

Algemene informatie

Aanbesteding: Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)
Aanbestedende Dienst: Rijksinkoop samenwerking (RIS)
Referentie: 201800288.028
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Beschrijvend Document op pag. 30 en pag. 35 - ARBIT 2022

Vraag:

In het Beschrijvend Document op pag. 30 en pag. 35 wordt duidelijk dat de overeenkomsten en voorwaarden onder ARBIT 2022 vallen. Echter, Inschrijver vraagt aan de Aanbestedende dienst dit te heroverwegen. Wij willen aanbieden met een SaaS leverancier, welke niet in staat is haar de 'end user license agreements' (in vervolg EULA) geheel of gedeeltelijk terzijde te stellen, gezien zij wereldwijd opereert volgens een standaard dienstverlening. Dit zijn standaardvoorwaarden van de leverancier waarbij het voor de leverancier niet is toegestaan om deze voor SaaS dienstverlening specifiek te maken voor de desbetreffende opdrachtgever. Daarnaast heeft ook de hoofdinstituutgever geen directe invloed op de SaaS dienstverlening waarbij het aanbestedingsrechtelijk niet juist is om als hoofdinstituutgever wel te tekenen voor voorwaarden en condities van de aanbestedende dienst die niet overeenkomen met de voorwaarden en condities van de SaaS leverancier. In eerdere aanbestedingen is gebleken dat het niet accepteren van de EULA door de aanbestedende dienst het mislukken van de aanbesteding heeft geleid. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de EULA prevalerend zal zijn, zodat er geen onevenredig groot gat ontstaat en Inschrijver een aanbieding kan doen die aansluit bij de realiteit van de licentievoorzettingen?

Antwoord:

Zoals ook terug te vinden is in de concept overeenkomst gaan we akkoord met de voorwaarden van de aanbieder maar deze zullen niet prevaleren boven onze voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage C, PvE 7.10

Vraag:

De Oplossing is toegankelijk voor Software-Robots (Robotic Process Automation/RPA). Onze Oplossing ondersteunt RPA. Op basis van uw aanvraag menen wij dat het niet nodig is om RPA te gebruiken. Wat is voor u de reden RPA in te zetten?

Antwoord:

Het streven is inderdaad om geen of zo min mogelijk RPA in te zetten. Echter willen wij de mogelijkheid achter de hand houden voor eventuele toekomstige ontwikkelingen of behoefte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage C PvE 7.8

Vraag:

Mbt open standaarden waar minimaal aan moet worden voldaan. Er wordt een lijst met standaarden/protocollen gegeven. Mogelijk zijn niet alle standaarden relevant voor de geboden Oplossing. Bent u accoord dat wij ons, voor de Oplossing relevante standaarden, conformeren aan deze eis?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage C, PvE , 7.8

Vraag:

Mbt open standaarden waar minimaal aan moet worden voldaan. Dit is een K.O.-criterium, maar biedt ook de mogelijkheid tot uitleg geven wanneer niet aan deze eis kan worden voldaan. Is dit wel een K.O. dan?

Antwoord:

We hanteren voor dit criterium het Comply or Explain principe. Deze open standaarden zijn wat ons betreft gangbare open standaarden waar elke applicatie aan kan voldoen. Mocht dat niet zo zijn maar bijvoorbeeld wel met een omweg dan horen we graag wat u biedt qua oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage C, PvE 7.2

Vraag:

De Oplossing ondersteunt uitwisseling van gegevens middels (S)FTP bestandsuitwisseling over met TLS beveiligde verbindingen.

Kunt u dit verduidelijken? Er bestaat verwarring over de genoemde standaarden/protocollen. In onze beleving werkt SFTP niet via TLS, maar volledig via SSH. De secure shell (SSH) zorgt voor de encryptie en authenticatie van de gehele verbinding. FTPS is een variant die wel over TLS (of SSL) werkt. Dit is in feite klassieke FTP dat is uitgebreid met een TLS-beveiligingslaag. Wij ondersteunen beide varianten, maar geven de voorkeur aan SFTP.

Antwoord:

U heeft gelijk, SFTP werkt inderdaad via SSH.

Indien FTP gebruikt wordt moet dit over TLS beveiligde verbindingen. FTP mag nooit gebruikt worden over onbeveiligde (cleartext) verbindingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 3, Prijsopgaveformulier

Vraag:

In uw formulier gaat u uit van op user gebaseerde licenties. Op basis van het bestek voorzien wij dat naast op user gebaseerde licenties ook platform gerelateerde licenties benodigd zijn. Kunt u hier een voorziening voor te treffen zodat deze transparant zichtbaar zijn op het prijzenblad?

Antwoord:

Het is voor aanbestedende dienst onduidelijk hoe wij dit vorm moeten geven. U geeft niet aan om hoeveel gebruikers dit gaat. U kunt dit verwerken in de licentieprijzen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 3, Prijsopgaveformulier

Vraag:

Licenties rolgebaseerde toegang (RBAC - Role-Based Access Control) named use per jaar. Welke toegangsrechten dienen niet dagelijkse gebruikers te krijgen cq wat dienen niet dagelijkse gebruikers in de Oplossing te doen ?

Antwoord:

Gebruikers zijn op dit moment op te delen in twee groepen. De eerste groep heeft enkel kijkrechten, de tweede groep heeft kijkrechten en beperkte schrijfrechten. Exacte invulling zal tijdens de implementatie verduidelijkt worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Concept Overeenkomst, Volgnummer C1 art 5, art 6 en art 8

Vraag:

Wij factureren onze klanten direct bij beschikbaarstelling van de Gebruiksrechten cq op ingangsdatum Overeenkomst. Om de implementatie te starten dient er een werkende cloudomgeving, inclusief gebruiksrechten, beschikbaar te zijn. U hanteert een acceptatietermijn van 30 dagen. Welke acceptatiecriteria hanteert Opdrachtgever ten aanzien van de beschikbaarstelling van Gebruiksrechten?

Antwoord:

De acceptatiecriteria betreft het werkend in gebruik kunnen nemen van de gebruiksrechten door de eindgebruiker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Concept Overeenkomst, art 8 facturatie

Vraag:

Ten aan zien van de implementatie Vergoeding (B.1) stellen wij het volgende facturatieschema voor: 25% bij Aanvang, 25% per deel Acceptatie (te verdelen over de verschillende oplevermomenten), 25% bij Oplevering, 25% bij Acceptatie. Kan Opdrachtgever hier accord mee gaan?

Antwoord:

Niet akkoord, vergoeding na oplevering en acceptatie. Gezien de "korte" doorlooptijd van de implementatie vinden wij het niet opwegen tegen de administratieve lasten om dit op te delen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Beschrijvend Document, 2.5 Herzieningsclausules, pag 10

Vraag:

Bij wijzigingen in relevante wet- en regelgeving is de Opdrachtnemer verplicht zijn systemen kosteloos aan te passen. Vraag: In onze optiek zijn dit onvoorziene omstandigheden welke buiten onze invloedssfeer liggen. Bent u bereid, gezien de eventuele impact hiervan, om deze op dezelfde wijze te behandelen als Onvoorziene technologische ontwikkelingen?

Antwoord:

Als het gaat om wijzigingen die u als opdrachtnemer dient door te voeren omdat dit de geldende wet- en regelgeving is binnen de EU en Nederland dan zal dit kosteloos doorgevoerd moeten worden. In andere gevallen treden wij in overleg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Beschrijvend document Hoofdstuk 2.3, pag 10

Vraag:

U stelt niet met verlengingen te werken. Wij leiden hieruit af dat, indien Opdrachtgever geen gebruik maakt van haar recht de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen na 4 jaar, de looptijd van de Overeenkomst automatisch 10 jaar is (vanaf 1 mei 2026). Kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Wat in de concept overeenkomst staat is leidend, het beschrijvend document wordt hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage A, Concept Overeenkomst, art. 4.4. Beschrijvend document Hoofdstuk 2.3

Vraag:

Opdrachtgever kan na twee jaar (24 maanden) de Overeenkomst door opzegging beëindigen. Indien hij van dit recht gebruik maakt, doet hij mededeling van de opzegging aan Wederpartij waarbij een opzegtermijn van zes in acht wordt genomen. Het Beschrijvend document stelt: Wij werken niet met verlengingen maar met de mogelijkheid om de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever op te zeggen na de vaste periode van 4 jaar. Dit is in tegenspraak met elkaar. Welke vaste periode wenst Opdrachtgever te hanteren? Tevens merken wij op dat opzegtermijn niet volledig is weergegeven.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage A, Concept Overeenkomst. Artikel 4.3. Beschrijvend Document, Hoofdstuk 2.3

Vraag:

De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 10 jaar (120 maanden). Het Beschrijvend document stelt: Deze Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar en een maximale looptijd van 10 jaar met een einddatum van 31 maart 2036.

Dit is in tegenspraak met elkaar. Welke vaste looptijd wenst Opdrachtgever te hanteren?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage C, 4.2

Vraag:

Verschillende fases van ontwikkeling worden aantoonbaar gescheiden volgens de OTAP-principes. Een aanpassing in de oplossing moet eerst in een pre-productie omgeving getoond kunnen worden. Vraag: Volstaat het aanbieden van 2 omgevingen, een productie en pre-productie, of wenst Opdrachtgever 4 omgevingen volgens OTAP?

Antwoord:

Het aanbieden van 2 omgevingen, een productie en pre-productie, is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage C, 1.1

Vraag:

Inschrijver levert bij zijn inschrijving een volledige beschrijving van de standaard programmatuur.

