kunt u zekerheidshalve bevestigen dat de wettelijke regels omtrent ontbinding gelden, in die zin dat de ernst van de tekortkoming ontbinding van de overeenkomst moet rechtvaardigen?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	
149	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.12 ii	Is de aanname correct dat u hier doelt op het applicatielandschap zoals u dat kenbaar heeft gemaakt in uw aanbestedingsdocumenten?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	
150	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.12 ii	In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste: (...) ii. dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen; Vraag: Hierbij de opmerking dat wanneer het applicatielandschap van Aanbestedende dienst verandert, dit niet van toepassing is en daarmee het verzoek dit te wijziging naar onderstaand tekstvoorstel: Artikel 10.12 onder ii wordt vervangen door het volgende: In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste: (...) ii. dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen, tenzij het applicatielandschap van Opdrachtgever verandert;
	Akkoord. Opdrachtgever rectificeert artikel 10.12 ii als volgt: In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud garandeert Leverancier ten minste: i.; ii. dat de ICT Prestatie steeds tijdig geschikt zal blijven voor gegevensuitwisseling met de overige relevante onderdelen van het Applicatielandschap (voor zover bekend bij Leverancier) en in dat kader aan de overeengekomen Interoperabiliteitseisen zal blijven voldoen, tenzij het applicatielandschap van Opdrachtgever verandert; iii.	
151	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.13	Artikel 10.13 Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Leverancier de Implementatie van Updates en Upgrades. De bepalingen omtrent Implementatie en Acceptatie zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat bij Implementatie van een Update in beginsel geen Acceptatieprocedure zal plaatsvinden. Vraag: De geboden oplossing is een volledige SaaS oplossing waardoor dit artikel niet van toepassing is, daarom het verzoek om dit aan te passen."
	Akkoord. Opdrachtgever verduidelijkt dit artikel: <i>Voor zover sprake is van een door Leverancier geleverde SaaS-oplossing, worden Updates en Upgrades centraal door</i>	

	<i>Leverancier geïmplementeerd als onderdeel van de dienstverlening. In dat geval is geen afzonderlijke Implementatie of Acceptatieprocedure van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen of de aard van de wijziging redelijkerwijs vereist dat voorafgaande afstemming of acceptatie plaatsvindt. Leverancier draagt er zorg voor dat Updates en Upgrades de continuïteit, beveiliging en het Overeengekomen gebruik van de ICT-Prestatie niet nadelig beïnvloeden.</i>	
152	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 10.13	Leverancier acht het onredelijk dat de Implementatie van Upgrades kosteloos verzorgd dient te worden. Bepaalde verzoeken kunnen mogelijk tot aanzienlijke extra kosten voor Leverancier leiden. Bent u ertoe bereid dat Leverancier en Opdrachtgever een redelijke nadere vergoeding overeenkomen wanneer de implementatie van Upgrades op verzoek van leverancier worden uitgevoerd? Akkoord, met de nuance dat onderscheid wordt gemaakt tussen reguliere Upgrades die onderdeel uitmaken van het overeengekomen Onderhoud en Upgrades die op specifiek verzoek van Opdrachtgever worden uitgevoerd en buiten de oorspronkelijke scope vallen. Het uitgangspunt is daarbij: - Upgrades die noodzakelijk zijn voor het functioneren, de beveiliging, continuïteit of het in stand houden van het Overeengekomen gebruik van de ICT-Prestatie blijven onderdeel van de overeengekomen dienstverlening en worden zonder aanvullende vergoeding