

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
1	Nee Programma van Eisen Algemeen	Wordt er verwacht dat er op iedere eis inhoudelijk gereageerd wordt, zo ja. Mogen wij een kolom toevoegen achter de laatste kolom?	Het is niet nodig dat u op iedere eis inhoudelijk reageert. Door een inschrijving in te dienen, gaat u akkoord met alle eisen. Dit wordt ook vermeld in paragraaf 1.8, 4.3 en 7.2 van het Beschrijvend Document.
2	Nee Programma van Eisen Algemeen	De kolom "geldt voor AGM of Beiden" deze dient niet door de leverancier gevuld te worden? Vanuit de aangeleverde documentatie lijkt dit niet zo te zijn, kunt u dit bevestigen?	Dat is correct, deze hoeft niet door de inschrijver ingevuld te worden.
3	Nee Programma van Eisen 41	Vanuit ons systeem doen wij altijd de aanname dat het PI-systeem in de huidige vorm leidend is, is deze aanname ook voor jullie correct?	Afas is de basis, maar we willen er niet door beperkt zijn. Denk hierbij aan zelf extra plangroepen aanmaken.
4	Nee Programma van Eisen 49	Wat wordt er specifiek bedoeld met "handmatig aanmaken van plangroepen"	Zelf kunnen inrichten en nieuwe groepen kunnen aanmaken om in te kunnen plannen. Bijvoorbeeld als er een nieuwe locatie komt of als er een nieuwe functie/groep komt.
5	Nee Programma van Eisen 61	Is de aanname correct dat: dienstverbanden in de basis uit het PI-systeem (AFAS) komen?	Ja, maar we willen ze ook zelf aan kunnen maken.
6	Nee Programma van Eisen 63	Is de aanname correct dat: functies in de basis uit het PI-systeem (AFAS) komen?	Ja, ze komen in de basis uit het PI-Systeem maar soms komt het voor dat andere functies gekoppeld worden die niet in de PI staan.
7	Nee Programma van Eisen 73	Graag verduidelijking op deze vraag: gaat het hier om het exporteren van dienstdata?	Wat verstaat u onder dienstdata?
8	Nee Programma van Eisen 75	Wij bieden standaard logging per onderdeel waarvoor zou deze logging specifiek dienen of voor gebruikt worden?	We hebben deze informatie nodig om tot een volledige incident beschrijving te komen. Deze eis is gebaseerd op loggingstandaarden, zoals de NEN7513 en de Handreiking Logging BIO 2.0 van de IBD/VNG. Wat bedoelen jullie met 'per onderdeel'.
9	Nee Programma van Eisen 77	KM vergoeding wordt bij onze andere AFAS klanten afgehandeld in AFAS. Registratie is echter wel mogelijk binnen het plansysteem.	Eis 77 komt te vervallen.
10	Nee Programma van Eisen Algemeen	Zijn de organisatieonderdelen AGM & AGZ onderdeel van dezelfde AFAS omgeving?	Dat is correct.
11	Nee Programma van Eisen 126	De gegevens aangaande opdrachtnemer zijn ten alle tijden eigendom van de opdrachtnemer, betreffende roostergegevens en de betreffende rapportages met interne gegevens. De applicatie en bijbehorende code blijft ten alle tijden eigendom van de maker van de software. betreft dit de correcte interpretatie?	Nee, gegevens zijn volgens ons data en de ingevoede en bewerkte data blijft eigendom van opdrachtgever. Ook de rapportages vallen daaronder. De applicatie en bijbehorende code blijft vanzelfsprekend altijd eigendom van de opdrachtnemer.
12	Nee Programma van Wensen 229	Wat wordt er in deze context specifiek verwacht van een melding / alert?	Wij verzoeken u te verduidelijken wat u hiermee bedoelt.
13	Nee Programma van Wensen 237	Wat wordt er in deze context specifiek verwacht van een melding / alert?	Denk aan een notificatie venster/knop waar alle meldingen komen te staan voor de betreffende medewerker.
14	Ja Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>Dit betreft een individuele vraag.</i>	
15	Nee Inkoopvoorwaarden Beschrijvend document	Betreft het één gezamenlijke omgeving voor beide onderdelen? Daarmee, een bedrijfs onderdeel in dezelfde omgeving?	Ja, waar omgeving is gedefinieerd volgens eis AR.86.
16	Nee Inkoopvoorwaarden Beschrijvend document	Wij leveren een concept SLA welke de blauwdruk vormt voor onze verdere samenwerking, hier zijn mogelijkheden in om keuzes te maken. Is dit voldoende?	Het aanleveren van een standaard/ concept SLA bij uw inschrijving volstaat. Deze is enkel ter kennisgeving en wordt niet beoordeeld. Na gunning dienen de eisen opgenomen te worden in de SLA conform Eis Nr. 128.
17	Nee Inkoopvoorwaarden Prijzenblad	Wat wordt er specifiek verstaan onder maatwerk uren? Betreffen dit jaarlijkse vaste uren of worden deze gerekend indien nodig? Kunt u hier meer specificatie over geven?	Het uurtarief bij 'maatwerk uren' betreft het uurtarief voor alle werkzaamheden, uitgevoerd door Opdrachtnemer, die buiten de in het programma van eisen beschreven werkzaamheden vallen en buiten de standaard functionaliteiten valt en gaat vallen.  Het betreft uren die enkel gerekend worden indien nodig, conform het tarief dat inschrijver opgeeft in het prijzenblad. Wanneer het aantal uren van de strippenkaart zijn verbruikt (200 uur voor AGM en 25 uur voor AGZ), zal Opdrachtgever een nieuwe strippenkaart afnemen die Opdrachtnemer mag indexeren conform de index uit artikel 11.8 GIBIT 2023 en artikel 11.7 uit Bijlage A - Concept raamovereenkomst
18	Nee Inkoopvoorwaarden Prijzenblad	In het prijzenblad wordt geschreven over 8 maanden, dit dient 8 maanden te zijn of 8 kwartalen?	Dit is foutief opgeschreven door Opdrachtgever en dient 8 kwartalen te zijn. Ter verduidelijking hiervan wordt deze beschrijving in het prijzenblad aangepast.  Let op dat u dit nieuwe document (Bijlage J - Prijzenblad_nav Nv1) gebruikt bij uw inschrijving.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord	
19	Nee	Inkoopvoorwaarden Raamovereenkomst	Hier wordt gesproken over een live-gangs datum van 1 juni voor het eerste onderdeel. Betreft dit in de basis een live-gang van het systeem conform de standaardinrichting? Gezien de termijn relatief kort is, hierbij rekening houdende met de basis zoals bijvoorbeeld het live zetten van de koppeling met AFAS.	Zie antwoord op vraag 73.
20	Ja	Inkoopvoorwaarden Beschrijvend document	<i>Dit betreft een individuele vraag.</i>	Dit is een individuele vraag, waarbij er openbaar antwoord wordt gegeven op informatie dat voor iedere Inschrijver van belang is. Ter informatie: bij de demonstratie zullen vanuit Opdrachtgever minimaal 5 beoordelaars aanwezig zijn. Zij vormen een afspiegeling van zowel AGM als AGZ. Daarnaast zal minimaal één inkoopadviseur aanwezig zijn voor het begeleiden van het proces, deze beoordeelt niet mee.
21	Nee	Algemeen Algemeen	Voor wat betreft de migratie, is er op dit moment een bestaand pakket of betreft dit de koppeling met AFAS.	Momenteel maakt Opdrachtgever gebruik van planningsapplicatie 'InPlanning' van Intus.
22	Nee	Algemeen Algemeen	De applicatie wordt volledig SaaS aangeboden, vanuit de architectuur plaat lijkt dit ook de wens, is dit correct?	De applicatie moet aangeboden worden conform Eis nr. 85, dat mag u interpreteren als een SaaS-applicatie. De architectuurplaat is enkel ter informatie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.
23	Nee	Algemeen Algemeen	Wordt er op dit moment gebruik gemaakt van een rooster / planningsstelsel? Zo ja, welke betreft dit?	Momenteel maakt Opdrachtgever gebruik van planningsapplicatie 'InPlanning' van Intus.
24	Nee	Beschrijvend document, paragraaf 1.6	In de aanbestedingsdocumenten wordt de jaarlijkse opdrachtwaarde geraamd op circa €65.000, met een totale maximale geraamde opdrachtwaarde van €975.000 exclusief btw voor de volledige contractperiode inclusief verlengingen. Deze ruimte is volgens de aanbestedende dienst bedoeld om rekening te houden met mogelijke uitbreidingen van het personeelsbestand en eventuele toetreding van andere bedrijfsonderdelen. Kunt u toelichten op welke gegevens, onderzoeken of uitgangspunten deze raming is gebaseerd (bijvoorbeeld marktconsultatie, historische kosten of interne begrotingen)? Daarnaast vernemen wij graag of de aanbestedende dienst kan bevestigen dat deze raming - gelet op de aard en omvang van de gevraagde functionaliteit, zoals beschreven in het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen - als realistisch en toereikend wordt beschouwd om de gevraagde oplossing volledig en duurzaam te kunnen realiseren.	De geraamde opdrachtwaarde is tot stand gekomen op basis van marktonderzoek en eerder afgenomen (soortgelijke) opdrachten.  Met betrekking tot uw vraag of de raming als realistisch en toereikend wordt beschouwd om de gevraagde oplossing volledig en duurzaam te realiseren, verzoeken wij u toe te lichten wat u hieronder verstaat. Zoals opgegeven is dit de maximale opdrachtwaarde van de opdracht.
25	Nee	Prijzenblad	Het door de aanbestedende dienst verstrekte prijzenblad werkt met staffels waarin een vaste prijs moet worden opgegeven voor een gebruikersblok, bijvoorbeeld 351-375 gebruikers. Onze oplossing hanteert echter een prijsmodel bestaande uit een vaste component aangevuld met een licentietarief per te plannen medewerker. Is de aanbestedende dienst bereid het prijzenblad zodanig aan te passen dat dit prijsmodel op een correcte en transparante wijze kan worden ingevuld, of kan zij aangeven op welke wijze inschrijvers met een afwijkende prijsstructuur dit het best kunnen verwerken binnen het huidige format?	Indien u werkt met een prijsmodel dat bestaat uit een vaste component aangevuld met een licentietarief per te plannen medewerker, dient u een prijs op te geven voor het hoogste aantal licenties van de betreffende staffel waarin ook deze vaste kosten zijn opgenomen. Dat wilt zeggen dat u bij een staffel van 351-375 de kosten invult die voor rekening van Opdrachtgever komen bij een afname van 375 licenties. Het Prijzenblad hoeft hiervoor niet aangepast te worden.
26	Nee	Bijlage M - Programma van wensen, wens FP 238	Wat verstaat de opdrachtgever onder deze wens met extern uitzetten?	Basis: Het uitzetten van diensten bij uitzendbureaus d.m.v. een interface waar alle extern uitgezette diensten zichtbaar zijn met hier ook de relevante informatie bij. Toekomst: mogelijk ook voor andere RAV's.
27	Nee	Bijlage L - Programma van eisen, eis FB70	Hoe flexibel moeten de planregels zelf aangemaakt kunnen worden? Kan de opdrachtgever aangeven welke soort planregels moeten kunnen worden ingericht?	Het moet volledig zelf in te richten zijn zonder tussenkomst van opdrachtnemer of een HRM Systeem. Bijvoorbeeld fictieve medewerkers t.b.v. uitzendkrachten.
28	Nee	Bijlage L - Programma van eisen, eis DR12	Kan de opdrachtgever aangeven wat er met deze eis bedoeld wordt? Meerdere plangroepen die bestaan uit veel medewerkers zullen voor leesbaarheid automatisch leiden tot scrollen	Wanneer we een groep geselecteerd hebben willen we deze weergegeven hebben, maar binnen de groep mag wel gescreend worden.
29	Nee	Bijlage K - Use cases demonstratie	De in het Beschrijvend Document gevraagde use-cases vereisen een aanzienlijke hoeveelheid configuratie om volledig en realistisch te kunnen demonstreren. Dit brengt een risico met zich mee dat de demonstratie meer een afspiegeling wordt van de hoeveelheid vooraf ingestelde configuratie dan van de daadwerkelijke functionaliteit die de oplossing standaard kan bieden. Is de aanbestedende dienst bereid om, in plaats van een volledig geconfigureerde demonstratie van deze use-cases, toe te staan dat inschrijvers aantonen - bijvoorbeeld door middel van documentatie, referenties of toelichting - dat de beschreven use-cases door de oplossing kunnen worden ondersteund?	Niet mee akkoord. Wat wij vragen in de use cases komt ook terug in het Programma van Eisen.  De bedoeling van de demo's is toetsen of de oplossing de gevraagde functionaliteiten biedt op een manier die door gebruikers en beheerders als gebruiksvriendelijk wordt ervaren. De demo heeft daarnaast als doel om aanbieders met elkaar te kunnen vergelijken en het systeem te zien. Zoals aangegeven in par. 8.2.4 dient u het aangeboden systeem in een live werkende

