

**Nota van Inlichtingen: Levering, Onderhoud en Support Integrale ERP-systeem**

Betreft	Nota van Inlichtingen
Datum	donderdag 14 mei 2026
Referentie	2512-04ERP

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de op 12 april 2026 gepubliceerde Aanbestedingsleidraad en bijbehorende bijlagen met referentie: **2512-04ERP**.

**U kunt tot uiterlijk woensdag 20 mei a.s. vóór 09:00 uur verduidelijkingsvragen stellen, conform het bepaalde in de Aanbestedingsleidraad.**

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Inschrijffase	Programma van Eisen	In het programma van eisen is ook een tabblad opgenomen met 10 wensen. Op welke wijze dient inschrijver aan te geven of zij aan een wens kan voldoen en wordt ook een onderbouwing/beschrijving gevraagd? Op welke wijze kent de aanbestedende dienst vervolgens scores toe aan deze wensen?	<p>De in bijlage 1 Programma van Eisen opgenomen wensen maken deel uit van de opdracht. Deze wensen hebben in tegenstelling tot de genoemde eisen geen knock-out karakter.</p> <p>Inschrijvers vullen in kolom E van het tabblad Wensen, een “Ja” of een “Nee” indien zij wel of niet aan de wens kunnen voldoen. In kolom F kan een korte nadere toelichting op het gegeven antwoord uit kolom E gegeven worden.</p> <p>Alle wensen beantwoord met een “Ja” worden verondersteld opgenomen te zijn in de door Inschrijver ingediende tarieven</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p>conform bijlage 2 Tarievenblad. In het bijzonder in de Eenmalige Implementatiekosten.</p> <p>Opdrachtgever accepteert na gunning geen additionele kosten voor het realiseren van deze wensen.</p> <p>Het wel of niet voldoen aan deze wensen wordt niet apart beoordeeld, maar is wel van invloed op de eindbeoordeling van het in te dienen Implementatieplan. Zie in dit verband de definiëring van de toe te kennen cijfers op pagina 32 van de Aanbestedingsleidraad.</p>
2.	Inschrijffase	Leidraad paragraaf 2.3.2	<p>In paragraaf 2.3.2 geeft de aanbestedende dienst aan op zoek te zijn naar "één geïntegreerde, SaaS-oplossing voor Financiën en P&amp;O, die fungeert als centrale en eenduidige bron voor zowel personeels- als financiële gegevens". Wij begrijpen volledig dat u hiermee een 'Single Source of Truth' nastreeft, waarbij data-integriteit is geborgd, dubbele invoer wordt voorkomen en gebruikers in één samenhangende omgeving werken door middel van cross-domein workflows.</p> <p>In de huidige markt zien wij echter dat de stabiliteit en voordelen van zo'n integraal systeem niet meer exclusief bereikt hoeven te worden door vast te zitten aan één massieve centrale database. Een dergelijke monolithische opzet kan innovatie remmen en leiden tot een ongewenste vendor lock-in. Een modern alternatief is een 'Best-of-Breed' platform opgebouwd uit een</p>	<p>Ja, de NAK is bereid inschrijvingen toe te laten en als geldig te beoordelen die bestaan uit een geïntegreerde 'Best-of-Breed' suite, mits de oplossing aantoonbaar functioneert als één integraal platform, beschikt over centraal rol- en autorisatiebeheer en volledig voldoet aan de eisen ten aanzien van een eenduidige databron ('Single Source of Truth'). De aanbestedende dienst beoordeelt oplossingen op basis van functionele geschiktheid en mate van</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>gedistribueerde architectuur: slimme microservices en gespecialiseerde databases (voor HR, Payroll en Finance) die via razendsnelle en robuuste API's continu met elkaar communiceren. Voor de eindgebruiker functioneert en voelt dit naadloos als één perfect samenwerkend systeem met een centrale autorisatie en rolbeheer, terwijl de organisatie de flexibiliteit behoudt van gespecialiseerde (deels)oplossingen.</p> <p>Vraag: Is de NAK bereid om inschrijvingen toe te laten (en als geldig te beoordelen) die bestaan uit een geïntegreerde 'Best-of-Breed' suite, mits deze oplossing via een API-architectuur naadloos integreert, voor de eindgebruiker aantoonbaar fungeert als één integraal platform (inclusief centraal rol- en autorisatiebeheer), en in de praktijk volledig voorziet in de gewenste eenduidige databron (Single Source of Truth)?</p> <p>Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dan op basis van inhoudelijke gronden aangeven waarom niet en op welke wijze u voorkomt dat de markt 'verengd' wordt tot slechts 1 of 2 aanbieders?</p>	invulling van de gestelde eisen, ongeacht de onderliggende architectuur.
3.	Inschrijffase	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Levering en implementatie ERP-systeem art. 11	<p>Inschrijver begrijpt de behoefte van aanbestedende dienst om te kunnen auditen/toetsen, zodat zij aan haar verplichtingen kan voldoen. Inschrijver kent echter een grote hoeveelheid klanten, die zij (uit praktische overwegingen) onmogelijk onbeperkte afzonderlijke controle/auditrechten kan toekennen. Om aan de belangen van beide partijen tegemoet te komen, ondervangt inschrijver dit voor het overgrote deel van haar dienstverlening door middel van een onafhankelijke audit, welke jaarlijks wordt geactualiseerd. Dergelijke verklaringen/certificaten worden afgegeven door onafhankelijke derde partijen, waardoor aanbestedende dienst ervan uit mag gaan dat er afdoende wordt gecontroleerd. Op deze manier kan</p>	<p>Artikel 5.2 van de ARBIT 2022 biedt inschrijver reeds de mogelijkheid zelf alle informatie ter beschikking te stellen dat nodig is om aan te tonen dat aan de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen.</p> <p>Daarnaast zal de aanbestedende dienst conform artikel 5.3 ARBIT 2022 alleen gebruikmaken van haar bevoegdheid een</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>aanbestedende dienst aan haar audit-verplichtingen voldoen, en kan inschrijver hierin al haar klanten tegemoet komen. In lijn met het voornoemde ziet inschrijver graag het onderstaande artikellid toegevoegd worden aan artikel 11. Is aanbestedende dienst hiertoe bereid? Zo niet, waarom niet?</p> <p>11.2 Indien de gevraagde reikwijdte van de audit wordt behandeld in een ISAE-, ISO- of vergelijkbaar assurance-rapport dat binnen de voorafgaande twaalf maanden door een gekwalificeerde derde auditor is uitgevoerd, en de Verwerker bevestigt dat er geen bekende materiële wijzigingen zijn in de gecontroleerde maatregelen, stemt Verwerkingsverantwoordelijke ermee in die bevindingen te aanvaarden in plaats van een nieuwe audit aan te vragen van de maatregelen waarop het rapport betrekking heeft.</p>	<p>audit te laten uitvoeren, indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven.</p> <p>Uw tekstvoorstel is, uitgaande van het voorgaande, dan ook niet van toegevoegde waarde.</p>