uitgevoerd; - Indien Opdrachtgever echter verzoekt om Implementatie van Upgrades die niet voortvloeien uit de reguliere doorontwikkeling, onderhoudsverplichtingen of contractueel overeengekomen functionaliteit, en die leiden tot aantoonbare aanvullende werkzaamheden of kosten, treden partijen in overleg om hiervoor een redelijke nadere vergoeding overeen te komen. Het artikel kan daarom als volgt worden verduidelijkt: <i>Indien Opdrachtgever verzoekt om Implementatie van Upgrades die buiten de overeengekomen scope van de Overeenkomst of het reguliere Onderhoud vallen en waarvan de uitvoering redelijkerwijs leidt tot aanvullende werkzaamheden of kosten voor Leverancier, zullen partijen vooraf in overleg treden over planning en een redelijke nadere vergoeding. Zonder nadere schriftelijke overeenstemming is Leverancier niet gehouden dergelijke Upgrades te implementeren.</i>
153	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 11.2	Artikel 11.2 De facturering van de vergoedingen vindt, tenzij anders overeengekomen, als volgt plaats. Van eenmalige vergoedingen is 30% eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, doch 30% van de vergoedingen is eerst opeisbaar na integrale Acceptatie. Voor Derdenprogrammatuur is 100% verschuldigd bij levering. Het bepaalde omtrent uitgestelde opeisbaarheid is niet van toepassing indien voor de ICT Prestatie geen Acceptatieprocedure wordt uitgevoerd. Voor de resterende 70% van de eenmalige en periodieke vergoedingen worden in de Overeenkomst afspraken gemaakt. Vraag: Kan aanbestedende dienst instemmen met volgend facturatievoorstel: De facturering van de vergoedingen vindt als volgt plaats: - De vergoeding voor het gebruik van de software wordt maandelijks achteraf gefactureerd op basis van het daadwerkelijke gebruik. - De vaste vergoedingen voor de implementatiewerkzaamheden van de software worden voor 50% in rekening gebracht bij de start van de implementatie en de resterende 50% maandelijks in gelijke delen over de geplande duur van de implementatiewerkzaamheden. - De vergoedingen voor trainingen en opleidingen worden maandelijks vooraf in rekening gebracht.
	Opdrachtgever houdt vast aan het facturatieschema verwoord in vraag 106.	
154	Bijlage K, GIBIT	In artikel 11.5 is bepaald dat facturen binnen 3 maanden moeten worden verstuurd. Voor werkzaamheden die aan het einde van het jaar zijn verricht dient voor 6 januari van het daaropvolgende jaar te zijn gefactureerd.

	2023, art. 11.5	Hoewel Leverancier voornemens is zich aan deze termijnen te houden en dit in de praktijk waarschijnlijk geen problemen zal opleveren, willen wij voorkomen dat, mocht er onverhoopt toch een keer iets mis gaan met de facturatie, dat de facturen niet meer opeisbaar zijn. Kunt u derhalve bevestigen dat deze termijnen streeftermijnen zijn en dat het niet halen van deze termijnen geen gevolg heeft voor de opeisbaarheid van facturen?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	
155	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 11.8	Op het moment dat een indexatieclausule wordt opgenomen die aansluit op de werkelijke kostenverhoging, zal leverancier de door haar geleverde hoge kwaliteit kunnen blijven leveren. In de overeenkomst sluit u aan bij de J62. Onze ervaring leert, en zoals ook uitvoerig tijdens VNG-overleggen door verschillende leveranciers naar voren is gebracht, sluit deze index niet goed aan bij de aard van de dienstverlening omdat J62 te veel gebaseerd is op het leveren van hardware en in mindere mate rekening houdt met het hoge looncomponent. In de branche is het daarom niet ongebruikelijk om met de indexatie aan te sluiten bij het indexcijfer DPI (algemeen). Bent u bereid om aan te sluiten bij deze index? Zo niet, kunt u dit toelichten?
	Zie antwoord op vraag 111.a.	