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
30	Nee Bijlage K - Use cases demonstratie	De gevraagde use cases vragen veel configuratie, is de opdrachtgever bereid het laten zien van de use cases te vervangen door het aannemelijk maken dat de leverancier dit kan?	Door het demonstreren dat uw applicatie de gevraagde use cases kan uitvoeren, wordt aannemelijk gemaakt dat de leverancier dit kan.
31	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis PI 211	Wat wordt precies bedoeld met een gebruikerstraining 'op aanvraag'? Gaat het hier om een eis dat de gebruikerstrainingen op een online leeromgeving 'on demand' beschikbaar zijn?	Hiermee wordt bedoeld 'indien gewenst vanuit Opdrachtgever'.
32	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis IM 202	Hoe ziet de opdrachtgever een testomgeving in het licht van een SaaS platform, waarbij alle klanten/gebruikers op dezelfde versie zitten en waarbij het gebruikelijk is dat er iedere week/twee weken nieuwe versies verschijnen?	Opdrachtgever verwacht communicatie over nieuwe versies conform Eis nr. 104 en 105.
33	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis IM 201	In geval van een SaaS omgeving is er geen sprake van een acceptatieomgeving om een nieuwe versie van het platform te 'accepteren'. Wel kan er een aparte acceptatieomgeving worden geleverd met als doel de configuratie/instellingen en integraties te testen van de planningsapplicatie voordat deze naar productie worden overgezet (sandbox omgeving). Is dit wat hier bedoeld wordt?	Dat is correct.
34	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis IM 199	Welk niveau van de WCAG dient ondersteund te worden?	Opdrachtgever wil voldoen aan BDTO (wetgeving) en WCAG 2.2 niveau AA. Er moet vastgesteld worden dat het voldoet aan de standaard. Gewenst is dat de opdrachtnemer een volledig onderzoek oplevert. Dit moet conform de methode WCAG - EM. Het rapport moet voldoen aan de eisen daarvoor, zoals te lezen: <a href="https://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/controle#voorbeeld">https://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/controle#voorbeeld</a>
35	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis ICS 143	Klopt het dat het onderhoud binnen kantooruren moet? Wij zouden verwachten dat dit juist buiten kantooruren moet plaatsvinden	Het is correct dat onderhoud binnen kantooruren moet, we hebben een 24/7 organisatie. Mocht er door onderhoud dingen misgaan, dan vangt onze interne functioneel beheerder dit op binnen kantooruren.
36	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis ICS 137	Geldt het beschikbaarheidspercentage (uptime) voor de personeelsplanningsapplicatie 24*7 of alleen binnen kantooruren?	Dit geldt voor 24/7.
37	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis ICS 133	Hier staat "Dit exitplan wordt zonder (meer) kosten of andere belemmeringen uitgevoerd aan het einde van de overeenkomst.". Wij gaan er van uit dat er geen exit zal plaatsvinden als gevolg van een goede samenwerking en dienstverlening. Om die reden willen we ook niet op voorhand kosten voor een exit op gaan nemen of anderszins versleutelen. Is de opdrachtgever bereid om het mogelijk te maken deze kosten door te belasten en wel hiervoor een maximering van de kosten, bijvoorbeeld 10.000 EUR, op te nemen?	Exit is een term die wordt gehanteerd bij het einde van een overeenkomst, om welke reden dan ook. We kijken niet af van het in de eis gestelde.
38	Nee Bijlage L - Programma van eisen, eis ICS 17	Bij de API's voor de koppelingen staat de eis CRUD voor de uitwisseling met een datawarehouse. De koppeling t.b.v. een datawarehouse is bedoeld om gegevens uit het bronsysteem te halen en is dus een R (read). De overige C, U, D zijn niet van toepassing op zo'n koppeling en ongewenst. Is opdrachtgever bereid om deze 'CRUD' eis te laten vallen?	Niet akkoord. Eis nr. 17 heeft geen betrekking op CRUD. CRUD is van toepassing op applicatie-integratie en 'R' is van toepassing op datawarehouse-koppelingen.
39	Nee Concept Raamovereenkomst art. 1.1	Kunt u bevestigen dat bij tegenstrijdigheden tussen de ICT-kwaliteitsnormen en andere contractdocumenten de hiërarchie zoals opgenomen in art. 1.1 van de raamovereenkomst leidend is?	Dat is correct.
40	Nee Concept Raamovereenkomst art. 1.1	Kunt u bevestigen dat bij tegenstrijdigheden tussen de ICT-kwaliteitsnormen en andere contractdocumenten de hiërarchie zoals opgenomen in art. 1.1 van de raamovereenkomst leidend is?	Dat is correct.
41	Nee ICT-kwaliteitsnormen par 1.3 en Concept Raamovereenkomst art. 6	Op welke wijze worden de ICT-kwaliteitsnormen betrokken bij de acceptatieprocedure, en kunt u bevestigen dat acceptatie uitsluitend plaatsvindt conform het overeengekomen testprotocol en implementatieplan?	Artikel 6 uit de Concept Raamovereenkomst is leidend bij acceptatie.
42	Nee ICT-kwaliteitsnormen (5. Dataportabiliteit) en Concept Raamovereenkomst art. 9 en 13	Kunt u bevestigen dat de verplichtingen rondom dataportabiliteit, datateruggave en exit volledig zijn uitgewerkt in art. 9 en 13 van de concept raamovereenkomst en dat de ICT-kwaliteitsnormen hiervoor geen aanvullende eisen introduceren?	Dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. De documenten in de hiërarchie zoals opgenomen in art. 1.1 van de raamovereenkomst is leidend.
43	Nee ICT-kwaliteitsnormen (2. Architectuur & 3. Interoperabiliteit) en Bijlage N - Solution architectuur	Kunt u bevestigen dat de in Bijlage N beschreven solution architectuur informatief is en dat naleving van architectuur- en interoperabiliteitsnormen wordt getoetst op functioneel resultaat, niet op exacte technische implementatie?	De in Bijlage N beschreven solution architectuur is informatief. De naleving van architectuur- en interoperabiliteitsnormen wordt getoetst op exacte technische implementatie daar waar gespecificeerd in de eisen en anders op functioneel resultaat.
44	Nee ICT-kwaliteitsnormen par 1.1 en Verwerkersovereenkomst art. 4.2	Kunt u bevestigen dat audits in het kader van de ICT-kwaliteitsnormen plaatsvinden conform art. 4.2 van de Verwerkersovereenkomst en dat bestaande certificeringen en auditrapporten als primair bewijsmiddel worden geaccepteerd?	Audits die uitgevoerd worden door externe onafhankelijke partijen worden ook geaccepteerd.
45	Nee "ICT-kwaliteitsnormen (4. Informatiebeveiliging & Privacy) Concept Verwerkersovereenkomst art. 4.1 en Bijlage 2"	Wordt een geldige ISO27001- en/of NEN7510-certificering, zoals bedoeld in Bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst, geaccepteerd als afdoende invulling van de informatiebeveiligingseisen uit de ICT-kwaliteitsnormen?	Indien het certificaat nog geldig is ten tijde van gunning van de opdracht dan is dat bewijs dat de opdrachtnemer aantoonbaar voldoet aan geldende informatiebeveiligingsstandaarden.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord	
46	Nee	Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen – versie december 2023, paragraaf 1.1	Kunt u bevestigen dat nieuwe of gewijzigde versies van ICT-kwaliteitsnormen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet automatisch van toepassing zijn, maar uitsluitend na expliciete contractuele vastlegging of wijziging conform GIBIT 2023?	Nieuwe of gewijzigde versies van ICT-kwaliteitsnormen zijn uitsluitend van toepassing na contractuele vastlegging.
47	Nee	Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen – versie december 2023, paragraaf 1.1-1.3	Kunt u bevestigen dat de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen uitsluitend van toepassing zijn voor zover zij concreet relevant zijn voor de personeelsplanningsapplicatie en dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend document en het Programma van Eisen, en niet verdergaand dan contractueel vastgelegd in art. 3.1 van de concept raamovereenkomst?	De Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen zijn uitsluitend van toepassing voor zover zij toepasselijk zijn op de personeelsplanningsapplicatie en dienstverlening zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
48	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 9 art 8.5	Aanbestedende dienst vermeld hier een beschikbaarheid van 08.00 – 18.00. In pve s-e-5 wordt een dagelijkse bereikbaarheid van 08.00 – 17.00 beschreven. Is het akkoord als leverancier uitgaat van de beschikbaarheid zoals omschreven in het pve?.	Dat is akkoord. Volgens de hiërarchie zoals opgenomen in artikel 1.1 van de raamovereenkomst prevaleert het PVE boven de GIBIT 2023.
49	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 29 art 35.1	Mogen wij ervan uitgaan dat een ISO27001 en ISO9001 certificering voldoende zijn voor de invulling van dit artikel? Zo nee, welke aanvullende eisen stelt de Oprachtgever?	Dat is correct.
50	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 21 art 24.4i	Wijzigingsvoorstel Schrappen  Motivatie Met het overgaan van rechten en plichten op een andere partij gaan ook de rechten en plichten verband houdenden met de Overeenkomst over op de andere partij	Niet akkoord. De gedachte bij deze bepalingen is dat Oprachtgever zonder een dergelijke bevoegdheid in voorkomend geval niet van bestaande overeenkomsten af zou kunnen en aldus zou moeten blijven betalen voor dienstverlening die voor hem van geen waarde meer is. In artikel 24.6 is bepaald dat Leverancier gerechtigd is om de daardoor geleden schade bij Oprachtgever in rekening te brengen.
51	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 19 art 20.8	Wijzigingsvoorstel Toevoegen tussen “aansprakelijk stellen,” en “is Oprachtgever”: “, waarbij een redelijk vermoeden is dat betreffende aansprakelijkheidsstelling gegrond is,”  Motivatie Een volledig ongegronde claim ten aanzien van een schending van intellectueel eigendom is op zich onvoldoende grond voor de bijzonder zware maatregel van ontbinding.	Dat is akkoord. Of er sprake is van een redelijk vermoeden dat de betreffende aansprakelijkheidsstelling gegrond is, is ter beoordeling aan Oprachtgever. In de overeenkomst wordt bepaald dat in afwijking van artikel 20.8 GIBIT 2023 dient er een redelijk vermoeden te zijn dat in de dit artikel bedoelde aansprakelijkheidsstelling gegrond is, dit ter beoordeling aan Oprachtgever.
52	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 18 art 18.6	Wijzigingsvoorstel: Schrappen.  Leverancier accepteert geen onmiddellijk opeisbare boeteclausules. Er is bovendien geen enkele relatie tussen de aard en de omvang van de schending van de geheimhouding en de eventuele schade enerzijds en de hoogte van de boete anderzijds. Tenslotte is Leverancier niet overtuigd van de bijdrage die eventuele boetes leveren aan het handhaven van de overeengekomen geheimhouding.	Niet akkoord. Schending van de geheimhouding is geen herstelbaar gebrek, een voorafgaande ingebrekestelling heeft dus geen nut. Er is een boete opgenomen omdat het begroten van de schade bij schending van de geheimhouding in de praktijk veelal niet eenvoudig is. Zodoende zou iedere prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie zonder boetebeding kunnen ontbreken (bij niet te begroten schade volgt immers toch geen schadeclaim).
53	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 17 art 16	Graag schrappen, aangezien de Overeenkomst reeds bepalingen over aansprakelijkheid bevat. Dit om verwarring en discussie te voorkomen.	Niet akkoord.
54	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 13 art 10.15	Wijzigingsvoorstel Vervangen “SLA” door “DAP”  Motivatie De SLA is een standaard document dat voor elke klant van toepassing is. Het vastleggen van afspraken over (onder andere) periodiek overleg en rapportage in een klantspecifiek DAP biedt de mogelijkheid om over dergelijke zaken per klant afspraken op maat te maken en vast te leggen.	Niet akkoord. De standaard SLA van Oprachtnemer dient aangepast te worden aan de eisen van Oprachtgever. In de DAP komen Afspraken en Procedures.
55	Nee	Bijlage D GIBIT, pag 13 art 10.14ii	Wijzigingsvoorstel Vervangen: “bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Oprachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen.” door: “Leverancier is niet verplicht om Onderhoud aan niet ondersteunde versies van de ICT prestatie te verlenen.”  Motivatie Versies ouder van 12 maanden worden in geen enkel geval door Oprachtnemer onderhouden, ook niet tegen (aanvullende) betaling. Hiermee zorgen wij er voor dat meer waardevolle/schaarse capaciteit van ons ontwikkelteam kan worden ingezet voor Innovatief Onderhoud. "	Aan GIBIT Art. 10.14ii zal het volgende worden toegevoegd: “Leverancier is niet verplicht om Onderhoud aan niet ondersteunde versies van de ICT prestatie te verlenen.”