4.	Inschrijffase	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Levering en implementatie ERP-systeem art. 10.3	<p>In artikel 10.3 van de verwerkersovereenkomst is een boetebepaling opgenomen van € 10.000 per dag voor het niet tijdig wissen of terugbezorgen van persoonsgegevens na afloop van de overeenkomst. Het opnemen van een dergelijke specifieke boetebepaling is in de ICT-sector en bij SaaS-dienstverlening zeer ongebruikelijk, temeer omdat de ARBIT 2022 (welke van toepassing is verklaard) reeds voorziet in algemene sancties en schadevergoedingsregelingen bij tekortkomingen. De hoogte van de boete staat bovendien niet in verhouding tot de aard van de mogelijke overtreding, zeker nu de gehoudenheid tot volledige schadevergoeding daarnaast onverkort blijft bestaan.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid om de boetebepaling in artikel 10.3 van de verwerkersovereenkomst te schrappen, dan wel de sanctie bij een eventuele</p>	<p>De aanbestedende dienst onderkent dat een contractueel boetebeding in redelijke verhouding dient te staan tot de aard en ernst van de mogelijke overtreding.</p> <p>Tegelijkertijd is de aanbestedende dienst van oordeel dat het opnemen van een substantieel boetebeding in de verwerkersovereenkomst gerechtvaardigd is, gelet op het belang van tijdige en correcte naleving van verplichtingen met betrekking tot de verwerking en het wissen van persoonsgegevens.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			overtreding uitsluitend te laten beheersen door de algemene schadevergoedingsregeling uit de ARBIT 2022 en de overeenkomst?	<p>Het boetebeding beoogt in dat kader nadrukkelijk ook een preventieve werking te hebben. Door het creëren van een voldoende afschrikwekkend effect (“schrikeffect”) wordt beoogd te waarborgen dat opdrachtnemers deze verplichtingen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en prioriteit naleven.</p> <p>Voor zover zich in de praktijk een situatie voordoet waarin toepassing van het boetebeding tot een uitkomst leidt die als disproportioneel moet worden beschouwd, is het aan de bevoegde rechter om te beoordelen of matiging van de boete op zijn plaats is.</p> <p>Gelet op het voorgaande ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om het boetebeding op voorhand te vervangen door de algemene schadevergoedingsregeling uit de ARBIT 2022, nu daarmee het beoogde preventieve en normerende effect onvoldoende wordt geborgd.</p>
5.	Inschrijffase	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Levering en	Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en	In essentie ziet artikel 7.1 van de Verwerkersovereenkomst erop toe dat opdrachtnemer dezelfde verplichtingen

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		implementatie ERP-systeem art. 7.1	de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke toestemming van alle afzonderlijke klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver overeenkomt met haar klanten dat zij haar voorafgaande algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers verlenen. De verantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar hiertegen. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen en artikel 7.1 dienovereenkomstig aanpassen?	aan haar sub-verwerkers opgelegd inzake gegevensbescherming zoals die zijn opgenomen in de Verwerkersovereenkomst.  Opdrachtnemer zal bij het afsluiten van de overeenkomst, de bij de Verwerkersovereenkomst bijbehorende Bijlage 1 moeten invullen voor wat betreft de door haar in te schakelen sub-verwerkers.  Indien tijdens de looptijd hierin wijzigingen optreden verplicht opdrachtnemer zich opdrachtgever hiervan in kennis te stellen.
6.	Inschrijffase	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Levering en implementatie ERP-systeem art. 5.4	In principe worden er geen gegevens opgeslagen buiten de Europese Economische Ruimte. Alleen in zeer incidentele gevallen zou er sprake van kunnen zijn dat – vanwege supportredenen – verwerking buiten de EER plaatsvindt, vanwege de beschikbaarheid van de juiste, gespecialiseerde kennis. Ook in die situaties blijft data opgeslagen binnen de EER, maar wordt toegang verleend aan de support engineer die zich mogelijk buiten de EER bevindt. Daarbij is niet gezegd dat toegang wordt verkregen tot persoonsgegevens, laat staan die van uw organisatie. Maar omdat het echter niet uitgesloten kan worden, wijst inschrijver u hier graag op voorhand op. Kunt u zich vinden in bovenstaande toelichting en artikel 5.4 dienovereenkomstig aanpassen?	Aanbestedende dienst ziet naar aanleiding van uw toelichting geen aanleiding dit artikel aan te passen.  Dit artikel voorziet reeds in de mogelijkheid afwijkende afspraken te maken.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7.	Inschrijffase	Bijlage 4 Concept Verwerkersovereenkomst Levering en implementatie ERP-systeem art. 5.3	Gelet op de te leveren SaaS en de omvang van het klantenbestand, kan inschrijver niet aan alle klanten een onbeperkt instructierecht toekennen. Inschrijver stelt daarom om artikel 5.3 dusdanig aan te passen daar hieruit volgt dat wij een dergelijk verzoek in overweging zullen nemen, maar niet dat wij dergelijke verzoeken zonder meer zullen verwerken en uitvoeren. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom niet?	<p>Nee, aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.</p> <p>De aanbestedende dienst zal een dergelijk verzoek alleen uitbrengen indien bijvoorbeeld uit een uitgevoerde audit blijkt dat de getroffen maatregelen niet meer passend zijn, bijvoorbeeld door technologische ontwikkelingen en of risico's.</p>
8.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 14	<p>In artikel 14 van de conceptovereenkomst zijn uitgebreide verplichtingen opgenomen met betrekking tot de aanpak van schijnconstructies en de controle op arbeidsvoorwaardelijke afspraken. Hoewel dit van groot belang is bij arbeidsintensieve opdrachten op locatie van de opdrachtgever, past de aard van de onderhavige opdracht — de levering en implementatie van een SaaS-softwareoplossing — hier niet bij. De werkzaamheden worden hoofdzakelijk op afstand verricht door hooggekwalificeerd IT-personeel en de risico's op loonvorderingen zijn in deze sector nagenoeg nihil. Het opleggen van administratieve lasten, zoals het onverwijld verschaffen van toegang tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan de aanbestedende dienst (artikel 14.4), is voor een softwareleverancier disproportioneel en bovendien strijdig met het privacybeleid van inschrijver.</p> <p>Is de aanbestedende dienst, gelet op de aard van de dienstverlening (SaaS), bereid om artikel 14 integraal te laten vervallen, dan wel te beperken tot een algemene verklaring waarin de opdrachtnemer garandeert dat zij de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden naleeft?</p>	<p>De aanbestedende dienst stemt niet in met uw verzoek artikel 14 integraal te laten vervallen.</p> <p>Dit artikel vormt een essentieel onderdeel van de overeenkomst en is opgenomen ter borging van naleving van relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wet aanpak schijnconstructies.</p> <p>Daarnaast geeft dit artikel invulling aan onze verantwoordelijkheid als opdrachtgever om oneigenlijke constructies te voorkomen en eerlijke arbeidsvoorwaarden te waarborgen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 13	<p>In artikel 13 van de conceptovereenkomst wordt de volledige inwerkingtreding van de overeenkomst en de bijbehorende betalingsverplichting afhankelijk gesteld van een opschortende voorwaarde (succesvolle acceptatie). Indien de voorwaarde niet wordt vervuld, kan de aanbestedende dienst de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden zonder enige vergoeding. Deze regeling miskent de aard van complexe ICT-projecten, waarbij het gebruikelijk is om te werken met een aantal revisierondes om geconstateerde gebreken te herstellen. Een regime waarbij na één mislukte test direct ontbonden kan worden, is disproportioneel (strikt in strijd met de Gids Proportionaliteit) en juridisch knellend. In de markt is het gangbaar dat de opdrachtnemer minimaal twee of drie herstel pogingen (revisierondes) krijgt aangeboden. Bovendien dient ontbinding pas als uiterste remedie mogelijk te zijn nadat een schriftelijke ingebrekestelling is verstuurd waarbij een redelijke hersteltermijn is geboden.