156	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 12.2 en 12.3	Het is niet redelijk dat Leverancier 'negatief bewijs' moet leveren en daarmee aan moet tonen dat iets niet binnen de scope van de Overeenkomst valt. Als u van mening bent dat Leverancier is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen, is het redelijk dat u aantoont in welke contractuele of wettelijke verplichting Leverancier is tekortgeschoten. Als deze volledige, negatieve bewijslast bij Leverancier komt te liggen, kan dat onder omstandigheden tot een onredelijk zware verplichting voor Leverancier leiden, dit mede gezien het brede karakter van de garantieverplichtingen. Leverancier begrijpt dat een dergelijke bewijslast bij een zeer specifieke garantie anders is, maar met name het feit dat onder sub i is opgenomen dat de ICT-Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik leidt ertoe dat het in dergelijke gevallen onredelijk is dat Opdrachtgever niet zou hoeven te specificeren waar de gestelde tekortkoming precies uit bestaat. a. Bent u derhalve bereid om overeen te komen dat de garantie uit artikel 12 slechts geldt voor artikel 12.1 sub ii, iii en iv? b. En kunt u daarnaast bevestigen dat wanneer Leverancier tekortschiet in de nakoming van de (brede) resultaatsverplichtingen, zij pas in verzuim komt te verkeren nadat u Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld waarbij u expliciet aangeeft waarin Leverancier tekort zou zijn geschoten en waarbij haar een redelijke termijn tot nakoming wordt geboden en/of de tekortkoming volgens de overeengekomen SLA wordt hersteld? Zo niet kunt u toelichten wat u onder deze verplichting precies verstaat?
	Opdrachtgever kan dit bevestigen: Artikel 12.2 – Meldingsplicht en in gebreke stelling Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst constateert dat de ICT Prestatie of delen daarvan niet voldoen aan de garanties uit artikel 12.1 sub ii, iii en iv, zal Opdrachtgever Leverancier hiervan schriftelijk of per e-mail en in spoedeisende gevallen ook telefonisch op de hoogte stellen. Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, rust op Opdrachtgever de verplichting duidelijk aan te geven waarin de tekortkoming van Leverancier zou bestaan. Leverancier krijgt een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen conform de afspraken in de Overeenkomst of de overeengekomen SLA. Artikel 12.3 – Garantie Onder een 'garantie' of 'garanderen' zoals bedoeld in deze Inkoopvoorwaarden wordt een resultaatsverplichting verstaan, beperkt tot artikel 12.1 sub ii, iii en iv. Leverancier komt pas in verzuim indien zij na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever, waarin de geconstateerde tekortkoming expliciet is gespecificeerd, nalaat deze tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen, zoals bepaald in de Overeenkomst of de overeengekomen SLA.	
157	Bijlage K,	Artikel 12.3

	GIBIT 2023, art. 12.3	Met een 'garantie' of 'garanderen' wordt in deze Inkoopvoorwaarden een resultaatsverbintenis bedoeld met de bewijslastverdeling als bedoeld in het vorige lid. Vraag: Een resultaatsverbintenis binnen de levering van SaaS is uitzonderlijk. Voor een SaaS-leverancier geldt gebruikelijk een inspanningsverplichting. Het woord 'resultaatsverbintenis' in artikel 12.3 graag dan ook vervangen door het woord 'Inspanningsverplichting'.
		Akkoord: Met een 'garantie' of 'garanderen' wordt in deze Inkoopvoorwaarden een inspanningsverplichting bedoeld, met de bewijslastverdeling zoals bedoeld in het voorgaande lid.
158	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 13	GIBIT 2023, artikel 13 Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. Verder zet Opdrachtnemer algoritmische toepassingen alleen in om de gebruikers van suggesties te voorzien die hen helpen om effectiever en efficiënter te werken. Het is aan de gebruiker om te beoordelen of deze suggestie goed is en gebruikt gaat worden of dat deze wordt genegeerd. We stellen daarom de volgende wijzigingen voor: Artikel 13.1 Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Toelichting op wijziging art. 13.1: Sub i: Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is. Sub ii: Geen wijzigingen. Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede, allesomvattende garantie dat de Algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de kwaliteit (o.a. spreiding, correctheid, consistentie, etc.,) van de onderliggende data vanuit de verwerkersverantwoordelijke/eigenaar van de data. Hierdoor kan een leverancier nimmer garanderen dat de uitkomst van een Algoritmische toepassing 100% nauwkeurig is. Artikel 13.4 Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan wettelijk voorschrift te voldoen dan wel op verzoek van een bevoegde toezichthouder of rechter. Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze (bedrijfsvertrouwelijke) gegevens met

		elke derde gedeeld geworden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel voor het delen hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank' in het kader van rechtszaak. Wij wensen dit in het kader van de reikwijdte van deze bevoegdheid nader in te perken. Vraag: Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?