Vraag: Onze leverancier heeft de volledige documentatie beschikbaar via haar website. Volstaat daarbij een verwijzing naar webpagina's via een link (dit i.v.m. de omvang van de beschrijving)?

Antwoord:

Ja, een verwijzing naar webpagina's via een link is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Beschrijvend Document, Hoofdstuk 2, paragraaf 3, pag 8. Bijlage C, Eis 7.10

Vraag:

U stelt dat de RIS wil geen gebruik meer maken van systemen zoals Robotic Automation Processing (RPA) i.v.m. hoge kosten. Hoe verhoudt zich dat tot de eis dat de Oplossing toegankelijk is voor Software-Robots (Robotic Process Automation/RPA)?

Antwoord:

In een uiterst geval moet de mogelijkheid er wel zijn om RPA te kunnen toepassen maar op voorhand willen we daar niet van afhankelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Rapportages

Vraag:

Verwacht u dat eindgebruikers zelf nieuwe rapporten kunnen opbouwen (velden kiezen, groeperingen, filters) of gaat het primair om het aanpassen van kolommen/volgorde binnen vooraf gedefinieerde standaardrapporten?

Antwoord:

In een uiterst geval moet de mogelijkheid er wel zijn om RPA te kunnen toepassen maar op voorhand willen we daar niet van afhankelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Rapportages

Vraag:

Wanneer u stelt dat "de indeling/lay out van de rapportage door gebruiker aanpasbaar is", over welke gebruikersrol(len) spreekt u precies (eindgebruiker, key user, functioneel beheer)?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 17.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Beheer

Vraag:

Heeft u reeds een uitgewerkt autorisatiemodel of rolcatalogus (voor RIS teams, afnemers, leveranciers), of verwacht u dat de leverancier daar een voorstel voor maakt?

Antwoord:

Wij hebben een beeld van het huidige autorisatiemodel, maar de nieuwe Oplossing biedt nieuwe functionaliteit waardoor het autorisatiemodel mogelijk moet worden aangepast. Wij hebben een projectleider beschikbaar aan onze kant die samen met de aanbieder een model samenstelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Beheer

Vraag:

Kunt u specifieker maken welke beheeractiviteiten u zelf wilt uitvoeren (functioneel beheer) en welke u bij de leverancier neerlegt (configuratie, autorisatiemodel, releasebeheer)?

Antwoord:

Het functioneel beheer en autorisatiebeheer zullen wij zelf uitvoeren. Het configuratiebeheer, technisch beheer en releasebeheer, etc. leggen wij graag bij de aanbieder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Data en Datascheiding

Vraag:

Kunt u aangeven welke bronsystemen precies gemigreerd moeten worden (CTM, Facilitator, G-schijf, Formdesk, etc.) en welke datavolumes u verwacht (aantallen contracten, meldingen, documenten)?

Antwoord:

"De te migreren bronsystemen zijn CTM en Facilitator. CTM:
Op dit moment beheren wij ongeveer actieve 2100 contracten inclusief gezippte inkoopdossiers. Ongeveer 350 medewerkers (in verschillende rollen) maken gebruik van het systeem. Facilitator: Jaarlijks behandelen wij de onderstaande hoeveelheid aan meldingen. Dit geeft een indicatie van het aantal te migreren meldingen. 2023 -> 4664
2024 -> 10303
2025 -> 9019"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Data en Datascheiding

Vraag:

Kunt u aangeven welke rapportages over alle afnemers heen kunnen worden geaggregeerd (bijv. Rijk breed contractoverzicht)?

Antwoord:

Het betreft contractrapportages die op verschillende aggregatieniveaus kunnen worden ingezien. Tijdens de implementatie werken we dit verder uit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Digitale ondertekening

Vraag:

- Kunt u toelichten welke eisen u precies stelt aan het digitale ondertekeningsproces in de oplossing?
 - o Welke niveaus van elektronische handtekeningen verwacht u minimaal (bijv. geavanceerd en/of gekwalificeerd conform eIDAS/AdES)?
 - o Is een integratie met een externe e signdienstverlener (zoals een eIDAS gekwalificeerde TSP) acceptabel, of verwacht u dat deze functionaliteit volledig in de applicatie zelf is ingebouwd?
 - o Welke bewijsstukken (audit trail, certificaatgegevens, tijdstempels) moeten in het contractdossier worden opgeslagen en hoe lang?
- Moet het ondertekeningsproces ook externen (leveranciers, andere departementen) ondersteunen zonder Rijk account?

Antwoord:

Op dit moment maakt de RIS nog geen gebruik van een oplossing voor digitaal ondertekenen.

Wij zijn heel benieuwd welke oplossing de markt ons hiervoor kan aanbieden.

Een klein deel van de (rijksbrede) overeenkomsten zal niet in aanmerking komen voor digitale ondertekening.

Voor de overige overeenkomsten, verlengingsbrieven, indexaties, etc. verkennen wij een laagdrempelige digitale oplossing met een beperkte impact op de totaalprijs van de totaal Oplossing.

De Audittrail (bewijsstukken) moet 7 jaar bewaard blijven na aflopen contract (volgt selectielijst contract).

Het geniet de voorkeur dat ook externen digitaal kunnen ondertekenen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
24

Onderwerp:
KTO

Vraag:

Onder 14.26 vraagt u om functionaliteit voor het uitvragen van KTO's. Kunt u toelichten:

- In welke situaties u KTO's wilt inzetten (bijv. na melding, na afgeronde aanbesteding, periodiek)?
- Welke doelgroepen u wilt bevragen (afnemers, leveranciers, interne RIS teams)?

- Welke kanalen gewenst zijn (e mail, portaal)?

Antwoord:

KTO's zullen op verschillende manieren worden ingezet, bijv. om leveranciersprestaties te toetsen of de dienstverlening van de RIS. De doelgroepen kunnen variëren van afnemers, leveranciers tot RIS teams. Het heeft de voorkeur dat KTO's eenvoudig zijn uit te zetten en te verwerken. De vorm laten wij vrij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Integraties

Vraag:

Kunt u per koppeling aangeven of er al bestaande API specificaties zijn?

Antwoord:

API's dien in ieder geval te voldoen aan open standaarden:

- NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0 en
- REST-API Design Rules

TenderNed koppeling: <https://www.tenderned.nl/info/swagger/>

BI-koppeling: Digikoppeling Koppelvlakstandaard REST-API 3.0.1

De gewenste API specificaties worden bij inrichting afgestemd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

| | |
|----------------------|--|
| Ref.nr. 26 | Onderwerp: Integraties Vraag: • Hoe ziet u concreet de rolverdeling tussen het nieuwe systeem en TenderNed, RIR, Synergy en InkoopInzicht; welke gegevens moeten waar beheerd worden? Antwoord: TenderNed wordt door de RIS gebruikt voor het uitvoeren van inkoopprocedures. Bij afronding van een procedure wordt het dossier overgedragen aan contractbeheer. Het contractdossier zal worden opgeslagen in de nieuwe Oplossing. Het RIR is een registratiesysteem voor rijksbrede categoriemanagementcontracten, die ook door andere rijksinkooporganisaties worden aanbesteed. Synergy is ons financieel systeem, waarin bijv. uren worden verantwoord door medewerkers. InkoopInzicht is een datawarehouse die data ophaalt uit bronsystemen zoals de nieuwe Oplossing, Synergy en TenderNed. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 5 mrt 2026 Percelen: P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF) |
| Ref.nr. 27 | Onderwerp: ARBIT 2022 - artikel 73.2 Vraag: Wij kunnen redelijkerwijze niet garanderen dat de Prestatie onderhouden zal worden, indien Opdrachtgever noodzakelijke vernieuwingen hiertoe weigert. Voorstel om deze bepaling 43.2a. te schrappen. Antwoord: Wij kunnen hiermee instemmen in het geval u doelt op artikel 73.2. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: |

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
28

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 59.6 en 59.7

Vraag:

Het is belangrijk dat er gegronde redenen zijn voor de afkeuring van de Maatwerkprogrammatuur en dat de Opdrachtgever hiertoe niet louter eenzijdig kan besluiten. Bijgevolg stellen we voor dat in de Overeenkomst concrete maatstaven worden opgenomen op basis waarvan een afkeuring te verantwoorden is.

Voorstel tot wijziging:

59.6. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur afkeurt op basis van de maatstaven opgenomen in de Overeenkomst, herstelt Opdrachtnemer de geconstateerde Gebreken voor eigen rekening binnen een daartoe tussen Partijen overeengekomen termijn die ingaat op de datum van ondertekening van het testverslag. Indien Opdrachtnemer daaraan niet voldoet, mag Opdrachtgever de Gebreken na voorafgaande mededeling aan Opdrachtnemer voor diens rekening zelf verhelpen of door een derde laten verhelpen. Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn volledige medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie op diens eerste verzoek aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen, laat dat de overeengekomen verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer voor de Maatwerkprogrammatuur geheel onverlet.

59.7. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt op basis van de maatstaven opgenomen in de Overeenkomst, is Opdrachtnemer als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist

Antwoord:

Nee dit kunnen wij niet bevestigen want dit is afhankelijk van door

Opdrachtnemer aangeboden oplossing en bijvoorbeeld, doch niet beperkt tot, de mate van maatwerk die onderdeel is van die oplossing.

