

Nota van inlichtingen 2

naar aanleiding van het aanbestedingsdocument met
betrekking tot de Europese aanbesteding **Personeels- en
salarisadministratie** met referentienummer 2026.001



Vraag nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
-----------	-----------	-------	----------

1	Bijlage D, ICT, eis 7	"De aanbestedende dienst stelt dat geplande werkzaamheden van de leverancier altijd minimaal veertien kalenderdagen van tevoren worden gecommuniceerd. Opdrachtnemer communiceert gepland onderhoud minimaal 5 kalenderdagen van tevoren via de statuspagina en de klantportal, zoals vastgelegd in de SLA (paragraaf 2.3.1). Deze termijn is gangbaar in de SaaS-markt en stelt opdrachtnemer in staat om tijdig te reageren op noodzakelijke onderhoudsactiviteiten, zoals beveiligingspatches en versie-updates die afhankelijk zijn van wettelijke deadlines. Een vaste termijn van 14 kalenderdagen zou ertoe kunnen leiden dat noodzakelijk onderhoud — bijvoorbeeld in het kader van urgente beveiligingsupdates of wettelijke wijzigingen — niet tijdig kan worden uitgevoerd. Opdrachtnemer merkt daarbij op dat spoedonderhoud bij dringende beveiligingspatches per definitie niet 14 dagen van tevoren kan worden aangekondigd. Vragen: Vraag a: Is de aanbestedende dienst bereid de communicatietermijn voor regulier gepland onderhoud aan te passen naar minimaal 5 kalenderdagen van tevoren, in lijn met de gangbare praktijk bij SaaS-dienstverlening? Vraag b: Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de termijn van 14 kalenderdagen niet geldt voor spoedonderhoud bij dringende beveiligingspatches of wettelijke wijzigingen die op korte termijn moeten worden doorgevoerd?"	Vraag A: Handhaven op 14 dagen Vraag B: Akkoord
---	-----------------------	---	---

2	Nvi-1, vraag 15	"In Nvi-1 heeft opdrachtgever bij vraag 15 aangegeven dat opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het actualiseren van de documentatie. Opdrachtnemer verzoekt opdrachtgever om een onderscheid te maken tussen twee typen documentatie: Productdocumentatie (helpdocumentatie): Dit betreft de documentatie over de werking van de SaaS-oplossing, zoals handleidingen, kennisbankartikelen, release notes en instructies voor standaardfunctionaliteit. Deze documentatie wordt door opdrachtnemer doorlopend onderhouden en geactualiseerd als onderdeel van de SaaS-dienstverlening en is voor alle gebruikers online beschikbaar. Inrichtingsdocumentatie: Dit betreft de documentatie van de specifieke keuzes die opdrachtgever maakt in de configuratie en parametrisering van het systeem, zoals de inrichting van workflows, autorisatiestructuren, organisatie-indeling en lokale procesafspraken. Na livegang voert opdrachtgever deze aanpassingen zelfstandig door. Aangezien alleen opdrachtgever kennis heeft van de eigen organisatorische context en de redenen achter de gekozen inrichting, is opdrachtgever naar mening van opdrachtnemer ook de aangewezen partij om deze documentatie te onderhouden. Opdrachtnemer benadrukt dat zij gedurende de gehele contractperiode volledig verantwoordelijk blijft voor het actualiseren van de productdocumentatie. Tijdens de implementatiefase documenteert opdrachtnemer bovendien alle gemaakte instellingen en parametriseringen, zodat opdrachtgever bij livegang beschikt over	Akkoord
---	-----------------	--	---------

		een volledig en actueel inrichtingsdossier.	
--	--	---	--

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor het actualiseren van de documentatie als volgt wordt verdeeld:

Productdocumentatie (helpdocumentatie): opdrachtnemer;

Inrichtingsdocumentatie (specifieke configuratie en
parametrisering): opdrachtgever?"