		Opdrachtgever is bereid om beide artikelen als volgt aan te passen: Artikel 13.1: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Met betrekking tot Algoritmische toepassingen komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. iii. Niet akkoord met het laten vervallen van sub iii. Sub iii wordt aldus uitgelegd dat geen sprake is van een absolute of resultaatgarantie. Van Leverancier wordt verwacht dat de Algoritmische toepassing met redelijkerwijs passende zorgvuldigheid, passend bij de stand van de techniek en het beoogde gebruik, voldoende nauwkeurig functioneert. De nauwkeurigheid is mede afhankelijk van de kwaliteit van de gebruikte data. Deze bepaling beoogt met name het adresseren van risico's van ondoorzichtige ("black-box") algoritmische toepassingen en niet het afgeven van een absolute resultaatgarantie. Artikel 13.4: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie uitsluitend met derden te delen voor zover dit noodzakelijk is in het kader van wettelijke verplichtingen, gerechtelijke procedures, toezicht of handhaving, dan wel wanneer hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is verkregen. Het delen van informatie met overige derden is uitgesloten.
159	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 13	Hoewel we begrijpen dat u grip wil houden op de toegepaste algoritmes en dit controleerbaar moet zijn (geen black box), zijn de verplichtingen in artikel 13 erg ruim geformuleerd. Uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt al dat het wenselijk kan zijn om deze bepalingen nader uit te werken waarbij recht wordt gedaan aan de uitgangspunten van de GIBIT. We stellen voor artikel 13.1 als volgt te wijzigen: 13. Met betrekking tot Algoritmische toepassing komen partijen overeen dat: i. de onderliggende verwerking van data (waaronder begrepen de op basis daarvan getrokken conclusies) plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke Verwerkersovereenkomst, en eventueel andere, overeengekomen, relevante wetgeving met betrekking tot Algoritmische toepassingen. In het geval van nieuwe relevante wetgeving die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst nog niet in werking is getreden, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan, waaronder de eventuele meerkosten. Leverancier is daarbij gerechtigd een passend alternatief voor de Algoritmische toepassing aan te bieden, waaronder het laten vervallen van de Algoritmische toepassing. ii. data volgens een gestructureerde aanpak wordt verwerkt teneinde onder meer sociaal geconstrueerde vertekening, onnauwkeurigheden, fouten, vergissingen en "bias" (ongewenste vooringenomenheid) in deze data zoveel als redelijkerwijs mogelijk te voorkomen. Toelichting op wijziging 13.1: Sub i: Van Leverancier kan niet verwacht worden dat zij volledig verantwoordelijk is voor de verwerking van

		data m.b.t. het algoritme. Dit is immers ook een verantwoordelijkheid van de gemeente. Daarbij doelt het woord rechtmatigheid op toepasselijke wetgeving. Zoals de toelichting op de GIBIT al aangeeft is de wetgeving aan verandering onderhevig, en is momenteel niet in te schatten wat de consequenties hiervan voor leverancier zijn. In de situatie dat de impact van de nieuwe wetgeving zodanig is dat de kosten de baten niet meer rechtvaardigen, is het niet wenselijk dat leverancier hiervoor volledig verantwoordelijk is. Sub iii: Daarnaast is sub iii komen te vervallen. Een brede garantie dat de algoritmische toepassing nauwkeurig is, kan een leverancier niet geven. Dit zal onder meer afhangen van de onderliggende data. Daarbij kan het niet de bedoeling zijn dat een leverancier moet garanderen dat de uitkomst van een algoritmische toepassing 100% is. Artikel 13.4 wordt als volgt gewijzigd: “Opdrachtgever is gerechtigd de in het vorige lid bedoelde informatie met derden te delen, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen.” Toelichting op wijziging artikel 13.4: 'Derden' is te ruim omschreven. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze gegevens met elke derde gedeeld worden mag worden. Uit de toelichting op de GIBIT blijkt ook dat de drempel hoger bedoeld is. Zo noemt de GIBIT het voorbeeld van een 'rechtbank'. Wij wensen dit in het kader van het doel van de GIBIT nader te definiëren. Ook wordt artikel 20.7 als volgt gewijzigd: 20.7 Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 volledig intact blijven. Bent u hiertoe bereid?