Alle bepalingen die niet van toepassing zijn op de Opdracht hoeven niet ten aller tijde niet van toepassing verklaard te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
29

Onderwerp:
ARBIT 2022 - artikel 47.1, 47.2, 47,3 en 47.4

Vraag:

Het is in het belang van de rechtszekerheid dat vooraf in een redelijke escrow overeenkomst wordt overeengekomen wat de 'trigger events' zijn waarbij Opdrachtgever beroep kan doen op de escrow. Deze overeenkomst dient aldus parallel met de Overeenkomst te worden afgesloten.

Voorstel tot wijziging:

47.1 laten vervallen

47.2. Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.

47.3. Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.

47.4 laten vervallen

Antwoord:

Wij hebben het volgende overgenomen en toegevoegd aan de conceptovereenkomst:

De volgende aanpassing wordt gedaan ten aanzien van artikel 47 uit de ARBIT 2022:

- Artikel 47.4 komt te vervallen.
- Artikel 47.2. Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur en zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.
- Artikel 47.3. Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald.
- Artikel 47.4 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
30

Onderwerp:
ARBIT 2022 - artikel 43.2

Vraag:

Deze bepaling zet de deur open voor ongeoorloofd gebruik van de Standaardprogrammatuur, die ons ernstige schade kan berokkenen. De Documentatie zal zeer uitgebreid de nodige functionaliteiten uiteenzetten. Het is evenwel belangrijk dat de Documentatie steeds correct wordt opgevolgd door Opdrachtgever.

Voorstel om deze bepaling 43.2a. te schrappen.

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel, wij verzoeken u de documentatie op orde te houden om zodoende ongeoorloofd gebruik te voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

31

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 43.1

Vraag:

Het Gebruiksrecht dat wij verlenen, dient redelijkerwijs verder afgebakend te worden.

Voorstel tot wijziging:

43.1. Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een onherroepelijk, niet-exclusief, persoonlijk, niet-overdraagbaar Gebruiksrecht dat beperkt is tot de duur van de Overeenkomst op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.

Antwoord:

Wij begrijpen de toegevoegde waarde van uw toevoegingen niet en kunnen om die rede niet akkoord gaan met uw voorstel. Aanbestedende dienst acht dat het bestaande artikel voldoende de lading dekt ten aanzien van het gebruiksrecht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

32

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 41

Vraag:

Eventueel voorstel tot wijziging:

41. Indien de fabrikant van een Product een modificatie daarvan voorschrijft om veiligheidsredenen, zorgt Leverancier ervoor dat die modificatie zo spoedig mogelijk hetzij door hemzelf hetzij door de fabrikant van het Product wordt uitgevoerd, waarbij de redelijke gemaakte kosten kunnen worden doorgerekend aan Opdrachtgever.]

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel, wij nemen een dienst af bij de u als Opdrachtnemer en verwachten dat u er zorg voor draagt dat deze voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

33

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 30.7 en 30.8

Vraag:

Indien Opdrachtgever los van enige niet-nakoming door Wederpartij beslist tot beëindiging van de Overeenkomst, is het redelijk dat wij aanspraak kunnen maken op de gehele Vergoeding (voor de gehele termijn) zoals opgenomen in de Overeenkomst. Indien de beëindiging niet geheel aan Opdrachtgever te wijten is, kan een gedeeltelijke Vergoeding redelijk zijn.

Voorstel tot wijziging:

30.7

a. Bij tussentijdse beëindiging van Opdrachten met een eenmalig karakter dan wel een vaste looptijd waarbij de verschuldigdheid van de Vergoeding afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Wederpartij bij opzegging door Opdrachtgever op basis van het bepaalde in artikel 30.6 en indien er sprake is van overmacht zoals bepaald in artikel 27.1, recht op de gehele Vergoeding zoals opgenomen in de Overeenkomst.

b. Wederpartij heeft slechts recht op een gedeelte van de Vergoeding, indien het einde van de Opdracht niet geheel aan Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van een gedeeltelijke de Vergoeding, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk

30.8. Bij tussentijdse beëindiging van overige Overeenkomsten op basis van het bepaalde in artikel 30.7b. vindt tussen Opdrachtgever en Wederpartij afrekening plaats op basis van (a) het gedeelte van de Vergoeding dat betrekking heeft op het gedeelte van de Prestatie dat Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de beëindiging door opzegging reeds heeft verricht, (b) overige verplichtingen die Wederpartij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds is aangegaan voor zover die niet kunnen worden beperkt en (c) winstderving voor zover die winstderving geen onderdeel vormt van de onder a) en b) genoemde kosten.

is. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door Wederpartij verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de Opdracht is geëindigd

Antwoord:

Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering is gebaat bij een ongestoorde doorgang van de diensten onder de af te sluiten overeenkomst. Opdrachtgever zal bij het hanteren van zijn bevoegdheid tot tussentijdse opzegging zorgvuldig handelen, de eisen van redelijkheid en billijkheid in acht nemen en de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtnemer meewegen en zal een redelijke termijn in acht nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

34

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 30.6

Vraag:

Gelet op de Prestaties die wij leveren en de voorbereiding en planning die daarmee gepaard gaan, dient bij een opzegging rekening gehouden te worden met een redelijke opzegtermijn overeenkomstig de standaarden in de branche, indien de overeenkomst zonder oorzaak wordt ontbonden.

Voorstel tot wijziging:

30.6. Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst schriftelijk opzeggen, met inachtnaam van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Gelet op de Prestaties die wij leveren en de voorbereiding en planning die daarmee gepaard gaan, dient bij een opzegging rekening gehouden te worden met een redelijke opzegtermijn overeenkomstig de standaarden in de branche, indien de overeenkomst zonder oorzaak wordt ontbonden.

Voorstel tot wijziging:

30.6. Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst schriftelijk opzeggen, met inachtnaam van een opzegtermijn van zes (6) maanden eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9. Deze wijze van afwikkeling zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Wederpartij op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 7 tot en met 9 van dit artikel is bepaald.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
35

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 30.3

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met de ontbinding van de overeenkomst wanneer er een change of control plaatsvindt.

Voorstel tot wijziging

30.3. Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst schriftelijk ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

36

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 28.1 en 28.2

Vraag:

Wij willen ons ertoe engageren om deel te nemen aan een constructief en beperkt overleg met andere leveranciers van Opdrachtgever. Wij kunnen evenwel niet volledig akkoord gaan met bepaling 28.2. Wij leveren onze Prestaties aan Opdrachtgever geheel in overeenstemming met de Overeenkomst, maar kunnen niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer de Prestaties niet functioneren in samenhang met andere zaken die door derden werden geleverd aan Opdrachtgever.

Voorstel tot wijziging

28.2. Het overleg, bedoeld in artikel 28.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel, wij nemen een dienst af bij de u als Opdrachtnemer en verwachten dat u er zorg voor draagt dat deze functioneert conform de eisen van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

37

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 26.2 en 26.3

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met deze bepaling, omdat de aansprakelijkheid onvoldoende

afgebakend is. Het is voor ons en binnen onze branche gebruikelijk om de maximale aansprakelijkheid te relateren aan de waarde van de Overeenkomst. Daarnaast kunnen wij alleen aansprakelijkheid voor de directe schade accepteren. Graag komen wij tot een aansprakelijkheidsartikel dat voor beide partijen werkbaar is.

Voorstel tot wijziging:

26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot directe schade en een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis.

Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid echter hoger zijn dan twee maal de totale Vergoeding die werd betaald door Opdrachtgever aan Wederpartij gedurende twaalf (12) maanden voorafgaandelijk aan het schadegeval.

26.3. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot directe schade en een bedrag van ten hoogste twee maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Antwoord:

Nee dat kunnen wij niet bevestigen. Garantie en aansprakelijkheid zijn twee wezenlijk verschillende zaken. Garantie onder houdt in dat het geleverde product/oplossing/dienst moet doen wat is afgesproken; zo niet, dan moet opdrachtnemer dit oplossen/herstellen. Aansprakelijkheid houdt in dat indien door toedoen van de opdrachtnemer schade ontstaat daarvoor deze, binnen strikte grenzen, moet worden vergoed. Ten aanzien van de vrijwaring wordt voorts opgemerkt dat dit een vrijwaring betreft van schade die een derde leidt door toedoen van het handelen of nalaten van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst. Hier heeft de Opdrachtgever als dus geen invloed op. Dit bevindt zich binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
38

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 26.1

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met het feit dat er geen ingebrekestelling nodig is wanneer uit de houding van een partij kan worden afgeleid dat deze partij in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.

Voorstel tot wijziging:

Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim.

Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.

Antwoord:

Wij passen dit artikel niet aan zoals u voorstelt, artikel 26.1 is in onze ogen redelijk om een goede nakoming af te dwingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
39

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 22.1 en 22.2

Vraag:

Er kan niet worden verlangd dat Opdrachtgever in dergelijke mate inspraak heeft in ons personeelsbeleid. Dit is zeer moeilijk werkbaar voor ons. Wij willen zeker onze medewerking verlenen aan een veiligheidsonderzoek en ons ertoe engageren om inzet van personeel te herbekijken, maar verder kunnen wij niet gaan.

Voorstel tot wijziging:

22.1. Wederpartij is vrij om Personeel te vervangen, mits dit geen effect heeft op de overeengekomen kwaliteit voor ingezet Personeel.