3	Nvi-1, vraag 17	"In Nvl-1 heeft opdrachtgever bij vraag 17 aangegeven dat artikel 14.3 reeds een ""kan bepaling"" betreft en daarom niet gewijzigd hoeft te worden. Opdrachtnemer onderkent dat het een kan-bepaling betreft, maar merkt op dat de huidige formulering onduidelijkheid laat bestaan over de reikwijdte van de bepaling. Artikel 14.3 is geschreven in de context van de AI Act en richt zich specifiek op aanbieders van AI-systemen voor algemene doeleinden (GPAI-systemen). Opdrachtnemer biedt een SaaS-oplossing aan waarbinnen opdrachtgever de mogelijkheid heeft om GPAI-functionaliteit te activeren, maar de wijze waarop opdrachtgever deze functionaliteit inzet valt buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer. Het is daarom van belang dat de bepaling helder afbakt wanneer deze van toepassing is. Vragen: Vraag a: Gaat opdrachtgever akkoord met de volgende toevoeging als start van artikel 14.3? ""De volgende bepaling geldt alleen voor zover Opdrachtnemer wettelijk verplicht is hieraan te voldoen als aanbieder van een 'AI-systeem voor algemene doeleinden' (""GPAI-systeem"")."" Vraag b: Zo niet, gaat opdrachtgever dan akkoord om na gunning in overleg dit artikel te nuanceren, zodat de verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer in lijn wordt gebracht met de feitelijke rolverdeling onder de AI Act?"	Vraag A: niet akkoord Vraag B: akkoord.
---	-----------------	--	---

4	Nvi-1, vraag 24	"In Nvi 1 vraag 24 geeft Opdrachtgever aan geen SLA van Opdrachtnemer te accepteren. In EIS 83 bijlage D tabblad ICT is dit wel toegestaan. Opdrachtnemer levert een standaard SaaS-oplossing voor al haar 14.000 klanten. Hier hoort ook een standaard SLA bij, deze is niet per klant op maat op te stellen. Opdrachtnemer stelt voor dat wij onze standaard SLA aanleveren bij de inschrijving conform eis IS 83 bijlage D tabblad ICT en dat slechts noodzakelijke aanvullingen op onze SLA, in de overeenkomst op te nemen als aanvullingen op de SLA. Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?"	Akkoord
---	-----------------	--	---------

5	Nvl-1, vraag 28 (Bijlage D, tab ICT, eis #12)	"In Nvl-1 vraag 28 heeft Opdrachtgever de eis ten aanzien van het security.txt-bestand gehandhaafd met de motivatie dat het een wettelijke eis betreft. Opdrachtnemer onderschrijft het belang van een goed bereikbaar meldloket voor beveiligingsincidenten en geeft hier actief invulling aan. De verplichting tot het plaatsen van een security.txt-bestand is echter gebaseerd op de NCSC-richtlijn en richt zich op overheidswebsites, niet op SaaS-leveranciers die een applicatie hosten voor overheden. Voor een SaaS-oplossing die door ruim 14.000 organisaties wordt gebruikt, is het technisch en organisatorisch niet uitvoerbaar om per klant een afzonderlijk security.txt-bestand in de gedeelde webomgeving te implementeren. Opdrachtnemer stelt de contactinformatie en meldprocedure voor beveiligingsincidenten beschikbaar via zijn klantportaal en andere actief gecommuniceerde kanalen, waarmee het doel van de eis — laagdrempelige meldbaarheid van beveiligingsincidenten — volledig wordt geborgd. Daarnaast beschikt Opdrachtnemer over geldige en actuele certificeringen voor ISO27001, NEN7510 en ISAE3402 type II, hetgeen aantoont dat de informatiebeveiliging en de daarbij behorende processen — waaronder incidentmelding en -afhandeling — aantoonbaar op het vereiste niveau zijn ingericht en onafhankelijk zijn getoetst. Vraag Kan Opdrachtgever onderbouwen op welke wettelijke grondslag de verplichting tot een security.txt-bestand specifiek van toepassing is op SaaS-leveranciers, en kan Opdrachtgever bevestigen dat invulling via het klantportaal en andere actief gecommuniceerde kanalen voldoet aan de strekking van eis #12, nu een security.txt-bestand technisch niet realiseerbaar is in een gedeelde SaaS-omgeving en Opdrachtnemer aantoonbaar voldoet aan alle relevante beveiligingscertificeringen?"	Nederlandse gemeenten zijn verplicht zich te houden aan de internetstandaard security.txt. Voor alle andere organisaties is dit een dringend advies. Wij willen deze eis dan ook handhaven. Op de website van het ncsc zijn voorbeelden gegeven hoe een centraal security.txt bestand kan worden ingezet door een leverancier met meer klanten.
---	---	--	--