		Zie antwoord op vraag 158.
160	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 14.3	GIBIT 2023, artikel 14.3 "Opdrachtnemer heeft haar de werking van het systeem (inclusief best practice inrichting) online beschreven, dit is voor alle gebruikers toegankelijk. Gewenste afwijkingen op deze best practice inrichting worden tijdens de analysefase van de implementatie vastgelegd in het online implementatieportaal, deze is voor alle projectleden toegankelijk. Het cursusmateriaal dat voor de producttrainingen tijdens het opleiden van de gebruikers gebruikt wordt is voor de cursisten online toegankelijk en dit blijft ook na afronding van de cursus online beschikbaar. Ten slotte zijn de inrichting van de verschillende workflows in het systeem zelf in te zien voor de gebruikers die hier recht op hebben. Vraag: Kan Opdrachtgever aangeven of Opdrachtnemer hiermee aan art. 14.3 voldoet?
		Opdrachtgever bevestigt dat Opdrachtnemer met de beschreven voorzieningen en toegankelijkheid van documentatie, cursusmateriaal, best-practice inrichting en workflow-inzicht voldoet aan de vereisten van artikel 14.3.
161	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 14.4	GIBIT 2023, artikel 14.4 Tot acceptatie zal Opdrachtnemer eventuele klantspecifieke inrichtingsdocumentatie geactualiseerd opnemen. Opdrachtnemer zal gedurende de implementatie de beheerorganisatie van Opdrachtgever intensief opleiden. Na livegang en acceptatie is het de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie van Opdrachtgever om inrichtingsdocumentatie bij te werken bij eventuele wijzigingen in de inrichting. Vanzelfsprekend stelt Opdrachtnemer voor al haar klanten standaard documentatie voor haar standaard SaaS-oplossing ter

		beschikking en zal deze continu actualiseren. Dit betreft zeer uitgebreide documentatie van de SaaS-oplossing voor alle doelgroepen over de verschillende functionaliteiten, de werking hieran en hoe deze kunnen worden ingericht. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat art. 14.4 niet van toepassing is op klantspecifieke (inrichtings)documentatie maar enkel op standaard documentatie?
		Opdrachtgever bevestigt dat artikel 14.4 uitsluitend van toepassing is op de standaard documentatie van de SaaS-oplossing, en niet op klantspecifieke (inrichtings)documentatie. Klantspecifieke documentatie zal tot aan acceptatie door Opdrachtnemer worden geactualiseerd; na livegang ligt de verantwoordelijkheid voor verdere bijwerking daarvan bij de beheerorganisatie van Opdrachtgever. Artikel 14.4: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Zodra blijkt dat de Documentatie niet of niet langer juist of volledig is, zal Leverancier de Documentatie zo spoedig mogelijk en op zijn kosten actualiseren. Deze verplichting ziet uitsluitend op de standaard Documentatie van de SaaS-oplossing zoals door Leverancier aan al haar klanten ter beschikking gesteld. Klantspecifieke (inrichtings)documentatie wordt door Leverancier geactualiseerd tot aan de datum van Acceptatie. Na Livegang en Acceptatie is de Aanbestedende Dienst zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de klantspecifieke (inrichtings)documentatie, voor zover deze betrekking heeft op door haar zelf doorgevoerde wijzigingen in de inrichting.