Antwoord:

Wij passen dit artikel niet aan conform uw voorstel, wij vinden artikel 22 redelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

| | |
|----------------------|---|
| Ref.nr. 40 | Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 19.3 |
| | Vraag: Dit is aanvaardbaar voor ons, mits (i) wij voorafgaand op de hoogte worden gesteld van dit onderzoek en (ii) er gegronde redenen worden meegedeeld waarom een betrokken personeelslid niet zou volstaan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Voorstel tot wijziging: 19.3. Opdrachtgever kan het Personeel van Wederpartij dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of wordt ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels, (doen) onderwerpen op voorwaarde zij Wederpartij hier minstens achtenveertig (48) uur op voorhand van in kennis stelt. Wederpartij verleent aan dat onderzoek zijn volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren, indien hiervoor gegronde redenen bestaan en deze schriftelijk aan Wederpartij worden meegedeeld. Antwoord: Wij gaan akkoord met uw voorstel. Wij gaan er vanuit dat u hier doelt op de ARBIT 2022 en niet op de Aanbestedingsleidraad. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Beantwoord op: 5 mrt 2026 Percelen: P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF) |

| | |
|----------------------|---|
| Ref.nr. 41 | Onderwerp: ARBIT 2022 - artikel 17.5 |
| | Vraag: Een boete van € 50.000 per overtreding vinden wij zeer hoog, zeker als wij maatregelen hebben genomen om de gevolgen te beperken. Voorstel tot wijziging: 17.5. Indien een Partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze Partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen van € 5.000 per dag met een maximum van € 50.000,-. Antwoord: Nee, wij kunnen hier niet mee instemmen. Deze boete is vooral bedoeld als extra aansporing tot |

het nakomen van de geheimhoudingsverplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
42

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 17.4

Vraag:

Het is redelijk om deze bepaling wederkerig te maken.

Voorstel tot wijziging:

17.4. Partijen stellen alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich hebben, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op eerste verzoek ter beschikking aan de andere Partij.

Antwoord:

Nee, hier kunnen wij niet mee akkoord gaan.

Uitsluitend om te voldoen aan verplichtingen bij of krachtens de wet of op grond van een uitspraak van de rechter kan - alleen voor intern gebruik - een afschrift van de relevante stukken worden aangehouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
43

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 15.5

Vraag:

Wij kunnen hier niet volledig mee akkoord gaan. Wij dienen voor het verstrijken van de termijn op de hoogte te zijn van de reden waarom een termijn niet gerespecteerd kon worden (met name de onjuistheid van de factuur of ondeugdelijkheid van de Prestatie).

Voorstel tot wijziging:

15.5. In geval van:

a overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of
b (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is, heeft Wederpartij niet het recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen indien de Opdrachtgever, voor het verstrijken van de betalingstermijn, de Wederpartij schriftelijk in kennis stelt van de reden waarom de betalingstermijn niet gerespecteerd kan worden.

Antwoord:

Wij zijn het met u eens dat het bepaalde situaties - en dus niet altijd- in strijd met de redelijkheid en billijkheid of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zou kunnen zijn, om op deze bepaling een beroep te doen. Daarvoor is echter het laten vervallen van dit artikellid niet noodzakelijk en voert dit mogelijk te ver omdat wij in gevallen dat hier geen sprake van is wel willen kunnen terugvallen op de bepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
44

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 11.2

Vraag:

Een acceptatietermijn van 30 dagen is zeer lang, maar wij kunnen ons hiermee verzoenen. Wij kunnen echter niet akkoord gaan met een bijkomende verlenging van deze (reeds zeer lange) acceptatietermijn conform bepaling 11.4. Het uitblijven van formele acceptatie na 30 dagen, moet worden beschouwd als een stilzwijgende acceptatie.

Voorstel tot wijziging: 11.4 vervalt en wordt vervangen door: Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd

Antwoord:

Wij achten uw voorstel niet nodig, zie hiervoor artikel 11.5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

45

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 8.7

Vraag:

Wij verzoeken u op basis van de wijzigingen van 8.5 en 8.6 artikel 8.7 te laten vervallen

Antwoord:

Wij nemen uw voorstel niet over. De vrijwaring zal (als u als Opdrachtnemer geen rechten van derden schendt) moeten uitmonden in een afwijzing van de vordering van de derde. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer door zorgvuldig te handelen zijn risico's op aansprakelijkheid jegens derden kan beheersen. Ten aanzien van art 8 lid 6 merken wij nog op dat deze bepaling in zijn werking wordt begrensd door wat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid mag worden gevegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

46

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 8.6

Vraag:

8.6. Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade. Wederpartij kan hiertoe:

- (i) het (vermeende) inbreukmakende deel van de Prestatie wijzigen zodat het niet langer inbreuk maakt, met behoud van de functionaliteit ervan;
- (ii) Opdrachtgever een licentie verlenen die de Opdrachtgever in staat stelt de Prestatie te blijven gebruiken, ondanks de vermeende inbreuk; of

(iii) de Overeenkomst beëindigen en de Opdrachtgever het pro rata resterende bedrag betalen van de Vergoeding die de Opdrachtgever aan de Wederpartij heeft betaald voor dat deel van de Prestaties waarop de (vermeende) inbreuk betrekking heeft.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
47

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 8.5

Vraag:

Wij kunnen akkoord gaan met deze bepalingen op voorwaarde dat (i) de inbreuk niet te wijten is aan Opdrachtgever zelf en (ii) de overeenkomst op deze grond niet kan worden beëindigd indien wij voldoen aan onze verplichtingen onder bepaling 8.6. Indien gewenst, kan bepaling 8.6 worden uitgebreid met de concrete maatregelen die Wederpartij hiertoe kan nemen.

Voorstel tot wijziging:

8.5. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen Wederpartij neemt de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, op voorwaarde dat Opdrachtgever de Prestatie niet ongeoorloofd gebruikt, geen wijzigingen heeft toegebracht aan de Prestatie zonder goedkeuring van de Wederpartij en geen fout of aansprakelijkheid van Wederpartij erkent.

Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf .

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 45.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

48

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 8.4

Vraag:

Hierbij moet worden verduidelijkt dat wij slechts afstand doen van de rechten zoals bepaald in artikel 8.1.

Voorstel tot wijziging:

8.4. Wederpartij doet hierbij, ten belope van de intellectuele eigendomsrechten zoals bepaald in artikel 8.1.a., voor zoveel als nodig, mede namens zijn Personeel, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. Wederpartij garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn Personeel te verrichten.

Antwoord:

Voor Prestaties die uit "maatwerk" voor Opdrachtgever bestaan geldt een standaard overdracht van -alle- IE-rechten aan Opdrachtgever. De rechten verblijven bij de Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

49

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 8.3

Vraag:

Deze bepaling is niet aanvaardbaar voor ons. De rechten op intellectuele eigendom dienen

voldoende duidelijk te worden afgelijnd, zodat er geen discussie kan ontstaan.

Voorstel om deze bepaling te schrappen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
50

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 8.1

Vraag:

Aangezien wij ook diensten verstrekken ten aanzien van andere klanten, is het belangrijk dat intellectuele eigendomsrechten op de Prestatie zo ruim mogelijk aan ons toekomen zodat wij onze core business kunnen blijven uitoefenen. Om dit te kunnen garanderen, stellen we voor om deze bepaling beperkt te wijzigen.

Voorstel tot wijziging:

8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij:

- a. Opdrachtgever voor het deel van Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen aan de hand van diens instructies of ontwerpen. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Wederpartij aan Opdrachtgever overgedragen welk overdracht reeds nu voor alsdan door Opdrachtgever wordt aanvaard;
- b. Wederpartij of een derde in alle overige gevallen. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

51

Onderwerp:

ARBIT 2022 - artikel 5.3

Vraag:

Wij kunnen akkoord gaan met de uitvoering van een audit door Opdrachtgever (i) voor controle van de naleving van de overeenkomst door Wederpartij en (ii) indien Wederpartij hiervan vooraf op de hoogte te worden gesteld.

Voorstel tot wijziging:

5.3. Opdrachtgever kan een audit (laten) uitvoeren met het oog op een controle op de naleving door Wederpartij van de Overeenkomst als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven en indien de Wederpartij hier minstens achtenveertig (48) uur op voorhand van op de hoogte wordt gesteld. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht.

Antwoord:

Wij zien de toegevoegde waarde van uw toevoeging niet, er wordt meermaals redelijkerwijs benoemd in het artikel. Er kan dus redelijkerwijs verwacht worden van Opdrachtgever dat er op redelijke termijn een aankondiging gedaan wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Conceptovereenkomst artikel 4.3 en 4.4

Vraag:

Deze bepalingen zijn niet in lijn met het bepaalde in het beschrijvend document, met name artikel 2.4 daarvan ("De beoogde ingangsdatum is 1 mei 2026. Deze Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar en een maximale looptijd van 10 jaar met een einddatum van 31 maart 2036. Wij werken niet met verlengingen maar met de mogelijkheid om de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever op te zeggen na de vaste periode van 4 jaar").

Voorstel tot wijziging:

4.4. Opdrachtgever kan na vier jaar (48 maanden) de Overeenkomst door opzegging beëindigen

met een opzegtermijn van zes (6) maanden.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage C - Programma van Eisen - 13.6

Vraag:

Kunt u voor deze wens bevestigen dat het voldoende is indien de Oplossing de mogelijkheid biedt tot integratie met een (door opdrachtgever beschikbare) AI-agent?