6	Nvl-1, vragen 10 en 35 (Bijlage D, tab Algemeen, eis #8)	"In Nvl-1 vraag 35 heeft Opdrachtgever bevestigd dat de TPM-verklaring een onafhankelijke toetsing betreft en dat de eis gehandhaafd blijft. In Nvl-1 vraag 10 heeft Opdrachtgever tevens bevestigd dat een geldige en actuele certificering voor ISO27001, NEN7510 en ISAE3402 type II als voldoende wordt geaccepteerd. Opdrachtnemer beschikt over deze certificeringen en overlegt deze jaarlijks. ISAE3402 type II betreft een onafhankelijke derdenverklaring waarin de opzet, het bestaan en de werking van de relevante beheersingsmaatregelen worden getoetst door een register EDP-auditor, en dekt daarmee naar de mening van Opdrachtnemer de strekking van de TPM-verplichting zoals bedoeld in eis #8. Vraag Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldige en actuele ISAE3402 type II-verklaring, in combinatie met de ISO27001- en NEN7510-certificering, voldoet aan de TPM-verplichting zoals gesteld in eis #8, en dat daarmee geen separate aanvullende TPM-verklaring is vereist?"	De combinatie van een geldige ISO27001/NEN7510 en ISAE3402 type II is voldoende.
---	--	---	--

7	NVI-1, vraag 34, (Bijlage D, tab Algemeen, eisen #16, #17 en #18)	"In het antwoord op Nvl-1 vraag 34 handhaaft Opdrachtgever de WCAG 2.1 AA-eis, maar erkent tevens dat volledige naleving in de praktijk een ontwikkelopgave kan zijn. Opdrachtgever stelt als voorwaarde dat Opdrachtnemer eventuele afwijkingen transparant motiveert en aantoonbaar en structureel toewerkt naar volledige naleving. Opdrachtnemer onderschrijft dit uitgangspunt en hanteert dit als vaste werkwijze: afwijkingen worden gedocumenteerd en opgenomen in de publiek beschikbare toegankelijkheidsverklaring, inclusief toelichting op aard, impact en de planning voor opvolging. Opdrachtnemer beschouwt WCAG 2.1 AA als het na te streven eindniveau en benut elke releasecyclus om openstaande bevindingen op te lossen. Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat een inschrijving voldoet aan eisen #16, #17 en #18 indien Opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat de oplossing WCAG 2.1 AA als uitgangspunt hanteert, eventuele resterende afwijkingen transparant motiveert met toelichting op aard, impact en opvolgingsplanning, en structureel en aantoonbaar toewerkt naar volledige naleving — overeenkomstig de door Opdrachtgever in Nvl-1 geformuleerde voorwaarden?"	Opdrachtgever kan bevestigen dat een inschrijving voldoet aan eisen #16, #17 en #18 indien Opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat WCAG 2.1 AA als uitgangspunt wordt gehanteerd, eventuele afwijkingen transparant worden gemotiveerd inclusief aard, impact en opvolgingsplanning, en structureel en aantoonbaar wordt toegewerkt naar volledige naleving, overeenkomstig de in Nvl-1 geformuleerde voorwaarden.
---	---	--	---