162	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 16.3 en 16.4	Kunt u, om onduidelijkheden te voorkomen en om te voorkomen dat onbedoeld (zie toelichting GIBIT) sprake is van (buitenproportionele) onbeperkte aansprakelijkheid, bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperking(en) uit artikel 16 geldt voor aansprakelijkheid uit welke hoofde of op welke rechtsgrond dan ook? De aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in artikel 16 zijn onverminderd van toepassing ongeacht de rechtsgrond of hoofde van aansprakelijkheid, inclusief contractuele tekortkoming, onrechtmatige daad, garantieaanspraken of andere gronden. Hiermee wordt verzekerd dat de limieten per gebeurtenis en per jaar, zoals vermeld, altijd gelden en dat er geen sprake kan zijn van onbeperkte of buitenproportionele aansprakelijkheid, conform de toelichting van de GIBIT.
163	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 16.3	Artikel 16.4 van de GIBIT bepaalt dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Inschrijver biedt de oplossing aan als Software as a Service binnen een gestandaardiseerde, multi-tenant IT-architectuur, waarbij uniforme contractuele voorwaarden worden gehanteerd voor alle opdrachtgevers. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst daarom in te stemmen met vervanging van artikel 16.4 door de volgende bepaling: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tweemaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze aangepaste bepaling wordt geaccepteerd? Indien dit niet het geval is, verzoekt Inschrijver om een nadere toelichting. Ja. De Aanbestedende dienst kan instemmen met de voorgestelde aanpassing van artikel 16.4, waarbij de aansprakelijkheid voor overige schade wordt beperkt tot éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en

		maximaal tweemaal de Jaarvergoeding per jaar , met samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis.
164	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 16.3	Artikel 16.3 noemt nu vaste bedragen voor de aansprakelijkheidslimieten (€ 1.250.000 per gebeurtenis, € 2.500.000 per jaar). Conform de standaardpraktijk zoals opgenomen in de GIBIT, is het gebruikelijk de limiet te baseren op twee keer de jaarvergoeding per gebeurtenis en vier keer de jaarvergoeding per kalenderjaar. Kan Verantwoordelijke bevestigen dat zij bereid is de aansprakelijkheidslimieten weer aan te sluiten bij de GIBIT, in plaats van de nu genoemde vaste bedragen, zodat de regeling proportioneel en voorspelbaar blijft?
		Ja, zie ook antwoord op vraag 163.
165	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 16.5 sub iv	GIBIT 2023, artikel 16.5 sub iv "GIBIT Artikel 16.5.iv stelt dat de aansprakelijkheid onbeperkt is "voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd". De Opdrachtnemer is van mening dat dit geen objectief criterium is en in de praktijk tot veel discussie zal leiden. Daarbij is het onduidelijk welke toezichthoudende autoriteit hierbij betrokken is en zullen factoren buiten de (directe) invloedssfeer van de Opdrachtnemer, zoals eerdere berispingen en omstandigheden van de Opdrachtgever, worden meegewogen bij het opleggen van boetes. Om deze redenen kan de Opdrachtnemer niet akkoord gaan met dit risico. Vraag: gaat de Opdrachtgever akkoord om dit artikel niet van toepassing te verklaren?
		Opdrachtgever gaat akkoord met het verzoek en verklaart het betreffende onderdeel van het artikel – waarin onbeperkte aansprakelijkheid wordt gekoppeld aan boetes die "rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd" – niet van toepassing. Artikel 16.5, sub iv: deze bepaling vervalt.
166	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 16.5 sub iii-iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.