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
56	Nee Bijlage D GIBIT, pag 13 art 10.14ii	<p>Wijzigingsvoorstel Vervangen "18 maanden" door "12 maanden".</p> <p>Motivatie Leverancier levert een standaard SaaS oplossing waarbij voor alle afnemers de norm van 12 maanden geldt. Hiervan afwijken is niet mogelijk.</p>	Dat is akkoord. In de overeenkomst wordt bepaald dat in afwijking van artikel 10.14 ii GIBIT 2023 Opdrachtgever maximaal 12 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade.
57	Nee Bijlage D GIBIT, pag 13 art 10.14ii	<p>Wijzigingsvoorstel Vervangen "18 maanden" door "12 maanden".</p> <p>Motivatie Leverancier levert een standaard SaaS oplossing waarbij voor alle afnemers de norm van 12 maanden geldt. Hiervan afwijken is niet mogelijk.</p>	Zie antwoord op vraag 56.
58	Nee Bijlage D GIBIT, pag 13 art 10.12iv	<p>"Wijzigingsvoorstel Toevoegen: "Voor zover redelijk en billijk."</p> <p>Motivatie Aanpassingen aan de ICT prestatie die als gevolg van wijzigingen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen vereist zijn, kunnen op het moment van aangaan van de Overeenkomst niet door Leverancier worden voorzien. De kosten van het aanpassen van de ICT Prestatie als gevolg van dergelijke wijzigingen kunnen dus niet worden opgenomen in de Vergoeding voor Onderhoud. Dergelijke wijzigingen zullen in onderling overleg worden ingepland en uitgevoerd. Partijen zullen in onderling overleg afspraken maken over eventuele kosten die gemoeid zijn met aanpassingen.</p>	Niet akkoord.
59	Nee Bijlage D GIBIT, pag 13 art 10.12ii	<p>Wijzigingsvoorstel Toevoegen: "Tenzij sprake is van wijzigingen in het Applicatielandschap die ten behoeve van de interoperabiliteit aanpassingen aan de geleverde ICT prestatie vereisen. In dat geval zijn de kosten voor de vereiste aanpassingen voor rekening van Opdrachtgever."</p> <p>Motivatie Kosten die door Leverancier worden gemaakt indien Opdrachtgever wijzigingen in het Applicatielandschap aanbrengt (adoptie van nieuwe technologie/een nieuwe standaard voor bijv. SSO, vervangen van software waarmee de ICT Prestatie gekoppeld dient te worden e.d.), die ertoe leiden dat (bijvoorbeeld) koppelingen moeten worden aangepast, of opnieuw moeten worden gerealiseerd zijn geen onderdeel van de vergoeding die Opdrachtgever betaalt voor Onderhoud.</p>	Niet akkoord. Op basis van artikel 8.1 GIBIT en artikel 3 van de overeenkomst volgt reeds dat dit op basis van de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voorgeschreven Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen zal zijn. Bij wijziging van de Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden om te bepalen wat hiervan de effecten zijn en indien noodzakelijk aanvullende afspraken maken.
60	Nee Bijlage D GIBIT, pag 12 art 10.7	<p>Graag toevoegen: "Op basis van de voorwaarden zoals beschreven in de SLA."</p> <p>Motivatie: In onze SLA maken wij m.b.t. gebruikersondersteuning onderscheid tussen het oplossen van Gebreken en zg. functionele ondersteuning, waar het beantwoorden van vragen over het gebruik van de applicatie onder valt. Er is geen ongelimiteerd budget beschikbaar voor ondersteuning van de eindgebruikers, daarom wordt aangenomen dat eerstelijns gebruikersondersteuning door Opdrachtgever wordt verzorgd. Daarnaast is er per kwartaal een budget voor ondersteuning beschikbaar. Na gebruik van dit budget wordt verdere ondersteuning op basis van nacalculatie uitgevoerd.</p>	Niet akkoord. Het PvE moet hierin gevolgd worden.
61	Nee Bijlage D GIBIT, pag 10 art 8.1i	<p>Wijzigingsvoorstel Toevoegen: "voor zover expliciet opgenomen en uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie."</p> <p>Motivatie De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bestrijken een breed aandachtsgebied, waarbij niet alle opgenomen normen toepasselijk zijn op elke (vorm en soort) ICT Prestatie. Leverancier mag van Opdrachtgever verwachten dat duidelijk gemaakt wordt welke normen van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voor de functie en het werkgebied van de betreffende ICT prestatie voorgeschreven zijn</p>	Daar waar in de GIBIT gesproken wordt over Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen dient Veiligheidsregio ICT-Kwaliteitsnormen gelezen te worden.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
62	Nee Bijlage D GIBIT, pag 7 art 4.2ii	Wijzigingsvoorstel Toevoegen: "voor zover redelijk en billijk."  Motivatie CAO's en sommige wettelijke regelingen treden soms met terugwerkende kracht in werking en soms is er geen of dusdanig weinig tijd tussen het bekend worden van de definitieve inhoud van een wet of CAO en de datum van inwerkingtreding, dat het aanhouden van deze datum als fatale termijn redelijk noch billijk zou zijn	Niet akkoord. Indien de tijd tussen het bekend worden van de definitieve inhoud van een wet en de inwerkingtreding te kort is om een termijn te halen, wordt van Leverancier verwacht dat deze proactief met Opdrachtgever in contact komt om specifieke afspraken te maken.
63	Nee Bijlage D GIBIT, pag 7 art 4.2i	Wijzigingsvoorstel Schrappen  Motivatie De implementatie van ons systeem is een gezamenlijke inspanning van Opdrachtgever en Leverancier, het niet halen van de overeengekomen einddatum is derhalve doorgaans niet uitsluitend te wijten aan Leverancier.  Alternatief: toevoegen "indien en in zoverre het niet behalen van de einddatum aantoonbaar en uitsluitend kan worden toegerekend aan Leverancier.	Niet akkoord. De overeenkomst en de GIBIT hebben reeds bepalingen waarin geregeld is hoe om te gaan met aansprakelijkheid en toerekenbare tekortkoming.
64	Nee Bijlage D GIBIT, pag 5 art 1.27	Wijzigingsvoorstel Schrappen: "dan wet aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever."  Motivatie Wijzigingen die op verzoek of in opdracht van Opdrachtgever worden aangebracht in de Standaardprogrammatuur vormen een integraal onderdeel van de Standaardprogrammatuur en kunnen niet los worden gezien van de rest van de code van de Standaardprogrammatuur. Dergelijke wijzigingen worden in de vorm van een Upgrade beschikbaar gesteld en worden onderdeel van de Standaardprogrammatuur.	U verwijst in uw vraag naar de definitie van het begrip 'maatwerkprogrammatuur', de door u geciteerde zin komt niet voor in Bijlage D. Het is voor Opdrachtgever daarom niet duidelijk wat u vraag is.
65	Nee Prijzenblad	Kan opdrachtnemer op basis van het prijzenblad concluderen dat staffels als volgt werken: Op basis van het daadwerkelijke aantal gebruikers wordt bepaald welke staffel wordt afgenomen en daarmee wordt het totaalbedrag van die staffel gerekend. Bijvoorbeeld bij 360 gebruikers geldt het bedrag in kolom F.	Dat is correct, waarbij er per kwartaal wordt gekeken naar de geldende staffel.
66	Nee Beschrijvend document - P32	In de aanbestedingsdocumenten hanteert de aanbestedende dienst een beoordelingsmethodiek waarbij maximaal 65.000 minpunten kunnen worden toegekend op kwaliteit, welke vervolgens in mindering worden gebracht op de inschrijvingsprijs. Wij constateren dat deze maximale kwaliteitsbijdrage lager is dan de verwachte bandbreedte van de implementatiekosten, waardoor de prijscore relatief zwaar weegt ten opzichte van kwaliteit. Kunt u toelichten hoe deze beoordelingsmethodiek is ontworpen, welke afwegingen hieraan ten grondslag liggen en op welke wijze de aanbestedende dienst waarborgt dat kwaliteit voldoende invloed heeft op de uiteindelijke gunningsbeslissing?	Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor een model waarbij de inschrijfprijs en de kwaliteit beiden bijdragen aan de eindscore en waarbij de score van de prijs niet in relatie staat tot de inschrijving van een andere Inschrijver. Hiermee worden de inschrijvers gestimuleerd om zowel scherp op prijs als onderscheidend op kwaliteit in te schrijven. De Opdrachtgever heeft een inschatting gemaakt van de in te dienen prijzen waardoor een theoretische bandbreedte is ontstaan. De Opdrachtgever verwacht dat de maximale kwaliteitswaarde hoger is dan het verschil tussen de
67	Nee Beschrijvend document - P28	Kan VGGM bevestigen dat het maximaal aantal pagina's exclusief voorblad en inhoudsopgave is?	Dit bevestigen wij.
68	Nee Beschrijvend document - P28	De lengte van de drie documenten (K1, K2 en K3) zijn zeer beperkt voor het volledig beantwoorden van het gevraagde. Is VGGM bereid deze eisen op te rekken?	Niet akkoord, het gegeven aantal A4 wordt niet aangepast.
69	Nee Beschrijvend document - P24	De vereiste bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidspolis vraagt een dekking van €1.500.000 per gebeurtenis en €3.000.000 per jaar. Deze bedragen staan niet in verhouding tot de opdrachtwaarde van €65.000 per jaar. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze bedragen tot stand zijn gekomen en is men bereid de bedragen te verlagen?	Kijkend naar de contractperiode en de maximale opdrachtwaarde van €975.000,-, kan dit een opdrachtwaarde van €97.500,- per jaar betreffen. De vereiste bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidspolis wordt aangepast naar een dekking van tenminste € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar.
70	Nee Beschrijvend document - algemeen	Kunt u bevestigen dat beschrijvende passages in het Beschrijvend Document (zoals over 24/7 planning of vertoning), voor zover deze niet zijn uitgewerkt als concrete eisen in het Programma van Eisen, uitsluitend als context dienen en niet als aanvullende bindende eisen worden aangemerkt?	Nee. Alle onderdelen zoals beschreven in de aanbestedingsstukken zijn onderdeel van de opdracht.
71	Nee Beschrijvend document - p10	In de herzieningsclausule wordt beschreven dat de opdrachtomvang kan worden aangepast bij o.a. uitbraken van infectieziekten, maar ook dat de opdrachtwaarde maximaal met 50% kan stijgen ten gevolge van die uitbreiding. Terugkijkend op de Corona uitbreiding is toentertijd het aantal te planning medewerkers bij de GGD's geëxplodeerd en daarmee stijgt ook de complexiteit voor leverancier. In zo'n situatie is het voor leverancier niet meer haalbaar de dienst te blijven leveren tegen deze kosten - Hoe kijkt VGGM tegen deze grens aan en is zij bereid die te verruimen?	Akkoord, de maximale stijging van 50% komt te vervallen. Er wordt geen maximale stijging verbonden aan de herzieningsclausule.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
72	Nee	Verwijzing naar eisen met classificatie 'AGZ' Het Beschrijvend Document verwijst op p.8 naar Functionele eisen waarin 'AGZ' staat, die uiterlijk 1 juni geïmplementeerd moeten zijn. In het Programma van Eisen komt deze classificatie echter niet voor. Kunt u verduidelijken welke functionele eisen hiermee worden bedoeld en waar deze te vinden zijn?	Het Beschrijvend Document verwijst op p.8 naar Functionele eisen waarin 'AGZ' staat: hier moet u 'AGM' lezen. Dit houdt in dat deze eisen specifiek alleen voor AGM gelden en dus niet voor AGZ. Alle overige eisen gelden voor beide bedrijfssonderdelen.
73	Nee	Implementatietermijnen Op p.8 worden implementatietermijnen genoemd van 8 weken voor AGZ en een deadline van 31 december voor AGM. Gezien de omvang van de opdracht achten wij deze termijn niet realistisch, zelfs met maximale inzet. Is de aanbestedende dienst voornemens om deze termijnen te herzien, of kan zij aangeven hoe deze planning praktisch haalbaar wordt geacht?	Zoals aangegeven in het Beschrijvend document (pag. 8) dienen er voor AGZ minder Functionele eisen geïmplementeerd te worden dan voor AGM. Alle eisen die in het aangepaste Programma van Eisen onder de Functionele eisen, de term 'AGM' hebben (zie kolom F) gelden alleen voor AGM en niet voor AGZ.
74	Nee	Vertoning Op p.7 van het Beschrijvend Document wordt 'vertoning' genoemd, terwijl in het PvE enkel wordt verwezen naar de koppeling met AFAS. Moeten wij hieruit concluderen dat uitsluitend de correcte aanlevering van gegevens richting AFAS onderdeel is van de opdracht, en dat verloningsfunctionaliteit niet door de inschrijver hoeft te worden geleverd? Graag bevestiging.	Correct. Met uitzondering van sommige vergoedingen waarvoor ook het bedrag wordt aangeleverd.
75	Nee	Beschrijvend document - p7 In het Beschrijvend Document (p.7) staat dat de personeelsplanning voor AGM 24/7 en het gehele jaar door wordt uitgevoerd. In het Programma van Eisen worden echter kantoor tijden van 08:00-17:00 uur genoemd. Kunt u toelichten hoe deze informatie zich tot elkaar verhoudt en welke beschikbaarheid functioneel en operationeel moet worden ondersteund door de applicatie?	Wij verzoeken u te refereren naar de eis die u bedoelt. De applicatie dient 24/7 beschikbaar te zijn voor het uitvoeren van personeelsplanning door de afdeling AGM (met de beschikbaarheidspercentages zoals beschreven in Eis nr 137). Voor het verhelpen van storingen en het beantwoorden van vragen volstaat een beschikbaarheid van 8 uur per dag op alle 5 de kantoordagen per week, tussen 8:00 en 17:00.
76	Ja	Vragenronde 1 <i>Dit betreft een individuele vraag die niet van belang is om openbaar te maken.</i>	
77	Nee	PvE DI 100 Onze Oplossing ondersteunt realtime gegevensuitwisseling via een webhook mechanisme, waarmee Opdrachtgever direct kan uitvragen welke roosterdagen zijn gewijzigd. Deze webhook voorziet daarmee in de gevraagde delta functionaliteit, omdat uitsluitend gewijzigde gegevens worden aangeboden. Eventuele data uitval wordt afgedekt via de HTTP berichtbevestiging, waarmee de ontvangende partij kan vaststellen of gegevens correct zijn verwerkt en zo nodig een nieuwe uitvraag kan doen. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Deze eis invulling is niet akkoord. Het is niet nodig. Voor data provisioning van het personeelsplanningspakket naar ons datawarehouse is real-time geen behoefte. Het bevragen van API-endpoints is voldoende.
78	Nee	Verwerkersovereenkomst Artikel 6.1 Huidige tekst: Voor aansprakelijkheid en verzekering zijn de bepalingen uit de GIBIT 2023 van toepassing.  Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De aansprakelijkheid van Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor schade voortvloeiend uit of verband houdend met de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst is beperkt tot 500.000 euro per gebeurtenis en 1.000.000 euro per kalenderjaar. Verwerker is uitsluitend aansprakelijk voor boetes die worden opgelegd aan Verwerkingsverantwoordelijke voor zover deze boetes direct en uitsluitend het gevolg zijn van verwijtbaar handelen of nalaten van Verwerker bij de uitvoering van zijn verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.  Toelichting: Artikel 6.1 verwijst integraal naar GIBIT 2023 voor aansprakelijkheid. GIBIT 2023 artikel 16.5. iv bepaalt dat aansprakelijkheidsbeperkingen niet gelden voor boetes die aan de opdrachtgever kunnen worden opgelegd wegens niet-naleving van wet- en regelgeving. Dit omvat AVG-boetes die kunnen oplopen tot 20 miljoen euro of 4 procent van de wereldwijde jaaromzet van de verwerkingsverantwoordelijke.  Voor een SaaS-leverancier met beperkte omzet is onbeperkte aansprakelijkheid voor AVG-boetes existentieel bedreigend. De verwerkingsverantwoordelijke heeft als controller meer controle over AVG-compliance dan de verwerker. De verwerkingsverantwoordelijke bepaalt welke persoonsgegevens worden verwerkt, voor welke doeleinden, hoe lang en wie toegang krijgt. De verwerker levert technische beveiliging en beschikbaarheid maar heeft geen controle over het verwerkingsdoel.  Rechtbank Den Haag oordeelde in januari 2025 dat onbeperkte aansprakelijkheid voor AVG-boetes disproportioneel is wanneer de opdrachtnemer geen controle heeft over de persoonsgegevens (ECLI:NL:RBDHA:2025:241). Voor verwerkersovereenkomsten is een gedifferentieerde cap proportioneel waarbij de verwerker alleen aansprakelijk is voor boetes die direct voortkomen uit verwijtbaar handelen van de verwerker.	Dit is niet wat er in artikel 6.1 van de Verwerkersovereenkomst staat. Derhalve kunnen wij deze vraag niet behandelen. Zie hiernaast antwoord 69 voor een beperking van de aansprakelijkheid.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
79	Nee	<p>Huidige tekst: De Verwerker mag met voorafgaande algemene schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke een andere verwerker (een subverwerker) inschakelen voor het uitvoeren van specifieke verwerkingsactiviteiten namens de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke altijd over voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers, waardoor de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt bezwaar te maken tegen dergelijke wijzigingen.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De Verwerker mag met voorafgaande algemene schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke een andere verwerker (een subverwerker) inschakelen voor het uitvoeren van specifieke verwerkingsactiviteiten namens de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke minimaal 30 dagen voorafgaand aan de inschakeling over voorgenomen wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke binnen deze termijn van 30 dagen gemotiveerd bezwaar maakt, zal de Verwerker ofwel afzien van inschakeling van de voorgenomen subverwerker ofwel de Verwerkingsverantwoordelijke in de gelegenheid stellen de Overeenkomst te beëindigen zonder kosten.</p> <p>Toelichting: Artikel 4.5 voorziet in algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers met informatieplicht bij wijzigingen. Dit is gebaseerd op artikel 28 lid 2 AVG. De huidige formulering is echter onvolledig omdat het geen termijn specificeert waarbinnen de verwerkingsverantwoordelijke bezwaar kan maken en geen consequenties regelt wanneer bezwaar wordt gemaakt.</p>	Dit is niet wat er in artikel 4.5 van de Verwerkersovereenkomst staat. Wij verzoeken u dit nader toe te lichten.
80	Nee	<p>Huidige tekst: De Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging en in ieder geval binnen 48 uur na het ontdekken van de inbreuk aan de Verwerkingsverantwoordelijke.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging en in ieder geval binnen 72 uur na het ontdekken van de inbreuk aan de Verwerkingsverantwoordelijke. Indien volledige informatie niet binnen deze termijn beschikbaar is, verstrekt Verwerker een initiële melding met beschikbare informatie en verstrekt aanvullende informatie zo spoedig mogelijk daarna.</p> <p>Toelichting: Artikel 5.1 vereist dat de verwerker een datalek binnen 48 uur meldt na ontdekking. De AVG artikel 33 vereist melding aan de toezichhouder binnen 72 uur na het bekend worden van de inbreuk. Voor de verwerkingsverantwoordelijke-verwerker relatie geldt volgens artikel 33 lid 2 AVG dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging moet informeren, zonder specifieke uurtermijn.</p>	De opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
81	Nee	<p>Huidige tekst: Artikel 4.3: "Opdrachtgever kan de looptijd van de Raamovereenkomst verlengen met maximaal vier maal twee jaar."</p> <p>Artikel 4.5: "Het verzoek tot verlenging dient door Opdrachtgever te worden ingediend uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende termijn.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De Raamovereenkomst wordt automatisch verlengd met twee jaar, tenzij één van de partijen uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de lopende termijn schriftelijk te kennen geeft de Raamovereenkomst niet te willen verlengen. De Raamovereenkomst kan maximaal vier maal worden verlengd.</p> <p>Toelichting: Artikel 4.3 en 4.5 geven de opdrachtgever eenzijdig het recht om het contract te verlengen. De leverancier heeft geen zekerheid over verlenging en kan niet anticiperen op langdurige samenwerking. Deze opt-in structuur is ongunstig voor de leverancier die substantiële investeringen doet in implementatie. Voor personeelsplanningssoftware is de implementatiefase kostbaar vanwege maatwerk configuraties, datamigratie en training.</p>	<p>U legt hiermee een groot risico neer bij Opdrachtgever. Wij zijn niet in staat al 1 jaar van tevoren te bepalen of de overeenkomst verlengd moet worden. In uw voorstel betekent dit dat we vervolgens nog 3 jaar lang een contract hebben (1 jaar vóór de verlengingsdatum en vervolgens nog 2 jaar verlenging). Dit zien wij als disproportioneel en hier gaan wij niet mee akkoord.</p>
82	Nee	<p>Huidige tekst: Artikel 14.2: "Indien de Leverancier niet tijdig de overeengekomen prestaties heeft verricht of gerealiseerd die noodzakelijk zijn voor het kunnen aanvangen van de dienstverlening, verbeurt de Leverancier voor elke dag dat de implementatie niet is gerealiseerd een onmiddellijk opeisbare boete van 0,1 procent van de totale contractwaarde met een maximum van 10 procent van de totale contractwaarde."</p> <p>Artikel 14.3: "Indien de Leverancier tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de overeenkomst, verbeurt de Leverancier voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt een onmiddellijk opeisbare boete van 0,01 procent van de totale contractwaarde met een maximum van 10 procent van de totale contractwaarde."</p> <p>Beide artikelen sluiten met: "Dit laat alle overige rechten en bevoegdheden van de Opdrachtgever, waaronder het recht op schadevergoeding, onverlet.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De verschuldigde boete wordt verrekend met eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever toekomt voor hetzelfde verzuim. Opdrachtgever kan kiezen tussen boete of schadevergoeding maar niet beide vorderen voor dezelfde tekortkoming.</p> <p>Toelichting: Artikel 14.2 en 14.3 bevatten boeteclausules voor implementatievertraging en tekortkomingen in dienstverlening. De boetes bedragen 0,1 procent respectievelijk 0,01 procent van de totale contractwaarde per dag met een maximum van 10 procent. Bij een totale contractwaarde van 500.000 euro over 10 jaar is de dagboete 500 euro voor implementatievertraging en 50 euro voor dienstverleningsproblemen. Na 100 dagen bereikt de implementatieboete het maximum van 50.000 euro.</p>	<p>Niet akkoord.</p>