8	Nvl-1, vragen 45 en 47 (Offerteaanvraag, pagina 4)	"Verwijzing Nvl-1, vragen 45 en 47 (Offerteaanvraag, pagina 4) Toelichting In Nvl-1 is bevestigd dat er sprake is van 4 werkgevers met elk een afzonderlijk loonheffingsnummer (vraag 45) en dat de migratiedata vanuit 1 gecombineerde BCS-omgeving wordt aangeleverd (vraag 47). Uit de referentie-eis in Bijlage 3 (Kerncompetentie 1) blijkt dat Opdrachtgever ervaring met gescheiden omgevingen als vereiste heeft opgenomen. Opdrachtnemer adviseert op basis van ervaring met vergelijkbare publieke samenwerkingsverbanden uitdrukkelijk om voor elk van de vier organisaties een afzonderlijke, volledig gescheiden omgeving in te richten. De argumenten hiervoor zijn als volgt: Dossier: Personeelsdossiers van medewerkers van de ene organisatie zijn in een gescheiden omgeving architectureel ontoegankelijk voor gebruikers van een andere organisatie. In een gedeelde omgeving is dit uitsluitend via autorisatie-inrichting te borgen, wat foutgevoelig is en structureel beheer vereist. Medewerkerportaal: Elke organisatie beschikt over een eigen medewerkerportaal, afgestemd op de eigen huisstijl, communicatie en werkprocessen, zonder risico op vermenging met portaalinhoud van andere werkgevers. Look-and-feel: De visuele inrichting en branding van de omgeving kan per organisatie zelfstandig worden bepaald en beheerd. Autorisatie: In gescheiden omgevingen krijgt iedere gebruiker uitsluitend toegang tot de gegevens die voor zijn of haar rol relevant zijn. Medewerkers zoals HRM-medewerkers en	Opdrachtgever bevestigt dat de beoogde inrichting bestaat uit vier afzonderlijke, volledig gescheiden omgevingen — één per deelnemende organisatie. We verwijzen naar eis 1 en 2, tabblad Algemeen van het Programma van Eisen. Als leverancier kan garanderen dat een andere inrichting mogelijk is, waarbij alle gevraagde functionaliteiten werken, voor iedere organisatie, dan staat opdrachtgever open voor een andere inrichting/opzet.
---	---	---	--

		salarisadministrateurs hebben standaard toegang tot de gegevens van hun eigen werkgever. Indien een gebruiker — of dat nu een functioneel beheerder, salarisadministrateur of HRM-medewerker betreft — toegang tot meerdere omgevingen nodig heeft, kan dit worden ingericht. Dit gebeurt echter altijd gecontroleerd en per omgeving afzonderlijk, zodat toegang expliciet wordt toegekend en niet het onbedoelde gevolg is van een gedeelde inrichting. Harmonisatie van processen: De vier organisaties zijn juridisch zelfstandige werkgevers met elk hun eigen arbeidsvoorwaarden, regelingen en werkprocessen. In een gedeelde omgeving is het technisch weliswaar mogelijk om functionaliteiten en selfservice-mogelijkheden per werkgever afzonderlijk in te richten, maar dit leidt in de praktijk tot een complexe en moeilijk beheersbare configuratie. Elke wijziging in arbeidsvoorwaarden of processen bij één organisatie vereist zorgvuldige afstemming om onbedoelde effecten bij de andere werkgevers te voorkomen. Gescheiden omgevingen geven elke organisatie de vrijheid om de eigen inrichting zelfstandig en beheersbaar te bepalen, zonder afhankelijkheid van de andere deelnemende organisaties. Vraag Kan Opdrachtgever bevestigen dat de beoogde inrichting bestaat uit vier afzonderlijke, volledig gescheiden omgevingen — één per deelnemende organisatie — en dat een inrichting waarbij meerdere werkgevers worden ondergebracht binnen één gedeelde omgeving niet de bedoeling is?"	
9	Ref. vraag 42	Is er sprake van 1 IT omgeving, met 1 ESB en 1 HelloID voor alle 4 de organisaties?	Dat is correct. Zie ook antwoord op vraag 8.