		Ja. Gelet op de proportionaliteit en verzekeraar van risico's kan de Aanbestedende dienst instemmen met het vervallen van de expliciete uitsluiting van de aansprakelijkheidsbeperking voor schending van intellectuele eigendomsrechten en voor door toezichthouders opgelegde boetes, of met het opnemen van een afzonderlijke hogere cap voor deze schade. Concreet wordt voorgesteld om een maximale aansprakelijkheid van € 2.000.000 per gebeurtenis te hanteren voor deze specifieke gevallen, waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden aangemerkt.
167	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 16.5 sub iii-iv	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 16 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou

		zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.
		Opdrachtgever bevestigt dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor boetes opgelegd door toezichthoudende autoriteiten, tenzij sprake is van grove nalatigheid of opzet van opdrachtnemer. Voor boetes of sancties voortvloeiend uit verwerkersovereenkomsten of andere contractuele verplichtingen blijft opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen die binnen zijn directe invloedssfeer liggen, zoals het correct verwerken van persoonsgegevens conform AVG en het naleven van contractuele afspraken die expliciet zijn toegewezen aan opdrachtnemer.
168	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 18.4	Leverancier kan niet akkoord gaan met deze bepaling. Het is in strijd met de geheimhouding dat vertrouwelijke informatie, zoals opgenomen in een contract, met derden wordt gedeeld. Leverancier verzoekt u daarom nadrukkelijk te bevestigen dat u geen vertrouwelijke informatie zult delen met derden, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Leverancier. Kunt u dit bevestigen?
		Opdrachtgever kan dit bevestigen.
169	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 20.4	Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?
		Opdrachtgever kan dit bevestigen.
170	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 22.7	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 22 op van toepassing is?
		Opdrachtgever kan dit bevestigen.
171	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 26.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?
		Opdrachtgever kan dit bevestigen.
172	Bijlage K, GIBIT 2023, art. 33.4	Hoewel dit uitzonderingsgevallen betreft, kan het is sommige gevallen voor Leverancier niet vooraf duidelijk zijn dat een Update of Upgrade voor downtime of invloed op het gebruik van de ICT Prestatie gaat zorgen. Gaat u ermee akkoord dat de verplichting uit dit artikel geldt voor gevallen waarin Leverancier dit vooraf weet of had kunnen weten?
		Akkoord.
173	Bijlage K, GIBIT 2023, artikel 36	

	GIBIT 2023, art. 36	Leverancier is van mening dat er voor een SaaS oplossing geen Escrow beschikbaar hoeft te zijn, omdat de enorme omvang en complexiteit van de programmatuur het vrijwel onmogelijk maakt de software door een derde te laten functioneren binnen afzienbare tijd in geval van een faillissement of andere onvoorziene omstandigheid. Leverancier heeft voldoende financiële middelen om faillissement uit te sluiten en continuïteit te waarborgen om nakoming van de ICT verplichting te voldoen. Leverancier stelt voor om artikel 36.2 buiten toepassing te laten verklaren, daar dit artikel haar verplicht om haar bedrijfsgeheimen te delen met een (escrow-agent of een) derde partij en dat bovendien actueel te houden, met alle denkbare gevolgen van dit foutgevoelige proces van dien. En dat partijen na gunning afstemmen hoe de continuïteit te waarborgen. Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?
	Akkoord. Artikel 36.2: deze bepaling wordt als volgt gewijzigd: Artikel 36.2 (Escrow-verplichting) wordt buiten toepassing verklaard. Partijen stemmen na gunning in onderling overleg af op welke wijze de continuïteit van de SaaS-dienstverlening wordt gewaarborgd. Dit overleg ziet in ieder geval op het vastleggen van afspraken over een exitregeling, datateruglevering, back-ups, en de inrichting en toepassing van een Business Continuity Plan (BCP) en Disaster Recovery Plan (DRP), inclusief bijbehorende termijnen en verantwoordelijkheden. Deze afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst en/of een SLA dan wel een separate continuïteitsbijlage.	