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
83	Nee	<p>GIBIT 2023 Artikel 24.4</p> <p>Huidige tekst: Indien Leverancier wordt overgenomen, fuseert met een andere organisatie of anderszins een rechtsopvolger krijgt, is Opdrachtgever, wanneer dat naar haar oordeel de belangen kan schaden, gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Indien Leverancier wordt overgenomen, fuseert met een andere organisatie of anderszins een rechtsopvolger krijgt, en deze rechtsopvolger objectief niet kan voldoen aan de wettelijke en contractuele verplichtingen uit deze Overeenkomst, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met een opzegtermijn van 3 maanden te ontbinden.</p> <p>Toelichting: Artikel 24.4 geeft de opdrachtgever het recht om het contract te ontbinden bij overname of fusie van de leverancier. De formulering "naar haar oordeel" geeft de opdrachtgever volledige discretie zonder objectieve toets. Voor een SaaS-leverancier belemmert deze bepaling normale bedrijfsontwikkeling. Overname door een grotere partij kan juist positief zijn voor dienstverlening omdat het meer middelen en stabiliteit biedt.</p> <p>Een SaaS-dienst is niet afhankelijk van specifieke personen maar van het platform en de organisatie. Bij overname verandert de eigenaar maar blijft de dienstverlening doorgaans ongewijzigd. Microsoft heeft vele SaaS-bedrijven overgenomen en de diensten voortgezet. Het ontbindingsrecht zou beperkt moeten zijn tot situaties waarin de overnemende partij daadwerkelijk niet kan voldoen aan de contractuele verplichtingen.</p>	<p>Niet akkoord. Opdrachtgever draagt zelf de mogelijke gevolgen van een overname of fusie en wil daarom zelf beschikken over de beoordelingsbevoegdheid om de overeenkomst te beëindigen.</p>
84	Nee	<p>GIBIT 2023 Artikel 31.4</p> <p>Huidige tekst: Leverancier is niet bevoegd de toegang tot de Programmatuur op te schorten indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet nakomt.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Leverancier is bevoegd de toegang tot de Programmatuur op te schorten indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet nakomt en deze achterstand langer dan 60 dagen duurt na schriftelijke ingebrekestelling waarin Leverancier Opdrachtgever een termijn van minimaal 14 dagen heeft gegund om de achterstand te zuiveren.</p> <p>Toelichting: Artikel 31.4 sluit het opschortingsrecht van de leverancier volledig uit bij wanbetaling door de opdrachtgever. Dit wijkt af van het wettelijke opschortingsrecht uit artikel 6:262 BW. Dit artikel geeft een partij bij wederkerige overeenkomsten het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien de wederpartij haar verplichtingen niet nakomt.</p> <p>Bij SaaS-dienstverlening heeft de leverancier doorlopende kosten voor hosting, licenties en onderhoud. Wanneer de opdrachtgever maanden niet betaalt, moet de leverancier deze kosten blijven dragen zonder tegenprestatie. Het volledig uitsluiten van opschorting geeft de opdrachtgever geen prikkel tot tijdige betaling. Een evenwichtige regeling stelt de leverancier in staat om na een redelijke termijn en waarschuwing de toegang op te schorten.</p> <p>Een opschortingsrecht na 60 dagen betalingsachterstand en na schriftelijke waarschuwing is proportioneel. Het geeft de opdrachtgever ruime tijd en gelegenheid om de betaling te regelen terwijl het de leverancier beschermt tegen langdurige wanbetaling.</p>	<p>Opdrachtgever zet zich hard in om al haar (betalings)verplichtingen na te komen. De toegang tot de Programmatuur opschorten heeft een dusdanige impact op het kernproces van o.a. de Ambulancezorg, waardoor er geen zorg meer geboden kan worden in o.a. noodsituaties. Dit is een te groot risico, wat hopelijk in wordt gezien door de leverancier. Derhalve gaan wij niet akkoord met deze aanpassing.</p>

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
85	Nee	<p>GIBIT 2023 Artikel 10.14</p> <p>Huidige tekst: Leverancier waarschuwt Oprachtgever tijdig, doch minimaal 18 maanden voorafgaande, wanneer Onderhoud niet langer mogelijk is voor een specifieke versie van de ICT Prestatie.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Leverancier waarschuwt Oprachtgever tijdig, doch minimaal 12 maanden voorafgaande, wanneer Onderhoud niet langer mogelijk is voor een specifieke major versie van de ICT Prestatie. Voor minor updates en beveiligingspatches geldt een minimale waarschuwingstermijn van 3 maanden.</p> <p>Toelichting: Artikel 10.14 vereist een minimale waarschuwingstermijn van 18 maanden voordat onderhoud voor een versie wordt beëindigd. Voor SaaS-omgevingen is 18 maanden ongebruikelijk lang. Multi-tenant SaaS-platforms werken met doorlopende updates waarbij alle klanten dezelfde versie gebruiken. Het ondersteunen van oude versies gedurende 18 maanden is kostbaar en technisch complex.</p> <p>Salesforce, Microsoft Dynamics en andere SaaS-leveranciers hanteren een waarschuwingstermijn van 12 maanden voor major updates. Dit geeft klanten voldoende tijd voor testing en aanpassing terwijl het de leverancier in staat stelt om innovatie voort te zetten. Bij personeelsplanningssoftware zijn wettelijke aanpassingen (minimumloon, CAO-wijzigingen) frequent en vereisen snelle doorvoering.</p> <p>Een termijn van 18 maanden beperkt de wendbaarheid van de leverancier. Beveiligingsupdates en compliance-vereisten kunnen niet snel worden doorgevoerd wanneer oude versies 18 maanden ondersteund moeten blijven. Het SaaS-model is gebaseerd op centraal beheer en continue verbetering, wat beter aansluit bij een kortere ondersteuningstermijn.</p>	Zie antwoord op vraag 56.
86	Nee	<p>GIBIT 2023 Artikel 18.6</p> <p>Huidige tekst: Indien Leverancier de in dit artikel bedoelde geheimhouding schendt, verbeurt Leverancier aan Oprachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van 25.000 euro voor iedere overtreding, alsmede een bedrag van 1.000 euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Indien Leverancier de in dit artikel bedoelde geheimhouding opzettelijk of door grove schuld schendt, verbeurt Leverancier aan Oprachtgever een boete waarvan de hoogte in redelijke verhouding staat tot de geleden schade, met een maximum van 10.000 euro per gebeurtenis en een totaalmaximum van 50.000 euro per kalenderjaar. Verbeurde boetes worden verrekend met eventuele schadevergoeding conform artikel 19.3.</p> <p>Toelichting: Artikel 18.6 bevat een boeteclausule voor schending van geheimhouding met een tarief van 25.000 euro per overtreding plus 1.000 euro per dag. Deze boete is onmiddellijk opeisbaar zonder rechterlijke toets. Bij een datalek dat meerdere klanten of werknemers treft, kan elke getroffen persoon worden aangemerkt als aparte overtreding. Een incident waarbij gegevens van 100 werknemers onbedoeld zichtbaar zijn voor andere gebruikers, zou leiden tot een boete van 2.500.000 euro.</p> <p>De boete heeft geen relatie tot de werkelijke schade. Bij geheimhoudingsschending kan de schade variëren van minimaal tot aanzienlijk afhankelijk van de aard van de informatie. Een vast bedrag van 25.000 euro per overtreding miskent deze variatie. Artikel 6:94 BW biedt de rechter de mogelijkheid om buitensporig hoge boetes te matigen, maar artikel 18.6 maakt de boete onmiddellijk opeisbaar zonder rechterlijke tussenkomst.</p> <p>Daarnaast cumuleert de boete met schadevergoeding volgens artikel 19.3. De opdrachtgever kan dus zowel miljoenen aan boetes vorderen als volledige schadevergoeding. Voor een SaaS-leverancier met beperkte contractwaarden is dit disproportioneel. De boete moet in redelijke verhouding staan tot de mogelijke schade en mag niet leiden tot vernietigende financiële gevolgen bij incidenten.</p>	Artikel 18.6 is als volgt: "De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. Het bepaalde in dit artikel is onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 16), waarbij betaalde boetes in mindering worden gebracht op de schadevergoeding."