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid artikel 13 aan te passen, zodanig dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De opdrachtnemer het recht heeft op ten minste drie revisierondes om eventuele non-conformiteiten uit de acceptatietest te herstellen;</li> <li>2. De aanbestedende dienst pas gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden indien na de laatste revisieronde nog steeds sprake is van kritieke gebreken én nadat de opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn voor herstel;</li> <li>3. De opdrachtnemer bij een dergelijke beëindiging recht behoudt op een redelijke vergoeding voor de tot dan toe aantoonbaar verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten?</li> </ol>	<p>Uw uitgangspunt bij dit artikel is onjuist.</p> <p>Na gunning, wordt er in samenspraak een definitief implementatieplan opgesteld waarin de verschillende milestones en deliverables worden overeengekomen.</p> <p>De overeen te komen acceptatietest vormt hierin een essentieel onderdeel van acceptatieprocedure. Ook de herstelprocedure vormt hierin een essentieel onderdeel.</p> <p>Betalingen geschieden dan ook conform de in artikel 10.3 van de Levering en Onderhoudsovereenkomst, opgenomen betalingsschema.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 10.3	<p>In artikel 10.3 van de conceptovereenkomst is een betalingsschema opgenomen waarbij 70% van de implementatiekosten pas wordt gefactureerd na oplevering en (definitieve) acceptatie. Voor een SaaS-implementatie met een doorlooptijd tot januari 2028 betekent dit dat de opdrachtnemer gedurende een zeer lange periode aanzienlijke kosten voor personeel en middelen moet voorfinancieren. Een schema waarbij 50% bij aanvang wordt gefactureerd en de resterende 50% maandelijks naar rato van de voortgang, sluit beter aan bij de feitelijke kostenontwikkeling van de opdrachtnemer en borgt een gezonde cashflow gedurende het project, terwijl de aanbestedende dienst via de maandelijkse termijnen nog steeds grip houdt op de voortgang.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid het betalingsschema in artikel 10.3 aan te passen naar een model dat de feitelijke inspanningen beter reflecteert, bijvoorbeeld: 50% van de vaste implementatievergoeding bij de start van de implementatie (na goedkeuring van het definitieve implementatieplan) en de resterende 50% in gelijke maandelijkse termijnen over de geplande duur van de implementatiewerkzaamheden?</p>	<p>De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.</p> <p>Het door de aanbestedende dienst gehanteerde betalingsschema is bewust opgebouwd rondom concrete, objectief vast te stellen mijlpalen in het project.</p> <p>Hiermee wordt geborgd dat betalingen in verhouding staan tot de daadwerkelijk geleverde prestaties en de mate waarin de oplossing voldoet aan de overeengekomen eisen. Dit draagt bij aan een evenwichtige risicoverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en creëert de juiste prikkels voor tijdige en kwalitatief hoogwaardige oplevering.</p> <p>Een 50/50 verdeling zoals u voorstelt – waarbij een substantieel deel van de opdrachtsom reeds in een vroeg stadium wordt voldaan – doet afbreuk aan dit uitgangspunt.</p>
11.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 9.10	In artikel 9.10 van de conceptovereenkomst wordt elke vorm van aanvullende vergoeding of meerwerk uitgesloten voor de realisatie van functionaliteiten waarop in de inschrijving met "ja" is geantwoord, zelfs indien werkzaamheden ten tijde van de inschrijving niet voorzienbaar waren. Deze bepaling legt het volledige financiële risico voor onvoorziene omstandigheden en wijzigingen in de interpretatie van de aanbestedende dienst bij de opdrachtnemer. Een	De aanbestedende dienst past artikel 9.10 aan en voegt een meerwerk clause toe aan artikel 8 van Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>absoluut verbod op meerwerk voor onvoorzienbare zaken is disproportioneel, aangezien de feitelijke inrichting van een SaaS-oplossing gedurende de implementatie afhankelijk kan zijn van voortschrijdend inzicht of wijzigingen in de procesgang bij de aanbestedende dienst. Dit belemmert een reële prijsvorming en dwingt inschrijvers tot het opnemen van excessieve risico-opslagen.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid artikel 9.10 aan te passen, zodanig dat meerwerk wel mogelijk is indien dit voortvloeit uit onvoorzienbare omstandigheden, wijzigingen in de informatiebehoefte of procesinrichting van de aanbestedende dienst, dan wel wanneer er sprake is van aanvullende wensen die buiten de oorspronkelijk overeengekomen specificaties vallen?</p>	De Gewijzigde Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst wordt samen met deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
12.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 9.7	Het kan voorkomen dat inschrijver de tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van aanbestedende dienst zelf. Daarom zou inschrijver graag willen toevoegen dat het inschrijver is toegestaan om (naast jaarlijkse indexatie) in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal inschrijver uiteraard voorafgaand aan het in rekening brengen van de verhoging aan aanbestedende dienst melden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	<p>De aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel.</p> <p>Het is onaanvaardbaar een open en generieke mogelijkheid tot tariefaanpassing op basis van kostenverhogende omstandigheden toe te staan.</p> <p>Het instemmen met uw voorstel doet niet alleen afbreuk aan de beginselen van het aanbestedingsrecht, maar is er ook geen sprake van een objectieve afbakening, geen prijszekerheid en onevenwichtige risicoverdeling.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p>Het uitgangspunt is dat inschrijvers bij het indienen van hun inschrijvingen een integrale aanneemsom/prijs afgeven, waarin voorzienbare risico's - waaronder wijzigingen in wet- en regelgeving en fluctuaties in gebruik - zijn verdisconteerd. Dit draagt bij aan de transparantie en vergelijkbaarheid van inschrijvingen en waarborgt een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.</p> <p>Ten aanzien van het argument van "bovenmatig datagebruik" merkt aanbestedende dienst op dat het aan de inschrijvers is om in hun oplossing passende maatregelen, bandbreedtes of gebruiksmodellen op te nemen.</p>
13.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 9.3	<p>Inschrijver stelt voor om te indexeren tegen het indexcijfer van het CBS index zakelijke dienstverlening, CAO lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008: M – N, versie huidige cijfers, dan wel, in geval van wijziging ervan, de daaraan meest vergelijkbare index. De peildatum voor de vaststelling is op 15 augustus van het lopende jaar waarbij de maanden juni van het voorafgaande jaar en juni van het lopende jaar met elkaar worden vergeleken. Hierop worden namelijk ook haar eigen tarieven gebaseerd. Is dit akkoord?</p>	<p>De aanbestedende ziet geen aanleiding om af te wijken van de gekozen DPI van de het CBS, omdat deze beter aansluit bij de aard van de overeenkomst en een evenwichtige en objectieve basis biedt voor de jaarlijkse indexering van tarieven.</p> <p>De door u voorgestelde index (Cao-lonen, SBI 2008: M-N), ziet voornamelijk toe op de ontwikkeling van loonkosten en weerspiegelt daarmee slechts een</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				beperkt deel van de totale kostenstructuur.