10	Ref. vraag 41	"Voor Inschrijver zijn Belastingdienst, UWV en ABP standaard koppelingen, geïntegreerd in de software. Ook de overige koppelingen heeft Inschrijver veelvuldig gerealiseerd, hier is echter ook altijd de inspanning van de leverancier van de andere software bij nodig. Vandaar dat Inschrijver van mening is voor die koppelingen niet alleen de resultaatverplichting te kunnen dragen. Kan Aanbestedende dienst alsnog akkoord gaan met een resultaatverplichting op de koppelingen met Belastingdienst, UWV en ABP, en een inspanningsverplichting op de overige koppelingen?"	Het antwoord uit Nvl 1 blijft gehandhaafd.
11	Ref. vraag 46	"Welke gegevens exact overgaan is prima na gunning te bepalen, zoals u aangeeft in het antwoord op vraag 44. Voor een juiste prijsstelling is het nog wel noodzakelijk om te weten of er historische dossiers/data gemigreerd moet worden naar het nieuwe systeem, of dat Aanbestedende dienst kiest voor een andere oplossing: bijvoorbeeld dossiers bewaren in een zaakstelsel of een inkooplicentie behouden in het huidige systeem. Inschrijver kan historische medewerkersdossiers overnemen en data plaatsen op vrije velden, zodat het in het nieuwe systeem inzichtelijk blijft. Het aantal medewerkers voor de migratie neemt in dat geval toe met de aantallen die voor migratie in aanmerking komen. Vragen: 1. Dienen er historische dossiers/data gemigreerd te worden naar het nieuwe systeem? 2. Zo ja, hoeveel historische medewerkers betreft het?"	Vraag 1: Ja, conform wettelijke termijnen. Vraag 2: Deze informatie is moeilijk uit het huidige systeem te halen. In 2025 tot heden zijn er in totaal voor de 4 organisaties gezamenlijk bijna 300 uitdiensttreders. Dit geeft een indicatie van hoeveel historische dossiers er gemiddeld zijn in grofweg 1,5 jaar.

12	Ref. vraag 37	"Bij een verzuimkoppeling kan data 1 of 2 kanten op uitgewisseld worden: - verzuimgegevens van het PSA systeem naar de arbodienst - verzuimdocumenten van de arbodienst naar het PSA systeem (documentenkoppeling). De Arbounie staat realisatie van de documentenkoppeling slechts toe via één marktpartij, niet Inschrijver. Vragen: 1. Dienen er geautomatiseerd verzuimdocumenten uitgewisseld te worden van de arbodienst naar het PSA systeem? 2. Zo ja, is Aanbestedende dienst bereid om de documentenkoppeling van Arbounie buiten de aanbesteding te houden en rechtstreeks af te nemen bij de partij die deze koppeling kan realiseren?"	Vraag 1: Ja. Vraag 2. Voor de documentenkoppeling van de Arbounie is het een wens dat er geautomatiseerd verzuimdocumenten van de arbodienst naar het PSA-systeem worden uitgewisseld.
----	---------------	--	--

13	Bijlage B Concept overeenkomst Artikel 11.4	Inschrijver herhaalt haar opmerking dat het onredelijk is om een boeteclausule van deze hoogte onderdeel te maken van de overeenkomst op een onderwerp dat geen onderdeel is van de dienstverlening. Een boetebepaling op dit punt is daarom ook niet redelijk om te leggen. Inschrijver verzoekt daarom nogmaals om deze boetebepaling te verwijderen.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw verzoek. Wij achten het opleggen van een boete van 125% proportioneel, omdat wij social return een belangrijke kernwaarde van de gemeente vinden. Wij gaan er vanuit dat opdrachtnemer voldoet aan de contractuele voorwaarden en daarmee ook aan social return. Wanneer dit niet of onvoldoende gebeurt, dient de boete als contractuele prikkel om de verplichtingen alsnog na te komen. Voordat wij overgaan tot het opleggen van de boete wordt de opdrachtnemer meerdere malen in staat gesteld om alsnog aan de social return-verplichting te voldoen. Bovendien kan de opdrachtnemer de Capelse Duiten aanschaffen waarmee een eventuele boete wordt voorkomen.
14	Bijlage B Concept overeenkomst Artikel 10.5	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om deze reactie te herzien omdat de overlegstructuur in onderling overleg na de gunning worden afgestemd en in een separaat document worden vastgelegd (i.e. de service level agreement). Door in de overeenkomst bepaalde onderdelen daarvan op te nemen terwijl overige afspraken in een ander document worden vastgelegd die dynamisch zijn en met elkaar worden afgestemd, kan onduidelijkheid over de afspraken ontstaan. Inschrijver verzoekt daarom nogmaals om deze bepalingen te verplaatsen naar een bijlage die na gunning verder worden afgestemd. Kan Aanbestedende Dienst daarmee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, art. 10.5 wordt dan onderdeel van die bijlage.