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
87	Nee	<p>Huidige tekst: De verschuldigdheid van een boete laat de overige verplichtingen van Leverancier onverlet en doet geen afbreuk aan het recht van Opdrachtgever op nakoming en schadevergoeding.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Verbeurde boetes worden verrekend met eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever toekomt voor hetzelfde verzuim. De verschuldigdheid van een boete laat de overige verplichtingen van Leverancier onverlet en doet geen afbreuk aan het recht van Opdrachtgever op nakoming.</p> <p>Toelichting: Artikel 19.3 bepaalt dat boetes cumuleren met schadevergoeding. Dit betekent dat de opdrachtgever zowel een boete kan vorderen als volledige schadevergoeding voor hetzelfde verzuim. Een leverancier die een dienst te laat oplevert, betaalt eerst een verdragingsboete en vervolgens nog schadevergoeding voor de schade die door de vertraging is ontstaan. Deze cumulatie kan leiden tot dubbelop omdat de boete vaak bedoeld is als forfaitaire schadevergoeding.</p> <p>Artikel 6:92 BW bepaalt dat een contractuele boete geldt als minimum schadevergoeding tenzij partijen anders overeenkomen. De combinatie van boete plus volledige schadevergoeding is onredelijk bezwarend. Artikel 6:248 lid 2 BW stelt dat een tussen partijen geldende regel niet van toepassing is voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.</p> <p>Rechtbank Den Haag oordeelde in januari 2025 dat cumulatie van boetes en schadevergoeding bij IT-contracten disproportioneel kan zijn (ECLI:NL:RBDHA:2025:241). De rechter benadrukte dat boeteclausules zijn bedoeld om discussie over de hoogte van schade te voorkomen. Wanneer vervolgens nog volledige schadevergoeding kan worden gevorderd, verliest de boete deze functie en ontstaat dubbele bestraffing.</p>	<p>Artikel 19.3 is als volgt: "19.3 Indien Leverancier terzake van een tekortkoming als bedoeld in lid 1 aanspraak kan maken op enig voordeel dat hij bij behoorlijke nakoming van de Overeenkomst niet zou hebben gehad, vergoedt Leverancier de door Opdrachtgever als gevolg van die tekortkoming geleden schade tot maximaal de waarde van het in de vorige volzin bedoelde voordeel, met dien verstande dat de vergoeding de overeengekomen beperking van aansprakelijkheid niet mag overstijgen."</p>
88	Nee	<p>Huidige tekst: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade is beperkt tot een bedrag van 1.250.000 euro per gebeurtenis.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid omvat uitsluitend directe schade bestaande uit: de redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade; en de redelijke kosten gemaakt ter herstel van schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden, vertragingsschade en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.</p> <p>Toelichting: Artikel 16.3 beperkt de aansprakelijkheid tot 1.250.000 euro per gebeurtenis maar sluit indirecte schade niet expliciet uit. Indirecte schade omvat gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Deze schadeposten kunnen aanzienlijk zijn en zijn moeilijk te voorspellen of te kwantificeren. Voor SaaS-leveranciers is het belangrijk dat aansprakelijkheid beperkt blijft tot directe schade.</p> <p>In business-to-business verhoudingen is uitsluiting van indirecte schade marktconform. De Hoge Raad heeft herhaaldelijk geoordeeld dat tussen professionele partijen aansprakelijkheidsbeperkingen mogelijk zijn (HR 2015:230). Microsoft Azure, AWS en Google Cloud sluiten indirecte schade expliciet uit in hun SaaS-voorwaarden. Een leverancier van personeelsplanningssoftware heeft geen controle over hoe uitval van de software de bedrijfsvoering van de opdrachtgever beïnvloedt.</p> <p>Artikel 16.3 vermeldt wel persoons- en zaakschade maar is niet helder over indirecte schade. Deze onduidelijkheid kan leiden tot claims voor gevolgschade die ver buiten de directe schade gaan. Voor een SaaS-leverancier bij beperkte contractwaarden is oneindige exposure voor indirecte schade een disproportioneel risico.</p> <p>Deze uitsluiting is marktconform voor SaaS-diensten en biedt voorspelbaarheid voor beide partijen.</p>	<p>Niet Akkoord. Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Opdrachtgever kan pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier. Ook uitsluiting van indirecte schade is niet akkoord. Aansprakelijkheid is reeds beperkt in lijn met het voorschrift uit de gidsproportionaliteit. Er wordt geen aanvullend onderscheid gemaakt in soorten schade (bijvoorbeeld zogenoemde directe en indirecte of gevolgschade). De wet maakt dit onderscheid namelijk niet en bovendien vindt de Aanbestedende dienst het niet opportuun de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich dat de Aanbestedende dienst een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld.</p>

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
89	Nee	<p>Huidige tekst: Artikel 1.27 definieert Maatwerkprogrammatuur als:</p> <p>"Programmatuur die speciaal ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld is, dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever."</p> <p>Artikel 20.4 bepaalt:</p> <p>"Alle rechten van intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur komen toe aan Opdrachtgever."</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Maatwerkprogrammatuur: Programmatuur die speciaal en uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld is op basis van een separaat overeengekomen maatwerkopdracht, met uitsluiting van configuraties, parametriseringen en standaard doorontwikkelingen van de Standaardprogrammatuur.</p> <p>Toelichting: De huidige definitie van maatwerkprogrammatuur is breed geformuleerd en kan klantspecifieke configuraties omvatten. Bij multi-tenant SaaS-oplossingen zoals personeelsplanningssoftware worden configuraties en parametriseringen aangebracht die specifiek zijn voor de opdrachtgever, maar deze vormen deel van het standaardplatform dat voor alle klanten wordt gebruikt. Deze configuraties zijn essentieel voor het SaaS-businessmodel en blijven eigendom van de leverancier.</p> <p>Indien configuraties en parametriseringen als maatwerk worden aangemerkt, gaan de intellectuele eigendomsrechten hierop over naar de opdrachtgever volgens artikel 20.4. Dit maakt het multi-tenant model onwerkbaar. De leverancier kan het platform niet doorontwikkelen omdat verbeteringen eigendom worden van individuele klanten. Salesforce, Microsoft Dynamics en andere SaaS-leveranciers hanteren standaard dat klantspecifieke instellingen geen maatwerk zijn maar configuraties binnen het platform.</p> <p><del>Het onderscheid tussen configuratie en maatwerk is juridisch relevant. Configuratie gebruikt bestaande functionaliteit van het platform en past</del></p>	<p>Art. 1.27: "Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur."</p> <p>Voor de definitie van Standaardprogrammatuur, zie art. 1.39.</p> <p>Opdrachtgever hanteert deze definities.</p>
90	Nee	<p>Huidige tekst: De Wachtkamerinschrijver doet gestand voor de duur van 24 maanden, gerekend vanaf de gunningsdatum.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De Wachtkamerinschrijver doet gestand voor de duur van 12 maanden, gerekend vanaf de gunningsdatum. Indien de wachtkamer na 12 maanden nog niet is geactiveerd of beëindigd, kan Opdrachtgever de gestanddoeningstermijn eenmalig verlengen met 12 maanden. Bij verlenging worden de tarieven geïndexeerd conform artikel 11.8 van GIBIT 2023 op basis van de Consumentenprijsindex over de verstrekte periode.</p> <p>Toelichting: Artikel 1.3 vereist dat de wachtkamerinschrijver 24 maanden gestand doet voor de offerte. Gestanddoening betekent dat de leverancier gedurende deze periode gebonden is aan de aangeboden tarieven en voorwaarden, ook wanneer kosten stijgen. Voor IT-dienstverlening is een gestanddoeningstermijn van 12 maanden marktstandaard volgens PIANOo. De termijn van 24 maanden is tweemaal zo lang en brengt aanzienlijke risico's met zich mee.</p> <p>Gedurende 24 maanden kunnen personeelskosten stijgen door CAO-aanpassingen, kunnen licentiekosten voor onderliggende software toenemen en kan inflatie de kosten opdrijven. Bij een gemiddelde inflatie van 3 procent per jaar en personeelskostenstijging van 4 procent per jaar bedraagt de cumulatieve kostenstijging over 24 maanden ongeveer 14 procent tot 16 procent. Voor een offerte met beperkte marge betekent dit dat de opdracht verlieslatend wordt wanneer deze na 18 maanden wordt geactiveerd.</p> <p>Daarnaast brengt de gestanddoeningsplicht opportunity costs met zich mee. De leverancier kan gedurende 24 maanden geen conflicterende aanbestedingen aangaan bij dezelfde of vergelijkbare opdrachtgevers. Resources moeten gereserveerd blijven voor mogelijke activering van de wachtkamer. Voor een kleine SaaS-leverancier betekent binding aan een wachtkamer voor 24 maanden dat andere groei mogelijkheden worden beperkt.</p> <p>Deze termijn van 12 maanden is marktconform en biedt de opdrachtgever voldoende tijd om de prestaties van de gegunde leverancier te evalueren. De mogelijkheid tot verlenging met indexering bes</p>	<p>Niet akkoord. De termijn behorende bij prijsindexatie wordt aangepast (zie het antwoord op vraag 94). Opdrachtgever wenst dezelfde methode voor het indexeren van tarieven van de wachtkamerinschrijver.</p>

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
91	Nee Verwerkersovereenkomst Bijlage 1	<p>Huidige tekst: Bijlage 1 bevat een leeg sjabloon met de koppen: - Onderwerp en duur van de verwerking - Aard en doel van de verwerking - Type persoonsgegevens - Categorieën van betrokkenen - Verplichtingen en rechten van de verwerkingsverantwoordelijke</p> <p>Deze secties zijn niet ingevuld in de conceptversie.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in:</p> <p>Toelichting: Artikel 28 lid 3 AVG vereist dat de verwerkersovereenkomst het onderwerp, de duur, de aard en het doel van de verwerking vaststelt, alsook het type persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen. Dit is geen optionele informatie maar een wettelijke verplichting. Een verwerkersovereenkomst zonder ingevulde Bijlage 1 is niet AVG-conform.</p> <p>Voor personeelsplanningssoftware zijn de persoonsgegevens duidelijk: werknemersgegevens inclusief naam, contactgegevens, burgerservicenummer, salarisgegevens, werkuren en mogelijk bijzondere persoonsgegevens zoals medische informatie bij ziekteverzuim. De categorieën betrokkenen zijn werknemers en mogelijk flexwerkers. Het doel is personeelsplanning en roosterings. De duur is de looptijd van het contract.</p> <p>Zonder deze specificatie is onduidelijk wat de verwerker wel en niet mag verwerken. Bij een audit door de Autoriteit Persoonsgegevens is een onvolledige verwerkersovereenkomst een red flag. De AP kan boetes opleggen tot 10 miljoen euro of 2 procent van de wereldwijde jaaromzet voor schending van artikel 28 AVG.</p>	De verwerkersovereenkomst wordt ingevuld met de winnende Inschrijver.
92	Nee Verwerkersovereenkomst Artikel 4.3	<p>Huidige tekst: Indien de verwerking doorgiften van persoonsgegevens aan landen buiten de EER omvat, zorgt de Verwerker ervoor dat aan de voorwaarden voor doorgifte zoals genoemd in hoofdstuk V van de AVG is voldaan.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Indien de verwerking doorgiften van persoonsgegevens aan landen buiten de EER omvat, sluit de Verwerker de Standard Contractual Clauses (SCC's) af zoals goedgekeurd door de Europese Commissie en voert een Transfer Impact Assessment (TIA) uit conform de aanbevelingen van de European Data Protection Board. Indien de Verwerker kennis krijgt van wettelijke verplichtingen in een derde land die conflicteren met de verplichtingen uit de SCC's, informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk en schort zo nodig de doorgifte op.</p> <p>Toelichting: Artikel 4.3 vereist dat de verwerker voldoet aan AVG hoofdstuk V voor internationale doorgifte maar specificeert geen mechanisme. Na het Schrems II arrest (ECLI:EU:C:2020:559) zijn Standard Contractual Clauses (SCC's) het primaire mechanisme voor doorgifte naar derde landen. De European Data Protection Board heeft in haar aanbevelingen 01/2020 benadrukt dat SCC's moeten worden aangevuld met een Transfer Impact Assessment (TIA) waarin wordt beoordeeld of het ontvangende land adequate bescherming biedt.</p> <p>Voor SaaS-leveranciers die gebruik maken van sub-processors in de Verenigde Staten (zoals AWS US datacenters of Microsoft Azure US) is het noodzakelijk om SCC's af te sluiten en een TIA uit te voeren. Zonder expliciete vermelding van SCC's en TIA in de verwerkersovereenkomst is onduidelijk hoe aan artikel 4.3 moet worden voldaan. Dit creëert juridische onzekerheid.</p> <p>Daarnaast moet de verwerkersovereenkomst voorzien in een suspension clause voor het geval overheden in derde landen toegang eisen tot de persoonsgegevens in strijd met de SCC's. Microsoft en AWS hebben na Schrems II hun Data Processing Addenda aangepast met expliciete SCC's, TIA-verplichtingen en suspension clauses.</p>	<p>Art. 4.3 uit de Verwerkersovereenkomst is als volgt: "Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte."</p> <p>Graag een verduidelijking van uw vraag.</p>