14.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 9.1	<p>In artikel 9.1 van de conceptovereenkomst is bepaald dat alle tarieven vast zijn voor de gehele initiële looptijd van vijf jaar. Gegeven de huidige economische omstandigheden, de jaarlijkse stijging van loonkosten (CAO) en de inflatie, is het voor een inschrijver niet mogelijk om de financiële risico's voor een periode van vijf jaar volledig te overzien en in de vaste tarieven te verdisconteren. Bovendien leidt een verbod op indexatie tot onnodig hoge risico-opslagen in de inschrijfsom, wat niet in het belang is van de aanbestedende dienst.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid artikel 9.1 aan te passen, zodanig dat de tarieven jaarlijks (voor het eerst 12 maanden na acceptatie van de software) kunnen worden geïndexeerd?</p>	<p>Een dergelijke bepaling is niet ongebruikelijk binnen vergelijkbare aanbestedingen. De aanbestedende dienst hanteert dit uitgangspunt om prijszekerheid ten behoeve van de interne budgettering en een goede vergelijkbaarheid van de inschrijvingen te waarborgen.</p> <p>Gelet hierop ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om dit artikel conform uw voorstel aan te passen en blijft het artikel onverkort van kracht.</p>
15.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 6.6	<p>Artikel 6.6 bepaalt expliciet dat ingebruikname van het systeem geen acceptatie inhoudt. Deze bepaling is ongebruikelijk en disproportioneel in de ICT-sector. Wanneer een aanbestedende dienst een systeem feitelijk in gebruik neemt voor haar primaire bedrijfsprocessen, wordt zij geacht de prestatie te hebben aanvaard. Het onthouden van de status van "acceptatie" bij feitelijk gebruik belemmert de overgang naar de beheerfase en blokkeert de bijbehorende betalingstermijnen (zoals de 40% bij acceptatie en de jaarlijkse licentiekosten conform artikel 10.3 en 10.4).</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid artikel 6.6 aan te passen, zodanig dat ingebruikname van het ERP-systeem (of onderdelen daarvan) voor operationele doeleinden wel als acceptatie wordt aangemerkt?</p>	<p>De bepaling dat ingebruikname van het geïmplementeerde ERP-systeem geen acceptatie inhoudt is niet ongebruikelijk binnen de ICT-sector.</p> <p>Hiermee wordt expliciet geborgd dat feitelijk gebruik van het systeem niet gelijkstaat aan formele contractuele acceptatie. De acceptatie vindt uitsluitend plaats conform de overeengekomen acceptatieprocedure en -criteria. De aanbestedende dienst acht deze bepaling noodzakelijk ter</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p>voorkoming van stilzwijgende acceptatie en om de contractuele kwaliteitsborging te waarborgen.</p> <p>Gelet hierop ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om dit artikel conform uw voorstel aan te passen en blijft het artikel onverkort van kracht.</p>
16.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 5.1	<p>In artikel 5.1 van de conceptovereenkomst is bepaald dat alle termijnen in de planning fataal zijn en dat overschrijding direct leidt tot verzuim zonder ingebrekestelling. Het integraal aanmerken van alle (tussen)termijnen als fataal is disproportioneel en wijkt af van de juridische standaard bij complexe ICT-projecten. Een ERP-implementatie kent vele afhankelijkheden, waarbij vertraging vaak mede wordt veroorzaakt door factoren buiten de macht van de opdrachtnemer (zoals de beschikbaarheid van key-users of de kwaliteit van aangeleverde data).</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid artikel 5.1 van de overeenkomst aan te passen, zodanig dat een termijn enkel als fataal wordt aangemerkt indien dit voor een specifieke mijlpaal uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, en dat verzuim pas kan intreden na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke hersteltermijn wordt geboden?</p>	<p>Met dit artikel beoogt de aanbestedende dienst een strakke projectsturing, tijdige oplevering en een strakke handhaafbaarheid van de gemaakte afspraken te waarborgen.</p> <p>De overeengekomen termijnen en mijlpalen vormen een essentieel onderdeel van de overeengekomen prestatieverplichting.</p> <p>Gelet hierop ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om dit artikel conform uw voorstel aan te passen en blijft het artikel onverkort van kracht.</p>
17.	Inschrijffase	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 4.1	<p>In artikel 4.1 van de conceptovereenkomst wordt gesteld dat het ERP-systeem geschikt moet zijn voor het "beoogde gebruik". De term "beoogde gebruik" is een subjectief criterium dat niet nader is gedefinieerd, wat leidt tot rechtsonzekerheid over de exacte reikwijdte van de garantie- en resultaatsverplichting. Voor een inschrijver is het enkel mogelijk om te</p>	<p>De aanbestedende dienst stemt deels in met uw voorstel. Het is tevens de verantwoordelijkheid van inschrijvers – indien de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten daartoe</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>garanderen dat het systeem voldoet aan de expliciet tussen partijen vastgelegde specificaties en functionele eisen.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid om in artikel 4.1 van de overeenkomst de zinsnede "geschikt is voor het beoogde gebruik" te wijzigen naar "geschikt is voor het overeengekomen gebruik", zodat de geschiktheid objectief getoetst kan worden aan de hand van de eisen en specificaties uit de aanbestedingsstukken en de inschrijving?</p>	<p>aanleiding geven – zich hierover te laten informeren indien het voor hen niet duidelijk is wat de aanbestedende dienst beoogd met deze opdracht.</p> <p>Dit artikel dient als volgt gelezen te worden:</p> <p><i>“Opdrachtnemer garandeert dat het geïmplementeerde ERP-systeem voldoet aan de functionele en technische eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en de inschrijving en geschikt is voor het <b>overeengekomen en beoogde gebruik</b>. Deze verplichting kwalificeert als een <b>resultaatsverplichting</b>.”</i></p>
18.	Inschrijving	Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst art. 1.3	<p>In artikel 1.3 van de conceptovereenkomst wordt de rangorde van de contractdocumenten vastgelegd. Momenteel staat de Service Level Agreement (SLA) als laatste in deze ranglijst vermeld, onder de ARBIT 2022 en de aanbestedingsdocumenten. In de ICT-praktijk bevat de SLA echter de specifieke, technische en operationele afspraken (zoals beschikbaarheid, responstijden en hersteltijden) die essentieel zijn voor de uitvoering van een SaaS-dienstverlening. Wanneer algemene inkoopvoorwaarden prevaleren boven de SLA, kan dit leiden tot juridische onduidelijkheid over welke prestatie-indicatoren en bijbehorende sancties leidend zijn bij incidenten. Om de operationele continuïteit te waarborgen en aan te sluiten bij de specifieke kenmerken van de aangeboden SaaS-oplossing, is het</p>	<p>De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.</p> <p>De volgende rangorde wordt opgenomen in artikel 1.3 van de overeenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Deze overeenkomst;</li> <li>– Verslag verificatie gesprek d.d. ....;</li> <li>– De nota ('s) van inlichtingen;</li> <li>– De verwerkersovereenkomst;</li> <li>– De Service Level Agreement</li> <li>– De ARBIT 2022;</li> </ul>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>noodzakelijk dat de SLA prevaleert boven de algemene voorwaarden en de leidraad.</p> <p>Is de aanbestedende dienst bereid om in artikel 1.3 van de overeenkomst de rangorde aan te passen, zodanig dat de Service Level Agreement (SLA) direct na de verwerkersovereenkomst komt te staan en daarmee prevaleert boven de ARBIT 2022 en de aanbestedingsdocumenten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De aanbestedingsdocumenten;</li> <li>– De inschrijving van Opdrachtnemer inclusief bijlagen.</li> </ul>
19.	Inschrijffase	Aanbestedingsleidraad Paragraaf 1.1.3	<p>In paragraaf 1.1.3 van de aanbestedingsleidraad worden Naktuinbouw en het KCB expliciet geïdentificeerd als deelnemende organisaties aan de aanbesteding. Tegelijkertijd stelt deze paragraaf dat hun "wijze van deelname" volledig wordt geregeld via de herzieningsclausule in paragraaf 1.1.4. Dit is juridisch inconsistent: een "deelnemende organisatie" suggereert een gezamenlijke uitvraag, terwijl een herzieningsclausule ex artikel 2.163c Aw 2012 bedoeld is voor aanvullende opdrachten die buiten de initiële opdracht vallen. Door de volledige deelname van deze organisaties optioneel te maken via een eenzijdige herzieningsclausule — waarbij de aanbestedende dienst zelfs het recht voorbehoudt om alsnog een nieuwe procedure te starten — is er voor inschrijver geen sprake van een transparant gedefinieerde opdrachtsomvang. Dit bemoeilijkt een reële prijsvorming en een evenwichtige risico-inschatting, wat in strijd is met het transparantiebeginsel en het proportionaliteitsbeginsel.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst verduidelijken waarom de deelname van de in paragraaf 1.1.3 genoemde organisaties uitsluitend via een herzieningsclausule voor aanvullende opdrachten is vormgegeven, in plaats van een vast onderdeel van de initiële opdrachtsomvang? Is de aanbestedende dienst bereid om, in het kader van het transparantiebeginsel,</p>	<p>De twee keuringsdiensten maken samen met de aanbestedende dienst deel uit van een samenwerkingsverband. Het doel hierbij is om de samenwerking tussen deze keuringsdiensten structureel te intensiveren op het gebied van:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digitalisering &amp; ICT</li> <li>2. Personeel &amp; Organisatie</li> <li>3. Inkoop</li> </ol> <p>In dit kader wordt dan ook beoogd de onderlinge systemen te harmoniseren.</p> <p>Overal waar in de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over “deelnemende organisaties” dient gelezen te worden “samenwerkende organisaties”.</p> <p>Voor deze twee samenwerkende organisaties is bewust gekozen voor toepassing van een herzieningsclausule</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			de onzekerheid over de deelname van Naktuinbouw en het KCB weg te nemen door te bevestigen dat bij gunning van de opdracht de ERP-oplossing ook daadwerkelijk door deze organisaties zal worden afgenomen onder de in de aanbesteding gestelde voorwaarden?	als bedoeld in artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, omdat ten tijde van publicatie van deze aanbesteding er nog geen definitieve besluitvorming heeft plaatsgevonden over daadwerkelijke afname, implementatiemoment en organisatorische inrichting binnen deze organisaties.  De herzieningsclausule biedt enkel de mogelijkheid om, indien daartoe op een later moment wordt besloten, onder dezelfde voorwaarden aanvullende opdrachten te verstrekken zonder een separate aanbestedingsprocedure te hoeven doorlopen. Deze clausule brengt geen enkele afname verplichting met zich mee.