Antwoord:

Ja, het is voldoende dat de Oplossing de mogelijkheid biedt tot integratie met een (door opdrachtgever beschikbare) AI-agent. Wij willen hier later een keuze over maken. Hierbij is het een optie om onze eigen AI-agent in te zetten of een door aanbieder beschikbare variant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage C - Programma van Eisen - 13. Functionaliteiten voor Contractmanagement

Vraag:

Kunt u bevestigen dat invulling via een externe BI-oplossing (zoals PowerBI), op basis van

beschikbare API-koppelingen, wordt geaccepteerd als invulling van de wensen onder het kopje 13. Functionaliteiten voor Contractmanagement, mits wordt voldaan aan de gevraagde functionaliteiten zoals omschreven in het Programma van Eisen?

Antwoord:

Een externe BI-omgeving dient te voldoen aan eisen m.b.t. informatiebeveiliging en compliance zoals beschreven onder kopje 9 en eisen m.b.t. hosting volgens kopje 10.

Vanuit architectuur en IB-akkoord als externe BI-omgeving hieraan voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 9

Vraag:

Gelet op het specialistische en overwegend niet-personeelsintensieve karakter van de onderhavige opdracht achten wij de SROI-verplichting van 5% over de totale opdrachtwaarde in de praktijk niet proportioneel en daarmee moeilijk uitvoerbaar, dit ondanks de mogelijkheid tot vrije invulling (direct en indirect gerelateerd aan de opdracht).

De opdracht ziet primair op de levering van software en bijbehorende dienstverlening met een beperkte en hooggespecialiseerde inzet van personeel. Binnen dit type opdracht is de verhouding tussen opdrachtwaarde en beïnvloedbare personeelscomponent doorgaans beperkt, waardoor een percentage over de volledige opdrachtwaarde tot een relatief zware verplichting leidt.

Wij verzoeken u daarom te overwegen de SROI-verplichting aan te passen door de SROI-verplichting te berekenen over de daadwerkelijke ingezette personeelskosten binnen de opdracht of door het percentage naar 2% te verlagen, hetgeen beter aansluit bij marktconforme invullingen bij vergelijkbare, specialistische ICT-opdrachten.

Op deze wijze blijft de SROI-verplichting in verhouding tot de aard en omvang van de opdracht, terwijl de maatschappelijke doelstelling ervan onverminderd kan worden gerealiseerd.

Bent u bereid de SROI-verplichting overeenkomstig één van bovenstaande opties aan te passen? Zo niet, kunt u uw beweegredenen delen?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 10.2

Vraag:

Op grond van de geboden mogelijkheid in artikel 10.2 wensen wij onze licentievoorwaarden expliciet aan te bieden. Kunt u aangeven op welk moment u wenst deze te ontvangen?

Antwoord:

Bij uw inschrijving kunt u deze aanbieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 8.1

Vraag:

Het koppelen van de volledige opeisbaarheid van de vergoeding aan acceptatie sluit niet aan bij de aard van onze dienstverlening. Wij maken reeds vóór acceptatie kosten in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder kosten voor hosting en infrastructuur. Betaling geldt daarbij nadrukkelijk niet als acceptatie of als afstand van rechten door Opdrachtgever. Wij stellen daarom voor de bepaling als volgt aan te passen:

De facturering van de vergoedingen vindt, tenzij anders overeengekomen, als volgt plaats. 30% van de vergoeding is opeisbaar na levering van de omgeving en 70% van de vergoeding is opeisbaar na Acceptatie. Betaling geldt daarbij nadrukkelijk niet als acceptatie of als afstand van rechten door

Opdrachtgever.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Indexatie vindt bij Wederpartij plaats via een vast en geautomatiseerd proces op basis van de in de overeenkomst overeengekomen systematiek. Partijen stemmen bij het sluiten van de overeenkomst reeds in met deze wijze van indexeren. Een afzonderlijk schriftelijk instemmingsvereiste per indexatiemoment achten wij daarom niet passend en administratief belastend. Wij stellen voor dit instemmingsvereiste te laten vervallen, zodat de indexering conform de overeengekomen systematiek automatisch kan worden doorgevoerd.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit is onze standaard werkwijze waar we niet van wensen af te wijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Wij stellen voor indexatie reeds na één jaar toe te staan. Dit maakt het mogelijk tarieven tijdig in lijn te brengen met marktontwikkelingen en inflatie en draagt bij aan een evenwichtige uitvoering van de overeenkomst. Indexatie vindt bij ons niet standaard plaats op 1 januari maar kan ook in een jaar nadat het contract is overeengekomen worden doorgevoerd. Om deze reden passen wij het artikel als volgt aan:

De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast tot 1 jaar na het afsluiten van de Overeenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden.

Antwoord:

De opdrachtgever gaat akkoord met een eerste indexering ingaande 1 jaar na in gebruikname van de licenties waarbij het peilkwartaal twee kwartalen voor ingangsdatum van de indexatie ligt (i.p.v. 1 januari 2029). Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden. De vastgestelde indexeringsdatum wordt indien bekend vastgelegd in een addendum. (voorbeeld in concept opnemen).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 6.2

Vraag:

Wij gaan niet akkoord met dergelijke regelingen. Het behouden van dit artikel kan voor ons een reden zijn om af te zien van deelname aan de aanbesteding. Uiteraard vinden wij het van belang dat Gebreken snel worden hersteld maar dit is een onevenredig grote sanctie. Een duidelijke acceptatieprocedure is hierbij de oplossing omdat dan voor beide partijen duidelijke procedures en hersteltermijnen zijn opgenomen. Wij stellen voor om artikel 6.2 te schrappen en de volgende tekst op te nemen: Acceptatie zal plaatsvinden volgens de in de bijlage opgenomen Acceptatieprocedure.

Antwoord:

De opdrachtgever gaat akkoord met het schrappen van art. 6.2 en past de acceptatievergoeding toe. (zie vraag 1).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 5.2

Vraag:

In het kader van onze dienstverlening wordt geen broncode verstrekt of gedeeld. Om onduidelijkheden te voorkomen, stellen wij daarom voor dit artikellid buiten toepassing te verklaren.

Antwoord:

Is optioneel, staat niet vast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage A - Concept Overeenkomst - artikel 4.4

Vraag:

Wij stellen voor in dit artikel tevens aan Wederpartij een opzeggingsmogelijkheid toe te kennen, ter waarborging van wederkerigheid en contractuele balans. Een eenzijdig opzeggingsrecht achten wij in dit kader niet redelijk.

In de passage "waarbij een opzegtermijn van zes in acht wordt genomen" lijkt het woord "maanden" te zijn weggevalen. Wij gaan ervan uit dat een opzegtermijn van zes maanden is beoogd. We stellen voor om 'Opdrachtgever' te vervangen door 'Partijen', zodat de opzeggingsbevoegdheid over en weer geldt.

Antwoord:

De opdrachtgever gaat niet akkoord met een opzeggingsmogelijkheid voor de opdrachtnemer.

Er wordt een opzegtermijn van vier (4) maanden in acht genomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - bijlage 3

Vraag:

De AVG stelt alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2) en de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG (art. 28 lid 3 sub f AVG). In de AVG richtlijnen wordt toegelicht dat de Verwerker geen verdergaande verplichtingen heeft dan het op de hoogte brengen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit omdat de Verwerker mogelijk niet in staat is om alle relevante feiten met betrekking tot de kwestie te kennen. Dit is ook het geval bij Verwerker omdat voor het volledig informeren een vorm van toegang tot de omgeving benodigd is waar wij niet toe gerechtigd zijn. Omdat deze reden schrappen wij de tabel onder het kopje 'Informatie die ten minste door Wederpartij moet worden verstrekt' en vervangen deze door de volgende tekst: 'Indien een inbreuk in verband met Persoonsgegevens wordt ontdekt, informeert de Verwerker zo snel mogelijk zonder onredelijke vertraging de Opdrachtgever hierover, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.'

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 12 (nieuw)

Vraag:

Wij stellen voor artikel 12 toe te voegen om duidelijke afspraken vast te leggen over de aansprakelijkheid voor eventuele schending van wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"12.1 De beperking van de aansprakelijkheid van Wederpartij zoals overeengekomen in de onderliggende Overeenkomst is van toepassing op de verplichtingen die in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.

12.2 Wederpartij is niet aansprakelijk voor enige schade die is geleden als gevolg van het niet-naleven door Opdrachtgever van de AVG of andere toepasselijke wet- of regelgeving. Opdrachtgever stemt ermee in dat eventuele aan Wederpartij opgelegde bestuurlijke boetes of andere toezichthoudende sancties met betrekking tot de Persoonsgegevens, die voortvloeien uit of verband houden met het niet-naleven door Opdrachtgever van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst, de Overeenkomst en/of de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving, worden aangemerkt als en in mindering worden gebracht op de aansprakelijkheid van Wederpartij onder de Overeenkomst, alsof het aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever onder de Overeenkomst betreft."