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
93	Nee	<p>Huidige tekst: Opdrachtgever is gerechtigd de betaling van een gedeelte van de vergoeding op te schorten indien de Leverancier tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, totdat de Leverancier aan zijn verplichtingen heeft voldaan."</p> <p>Artikel 31.4 GIBIT 2023 (van toepassing via artikel 15.1):</p> <p>"Leverancier is niet bevoegd de toegang tot de Programmatuur op te schorten indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet nakomt.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Opdrachtgever is gerechtigd de betaling van een gedeelte van de vergoeding op te schorten indien de Leverancier tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, totdat de Leverancier aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Leverancier is gerechtigd de dienstverlening op te schorten indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet nakomt en deze achterstand langer dan 60 dagen duurt na schriftelijke ingebrekestelling waarin Leverancier Opdrachtgever een termijn van minimaal 14 dagen heeft gegund om de achterstand te zuiveren.</p> <p>Toelichting: Artikel 11.12 geeft de opdrachtgever het recht om betalingen op te schorten bij tekortkomingen van de leverancier. Artikel 31.4 van GIBIT 2023 sluit daarentegen het opschortingsrecht van de leverancier volledig uit bij wanbetaling. Deze asymmetrie leidt tot onevenwichtige rechtspositie. De opdrachtgever kan betaling staken bij vermeende tekortkomingen terwijl de leverancier verplicht is door te leveren ook bij maandenlange non-betaling.</p>	<p>Niet akkoord. Opschorting door de Leverancier kan leiden tot discontinuïteit en risico's voor de kritieke bedrijfsvoering van de Opdrachtgever, hetgeen disproportioneel en onredelijk is.</p>
94	Nee	<p>Huidige tekst: De kwartaalprijsen worden met ingang van 1 januari 2029 jaarlijks aangepast conform het bepaalde in artikel 11.8 van de GIBIT 2023.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De kwartaalprijsen worden met ingang van 1 januari 2027 jaarlijks aangepast conform het bepaalde in artikel 11.8 van de GIBIT 2023.</p> <p>Toelichting: Artikel 11.7 stelt prijsindexatie uit tot 1 januari 2029. Bij contractstart in april 2026 betekent dit 33 maanden zonder inflatiecompensatie. Artikel 11.8 van GIBIT 2023 voorziet in jaarlijkse indexatie op basis van de Consumentenprijsindex, wat marktconform is voor meerjarige IT-contracten. Het uitstellen van deze indexatie tot 2029 wijkt af van deze standaard.</p>	<p>Artikel 11.8 betreft een jaarlijkse prijsverhoging per 1 januari. Aangezien dit contract per 1 april ingaat en de applicatie voor AGM pas per 1 januari 2027 live is, zou dit betekenen dat u de prijs al mag verhogen voordat u (jaarlijkse) licentie kosten in rekening gaat brengen. Dit is niet proportioneel. Om Inschrijvers hierin tegemoet te komen, mag u de kwartaalprijsen met ingang van 1 april 2028 aanpassen conform art. 11.7 Raamovereenkomst.</p>
95	Nee	<p>Huidige tekst: Leverancier draagt er zorg voor dat alle nieuwe versies, updates en upgrades van het Systeem te allen tijde beschikbaar zijn voor Opdrachtgever tegen de overeengekomen tarieven van de Raamovereenkomst, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Leverancier draagt er zorg voor dat alle updates (onderhoudsupdates, bugfixes en beveiligingspatches) van het Systeem te allen tijde beschikbaar zijn voor Opdrachtgever tegen de overeengekomen tarieven van de Raamovereenkomst, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Upgrades (nieuwe major versies met significante nieuwe functionaliteit) worden aangeboden tegen marktconforme voorwaarden, waarbij Opdrachtgever vrij is deze af te nemen.</p> <p>Toelichting: Artikel 7.2 vereist dat de leverancier alle nieuwe versies, updates en upgrades gratis levert gedurende de gehele looptijd van het contract. Dit kan oplopen tot 10 jaar bij maximale verlenging (initiële periode 2 jaar plus 4 verlengingen van elk 2 jaar). In de SaaS-industrie is het gebruikelijk onderscheid te maken tussen updates en upgrades. Updates zijn kleine verbeteringen en bugfixes binnen dezelfde major versie. Upgrades zijn significante nieuwe functionaliteit met substantiële ontwikkelingspanning.</p>	<p>Artikel 7.2 heeft een andere beschrijving dan u nu citeert. Graag uw verduidelijking met juiste verwijzing.</p>

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
96	Nee	<p>Huidige tekst: Leverancier beschikt over een geschiktheidsbewijs of een door Opdrachtgever gelijkwaardig geacht certificaat waaruit blijkt dat Leverancier aantoonbaar over de kennis, ervaring en bekwaamheden beschikt.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Voldoet certificering conform ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) aan de vereisten van artikel 35.1?</p> <p>Toelichting: Artikel 35.1 vereist dat de leverancier beschikt over een geschiktheidsbewijs of certificaat maar specificeert niet welke certificaten voldoen. ISO 27001 is de internationale standaard voor informatiebeveiligingsmanagement en wordt breed erkend in de IT-industrie. ISO 9001 is de standaard voor kwaliteitsmanagementsystemen. Veel SaaS-leveranciers beschikken over deze certificeringen.</p>	<p>Het is voor Opdrachtgever niet duidelijk naar welk tekstdeel u refereert waardoor geen antwoord kan worden gegeven op uw vraag. Indien u enkel verwijst naar artikel 35.1 uit de GIBIT 2023, is de door u geciteerde tekst niet correct.</p>
97	Nee	<p>Huidige tekst: Leverancier garandeert dat de interoperabiliteit van de ICT Prestatie met de overige onderdelen van het Applicatielandschap te allen tijde gewaarborgd is.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Leverancier garandeert dat de interoperabiliteit van de ICT Prestatie met de overige onderdelen van het Applicatielandschap zoals gespecificeerd bij aanvang van de Overeenkomst gewaarborgd is. Indien wijzigingen in het Applicatielandschap aanpassingen aan de ICT Prestatie vereisen om interoperabiliteit te behouden, zijn de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever.</p> <p>Toelichting: Artikel 10.12 verplicht de leverancier te garanderen dat interoperabiliteit met het applicatielandschap van de opdrachtgever te allen tijde is gewaarborgd. Deze garantie is problematisch wanneer de opdrachtgever wijzigingen aanbrengt in haar applicatielandschap. De leverancier moet dan aanpassingen doorvoeren in de eigen software om interoperabiliteit te herstellen, terwijl deze aanpassingen voortkomen uit beslissingen van de opdrachtgever.</p> <p>Bij personeelsplanningssoftware is integratie met salarissystemen, tijdregistratie en HR-systemen gebruikelijk. Wanneer de opdrachtgever overschakelt naar een nieuw salarissysteem met een andere API, moet de leverancier de koppeling aanpassen. Volgens artikel 10.12 zijn de kosten hiervan voor de leverancier. Dit druist in tegen het beginsel dat degene die de wijziging initieert, de kosten draagt.</p>	<p>Wij verzoeken u te refereren naar de letterlijke tekst uit art. 10.12 en hierbij een voorstel te doen van aanpassing. Aangezien u een andere tekst refereert is de context niet helder en kunnen wij deze niet beantwoorden.</p>
98	Nee	<p>Huidige tekst: De ICT Prestatie voldoet aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en aan hetgeen overigens schriftelijk is overeengekomen.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Kan de opdrachtgever de specifieke normen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen die van toepassing zijn op deze ICT Prestatie expliciet benoemen in de aanbestedingsdocumentatie? Voldoet certificering conform ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) aan de vereisten?</p> <p>Toelichting: Artikel 8.1 verwijst naar Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zonder te specificeren welke normen van toepassing zijn. Deze normen omvatten diverse aspecten zoals informatiebeveiliging, toegankelijkheid, architectuur en interoperabiliteit. Niet alle normen zijn relevant voor elke ICT-dienst. Voor personeelsplanningssoftware zijn beveiligingsnormen wel relevant maar zijn architectuurnormen voor gemeentelijke infrastructuur minder toepasselijk.</p>	<p>Op deze opdracht zijn de Veiligheidsregio ICT-Kwaliteitsnormen van toepassing, zie artikel 1 en 3 in de Concept Raamovereenkomst en de toelichting bij de Veiligheidsregio ICT Kwaliteitsnormen.</p>

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
99	Nee	<p>Huidige tekst: Indien een derde Leverancier of Opdrachtgever ter zake van vermeende inbreuk op diens rechten aansprakelijk stelt, is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien voortzetting naar het oordeel van Opdrachtgever niet van haar kan worden geleverd.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: Indien een derde Leverancier of Opdrachtgever ter zake van vermeende inbreuk op diens rechten aansprakelijk stelt, en er een redelijk vermoeden is dat deze aansprakelijkheidsstelling gegrond is, is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien voortzetting naar het oordeel van Opdrachtgever niet van haar kan worden geleverd.</p> <p>Toelichting: Artikel 20.8 geeft de opdrachtgever het recht om het contract onmiddellijk te ontbinden bij elke claim van een derde over vermeende inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Het artikel vereist niet dat de claim enige grond heeft. Een concurrent kan een ongegronde claim indienen over vermeende octrooischending, waarna de opdrachtgever het contract kan beëindigen voordat de leverancier de kans heeft gehad om aan te tonen dat de claim ongegrond is.</p> <p>Dit ontbindingsrecht is strategisch misbruikbaar. Een concurrent die de opdracht wil overnemen, kan een intellectuele eigendomsclaim indienen om het contract te torpederen. De formulering "vermeende inbreuk" impliceert dat zelfs bij twijfel over grondslag van de claim ontbinding mogelijk is. De toevoeging "naar het oordeel van Opdrachtgever" geeft volledige discretie zonder objectieve toets.</p> <p>Voor een SaaS-leverancier is contractstabiliteit belangrijk. Investerings in implementatie en onboarding worden terugverdiend over de looptijd van het contract. Vroegtijdige beëindiging op basis van ongegronde claims verstoort dit model. Een redelijkheidstoets is proportioneel omdat het de opdrachtgever beschermt bij gegronde claims terwijl het beschermt tegen strategisch misbruik.</p>	<p>Artikel 20.8 heeft een andere beschrijving dan u nu citeert. Graag uw verduidelijking met juiste verwijzing.</p>
100	Nee	<p>Huidige tekst: De tussen Partijen overeengekomen termijnen zijn fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. Dit betekent dat: de Einddatum bij overschrijding daarvan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim is; en bij overschrijding van de ingangsdatum zoals bedoeld in artikel 12.6, Leverancier in verzuim is zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De tussen Partijen overeengekomen termijnen zijn fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, indien en voor zover het niet behalen van de einddatum aantoonbaar en uitsluitend kan worden toegerekend aan Leverancier. Dit betekent dat: de Einddatum bij overschrijding daarvan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim is indien de vertraging uitsluitend te wijten is aan Leverancier; en bij overschrijding van de ingangsdatum zoals bedoeld in artikel 12.6, Leverancier in verzuim is zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist indien de vertraging uitsluitend te wijten is aan Leverancier.</p> <p>Toelichting: Artikel 4.2 maakt alle termijnen standaard fataal tenzij anders overeengekomen. Dit betekent dat bij overschrijding van een einddatum de leverancier automatisch in verzuim is zonder dat ingebrekestelling vereist is. Bij SaaS-implementaties zoals personeelsplanningssoftware is succesvolle implementatie afhankelijk van gezamenlijke inspanningen van zowel leverancier als opdrachtgever.</p> <p>De opdrachtgever moet tijdig data aanleveren, testresultaten vaststellen, beslissingen nemen over configuratie en gebruikers beschikbaar stellen voor training. Vertragingen kunnen voortkomen uit factoren buiten de invloedssfeer van de leverancier. Indien de opdrachtgever verzoekt met het aanleveren van personeelsgegevens of het goedkeuren van testresultaten, kan de einddatum niet worden gehaald.</p> <p>Automatisch verzuim bij termijnoverschrijding ongeacht de oorzaak is disproportioneel. Het druist in tegen het beginsel dat verzuim verwijtbaar moet zijn. Artikel 6:74 BW bepaalt dat de schuldenaar in verzuim is wanneer de prestatie niet tijdig wordt verricht en dit aan hem kan worden toegerekend. Fatale termijnen wijken hiervan af maar vereisen wel dat de termijnoverschrijding toerekenbaar is aan de partij die in verzuim wordt gesteld.</p>	<p>Artikel 4.2 heeft een andere beschrijving dan u nu citeert. Graag uw verduidelijking met juiste verwijzing.</p>