20.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 84.5	Bij SaaS gaat iedere opdrachtgever automatisch over op nieuwe versies. Van onverkorte nakoming van de overeenkomst kan derhalve geen sprake zijn.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Artikel 84.5 komt te vervallen.
21.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 84.3	Van Nieuwe versies wordt niet altijd een exemplaar ter beschikking gesteld voor test- en evaluatiedoeleinden. Zou daarvan al sprake zijn, dan is dat niet per definitie kosteloos, maar maken partijen daarover in voorkomend geval nadere afspraken. Bij SaaS gaat de iedere opdrachtgever daarnaast automatisch over op nieuwe versies. De laatste zin van artikel 84.3 is	De laatste zin van artikel 84.3 komt te vervallen.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			derhalve niet van toepassing.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	
22.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 80 en 81	Deze artikelen hebben betrekking op modificaties van producten van derden en vervanging van onderdelen en zijn niet van toepassing op SaaS. Zij worden derhalve buiten toepassing verklaard.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De artikelen 80 en 81 ARBIT 2022 zijn niet van toepassing.
23.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 77	Het is niet toegestaan om zaken te laten verhelpen door derden; dit step-in recht is niet mogelijk bij SaaS, omdat het verrichten van onderhoud bij SaaS invloed heeft op alle gebruikers van SaaS. Dit artikel is derhalve niet van toepassing.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Artikel 77 komt te vervallen.
24.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 76.1 en 76.2	In afwijking van deze artikelen geldt dat Wederpartij altijd in de mogelijkheid gesteld wordt eventuele tekortkomingen te herstellen alvorens zij in verzuim raakt. Opdrachtgever dient Wederpartij derhalve eerst in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor herstel te bieden. Pas bij het niet herstellen van een tekortkoming na het verstrijken van de hersteltermijn, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst stemt niet in met uw voorstel om artikel 76.2 en 76.3 ARBIT 2022 te wijzigen. Deze bepalingen zijn onderdeel van een zorgvuldig uitgebalanceerd stelsel van rechten en verplichtingen, waarin in bepaalde gevallen verzuim van rechtswege kan intreden.  Het verplicht stellen van een ingebrekestelling en hersteltermijn in alle gevallen doet afbreuk aan deze systematiek en aan de mogelijkheid om

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				adequaat en tijdig te kunnen sturen op de nakoming van verplichtingen binnen de overeenkomst.
25.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 73.3 en 75.3	Gezien de aard van SaaS, waarbij aanpassingen invloed hebben op alle klanten van Wederpartij, is het niet mogelijk om voorafgaande toestemming over tijdelijke oplossingen overeen te komen. Het oplossen van storingen en het tijdsbestek waarbinnen dat plaatsvindt, wordt in de SLA overeengekomen.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Alle afspraken met betrekking tot het bieden van tijdelijke/definitieve oplossingen, het verhelpen van storingen en het tijdsbestek waarbinnen dat plaatsvindt, wordt in de SLA tussen partijen overeengekomen.
26.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 73.2	Deze bepaling is niet van toepassing omdat afnemers bij SaaS automatisch meegaan met updates en upgrades of nieuwe versies/laatste modellen. Van (correctief) onderhoud op oude versies kan dan ook geen sprake zijn.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	In afwijking van het bepaalde in artikel 73.2 ARBIT is er geen sprake van correctief onderhoud op oude versies.
27.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 68.9	Aan deze definitie wordt toegevoegd: "een aan Wederpartij toerekenbaar", zodat er komt te staan:  "68.9 Storing: een aan Wederpartij toerekenbaar technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie."  Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorgestelde toevoeging.  Van belang is dat storingen, ongeacht de oorzaak, verholpen moeten worden.
28.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 48 t/m 67	Deze bepalingen hebben betrekking op adviesdiensten, ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur, leiding geven aan IT projecten, het verzorgen van het beheer en de exploitatie van een IT infrastructuur, netwerk- en	Indien de opdracht hierin niet voorziet, kunnen wij ons ook niet beroepen op deze artikelen.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>werkplekdiensten of Detachering. Aangezien daarvan geen sprake is, zijn deze artikelen niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het is derhalve niet noodzakelijk deze artikelen expliciet niet van toepassing te verklaren.</p>
29.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 47	<p>Voor SaaS is het praktisch niet uitvoerbaar om een escrow regeling overeen te komen aangezien de broncode van de software voor Opdrachtgever onbruikbaar is. Dit artikel is daarom niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De aanbestedende dienst is het met u eens dat de Escrow-bepaling niet volledig aansluit bij de aard van de gevraagde SaaS-oplossing.</p> <p>Desalniettemin verwacht de aanbestedende dienst dat inschrijvers voorzien in passende continuïteits- en exit afspraken, waaronder in ieder geval waarborgen ten aanzien van de overdraagbaarheid van data en ondersteuning bij beëindiging van de dienstverlening.</p> <p>Deze aspecten worden als apart artikel toegevoegd aan de overeenkomst en genieten daarmee voorrang op het bepaalde hierover in de ARBIT 2022.</p> <p>Zie artikel 12 en 13 van de gepubliceerde Gewijzigde Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 45	<p>Bij de te leveren SaaS is het ongebruikelijk dat installatiekopieën worden verstrekt. Dit artikel is dan ook niet van toepassing.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Dit artikel is niet van toepassing.
31.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 44 sub a	<p>De standaardprogrammatuur bevat wel degelijk technische voorzieningen, functies en elementen die op enig moment aan het overeengekomen gebruik in de weg kunnen staan. Deze voorzieningen betreffen bijvoorbeeld veiligheidsvoorzieningen, die in extreme gevallen de toegang kunnen blokkeren.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De aanbestedende dienst onderkent dat standaardprogrammatuur beveiligings- en beheersmaatregelen kan bevatten die in uitzonderlijke gevallen het gebruik tijdelijk kunnen beperken. Dit doet echter niet af aan het uitgangspunt van artikel 44 sub a van de ARBIT 2022, waarin is bepaald dat de programmatuur het overeengekomen gebruik niet mag belemmeren.</p> <p>De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om dit artikel aan te passen.</p> <p>Van opdrachtnemer wordt verwacht dat dergelijke maatregelen proportioneel en noodzakelijk zijn, en dat eventuele beperkingen tot een minimum worden beperkt en zo spoedig mogelijk worden opgeheven.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 43.3	Het is Opdrachtgever niet toegestaan om kopieën van de standaardprogrammatuur te vervaardigen en in gebruik te nemen.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	In artikel 13 van de gepubliceerde Gewijzigde Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst heeft aanbestedende dienst bepalingen opgenomen die voorrang genieten boven het bepaalde in artikel 43 ARBIT 2022.