15	GIBIT 2025 Artikel 28.7	De reactie van Aanbestedende Dienst benadrukt het belang waarom Inschrijver haar verzoek herhaalt om de laatste zin van artikel 28.7 buiten toepassing te verklaren. Hier wordt een buitenproportionele extra controle op informatiebeveiliging bedongen zonder afdoende waarborgen voor de inschrijver. Uit de reactie van Aanbestedende Dienst blijkt bovendien niet waarom het nodig zou zijn om een dergelijke controle te bedingen omdat daartoe geen aanleiding bestaat. De waarborgen die de leden 2 en 3 van artikel 28 bieden, bieden een kader voor de Inschrijver rondom deze extra controle. Daarom herhaalt Inschrijver haar verzoek om de laatste zin van artikel 28.7 buiten toepassing te verklaren. Kan Aanbestedende Dienst alsnog instemmen met het buiten toepassing verklaren van de laatste zin van artikel 28.7? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Leden 2 en 3 zijn geschreven voor de reguliere auditpraktijk. Het CSIRT treedt op bij beveiligingsrisico's en incidenten waarbij snelheid en onafhankelijkheid doorslaggevend zijn. Die situaties verdragen geen aankondigingsplicht of frequentiebeperking. De leverancier die zorgdraagt voor aantoonbaar goede informatiebeveiliging heeft bovendien niets te vrezen van een onaangekondigde CSIRT-controle.
16	GIBIT 2025 Artikel 14.3	Op basis van het antwoord van Aanbestedende Dienst leest Inschrijver artikel 14.3 als zodanig dat Inschrijver een inspanningsverplichting tot signalering en waarschuwing heeft. De verantwoordelijkheid voor handelingen die tot een kwalificatie als aanbieder leiden ligt immers bij de opdrachtgever zelf. Kan Aanbestedende Dienst instemmen met deze invulling van artikel 14.3? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De toelichting op dit artikel is als volgt: Tenzij anders overeengekomen, heeft Leverancier de (zorg)plicht om te voorkomen dat Opdrachtgever niet als 'gebruiksverantwoordelijke', maar als 'aanbieder' wordt gekwalificeerd in de zin van Verordening (EU) 2024/1689. Deze (zorg)plicht kan inhouden dat Leverancier bepaalde handelingen van Opdrachtgever voorkomt of daarvoor waarschuwt.

17	GIBIT 2025 Artikel 4.3	Hierbij wederom het verzoek aan de Aanbestedende Dienst om haar antwoord te herzien en, anders, van een toelichting te voorzien omdat Inschrijver uitgebreid heeft toegelicht waarom in deze bepaling in elk geval zou moeten worden toegevoegd dat een herstelkans wordt geboden voor verzuim intreedt. Indien het antwoord niet wordt herzien, dan verzoekt Inschrijver uitdrukkelijk om nadere toelichting.	Niet akkoord, art. 4.3 blijft gehandhaafd. Opdrachtnemer kan er vanuit gaan dat opdrachtgever alle benodigde inspanningen levert. GIBIT toelichting: Indien het Overeengekomen gebruik vereist dat de Implementatie of de levering van bepaalde Updates en/of Upgrades tijdig voor de inwerkingtreding van (een wijziging in) wet- en regelgeving zijn afgerond, geldt dit in afwijking van lid 1 in alle gevallen als een vaste en fatale termijn. Deze termijn verstrijkt op de ingangsdatum van die (gewijzigde) wet- en regelgeving, tenzij Leverancier aantoont dat de concrete (wijziging van) wet- of regelgeving voor hem niet voorzienbaar was, of aantoont dat de inwerkingtredingstermijn voor de (wijziging van) wet- of regelgeving, gelet op de aard en omvang van de vereiste aanpassingen, redelijkerwijs te kort was om deze tijdig door te voeren.
----	------------------------	--	---