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
101	Nee	<p>Huidige tekst: De in artikel 16.3 en artikel 16.4 opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld, daaronder mede begrepen het handelen of nalaten in strijd met artikel 13 en artikel 29; een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; het niet nakomen van de verplichtingen op grond van wet- en regelgeving waarvoor aan Opdrachtgever een boete kan worden opgelegd; of risicoaanvaarding.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De in artikel 16.3 en artikel 16.4 opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld, daaronder mede begrepen het handelen of nalaten in strijd met artikel 13 en artikel 29; een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; het niet nakomen van de verplichtingen op grond van wet- en regelgeving waarvoor aan Opdrachtgever een boete kan worden opgelegd, indien en voor zover deze boete direct en uitsluitend het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van Leverancier; of risicoaanvaarding.</p> <p>Toelichting: Artikel 16.5.iv creëert onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes die aan de opdrachtgever kunnen worden opgelegd wegens niet-naleving van wet- en regelgeving. In het bijzonder bij AVG-boetes kan dit leiden tot extreme exposure. De Autoriteit Persoonsgegevens kan boetes opleggen tot 20 miljoen euro of 4 procent van de wereldwijde jaaromzet van de verwerkingsverantwoordelijke, afhankelijk van wat hoger is.</p> <p>De opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke onder de AVG en bepaalt de doeleinden en middelen van de verwerking. De leverancier treedt op als verwerker en voert instructies uit. De opdrachtgever heeft meer controle over AVG-compliance dan de leverancier. De opdrachtgever bepaalt welke persoonsgegevens worden verzameld, voor welke doeleinden, hoe lang deze worden bewaard en wie toegang krijgt. De leverancier levert technische beveiliging en beschikbaarheid.</p> <p>Rechtbank Den Haag oordeelde in januari 2025 dat onbeperkte aansprakelijkheid voor AVG-boetes disproportioneel is wanneer de opdrachtnemer geen controle heeft over de persoonsgegevens (ECLI:NL:RBDHA:2025:241). De uitspraak benadrukt dat de PIANOo Gids Proportionaliteit 3.9A vereist dat risico's worden toegewezen aan de partij die deze kan beheersen. Voor een SaaS-leverancier bij contractwaarden van enkele tienduizenden euro's per jaar is onbeperkte aansprakelijkheid voor miljoenenboetes onverzekerbaar en existentieel bedreigend.</p>	<p>Naar ons idee is de aansprakelijkheid al beperkt zoals tevens aangegeven in de overige documenten en eerder gestelde vragen. Graag uw verduidelijking met uitleg welke woorden uit de artikelen aangepast moeten worden.</p>
102	Nee	<p>Huidige tekst: De in artikel 16.3 en artikel 16.4 opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld, daaronder mede begrepen het handelen of nalaten in strijd met artikel 13 en artikel 29; een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden; het niet nakomen van de verplichtingen op grond van wet- en regelgeving waarvoor aan Opdrachtgever een boete kan worden opgelegd; of risicoaanvaarding.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De in artikel 16.3 en artikel 16.4 opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld, daaronder mede begrepen het handelen of nalaten in strijd met artikel 13 en artikel 29; een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, met dien verstande dat de aansprakelijkheid hiervoor is beperkt tot 500.000 euro of de jaarlijkse contractwaarde (het hoogste van beide) per gebeurtenis; het niet nakomen van de verplichtingen op grond van wet- en regelgeving waarvoor aan Opdrachtgever een boete kan worden opgelegd; of risicoaanvaarding.</p> <p>Toelichting: Artikel 16.5.iii introduceert onbeperkte aansprakelijkheid voor intellectuele eigendomsclaims van derden. Deze bepaling wijkt significant af van marktconforme SaaS-voorwaarden. Microsoft Azure, AWS en Google Cloud hanteren een cap op intellectuele eigendomsaansprakelijkheid van 100 procent tot 200 procent van de jaarlijkse contractwaarde. In de internationale SaaS-markt is een cap tussen 500.000 euro en 1 miljoen euro standaard volgens Norton Rose Fulbright.</p> <p>Voor een SaaS-leverancier bij een contractwaarde van 60.000 euro per jaar is onbeperkte aansprakelijkheid voor intellectuele eigendomsclaims disproportioneel. Een octrooitrol kan miljoenen claimen voor vermeende inbreuk op softwarepatenten. Dit risico is niet verzekeraar bij reguliere bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraars. Daarnaast heeft de leverancier geen controle over hoe de opdrachtgever de software gebruikt of welke content via de applicatie wordt verwerkt.</p> <p>De Rechtbank Rotterdam heeft in het NBK versus GreenCat arrest geoordeeld dat gedifferentieerde aansprakelijkheidsclausules marktconform zijn voor IT-leveranciers (ECLI:NL:RBROT:2016:1016). De PIANOo Gids Proportionaliteit 3.9A benadrukt dat risico's moeten worden toegewezen aan de partij die deze het beste kan beheersen. Een SaaS-leverancier kan intellectuele eigendomsclaims van derden niet effectief beheersen wanneer deze</p>	<p>Zie antwoord op vraag 101.</p>

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord	
103	Nee	<p>Huidige tekst: De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits en inspecties uit te voeren bij de Verwerker. De Verwerker verleent alle medewerking aan deze audits.</p> <p>Verzoek: Inschrijver verzoekt te wijzigen in: De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits en inspecties uit te voeren bij de Verwerker. De Verwerker verleent alle medewerking aan deze audits. Verwerker stelt jaarlijks een onafhankelijk audit rapport (zoals SOC 2 Type II of gelijkwaardig) beschikbaar aan Verwerkingsverantwoordelijke. Indien Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende klant-specifieke audits wenst uit te voeren, zijn de redelijke kosten hiervan voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij de audit gebreken aan de zijde van Verwerker aantoon.</p> <p>Toelichting: Artikel 4.2 geeft de verwerkingsverantwoordelijke onbeperkt recht op audits zonder regeling van kosten. Bij SaaS-dienstverlening met meerdere klanten kan dit leiden tot opeenstapeling van auditverzoeken. Een leverancier met 10 overheidsklanten die elk jaarlijks willen auditeren, moet 10 audits faciliteren. De kosten hiervan bedragen 5.000 euro tot 15.000 euro per audit aan consultant fees, personele inzet en documentatie.</p> <p>Artikel 28 lid 3 sub h AVG vereist dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking stelt die nodig is om naleving aan te tonen en audits mogelijk maakt. Dit betekent niet dat de verwerker onbeperkt en kosteloos alle audits moet faciliteren. Een evenwichtige regeling is dat reguliere compliance audits worden uitgevoerd door de verwerker en beschikbaar worden gesteld aan alle klanten, terwijl klant-specifieke audits op kosten van de verwerkingsverantwoordelijke komen.</p> <p>Microsoft, AWS en Google Cloud hanteren deze structuur. Zij verstrekken jaarlijks SOC 2 Type II rapporten, ISO 27001 certificaten en AVG-compliance documentatie aan alle klanten. Individuele audits zijn mogelijk maar tegen vergoeding van kosten. Dit is proportioneel omdat het voorkomt dat kleine leveranciers onevenredig worden belast door grote aantallen audits.</p> <p>Deze verdeling is redelijk en voorkomt onevenredige kostendruk op de verwerker terwijl het de verwerkingsverantwoordelijke adequate controle mogelijkheden biedt.</p>	Dit is niet wat er in artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst staat. Derhalve kunnen wij deze vraag niet behandelen.	
104	Nee	PvE algemeen	In het document wordt meerdere malen verwezen naar het ondersteunen van meerdere "cao's". Kunt Oprachtgever specificeren om welke cao's dit exact gaat?	Voor nu is het AmbulanceZorg en CAR-UWO, maar dit kan uitgebreid worden.
105	Nee	PvE IB 191	Het is in theorie mogelijk om niet persoonsgebonden gebruikers aan te maken. Oprachtnemer maakt het geen gebruik van. Kan Oprachtgever bevestigen dat het aanmaken van persoons gebonden gebruikers de verantwoordelijkheid volledig onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever valt, en dat opdrachtnemer hierop niet kan handhaven?	Oprachtgever wil geen onpersoonlijke/niet-persoonsgebonden accounts. De eis blijft gehanthaafd.
106	Nee	PvE IB 181	Het verzoek is om van deze eis een wens te maken.	Niet akkoord. Er worden onder andere persoonsgegevens uitgewisseld, vanuit informatiebeveiliging en privacy oogpunt blijft dit een eis.
107	Nee	PvE IB 179,180	Eis IB 180 schrijft voor dat loginformatie in geval van een (vermoedelijk) informatiebeveiligingsincident een bewaartermijn van minimaal drie jaar moet hebben. Ook wordt in de aanpalende eis (IB 179) een algemene bewaartermijn van minstens 18 maanden geeist. Onze standaard SaaS oplossing hanteert bewaartermijnen zoals beschreven in onze standaard SLA, die in sommige gevallen afwijken van deze door Oprachtgever gevraagde termijnen.  Staat Oprachtgever ervoor open om een afwijkende bewaartermijn te hanteren die aansluit bij de standaard SLA retenties van onze SaaS oplossing?	De eisen die gesteld worden door Oprachtgever zijn leidend.
108	Nee	PvE IB 171	Onze oplossing ondersteunt het automatisch toewijzen van standaard medewerkerrollen bij het aanmaken van een nieuw account. Daarnaast kunnen extra rollen handmatig worden toegekend door een geautoriseerde beheerder, of via de REST API worden toegevoegd door een extern IAM proces. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dit is correct.
109	Nee	PvE IB 170	Onze Oplossing biedt de mogelijkheid om roltoewijzingen via importbestanden te verwerken. Deze importbestanden kunnen vooraf worden voorbereid door één gebruiker, waarna een andere geautoriseerde gebruiker deze kan controleren, goedkeuren en importeren. Hierdoor ontstaat een duidelijke scheiding tussen invoer en fiattering, conform het 4 ogen principe. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Individuee Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
110	Nee	Raamovereenkomst In artikel 1.1 van de concept-raamovereenkomst wordt een rangorde van documenten vastgesteld, waarbij het Verslag van het Verificatiegesprek (VVO) vóór de Nota's van Inlichtingen (NVI's) wordt geplaatst. Kunt u bevestigen dat het genoemde VVO definitief is vastgesteld en reeds beschikbaar is voor inschrijvers? Toelichting op onze vraag: Wij zien aanleiding om hierover verduidelijkend te vragen, omdat het VVO volgens de door u opgenomen volgorde een hogere mate van rechtskracht heeft dan de NVI's. Dit impliceert dat eventuele tegenstrijdigheden tussen uitspraken in de NVI en latere verduidelijkingen in het VVO in het voordeel van het VVO worden uitgelegd. Echter, voor zover wij kunnen beoordelen, lijkt het VVO reeds te zijn opgesteld tijdens het verificatiegesprek voorafgaand aan gunning, terwijl de NVI's juist bedoeld zijn om gedurende de aanbestedingsfase alle inschrijvers op gelijke wijze te informeren. Door deze volgorde ontstaat mogelijk een situatie waarin informatie die pas ná beantwoording van NVI-vragen is verduidelijkt of aangepast, alsnog prevaleert boven die eerdere inlichtingen. Daarom willen wij graag bevestiging dat: 1. het VVO dat in de documentvolgorde wordt genoemd reeds definitief is vastgesteld; 2. dit VVO volledig en zonder wijzigingen beschikbaar is gesteld aan alle inschrijvers; 3. en dat dit document daadwerkelijk bedoeld is om vóór de NVI's te prevaleren in geval van tegenstrijdigheden. Dit is voor ons essentieel om de rechtsgeldigheid en volledigheid van de stukken correct te kunnen duiden binnen deze aanbesteding.	De afkorting VVO lijkt meer betrekking te hebben op de Verwerksovereenkomst. Wij gaan ervan uit dat u in deze vraagstelling onder VVO het verslag van het verificatiegesprek bedoelt.  1. Het betreft hier de definitieve versie van het Verslag van verificatiegesprek. 2. Dit kunnen wij niet bevestigen, aangezien dit gevoelige bedrijfsinformatie kan bevatten van de winnende inschrijver. 3. Een verificatiegesprek wordt puur ter verificatie gebruikt en niet om wijzigingen te bespreken. Het is aan Aanbestedende dienst om de wettelijke regels hierin te volgen. Het prevaleren van dit verificatieverslag is derhalve niet nodig, aangezien dit geen aanpassen/wijziging op de Nota van Inlichtingen zal zijn.
111	Nee	Bijlage M - PvW In Bijlage M (Programma van Wensen) staat dat wanneer wensen met "ja" worden beantwoord, deze onderdeel worden van de aanbidding, inclusief mogelijke uitbreiding naar Brandweer en Middelen. Voor deze uitbreidingen zijn echter geen aantallen bekend. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de kosten voor deze uitbreidingen pas worden afgestemd op het moment dat deze organisatieonderdelen daadwerkelijk willen aansluiten, zodat tarieven kunnen worden gebaseerd op de op dat moment bekende aantallen en scope?	De woorden 'inclusief mogelijke uitbreiding naar Brandweer en Middelen.' staan niet opgenomen in bijlage M. Graag uw verheldering.  M.b.t. de kosten is er in het Beschrijvend document en Prijzenblad aangegeven wat de regels zijn qua prijs en staffels.
112	Nee	Raamovereenkomst In artikel 11.4 staat dat Opdrachtgever per kwartaal betaalt voor de daadwerkelijk afgenomen licenties. Wij willen graag per kwartaal factureren, voorafgaand aan het kwartaal. Ons voorstel is om de praktische invulling hiervan — waaronder het bepalen van de licentiaantallen per kwartaal — na gunning gezamenlijk verder uit te werken. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit onderwerp na gunning afgestemd kan worden?	Niet akkoord. Opdrachtgever betaalt alleen voor de daadwerkelijk afgenomen licenties.
113	Nee	Raamovereenkomst In artikel 11.3 wordt 10% van de eenmalige kosten gekoppeld aan de "nazorgfase", maar deze fase wordt nergens gedefinieerd. Kunt u toelichten wat onder de nazorgfase wordt verstaan, wanneer deze start en eindigt, en welke criteria gelden voor afronding? Daarnaast is ons voorstel om dit betalingsmoment te koppelen aan livegang. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	De nazorgfase betreft het uitvoeren van eventuele herstelwerkzaamheden na het constateren van mogelijke gebreken in de implementatie. Deze fase eindigt wanneer alle restpunten zijn opgelost.
114	Nee	PvE DR 232 Het opvragen van het rooster kost (natuurlijk) meer tijd als het rooster voor een groter aantal medewerkers geopend moet worden. Wat is het aantal maximaal aantal medewerkers waar opdrachtgever aan denkt bij deze wens?	Opdrachtgever wenst alle geroosterde medewerkers (het totale licentie aantal) van één kalendermaand in te kunnen zien. De eis geldt voor de huidige genoemde aantal licenties.
115	Nee	PvE DR 221 In het systeem is het mogelijk om onderbezetting te publiceren waarna medewerkers (met de juiste functie) hierop kunnen reageren. Is dit voldoende invulling van deze eis.	Dit is een wens. Hierbij bedoelen we het oplossen van tekorten met de bijbehorende suggesties. Dus niet het aanbieden van een dienst.
116	Nee	PvE IA 160 Onze standaard implementatieaanpak voorziet in een datamigratie waarbij de migratiestrategie in overleg met Opdrachtgever wordt vastgesteld tijdens één van de themasessies. Een belangrijk onderdeel van onze werkwijze is dat wij klanten stapsgewijs leren de datamigratie zelfstandig uit te voeren, waarbij opdrachtnemer ondersteunt met begeleiding. Staat Opdrachtgever open voor deze aanpak, waarbij de migratiestrategie gezamenlijk wordt bepaald en Opdrachtgever onder begeleiding van opdrachtnemer, de datamigratie zelf uitvoert?	In principe wel, mits de verlatende leverancier onderdeel is van de samenwerking.
117	Nee	PvE IA 159 Onze Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om gegevens te exporteren in xlsx, docx, pdf en csv. Hiermee kunnen gegevens flexibel worden ontsloten voor gebruikers, rapportage doeleinden en koppelingen met andere systemen. Is deze set van exportformaten (xlsx, docx, pdf en csv) voldoende om te voldoen aan deze eis?	Dit is voldoende
118	Nee	PvE ICS 157 De gegevens uit onze applicatie zijn op drie manieren opvraagbaar: via standaardrapportages, via de REST API en via de Analytics module. De standaardrapportages en de tabellen die onderdeel zijn van de Analytics module worden uitgebreid beschreven in onze online help. De REST API wordt geleverd met uitgebreide Swagger documentatie, waarin endpoints, velddefinities, datatype specificaties en request/response structuren zijn opgenomen. Geeft dit voldoende invulling van deze eis?	Dit is voldoende
119	Nee	PvE ICS 150 Opdrachtnemer begrijpt dat eis ICS 150 bepaalt dat voor het melden en afhandelen van incidenten op de standaardsoftware geen extra kosten in rekening worden gebracht. Dit sluit aan bij onze werkwijze. Wij willen graag verduidelijken hoe opdrachtgever omgaat met andere vormen van support, zoals gebruikersvragen (how to, uitleg, ondersteuning) en wijzigingsverzoeken (functionele aanpassingen, uitbreidingen of configuratiewijzigingen). Dergelijke verzoeken vallen in de praktijk buiten incidentbeheer en brengen structureel extra inzet met zich mee. Is opdrachtgever het ermee eens dat deze vorm van support wel in rekening gebracht kan worden?	De Opdrachtnemer moet een offerte uitbrengen nadat de Opdrachtgever een verzoek om een wijziging doet en daarna zal de Opdrachtgever aangeven of er akkoord op de offerte komt of niet.