Leverancier benadrukt dat dit een vereiste voor haar is om door te gaan met de aanbesteding.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 11

Vraag:

Graag voegen wij een aantal waarborgen toe over de uitvoering van een dergelijke audit om te waarborgen dat aan alle beveiligings- en geheimhoudingsvereisten wordt voldaan. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel ter aanvulling an artikel 11: "Deze audit moet ten minste drie (3) maanden van tevoren worden aangekondigd en wordt uitgevoerd door een onafhankelijke externe auditor namens Opdrachtgever. Deze audit is beperkt tot (i) het stellen van vragen (maximaal één (1) keer per jaar) en, waar nodig, (ii) het interviewen van relevante IT-medewerkers van Wederpartij op locatie. Opdrachtgever erkent dat Wederpartij, gelet op haar geheimhoudingsverplichtingen jegens andere klanten, geen toegang kan verlenen tot haar IT-systemen en/of IT-infrastructuur. Wederpartij is gerechtigd de redelijke kosten die zij maakt in verband met de uitvoering van dit artikel 11 aan Opdrachtgever in rekening te brengen."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkerovereenkomst - artikel 10.1

Vraag:

De verwijdering/teruggave van Persoonsgegevens bij beëindiging van de Overeenkomst is bij Wederpartij een geautomatiseerd proces. Graag sluiten wij hierbij aan en stellen voor om de bepaling als volgt aan te passen:

"Bij beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Wederpartij de van Opdrachtgever verkregen Persoonsgegevens die zij op dat moment opslaat, zodanig dat deze niet langer toegankelijk of bruikbaar zijn. Op verzoek bevestigt Wederpartij de voltooiing van de verwijdering. Persoonsgegevens mogen gedurende maximaal negentig (90) dagen na beëindiging bewaard blijven in versleutelde back-ups in het kader van het bewaartermijnen- en bedrijfscontinuïteitsbeleid van Wederpartij, waarop de beveiligings- en geheimhoudingsverplichtingen van toepassing blijven. Verwijdering is niet vereist voor zover een wettelijke bewaarplicht of bevel van een bevoegde autoriteit geldt. Op verzoek van Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na beëindiging retourneert Wederpartij de Persoonsgegevens voorafgaand aan verwijdering in een machineleesbaar formaat, voor zover Opdrachtgever daar niet reeds over beschikt."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 9.3

Vraag:

Wij stellen voor dit artikel aan te passen om de kostenverdeling beter in lijn te brengen met de rolverdeling onder de AVG. De meldplicht bij een inbreuk op persoonsgegevens rust primair op Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke, waarbij Wederpartij een ondersteunende rol heeft. Het is daarom redelijk dat kosten die samenhangen met aanvullende bijstand ten behoeve van de meldplicht door Opdrachtgever worden gedragen. Wij voorkomen graag dat er een onbeperkte kostendraagplicht op ons komt te liggen. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel: "Wederpartij is gerechtigd de redelijke kosten die zij maakt in verband met haar bijstand aan Opdrachtgever met betrekking tot de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan Opdrachtgever in rekening te brengen, voor zover die bijstand ziet op het verstrekken van informatie/ondersteuning die Opdrachtgever nodig heeft voor eventuele meldplichten."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 8.2

Vraag:

Wij stellen voor dit artikel aan te passen om te voorkomen dat op Wederpartij een onbeperkte en niet-voorzien kostendraagplicht rust in verband met bijstand onder de verwerkersovereenkomst. Hoewel Wederpartij gehouden blijft redelijke bijstand te verlenen, rusten de betreffende wettelijke verplichtingen primair op Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Het is daarom redelijk dat kosten die voortvloeien uit dergelijke verzoeken, met name indien deze omvangrijk of herhaald zijn, door Opdrachtgever worden gedragen. Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen om een evenwichtige risico- en kostenverdeling tussen partijen te waarborgen: "Wederpartij is gerechtigd de redelijke kosten die zij maakt in verband met de bijstand als bedoeld in dit artikel aan Opdrachtgever in rekening te brengen."

Antwoord:

Niet akkoord. Het product dient de opdrachtgever te faciliteren (technisch en organisatorisch) in het nakomen van de verplichtingen conform hoofdstuk III van de verordening. Indien er extra kosten gemaakt moeten worden door wederpartij om hierin te voorzien zijn deze kosten redelijkerwijs voor wederpartij. Indien er aanvullende kosten gemaakt moeten worden die verband

houden met een onredelijke hoeveelheid verzoeken waar wederpartij aanvullende kosten dient te maken is dit wel gerechtigd.

voorstel:

“Wederpartij is gerechtigd de redelijke kosten die zij maakt in verband met de bijstand, niet zijnde technische en organisatorische maatregelen, als bedoeld in dit artikel aan Opdrachtgever in rekening te brengen.”

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 8.1

Vraag:

Op grond van de AVG is Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke primair verantwoordelijk voor het afhandelen van verzoeken van betrokkenen, terwijl Wederpartij slechts een ondersteunende rol heeft. Wij stellen voor om deze rolverdeling onder de AVG in de bepaling te verduidelijken. Dit borgt dat bijstand alleen wordt verleend voor zover Opdrachtgever dergelijke verzoeken niet zelfstandig (technisch) kan afhandelen en voorkomt daarmee een onbedoelde verschuiving van verantwoordelijkheden en onnodige operationele belasting. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel: “Voor zover mogelijk en rekening houdend met de aard van de Verwerking door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, verleent Wederpartij Opdrachtgever bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de Verordening vastgelegde rechten van de Betrokkene te beantwoorden, voor zover Opdrachtgever deze verzoeken niet zelfstandig (technisch) kan afhandelen.”

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 7

Vraag:

Wederpartij werkt met een algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Wij stellen voor om het volgende toe te voegen aan artikel 7 zodat dit in de verwerkersovereenkomst is opgenomen: "Opdrachtgever verleent aan de Wederpartij, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere Subverwerkers voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Wederpartij informeert Opdrachtgever over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op Opdrachtgever door dit voornemen dertig (30) dagen voor de inschakeling aan te kondigen. Opdrachtgever kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 5.4

Vraag:

Wij stellen voor het artikel aan te passen om beter aan te sluiten bij onze interne processen in geval het noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening om persoonsgegevens buiten de EER te houden. Wij nemen graag expliciet op dat wij aansluiten bij de doorgiftemechanismen uit Hoofdstuk V AVG (zoals adequaatheidsbesluiten en SCC's). Hierdoor wordt meer rechtszekerheid en transparantie geboden over de juridische grondslag van eventuele doorgiften. Tevens maakt aanpassing de overeenkomst toekomstbestendig, doordat partijen bij wijziging of ongeldigverklaring van een doorgiftemechanisme gezamenlijk tijdig een passend alternatief kunnen implementeren, zodat de rechtmatigheid en continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen: "Wederpartij zal Persoonsgegevens uitsluitend buiten de EER verwerken of door derden laten verwerken, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten en indien dit plaatsvindt in overeenstemming met Hoofdstuk V van de AVG en op basis van gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever zoals vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst, tenzij anders vereist op grond

van toepasselijk recht waaraan Wederpartij is onderworpen.

Doorgifte vindt plaats op basis van één of meer van de volgende mechanismen (voor zover van toepassing):

- a) een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie (artikel 45 AVG), waaronder – indien van toepassing – zelfcertificering onder het EU-US Data Privacy Framework (DPF);
 - b) de door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses, "SCC's") (artikel 46(2)(c) AVG), waarbij – voor zover relevant – Module 2 (controller-to-processor) van toepassing is en ongewijzigd wordt gehanteerd;
 - c) andere passende waarborgen als bedoeld in artikel 46 AVG (zoals door een toezichthouder vastgestelde en door de Europese Commissie goedgekeurde standaardbepalingen, gedragscodes of certificeringsmechanismen met bindende toezeggingen);
 - d) een toepasselijke derogatie op grond van artikel 49 AVG, voor zover wettelijk toegestaan.
- Indien een doorgiftemechanisme waarop Partijen steunen wordt gewijzigd, ingetrokken of door een bevoegde rechter ongeldig wordt verklaard, zullen Partijen te goeder trouw samenwerken om tijdig een alternatief mechanisme te implementeren dat de doorgifte rechtmatig ondersteunt."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 5.3

Vraag:

Leverancier wenst de bepaling aan te passen om te voorkomen dat op Leverancier een onbeperkte en eenzijdig afdwingbare verplichting rust om alle door Opdrachtgever verzochte aanvullende beveiligingsmaatregelen te implementeren. Zonder nadere begrenzing kunnen dergelijke verzoeken technisch niet haalbaar of disproportioneel kostbaar zijn. Door een redelijkheidstoets op te nemen, wordt geborgd dat aanvullende maatregelen alleen worden getroffen voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Tevens verduidelijken wij dat het de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever is om zorg te dragen voor een passend en veilig gebruik van de diensten, in lijn met de risicoverdeling onder de AVG. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel: "Voor zover Opdrachtgever daarom uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt, treft Wederpartij aanvullende maatregelen met het oog op de beveiliging van de Persoonsgegevens voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Wederpartij is gerechtigd deze maatregelen te vervangen door adequate alternatieve maatregelen, mits het algehele beveiligingsniveau niet materieel wordt verlaagd.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een passend beveiligd gebruik van de diensten, waaronder het beveiligen van toegangsgegevens en het hanteren van eigen back-up- en encryptiemaatregelen voor Persoonsgegevens die Opdrachtgever buiten de systemen van

Wederpartij opslaat of verplaatst.”

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 3.3

Vraag:

In bepaalde situaties kan het juridisch vereist zijn om de bestaande verwerkersovereenkomst te vervangen door een nieuwe. Bijvoorbeeld indien wetswijzigingen aanpassing van de verwerkersovereenkomst noodzakelijk maken. Leverancier stelt voor de bepaling als volgt aan te passen: “Deze Verwerkersovereenkomst is niet tussentijds opzegbaar, behoudens voor zover een vervangende verwerkersovereenkomst is vereist en/of overeengekomen (bijvoorbeeld indien vereist onder de AVG).”