18	Bijlage A GIBIT 2025 Artikel 17.4	Per abuis is het tekstvoorstel niet doorgekomen, waardoor we hieronder de vraag herhalen. Artikel 17.4 van de GIBIT bepaalt dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal viermaal de Jaarvergoeding per jaar. Inschrijver biedt de oplossing aan als Software as a Service binnen een gestandaardiseerde, multi-tenant IT-architectuur, waarbij uniforme contractuele voorwaarden worden gehanteerd voor alle opdrachtgevers. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst daarom in te stemmen met vervanging van artikel 16.4 door de volgende bepaling: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tweemaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. <u>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze aangepaste</u>	We nemen aan dat u art. 17.4 bedoelt in plaats van art. 16.4. Niet akkoord, art. 17.4 blijft van toepassing. We vinden de opgenomen beperking proportioneel.
19	Bijlage A GIBIT 2025 Artikel 12.3	Gelet op het feit dat de af te geven garanties veelal zien op nakoming van de overeenkomst, wenst inschrijver overeen te komen dat het afgeven van garanties geen afbreuk doet op het recht van inschrijver om zich op overmacht te beroepen (indien zich een situatie van overmacht voordoet) en geen afbreuk doet aan de overeen te komen beperking van aansprakelijkheid. Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.

20	Bijlage A GIBIT 2025 Artikel 10.14	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om haar antwoord op dit punt te herzien omdat de Inschrijver een SaaS-dienst aanbiedt, vanuit de aard van de dienstverlening worden Updates en Upgrades aan al haar klanten aangeboden. Dat betekent dat geen sprake kan zijn van Implementatie en Acceptatie op die onderdelen. Indien Aanbestedende Dienst haar antwoord niet herziet dan het uitdrukkelijke verzoek om toe te lichten waarom niet.	In Nota van Inlichtingen 1 hebben wij uw vraag beantwoord met betrekking tot art. 10.14. De vraag die u nu stelt, lijkt betrekking te hebben op art. 10.15. Artikel 10.15 geeft het kader voor de installatie van updates en upgrades. Uitgangspunt is dat Opdrachtgever in beginsel zelf de installatie en Updates en Upgrades verzorgt. In het artikel is niettemin bepaald dat leverancier dit op verzoek (en tegen vergoeding) kan doen, zoals bij een SaaS applicatie gebruikelijk is. In dat geval zijn ook de bepalingen omtrent Implementatie en Acceptatie van toepassing.
21	Bijlage A GIBIT 2025 Artikel 10.13 ii	Aanbestedende Dienst heeft geen toelichting op haar antwoord gegeven. Het is voor Inschrijver onduidelijk waarom de Aanbestedende Dienst hier niet mee akkoord kan gaan omdat dit een verduidelijking biedt die relevant is voor de Inschrijver. Kan Aanbestende Dienst haar antwoord herzien? Zo nee, dan graag uitdrukkelijk het verzoek om toe te lichten waarom niet.	We nemen aan dat u art. 10.14 ii bedoelt in plaats van art. 10.13 ii. De tekst van de Gibit en de toelichting daarop, betreffende dit artikel 10.14 ii, is voldoende duidelijk. Opdrachtgever ziet dan ook geen reden om de gevraagde aanpassing door te voeren.