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
120	Nee PvE ICS 145	Patches worden wekelijks automatisch geïnstalleerd op een vast moment dat vooraf in overleg met Opdrachtgever wordt vastgesteld. Bij iedere patch wordt een volledige beschrijving van alle wijzigingen geleverd, waarbij deze informatie onderdeel uitmaakt van de online help documentatie die altijd actueel beschikbaar is voor gebruikers en beheerders. Is dit voldoende invulling van deze eis?	De opdrachtgever gaat hiermee akkoord
121	Nee PvE ICS 144	Staat Opdrachtgever ervoor open dat opdrachtnemer in de toekomst, wanneer dit technisch en organisatorisch verantwoord is, een hogere releasefrequentie hanteert dan in deze is opgenomen, mits deze releases volledig automatisch worden geïnstalleerd?	Hierover gaan we graag in gesprek met Opdrachtnemer.
122	Nee PvE ICS 142	Onze werkwijze rondom onderhoud en updates is als volgt ingericht: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Upgrades van de applicatie worden altijd in overleg met opdrachtgever gepland.</li> <li>•Patches worden automatisch geïnstalleerd op een vooraf afgestemd vast moment in de week.</li> <li>•Maintenance wordt onder normale omstandigheden minimaal twee weken vooraf gecommuniceerd.</li> <li>•Onderhoud wordt uitgevoerd op weekdays tussen 20:00 en 00:00 uur.</li> </ul> Is dit voldoende invulling van deze eis?	Het is Opdrachtgever niet duidelijk wat u bedoelt aangezien uw vraag een andere terminologie betreft dan de verwoording in Eis nr. 142 en meerdere eisen betreft.
123	Nee PvE ICS 134	Kan Opdrachtgever bevestigen dat, in situaties waarin Opdrachtnemer op grond van deze eis verplicht is de dienstverlening te continueren, Opdrachtgever gedurende diezelfde periode de reguliere facturen blijft voldoen totdat het geschil is afgewikkeld?	De opdrachtgever gaat hiermee akkoord mits het geschil niet over de facturering gaat.
124	Nee PvE ICA 130	Wat betreft de KPI rapportages leveren wij standaard de volgende overzichten: 1. Het uptime overzicht. Dit overzicht laat de uptime per maand zien conform de specificatie in de SLA. 2. Het meldingen overzicht Hierin is van alle meldingen de status opgenomen, inclusief reactie en oplostijden. De frequentie van de KPI rapportages en de daarbij behorende tactische overleggen worden in overleg met Opdrachtgever bepaald en vastgelegd in het DAP. Is hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis?	De opdrachtgever gaat hiermee akkoord
125	Nee PvE ICS 129	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het voor de hand ligt om de tarieven en financiële afspraken in de overeenkomst op te nemen en governance- en escalatieprocedures in het DAP vast te leggen, zodat alleen de operationele service-afspraken in de SLA worden opgenomen?	De opdrachtgever gaat hiermee akkoord. In de SLA moeten de functies worden vermeld en in de DAP komen de namen en contactgegevens.
126	Nee PvE ICS 125	Wij hanteren hierbij het uitgangspunt dat standaardfunctionaliteit volledig onder deze afspraak valt, zodat opdrachtgever verzekerd is van een actueel, veilig en onderhouden product. Is opdrachtgever het ermee eens werkzaamheden met betrekking tot voor updates, upgrades of fixes van maatwerk (voor zover van toepassing) voor rekening van opdrachtgever zijn?	De opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtnemer voert deze zonder meerkosten uit gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit is incl. de werkzaamheden. Bij maatwerk staan deze werkzaamheden in de offerte vermeld.
127	Nee PvE ICS 124	Opdrachtnemer begrijpt de wens om niet te betalen voor ongebruikte licenties. In deze context willen wij benoemen dat onze oplossing is een cloud native SaaS applicatie is waarbij gedurende de implementatie al resources moeten worden gereserveerd en operationeel gehouden (o.a. omgevingen, capaciteit, beveiliging, monitoring, support en technische onboarding). Daarom stellen wij een pragmatisch alternatief voor waarbij tijdens de implementatieperiode een opstartkorting wordt gehanteerd op de periodieke kosten. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	De opdrachtgever bedoelt met ongebruikte licenties de gebruikerslicenties en geen infrastructurele licenties oid.
128	Nee PvE ICT 123	Onze Oplossing biedt gebruikers- en rollenbeheer via de REST API en maakt gebruik van SAML voor verificatie en OAuth voor autorisatie. Is dit voldoende invulling van deze eis?	SAML is voldoende, mits voldaan aan eis 120. OAuth voor autorisatie is voldoende, zie eis 123. Voor gebruikers- en rollenbeheer is Role-Based Access Control van toepassing, leidend vanuit onze Entra ID, zie ook eis 195. Zie eisen: 122 en 123.
129	Nee PvE ICT 122	Onze huidige Oplossing biedt een iCal koppeling, waarmee gebruikers hun persoonlijke rooster/agenda kunnen toevoegen aan hun eigen agenda applicatie. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dit is een geschikte manier. Gevraagd wordt een koppeling via de MS Graph API (zie eis 123 en antwoord op vraag 134).
130	Nee PvE FB 117	Kan Opdrachtgever aangeven hoe deze eis dient te worden geïnterpreteerd voor een cloud native SaaS oplossing zonder on premise componenten?	Opdrachtgever wenst een (technische) beschrijving/documentatie van de omgeving(en). Hoe is de omgeving opgebouwd, welke koppelingen zijn er tussen systemen, welke protocollen worden gebruikt, etc. Zie ook ons antwoord bij vraag 130.
131	Nee PvE FB 109	Onze Oplossing beschikt over monitoringmechanismen waarbij een applicatie job automatisch een melding doet aan de beheerder van Opdrachtgever zodra een koppeling is gestopt met fouten of waarschuwingen. Daarnaast verleent Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever ondersteuning bij het analyseren en oplossen van dergelijke problemen. Is hiermee voldoende invulling gegeven aan deze eis?	De Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. We vermelden niet dat dit op verzoek van ons moet gebeuren. Er mag geen kastje-muur situatie ontstaan. Opdrachtnemer werkt samen met betrokken derde partij om het probleem op te lossen.

Ref. Nr.	Individuele Referentie / nummer / kenmerk	Vraag	Antwoord
132	Nee PvE FB 104	Onze releasecommunicatie is als volgt ingericht: 1. Elke twee maanden brengen wij een nieuwe versie uit volgens een vast release ritme waar niet van wordt afgeweken. 2. Elke release wordt begeleid door een webinar, waarbij dit webinar vooraf wordt aangekondigd. 3. Uitgebreide releasenotes zijn geïntegreerd in de applicatie, zodat gebruikers deze centraal en direct kunnen raadplegen.  Is deze wijze van releasecommunicatie voldoende invulling van deze eis?	De opdrachtgever gaat hiermee akkoord
133	Nee PvE DI 99	Onze oplossing wisselt gegevens met een datawarehouse file based uit. Hierdoor zijn API gerelateerde performance criteria zoals het aantal requests per seconde en het aantal opeenvolgende connecties niet van toepassing op onze leverwijze. Is de file based uitwisseling van data, zoals door onze oplossing ondersteund, voldoende invulling van eis DI 99, gezien de API performance eisen niet van toepassing zijn op deze leverwijze?	Niet akkoord. Voor de uitwisseling van gegevens met het Datawarehouse eisen wij een API ontsluiting. Een file based data uitwisseling voldoet niet binnen de context van dit programma van eisen.
134	Nee PvE AR 93	Kan opdrachtgever specificeren welke gegevens en functionaliteiten via de koppeling met Microsoft Exchange Online moeten worden uitgewisseld?	- Eenrichtingsverkeer naar MS Exchange Online - Toevoegen van nieuwe en updaten, verwijderen van uitsluitend door koppeling gemaakte agenda items. Sleutels: E-mailadres (id), persoonsnummer (id) Gegevens van aanwezigheids- en afwezigheidsdiensten: begintijd, eindtijd, naam of code van de dienst, aanwezig/afwezig.
135	Nee PvE FB 83	In onze Oplossing kunnen gebruikers via de app een reeds ingediend mutatieverzoek aanpassen. Door deze aanpassing kunnen binnen hetzelfde verzoek meerdere mutaties worden verwerkt, wat voorziet in de mogelijkheid om verschillende mutaties op dezelfde dag te registreren. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dat is akkoord.
136	Nee PvE FB 75	Is Opdrachtgever bereid om het onderdeel "het gebruikte apparaat" uit eis IB 75 te schrappen, aangezien deze gegevens in webgebaseerde oplossingen niet betrouwbaar te bepalen zijn?	Dat is akkoord.
137	Nee PvE FB 70	Opdrachtnemer wil opdrachtgever svlledig wil ontzorgen door het beheer (maken) van alle ATW , ATB en CAO gerelateerde planregels voor zijn rekening te nemen. In overleg kan opdrachtnemer aanvullende regels planregels toevoegen in opdracht van opdrachtgever. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dat is akkoord.
138	Nee PvE FB 65	Onze Oplossing voorkomt dat medewerkers zelf kunnen kiezen voor diensten waarvoor zij niet gekwalificeerd zijn, bijvoorbeeld bij ruilen, intekenen of samenroosteren. Bij gebruikers met planrechten (planners) wordt dit bewust niet hard geblokkeerd, maar zij ontvangen duidelijke signaleringen wanneer een medewerker niet over de juiste kwalificaties beschikt. Planners kunnen vervolgens een bewuste keuze maken om hiervan af te wijken. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dat is akkoord.
139	Nee PvE DR 54	Onze oplossing ondersteunt het inactief zetten van diensten, waardoor deze niet langer geselecteerd kunnen worden door gebruikers. Daarnaast worden diensten die niet langer relevant zijn niet meer uitgevraagd in de bezettingseisen, zodat planners worden geattendeerd dat deze niet meer gebruikt mogen worden. Is dit voldoende invulling van deze eis?	Dat is akkoord.
140	Nee PvE DR 38	Doelt Opdrachtgever hiermee expliciet op het arbeidsovereenkomst contract van de medewerker, waarbij de oplossing inzicht moet geven in de verhouding tussen de duur van de geplande diensten en contractuele arbeidsduur/contracturen van de medewerker?	Dat is correct.
141	Nee PvE DR 27	Onze Oplossing ondersteunt meerdere configureerbare roosterbeelden, die elk kunnen worden ingericht voor een specifiek doel of taak. Voldoet de applicatie hiermee aan deze eis?	Dat is correct.
142	Nee PvE DR 12	Kan Opdrachtgever toelichten wat de achtergrond en doelstelling van deze eis is, specifiek met betrekking tot de wens om "zonder scrollen" te kunnen werken?	Het is een eis dat de selectie van plangroepen direct zichtbaar wordt zodra er naar genavigeerd wordt, zonder dat hiervoor scrollen nodig is. De informatie dient dus direct in beeld te verschijnen. Binnen de selectie is het toegestaan dat er gescrold wordt.
143	Nee PvE AR 03	Verwacht Opdrachtgever dat wij deze bestaande gecertificeerde AFAS koppeling moeten aanpassen zodat deze verplicht via het Azure Dataplatform loopt, of volstaat het gebruik van onze standaard rechtstreekse AFAS connectoren om volledig aan de eis te voldoen?	Ja, dat verwachten wij. Opdrachtgever werkt met een master data source voor medewerkergegevens op het Azure Dataplatform, die vanuit één AFAS connector (in eigen beheer) gevoed wordt. Medewerkergegevens worden vervolgens vanuit dit platform gedistribueerd naar doelapplicaties, waaronder een personeelsplanningspakket. Er kunnen altijd uitzonderingen zijn (een unieke use case om het tóch rechtstreeks te doen), maar die anticiperen wij vooralsnog niet.