33.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 43.2	Opdrachtgever verkrijgt geen recht om kopieën van de standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan en te testen. Zij kan de standaardprogrammatuur niet voor test- en ontwikkeldoelinden gebruiken. Ook is het haar niet toegestaan om (zonder beperking of begrenzing) de software te (laten) gebruiken (door derden).  Is dit akkoord?	Zie beantwoording vraag 32.
34.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 43.1	Er is geen sprake van een onherroepelijk gebruiksrecht. Opdrachtgever verkrijgt een niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht, dat geldt voor de duur van de overeenkomst.  Is dit akkoord?	Zie beantwoording vraag 32.
35.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 38 t/m 41	Artikel 38 t/m 41 betreffen bijzondere bepalingen koop. Aangezien de licenties niet worden gekocht, maar Opdrachtgever een gebruiksrecht verkrijgt, zijn deze bepalingen niet van toepassing.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De artikelen 38 tot en met 41 ARBIT 2022 komen in zijn geheel te vervallen.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 30.6 t/m 30.9	<p>De artikelen 30.6 t/m 30.9 voorzien in een regeling voor tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever, waarbij afrekening plaatsvindt op basis van reeds verrichte prestaties, aangegane verplichtingen en winstderving. Inschrijver verzoekt te bevestigen dat deze bepalingen bij SaaS-dienstverlening buiten toepassing blijven en dat de werking van artikel 7:408 BW uitdrukkelijk is uitgesloten.</p> <p>De kern van de onderhavige SaaS-dienstverlening bestaat uit het verlenen van een tijdsgebonden gebruiksrecht. Anders dan bij opdrachten waarbij een resultaat gefaseerd tot stand komt, bestaat de prestatie bij SaaS uit het gedurende de overeengekomen looptijd beschikbaar stellen van de software. De waarde van deze prestatie is onlosmakelijk verbonden aan de volledige looptijd van de Overeenkomst en laat zich niet zinnig opdelen in een reeds geleverd en een nog te leveren gedeelte. De door Wederpartij gemaakte kosten, waaronder infrastructuur, licenties en ontwikkelingskosten, worden over de gehele looptijd van de Overeenkomst verdisconteerd.</p> <p>Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat de artikelen 30.6 t/m 30.9 bij SaaS-dienstverlening buiten toepassing blijven en dat de toepasselijkheid van artikel 7:408 BW uitdrukkelijk wordt uitgesloten.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De aanbestedende dienst onderkent dat de aard van een SaaS-dienstverlening met zich meebrengt dat sprake is van een doorlopende dienstprestatie waarbij kosten over de looptijd worden verdisconteerd. Dit laat echter onverlet dat de aanbestedende dienst een recht op tussentijdse beëindiging en een daarmee samenhangende redelijke en proportionele afrekening dient te behouden.</p> <p>De aanbestedende dienst kan daarom niet instemmen met het volledig buiten toepassing verklaren van de artikelen 30.6 t/m 30.9 ARBIT 2022, noch met het uitsluiten van de werking van artikel 7:408 BW, zonder dat daarvoor een gelijkwaardig en proportioneel beëindigings- en afrekeningsmechanisme in de plaats wordt gesteld.</p> <p>De ARBIT-bepalingen beogen een evenwichtige regeling te bieden voor zowel continuïteit van dienstverlening als een redelijke afwikkeling bij beëindiging.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Bij tussentijdse beëindiging zal derhalve een redelijke en proportionele afrekening plaatsvinden op basis van de tot dat moment geleverde prestaties en aantoonbaar gemaakte kosten, passend bij de aard van de SaaS-dienstverlening.
37.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 30.4	<p>De tekst 'indien hij op goede gronden aanneemt dat' komt te vervallen en 'zal vernietigen' wordt vervangen door 'vernietigt'. Het woord '(mede)' wordt vervangen door 'volledig', zodat hier komt te staan:</p> <p>"30.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst ook op de in artikel 30.3 aangegeven wijze ontbinden indien de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012 de overeenkomst vernietigt. Wederpartij heeft alsdan aanspraak op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst gemaakte kosten en in verband daarmee in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen. Indien Opdrachtgever echter aantoonbaar dat de onrechtmatigheid volledig aan Wederpartij toerekenbaar is, komt Wederpartij geen vergoeding toe."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 30.4 ARBIT 2022 aan te passen zoals voorgesteld. Het artikel bevat reeds een zorgvuldig uitgebalanceerde regeling voor beëindiging in geval van een rechterlijke vernietiging op grond van afdeling 4.3.1 van de Aanbestedingswet 2012.</p> <p>De voorgestelde wijzigingen beperken de bestaande flexibiliteit en evenwichtige risicoverdeling, onder meer doordat de ruimte voor een voorlopige beoordeling wordt geschrapt en de vergoedingensystematiek op een te absolute wijze wordt ingeperkt. De aanbestedende dienst acht dit niet wenselijk en handhaaft derhalve de oorspronkelijke bepaling.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 30.3	<p>Artikel 30.3 kent Opdrachtgever het recht toe de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden in een aantal limitatief opgesomde gevallen, waaronder een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de onderneming van Wederpartij en beslaglegging op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij. Inschrijver verzoekt de toepassing van het ontbindingsrecht voor deze twee specifieke gevallen te beperken.</p> <p>Anders dan bij faillissement, surseance van betaling of staking van de onderneming, leiden een zeggenschapswijziging of beslaglegging niet per definitie tot een situatie waarin Wederpartij haar verplichtingen niet langer kan nakomen. Een zeggenschapswijziging kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van een overname die de continuïteit van de dienstverlening juist versterkt. Evenzo kan beslaglegging op een deel van het vermogen plaatsvinden zonder dat de operationele bedrijfsvoering of de nakoming van de Overeenkomst daardoor wordt geraakt.</p> <p>Inschrijver verzoekt artikel 30.3 aldus aan te passen dat het ontbindingsrecht ten aanzien van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap en beslaglegging op een aanmerkelijk deel van het vermogen uitsluitend kan worden uitgeoefend indien en voor zover de betreffende omstandigheid daadwerkelijk leidt tot niet-nakoming van of tekortschieten in de verplichtingen uit de Overeenkomst.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 30.3 overeenkomstig het bovenstaande wordt aangepast? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De aanbestedende dienst onderkent dat een wijziging in zeggenschap of een beslaglegging niet in alle gevallen direct leidt tot niet-nakoming van verplichtingen.</p> <p>Deze omstandigheden zijn in artikel 30.3 van de ARBIT 2022 echter bewust aangemerkt als risicomomenten die aanleiding kunnen geven tot ontbinding, gelet op het belang van continuïteit van de dienstverlening. Het beperken van dit ontbindingsrecht tot situaties van daadwerkelijke wanprestatie doet afbreuk aan het preventieve karakter van deze bepaling. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om artikel 30.3 aan te passen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 30.2	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). Kan aanbestedende dienst daarmee instemmen?	Zie de bepalingen artikel 27 ARBIT 2022.
40.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 30.2	Er kan een verschil bestaan tussen de datum waarop de omstandigheid die de overmacht oplevert ontstaat en het intreden van de daadwerkelijke tekortkoming. De bepaling wordt daarom aangepast, zodat slechts kan worden ontbonden 15 dagen nadat de tekortkoming is ingetreden:  "30.2 In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming."  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Artikel 30.2 ARBIT 2022 blijft ongewijzigd van kracht.