22	Bijlage A GIBIT 2025 Artikel 6.6	Per abuis is de verkeerde bepaling neergezet, waardoor we de vraag hieronder herhalen. Deze vraag ziet op artikel 6.9, waar het volgende instaat: Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid en in staat om na afloop van de (initiële) Implementatie, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Implementatie gerelateerde of anderszins aan de ICT Prestatie verwante aanvullende werkzaamheden te verrichten. Op het tot stand komen van dergelijke nadere afspraken is het bepaalde in artikel 3 van overeenkomstige toepassing. Tenzij anders overeengekomen is op deze werkzaamheden het bepaalde in de al bestaande Overeenkomst van toepassing. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om aan deze bepaling toe te voegen dat de werkzaamheden die in dit artikellid worden benoemd, zullen worden verricht tegen de in de Overeenkomst daartoe vermelde tarieven dan wel, bij gebreke daarvan, tegen de reguliere tarieven van Leverancier. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo nee, waarom niet?	Art. 6.9 geeft aan dat op verwante aanvullende werkzaamheden bestaande afspraken uit de overeenkomst van toepassing zijn. Daaronder vallen ook de overeengekomen tarieven voor (aanvullende) aanverwante diensten.
----	-------------------------------------	---	--

23	Nvl-1, vraag 4	In Nvl-1 heeft opdrachtgever bij vraag 4 aangegeven dat de boetestructuur in artikel 7.6 wordt gehandhaafd. Opdrachtnemer heeft hier goed kennis van genomen, maar verzoekt opdrachtgever dringend om dit standpunt te heroverwegen, en licht hieronder toe waarom. Opdrachtnemer levert een standaard SaaS-dienst aan ruim 12.000 organisaties in Nederland, waaronder gemeenten, onderwijsinstellingen, zorginstellingen en commerciële organisaties. De dienstverlening, inclusief alle servicelevels, is vastgelegd in een uniforme SLA die voor al deze klanten gelijk is. Deze SLA bevat geen boetebepalingen of service credits. Dit is een bewuste keuze: opdrachtnemer investeert in een hoog beschikbaarheidsniveau (minimaal 99,5% per maand), transparante maandelijkse rapportages en een verbeterplanaanpak bij eventuele afwijkingen. Deze aanpak heeft zich in de praktijk bewezen en leidt aantoonbaar tot hoge klanttevredenheid en serviceniveaus. Het opnemen van een klantspecifieke boetestructuur is voor opdrachtnemer niet mogelijk. Opdrachtnemer biedt een multi-tenant SaaS-dienst aan, waarbij de servicelevels en voorwaarden voor alle klanten gelijkwaardig zijn. Het accepteren van een afwijkende	Akkoord met het laten vervallen van artikel 7.6 uit de conceptovereenkomst. Echter de SLA van opdrachtnemer dient aan het gestelde in artikel 10.10 t/m 10.13 van de GIBIT 2025 te voldoen.
----	----------------	--	--

boeteregeling voor één klant zou een precedent scheppen dat niet verenigbaar is met dit dienstverleningsmodel. Opdrachtnemer kan daarom niet inschrijven op deze aanbesteding indien artikel 7.6 ongewijzigd wordt gehandhaafd.

Opdrachtnemer benadrukt dat de belangen van opdrachtgever hiermee niet onbeschermd zijn. De SLA van opdrachtnemer bevat concrete en meetbare servicelevels, waaronder een beschikbaarheidsgarantie van minimaal 99,5%, hersteltijden per prioriteit en maandelijkse rapportages via het klantportaal. Bij structurele niet-nakoming van deze servicelevels stelt opdrachtnemer een verbeterplan op. Daarnaast blijft de reguliere aansprakelijkheidsregeling uit de GIBIT onverkort van toepassing, waardoor opdrachtgever werkelijk geleden schade kan verhalen bij een toerekenbare tekortkoming.

Vragen:

Vraag a: Is opdrachtgever bereid artikel 7.6 te laten vervallen en de servicelevels en bijbehorende escalatieprocedure uit de SLA van opdrachtnemer als basis te hanteren voor de bewaking van de dienstverlening?

Vraag b: Indien opdrachtgever hier niet toe bereid is, kan opdrachtgever dan toelichten welk concreet risico de boetestructuur beoogt af te dekken dat niet reeds is geborgd via de aansprakelijkheidsregeling in de GIBIT en de servicelevels in de SLA van opdrachtnemer?"