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage G - Concept Verwerkersovereenkomst - artikel 3.2

Vraag:

De verwerkersovereenkomst is afhankelijk van en onlosmakelijk verbonden met de onderliggende overeenkomst. Bij beëindiging van de hoofd overeenkomst vervalt in beginsel ook de grondslag voor verdere verwerking van persoonsgegevens. Het laten doorlopen van de volledige verwerkersovereenkomst is daarom juridisch niet logisch en leidt ertoe dat onnodig verplichtingen zoals audit- en instructierechten blijven bestaan, terwijl er geen actieve dienstverlening meer plaatsvindt. Dit kan onduidelijkheid scheppen over rollen en verantwoordelijkheden na beëindiging. Wij passen het artikel als volgt aan: "Deze Verwerkersovereenkomst eindigt gelijktijdig en automatisch met de beëindiging van de (onderliggende) overeenkomst, voor zover Wederpartij en/of diens (sub)verwerkers niet langer Persoonsgegevens verwerken in het kader daarvan. De verplichtingen omtrent teruggave en/of verwijdering van Persoonsgegevens (artikel 10) blijven van kracht voor zover zij naar hun aard na beëindiging doorlopen."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
75

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 77

Vraag:

Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: 'In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen'.

Antwoord:

Wij handhaven de bepaling, die alleen aan de orde is, als sprake is van een gebrek. Wij begrijpen uw bedrijfsbelang en dus ook de weerstand die het bij u zou oproepen als wij van deze bepaling gebruik zouden maken. Opdrachtgever zal dan ook slechts een beroep doen op dit beding na een zeer zorgvuldige afweging van alle betrokken belangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 76.2

Vraag:

Wij willen graag 'Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim' schrappen.

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel, wij hebben in het verleden hier veel problemen mee gehad en willen dit voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
77

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 73.2

Vraag:

Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe /geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
78

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 60.1

Vraag:

Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij zouden graag de volgende tekst aan dit artikel toe willen voegen: 'In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden'.

Antwoord:

In gevallen waar dit noodzakelijk is wenst opdrachtgever gebruik te maken van dit artikel ten behoeve van een goede uitvoering van de bedrijfsvoering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
79

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 59.6

Vraag:

Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zal zij dit doen op eigen kosten en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 48.2

Vraag:

Graag vullen wij de definitie van 'maatwerkprogrammatuur' aan met het volgende:

"(...) behoefte van Opdrachtgever. Voor alle duidelijkheid komen de Partijen overeen dat 'aanpassingen in Standaardprogrammatuur' geen configuratie-, implementatie- of andere instellingsactiviteiten omvatten binnen de beschikbare functionaliteit van de Dienst, met inbegrip van sjablonen, workflows en andere configureerbare elementen die geen wijzigingen aan de broncode met zich meebrengen."

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel. Dit is toegevoegd in de conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 47

Vraag:

Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. In geval van faillissement of een andere bedreiging waarmee de continuïteit van onze Dienst in gevaar kan komen, kan Leverancier met opdrachtgever een zogenaamde 'virtual appliance'-constructie opzetten, waardoor de aanbestede dienst de Dienst lokaal kan blijven gebruiken. Wij stellen voor artikel 47 buiten toepassing te laten en bovenstaande expliciet op te nemen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 29.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 45

Vraag:

Graag schrappen wij dit artikel en sluiten hieromtrent aan bij hetgeen is voorgesteld in artikellid 43.1.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel indien u aangeboden oplossing een SaaS applicatie betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 43.3

Vraag:

Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel. Dit is toegevoegd in de conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 43.2d

Vraag:

Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken:

"Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in artikel 43.1."

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 43.2b

Vraag:

Het is niet mogelijk om kopieën van de software te maken of te bewaren aangezien de software wordt geleverd als een SaaS-dienst en niet lokaal mag worden geïnstalleerd of gedupliceerd. Wel kunt u een kopie maken van uw database. Wij stellen voor sub b te schrappen.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel. Dit is toegevoegd in de conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 43.1

Vraag:

Graag passen wij artikel 43.1 aan om beter aan te sluiten bij ons licentiemodel. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"Wederpartij verleent Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de standaardsoftware te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, uitsluitend voor het overeengekomen doel. Dit recht houdt geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten in, waaronder octrooi-, auteurs- of merkrechten. Opdrachtgever krijgt een licentie voor het overeengekomen aantal gebruikers en de overeengekomen duur. Wijziging in de licentie en het aantal gebruikers zijn alleen mogelijk bij contractverlenging. Als het aantal gebruikers tijdens de looptijd van de overeenkomst toeneemt, worden de prijzen dienovereenkomstig aangepast. Op hostingdiensten is een beleid voor aanvaardbaar gebruik van toepassing."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 30.6 t/m 30.9

Vraag:

Wij schrappen artikelen 30.6 t/m 30.9. De overeengekomen prijsstructuur zal de duur van de overeenkomst weerspiegelen. Voortijdige beëindiging is daarom niet van toepassing behalve in geval van een wezenlijke schending overeenkomstig artikel 30.1.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 33.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 26.4d

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor schending van wet- en regelgeving voor het verwerken van persoonsgegevens en boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. In overeenkomst met onze toelichting voor artikel 26.3 is het voor ons en binnen onze branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te relateren aan de waarde van het contract. Daarnaast zijn naar ons idee boetes van de AP primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid die ook binnen de sfeer van het bestuursrecht moet worden opgelost. Het maken van bezwaar bij de toezichthouder is dan de aangewezen route. Daarom willen wij sub d graag schrappen. Wij willen benadrukken dat dit een vereiste voor ons om door te gaan met de aanbesteding.

Antwoord:

Wij hebben besloten artikel 26.4 d van de Voorwaarden buiten toepassing te verklaren. Ook zullen wij de aansprakelijkheid maximeren tot een bedrag van ten hoogste € 5 miljoen per jaar, zodat geen sprake meer is van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Hiertoe voegen wordt in de overeenkomst een artikel 11.6 toegevoegd dat als volgt luidt: 'In aanvulling op het bepaalde in artikel 26 van de Voorwaarden geldt dat de voor Opdrachtnemer uit de Overeenkomst voortvloeiende aansprakelijkheid is gelimiteerd tot ten hoogste € 2.000.000 per kalenderjaar. Alle schade die voortvloeit uit een schadeveroorzakende gebeurtenis in ene bepaald jaar, wordt voor de toepassing van deze bepaling aan dat jaar toegerekend, ook als de schade zich pas later openbaart. Indien schade redelijkerwijs dient te worden toegerekend aan meerdere schadeveroorzakende gebeurtenissen vindt gedeeltelijke toerekening plaats aan elke gebeurtenis naar de mate waarin deze relatief gezien heeft bijgedragen aan het ontstaan van de schade.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 26.4a

Vraag:

Graag willen wij voorstellen om sub a onder artikel 26 lid 2 te laten vallen. Een onbeperkte aansprakelijkheid is in de IT-branche ongebruikelijk omdat dit onverzekerbaar is en als disproportioneel wordt aangemerkt. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is, is het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 26 lid 2 ook voor dood en letsel geldt. Om die reden schrappen wij lid 2.

Antwoord:

Hier gaan we niet mee akkoord.

Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. Toch is ervoor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken in artikel 26 lid 2 van de ARBIT 2022. Wij zijn van mening dat hiermee recht gedaan wordt aan de aard, omvang en het belang van de opdracht en dat daarmee sprake is van een proportionele aansprakelijkheidsregeling, die zich tevens adequaat laat verzekeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 26.3

Vraag:

Het is binnen de branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade ter hoogte van éénmaal de vergoeding. Wij stellen voor dit te verhogen naar tweemaal de vergoeding. Gezien de aard van onze dienstverlening en het potentiële risico dat er bij standaard gebruik van

onze software op kan treden, is een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking in verhouding met de contractwaarde. Graag passen wij het artikel als volgt aan:

"De aansprakelijkheid van Wederpartij voor andere schade dan bedoeld in artikel 26.2 zal in geen geval hoger zijn dan tweemaal het totale bedrag dat de Klant en zijn gelieerde ondernemingen op grond van deze overeenkomst verschuldigd zijn voor de software of dienst die aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het eerste incident waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

Wederpartij is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, gederfde winst, gederfde besparingen, verlies van goodwill, bedrijfsonderbreking, vorderingen van derden of verlies, beschadiging of vernietiging van gegevens of documenten. Indien en voor zover de uitsluiting van aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van gegevens op grond van de toepasselijke wetgeving als onredelijk of onbillijk wordt beschouwd, is de aansprakelijkheid van elke partij voor verlies of beschadiging van gegevens beperkt tot tweemaal het totale bedrag dat de Opdrachtgever en zijn gelieerde ondernemingen op grond van deze overeenkomst verschuldigd zijn voor de software of Dienst die aanleiding heeft gegeven tot de aansprakelijkheid in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het eerste incident waaruit de aansprakelijkheid is voortgevloeid."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 89.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 17.5

Vraag:

Leverancier verbindt zich niet aan dergelijke boeten omdat deze onverzekerbaar zijn. De boete voor een eventuele schending van de geheimhoudingsverplichting houdt namelijk geen rekening met de aard, ernst en gevolgen van een eventuele overtreding, waardoor deze in veel gevallen disproportioneel zal zijn. De geheimhoudingsplicht zelf blijft onverkort gelden. Daarnaast sluiten wij standaard een verwerkersovereenkomst af met onze klanten, waarin uitgebreide bepalingen zijn opgenomen over beveiliging, inclusief technische en organisatorische maatregelen. Deze contractuele waarborgen, samen met de wettelijke aansprakelijkheidsregels, bieden voldoende bescherming. Wij schrappen artikel 17.5.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 15.6

Vraag:

Graag voegt Leverancier dit artikel toe omdat Leverancier jaarlijks indexeert op basis van de CBS dienstenprijsindex. Dit is een automatisch proces voor al onze klanten waar niet van afgeweken kan worden. Wij stellen voor artikel 15.6 op te nemen:

"De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast tot 1 jaar na het afsluiten van de Overeenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen éénmaal per 12 maanden geïndexeerd worden."