41.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 29.3	Het is in strijd met de verzekeringsvoorwaarden van Wederpartij en daarom onmogelijk om de polis en de bewijzen van premiebetaling te delen of te cederen. Het is Wederpartij voorts niet toegestaan om eventuele eerdere claims onder dezelfde polis door te geven aan derden, zoals Opdrachtgever. De bepaling wordt daarom als volgt aangepast:  "29.3 Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van verzekering aan Opdrachtgever."  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Artikel 29.3 ARBIT 2022 blijft ongewijzigd van kracht.  Indien in voorkomend geval, naast certificaten, ook bewijsstukken worden opgevraagd van bijvoorbeeld premiebetaling of informatie over schadeclaims en inschrijver vanwege de polisvoorwaarden hieraan niet kan voldoen, overlegt inschrijver bewijsstukken waaruit dit blijkt.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
42.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 28.2	<p>Artikel 28.2 bepaalt dat de kosten van overleg en het uitwerken van een oplossing voor rekening van Opdrachtgever komen, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij. In de huidige formulering is onduidelijk hoe de kostenverdeling uitvalt indien de problematiek slechts gedeeltelijk aan Wederpartij toerekenbaar is.</p> <p>Inschrijver verzoekt artikel 28.2 te verduidelijken door de woorden "en voor zover" toe te voegen, zodat de bepaling als volgt komt te luiden:</p> <p>"28.2 Het overleg, bedoeld in artikel 28.1 is gericht op het achterhalen van de oorzaak van het onvoldoende in samenhang functioneren en het zo mogelijk vinden van een oplossing daarvoor. Aan het overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij en voor zover het onvoldoende in samenhang functioneren toerekenbaar blijkt aan Wederpartij."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>De voorgestelde toevoeging biedt geen oplossing voor de onduidelijkheid die artikel 28.2 ARBIT, volgens u met zich meebrengt, in de wijze hoe de kostenverdeling uitvalt indien de problematiek slechts gedeeltelijk aan de Wederpartij toerekenbaar is.</p> <p>Artikel 28.2 ARBIT 2022 blijft ongewijzigd van kracht.</p>
43.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 26.4 sub d	<p>Inschrijver verzoekt artikel 26.4 sub d te laten vervallen, zodat de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen onverkort van toepassing zijn op alle aanspraken die verband houden met de verwerking van persoonsgegevens.</p> <p>Voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit bepaalt dat aanbestedende diensten geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier gelimiteerd is en dat zij bij het stellen van aansprakelijkheidseisen rekening dienen te houden met de verzekeraarbaarheid van risico's en de marktpraktijk. Een ongelimiteerde aansprakelijkheid voor AVG-gerelateerde claims,</p>	<p>Artikel 26.4 sub d ARBIT 2022 blijft ongewijzigd van kracht.</p> <p>Maximeren van aansprakelijkheid van verwerkers doet afbreuk aan het met de AVG beoogde doeltreffende, evenredige en afschrikkende karakter van het sanctioneren van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Mede daarom bepaalt lid 4 dat de in de leden 2</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>waaronder door de toezichhoudende autoriteit opgelegde boetes, is voor Wederpartij in de praktijk niet of nauwelijks verzekeraar, hetgeen de beschikbaarheid en betaalbaarheid van de dienstverlening negatief beïnvloedt. De overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen weerspiegelen een bewuste en evenwichtige verdeling van risico's tussen partijen. Het uitzonderen van AVG-gerelateerde aanspraken doorbreekt deze balans op een wijze die niet in verhouding staat tot de overeengekomen vergoeding.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 26.4 sub d komt te vervallen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>en 3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen bij schade door privacy-schending.</p>
44.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 26.3	<p>Artikel 26.3 begrenst de aansprakelijkheid voor schade anders dan bedoeld in artikel 26.2 tot vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Inschrijver verzoekt dit artikel als volgt aan te passen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per gebeurtenis: de aansprakelijkheid wordt beperkt tot maximaal twee maal de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding;</li> <li>- Per kalenderjaar: de cumulatieve aansprakelijkheid wordt beperkt tot maximaal vier maal de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding.</li> </ul> <p>De gemiddelde jaarlijkse Vergoeding wordt daarbij berekend op basis van de daadwerkelijk gefactureerde bedragen over de voorafgaande twaalf maanden, dan wel – bij gebreke daarvan – op basis van de contractueel overeengekomen jaarlijkse vergoeding.</p> <p>Deze aanpassing biedt ten opzichte van de huidige bepaling een betere balans tussen de belangen van beide partijen.</p>	<p>Nee, dit voorstel is niet akkoord. De voorgestelde aanpassing leidt tot een verdere beperking van de aansprakelijkheid en daarmee van de verhaalsmogelijkheden van de aanbestedende dienst. Gelet op de aard van de opdracht en de mogelijke impact van tekortkomingen acht aanbestedende dienst dit niet proportioneel.</p> <p>Daarnaast acht aanbestedende dienst een aanvullende jaarlijkse cumulatieve limitering niet wenselijk, omdat hierdoor de beschikbare verhaalsruimte bij meerdere schadeveroorzakende gebeurtenissen aanzienlijk kan worden</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	beperkt. De aanbestedende dienst handhaaft daarom artikel 26.3 zoals opgenomen in de ARBIT 2022.
45.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 26.1	<p>Inschrijver verzoekt te bevestigen dat uitsluitend de navolgende, direct met het tekortschieten samenhangende kosten voor vergoeding in aanmerking komen:</p> <p>a) kosten voor het noodgedwongen langer operationeel houden van het oude systeem of bijbehorende voorzieningen doordat Wederpartij op een bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen als gevolg van de verdraagde prestatie;</p> <p>b) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze vaststelling betrekking heeft op directe schade;</p> <p>c) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten daadwerkelijk tot schadebeperking hebben geleid; en</p> <p>d) kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures.</p> <p>Inschrijver wenst hierbij te benadrukken dat de limitatieve opsomming van vergoedbare schadeposten tevens impliceert dat indirecte schade – zoals gevolgschade of reputatieschade – uitdrukkelijk is uitgesloten van vergoeding. Een dergelijke expliciete uitsluiting biedt beide partijen rechtszekerheid over de reikwijdte van de aansprakelijkheid en voorkomt discussie achteraf.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Nee, dit voorstel is niet akkoord. Artikel 26.1 ARBIT 2022 bevat reeds een afbakening van de voor vergoeding in aanmerking komende directe schade. De aanbestedende dienst acht het niet wenselijk deze bepaling nader te beperken of limitatief uit te leggen op de door u voorgestelde wijze.</p> <p>De voorgestelde formulering kan ertoe leiden dat bepaalde vormen van directe schade die redelijkerwijs voor vergoeding in aanmerking behoren te komen, alsnog worden uitgesloten. Daarnaast acht aanbestedende dienst een verdere explicitering van uitgesloten schadeposten niet noodzakelijk, nu de ARBIT 2022 hiervoor reeds een evenwichtige regeling bevat.</p> <p>De aanbestedende dienst handhaaft daarom artikel 26.1 ARBIT 2022 conform.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 26	<p>De ARBIT-2022 bevat bepalingen inzake contractuele garanties en vrijwaringen. Inschrijver verzoekt te bevestigen dat de beperkingen van aansprakelijkheid – waaronder eventuele maxima en uitsluitingen – eveneens van toepassing zijn op verplichtingen die voortvloeien uit contractuele garanties en vrijwaringen.</p> <p>Zonder een dergelijke bevestiging bestaat het risico dat garantie- en vrijwaringsverplichtingen worden aangemerkt als zelfstandige verbintenissen waarop de aansprakelijkheidsbeperkingen niet van toepassing zijn. Dit zou ertoe leiden dat de aansprakelijkheid van Wederpartij uit hoofde van garanties en vrijwaringen in beginsel ongelimiteerd is, hetgeen niet in verhouding staat tot de overeengekomen vergoeding en de daarmee samenhangende risicoallocatie.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Zie in dit kader ook de beantwoording van vraag 45.</p> <p>Kortom artikel 26 ARBIT 2022 blijft onverminderd van kracht.</p>