Antwoord:

Artikel 15.6 bestaat niet in de ARBIT 2022, voor indexatie verwijzen wij u naar artikel 7.2 uit de concept overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 15.5 a en b

Vraag:

Om een evenwichtige balans tussen partijen te waarborgen, is het van belang dat betaling niet zonder redelijke en te goeder trouw onderbouwde betwisting kan worden opgeschort, terwijl de Leverancier wel gehouden blijft de dienstverlening voort te zetten. Zonder nadere inkadering zou dit ruimte kunnen laten voor strategisch of lichtvaardig betwisten, hetgeen de continuïteit van de

dienstverlening onder druk kan zetten. Om dit risico te mitigeren, passen wij de bepaling als volgt aan:

"In geval van (gedeeltelijke) niet-betaling door Opdrachtgever van een factuur omdat Opdrachtgever van mening is dat de factuur onjuist is of dat de Diensten gebrekkig zijn, heeft de Wederpartij niet het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten of te beëindigen, op voorwaarde dat Opdrachtgever de toepasselijke kosten redelijkerwijs en te goeder trouw betwist en ijverig meewerkt om het geschil op te lossen."

Antwoord:

Wij kunnen niet instemmen met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 15.1

Vraag:

In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."

Antwoord:

Wij achten dit artikel redelijk en passen deze niet aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.**Onderwerp:**

95

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 12.7

Vraag:

Graag schrappen wij deze bepaling omdat dit door afhankelijkheid van externe factoren niet te garanderen is. In het geval van discontinuïteit van de onderneming kunnen wij een On Premise Virtual Appliance omgeving voor u opzetten welke u zelf kunt onderhouden of laten onderhouden.

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid.

Ten aanzien van de algemene voorwaarden van de Rijksoverheid waaronder ook de ARBIT 2022 geldt dat deze niet altijd allemaal logischerwijs voor 100 % toepasselijk zijn bij de (soort) opdracht die wordt aanbesteed. Het is niet gebruikelijk om per artikel expliciet aan te geven of dit al dan niet van toepassing is. In casu is echter geen sprake van slechts een onderhoudscontract. Er worden zaken (een oplossing) geleverd, geïmplementeerd ed. Daarna wordt de oplossing ook onderhouden. Ons is overigens niet duidelijk op welke NOK u doelt. Tot slot wijzen wij u erop dat direct na acceptatie de onderhoudsperiode aanvangt en er voor onderhoud door ons betaald zal worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 12.4

Vraag:

In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 95.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 12.3

Vraag:

In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt:

"Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Onder Gebrek wordt verstaan elke substantiële tekortkoming van de Dienst om te voldoen aan de functionele of technische specificaties die uitdrukkelijk schriftelijk door Leverancier zijn verstrekt. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 95.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 11.1

Vraag:

Wij stellen voor om Acceptatie te schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting. Indien Acceptatie toch onderdeel blijft van de overeenkomst, dan stemmen wij graag vooraf gezamenlijk af op basis van welke criteria Acceptatie eventueel kan worden onthouden. Dit verzoek doen wij om te voorkomen dat een kleine bug aanleiding geeft tot het niet accepteren van de software, of dat meerdere consultancy-dagen worden geleverd terwijl pas na 30 dagen duidelijk wordt of bijvoorbeeld de eerste dag wel of niet is geaccepteerd. Wij stellen voor artikel 11.1 als volgt aan te passen: "De Opdrachtgever betaalt de overeengekomen vergoedingen overeenkomstig de

betalingsvoorwaarden. Acceptatie is geen standaardvoorwaarde voor betalingsverplichtingen, tenzij de partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen."

Antwoord:

Nee, wij vinden dit artikel redelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 8.3

Vraag:

Wij zijn bereid akkoord te gaan met de algemene bepaling over intellectueel eigendom (artikel 8). De enige uitzondering is dit artikel 8.3, wij achten deze bepaling onredelijk omdat dit een afwijkende bewijslast introduceert. Het plaatst het risico volledig bij ons als leverancier. Wij stellen voor om de normale, wettelijke bewijsregels te volgen. Daarmee blijft de verdeling eerlijk en evenwichtig. Om die reden schrappen wij dit artikel.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 48.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage H - ARBIT 2022 - artikel 5.3

Vraag:

Graag voegen we aan het verlenen van het auditrecht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen:

Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 51.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage C - Programma van Eisen - 8.1

Vraag:

Leverancier werkt volgens de meeste bij deze eis gevraagde vereisten, echter niet specifiek volgens NEN-ISO 4217, dit past ook niet bij de toepassing van onze tooling, kunt u toelichten waarom deze specifieke normering hier van toepassing is?

Antwoord:

De ISO 4217 standaard is een internationale standaard die drielettercodes definieert voor valuta. Voorbeelden zijn de euro, ISO-code EUR, en Brits Pond Sterling GBP. De standaard wordt uitgevraagd zodat voor valutacodes de standaard drielettercodes worden gebruikt. Als opdrachtnemer hier op een andere manier aan kan voldoen is dat akkoord. De standaard is niet verplicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Bijlage C - Programma van Eisen - 7.12

Vraag:

Kunt u aan de hand van een voorbeeld beschrijven hoe u deze wens ziet in de praktijk?

Antwoord:

Bijvoorbeeld: Gebruik van de officiële KVK-API om realtime gegevens op te halen. Deze biedt toegang tot basisgegevens zoals handelsnaam, rechtsvorm, vestigingsadres, KVK-nummer en startdatum.

Het synchroniseren van de opgehaalde gegevens met het registratieformulier, zodat gebruikers niet handmatig hoeven in te vullen wat al bekend is (bijv. bedrijfsnaam, adres)

Oplossing ontvangt updates wanneer KVK-gegevens gewijzigd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Bijlage C - Programma van Eisen - 7.11

Vraag:

Kunt u aan de hand van een voorbeeld beschrijven hoe u deze wens ziet in de praktijk?

Antwoord:

Bijvoorbeeld:

Gebruik van de officiële KVK-API om realtime gegevens op te halen. Deze biedt toegang tot basisgegevens zoals handelsnaam, rechtsvorm, vestigingsadres, KVK-nummer en startdatum.

Het synchroniseren van de opgehaalde gegevens met het registratieformulier, zodat gebruikers niet handmatig hoeven in te vullen wat al bekend is (bijv. bedrijfsnaam, adres).

Oplossing ontvangt updates wanneer KVK-gegevens gewijzigd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage C - Programma van Eisen - 2.8

Vraag:

Wat verwacht u met deze eis te bereiken? Softwareprijzen zijn niet bepaald te benchmarken of op te bouwen uit vaste en variabele kosten om met een winsmarge tot een prijs te komen. Wij snappen niet goed waarom deze eis er tussen staat en hoe u deze in de praktijk verwacht toe te passen. Kunt u dit toelichten en, wanneer u het eens bent met het feit dat praktische uitvoering hier heel lastig is, deze eis verwijderen?

Antwoord:

Wij willen marktconforme prijzen betalen. Indien u meewerkt zien wij de praktische uitvoering wel slagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Bijlage 3 - Prijsopgavenformulier

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder 'licenties voor rolgebaseerde toegang'?

Antwoord:

Licenties voor rolgebaseerde toegang (RBAC) zijn vergunningen die bepalen welke gebruikersgroepen (bijv. beheerders, medewerkers) toegang krijgen tot specifieke functionaliteiten in software of systemen, gebaseerd op hun rol binnen de organisatie. Deze licenties regelen wie

wat mag doen, zonder individuele toewijzing per gebruiker.

Kernpunten:

Toegang wordt gekoppeld aan rollen, niet aan personen.

Licenties bepalen welke rollen mogelijk zijn en welke rechten ze hebben.

Doel: efficiënt beheer, veiligheid en compliance.

Voorbeeld: Een licentie voor een "beheerder" geeft meer rechten dan een licentie voor een "standaardgebruiker".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Bijlage 3 - Prijsopgavenformulier

Vraag:

Op het Prijsopgavenformulier wordt onderscheid gemaakt tussen 'named users' en 'concurrent users'. Binnen onze oplossing betreft dit hetzelfde type licentie (1 gebruiker = 1 licentie, ongeacht gelijktijdig gebruik). Kunt u akkoord geven dat Inschrijver 1 tarief hanteert en daarmee dus 1 regel invult?

Antwoord:

Wat u omschrijft is named use, conform de toelichting in bijlage 3 kunt u het prijsopgaveformulier invullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)

Ref.nr.

Onderwerp:

107

Bijlage 3 - Prijsopgavenformulier

Vraag:

In het beschrijvend document wordt gesproken over 25 actieve gebruikers. In Bijlage 3 - Prijsopgavenformulier wordt echter uitgegaan van een aantal van 40 (named en concurrent users). Kunt u bevestigen dat Inschrijvers bij de prijsopgave dienen uit te gaan van 40 gebruikers?

Antwoord:

Ja, u kunt hier van uitgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

5 mrt 2026

Percelen:

P1 Vervanging Contractbeheer- en servicemanagementsysteem (CTRL ALT LEF)