47.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 23.1	<p>Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke afzonderlijke toestemming van alle klanten niet worden afgewacht. Daarnaast volgt uit de privacy-wetgeving dat er toestemming dient te zijn voor het inschakelen van onderaannemers, maar dat deze toestemming geen specifieke voorafgaande toestemming hoeft te zijn. Dit mag ook algemene toestemming betreffen. In lijn met dit vereiste en gelet op het feit dat het niet werkbaar is voor inschrijver om toestemming af te wachten van al haar klanten op het moment dat er een nieuwe onderaannemer wordt ingeschakeld, komt inschrijver met al haar klanten overeen dat zij haar voorafgaande algemene toestemming verlenen voor het inschakelen van onderaannemers. Inschrijver neemt echter wel de verplichting op zich om aanbestedende dienst bij een dergelijke wijziging</p>	<p>Nee, dit voorstel is niet akkoord.</p> <p>Aanbestedende dienst acht het, mede gelet op de aard van de dienstverlening en de verwerking van (mogelijk) gevoelige gegevens, van belang vooraf inzicht en zeggenschap te behouden ten aanzien van de inzet van onderaannemers.</p> <p>Hoewel aanbestedende dienst begrijpt dat binnen een multi-tenant SaaS-omgeving wordt gewerkt met algemene toestemming voor sub-processors, acht</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>hiervan op de hoogte te houden, waarbij aanbestedende dienst het recht heeft om bezwaar daartegen te maken.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>aanbestedende dienst een systeem waarbij uitsluitend achteraf kennis wordt gegeven onvoldoende waarborg bieden. Aanbestedende dienst dient vooraf de mogelijkheid te hebben om de inzet van een nieuwe onderaannemer te beoordelen en, indien nodig, bezwaar te maken voordat deze daadwerkelijk wordt ingezet.</p> <p>Aanbestedende dienst handhaaft daarom de bepaling zoals opgenomen in de toepasselijke ARBIT 2022.</p>
48.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 22.1	<p>Deze bepaling geldt niet indien de medewerker (intern) elders werkzaam raakt (bijvoorbeeld door promotie of degradatie), noch bij vrijwillig vertrek, ontslag of in het geval van ziekte.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 22.1 op voornoemde wijze wordt uitgelegd en/of aangevuld? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dit artikel is enkel van toepassing ingeval voor de uitvoering van de dienstverlening, Personeel van inschrijver werkzaamheden op locatie van aanbestedende dienst uitvoert en of gedetacheerd is bij aanbestedende dienst.</p>
49.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 19.2	<p>Het aanvragen en verkrijgen van een VOG kan enige tijd in beslag nemen. Opdrachtgever zal haar vordering tot het beschikbaar hebben voor een VOG daarom tijdig aan Wederpartij meedelen, zodat het aanvragen ruimschoots voor de termijn van drie werkdagen kan zijn afgerond. Aangezien het overleggen van een VOG overeenkomstig de AVG alleen onder strikte voorwaarden is toegestaan, zullen uitsluitend voor sleutelpersonen VOG's worden aangevraagd en kan Wederpartij volstaan met een garantie dat er</p>	<p>De aanbestedende dienst houdt de door Justis afgegeven termijnen aan voor het aanvragen/ontvangen van een VOG verklaring.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>geen belemmeringen zijn voor de medewerker om te worden ingezet (in plaats van het overleggen van de volledige VOG).</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	
50.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 17.5	<p>De boete uit artikel 17.5 wordt verlaagd naar een bedrag van maximaal € 5.000,- per overtreding, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Nee, dit voorstel is niet akkoord.</p> <p>Gelet op de aard van de opdracht, de afhankelijkheid van de dienstverlening en de mogelijke impact van niet-nakoming acht aanbestedende dienst een dergelijke beperking onvoldoende effectief en niet passend bij de beoogde prikkel tot naleving van de contractuele verplichtingen.</p> <p>Daarnaast acht aanbestedende dienst het onwenselijk om een reeks van samenhangende overtredingen als één gebeurtenis aan te merken, omdat dit ertoe kan leiden dat herhaalde of voortdurende tekortkomingen slechts beperkt worden gesanctioneerd. Daarmee zou het afschrikwekkende en corrigerende karakter van het boetebeding onvoldoende tot zijn recht komen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
51.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 16	<p>Wederpartij zal geen kredietinstellingsgarantie op afroep verstrekken. Artikel 16 wordt daarom buiten toepassing verklaard.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Op de eerste plaats heeft u niet gemotiveerd waarom artikel 16 ARBIT 2022 buiten toepassing zou moeten worden verklaard en is tevens geen concreet wijzigingsvoorstel gedaan conform hoofdstuk 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad.</p> <p>Hoewel aanbestedende dienst erkent dat bepaalde onderdelen van artikel 16 binnen een multi-tenant SaaS-omgeving mogelijk niet één-op-één toepasbaar zijn, ziet zij geen aanleiding het artikel volledig uit te sluiten. Gelet op het bedrijfskritische karakter van de SaaS ERP-oplossing acht aanbestedende dienst continuïteits- en exit-waarborgen essentieel.</p> <p>Daarnaast merkt aanbestedende dienst op dat artikel 16 geen verplichting voor de aanbestedende dienst bevat, maar slechts een bevoegdheid om hiervan gebruik te maken indien zij dat noodzakelijk acht. Om die reden wordt het verzoek afgewezen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 15.5	<p>Artikel 15.5 sluit het recht van Wederpartij om werkzaamheden op te schorten of te beëindigen volledig uit, zowel bij overschrijding van een betalingstermijn als bij (gedeeltelijke) niet-betaling. Hoewel inschrijver begrip heeft voor de belangen van Opdrachtgever bij continuïteit van de dienstverlening, is een algehele en ongelimiteerde uitsluiting van het opschortingsrecht naar het oordeel van inschrijver disproportioneel.</p> <p>Bij structureel en voortdurend uitblijven van betaling dient op enig moment een recht op opschorting of beëindiging te ontstaan. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst een bepaling op te nemen die hierin voorziet, met inachtneming van de volgende waarborgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wederpartij stelt Opdrachtgever schriftelijk in gebreke en biedt een redelijke termijn om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen;</li> <li>- Opschorting of beëindiging is slechts gerechtvaardigd indien de belangen van Wederpartij, gelet op de omvang en duur van de wanbetaling, zwaarder wegen dan het continuïteitsbelang van Opdrachtgever;</li> <li>- Opschorting gaat vooraf aan beëindiging en strekt zich niet verder uit dan strikt noodzakelijk.</li> </ul> <p>Is de aanbestedende dienst bereid de bepaling zoals hierboven aangegeven aan te passen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding dit artikel aan te passen.</p> <p>Dit artikel is onderdeel van de standaard ARBIT-systematiek en is juist opgenomen ter borging van de continuïteit van de dienstverlening, die gelet op het bedrijfskritische karakter van de SaaS ERP-oplossing zwaar weegt.</p> <p>De ARBIT 2022 voorziet reeds in een evenwichtige regeling van rechten en verplichtingen van partijen, waaronder de mogelijkheden voor Wederpartij zoals opgenomen in artikel 15.2 ARBIT 2022. Om die reden wordt het voorgestelde aanvullend regime niet overgenomen.</p>
53.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 15.3	<p>Wederpartij verleent de accountant in tegenstelling tot hetgeen in artikel 15.3 is opgenomen geen inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem specificaties voor zover die in redelijkheid worden verlangd. Kosten komen slechts voor rekening van Wederpartij indien en voor zover de factuur in grote mate niet juist of onvolledig is.</p>	<p>Nee, dit voorstel is niet akkoord. Artikel 15.3 ARBIT 2022 beoogt een effectieve controle- en auditmogelijkheid te waarborgen, waaronder inzage via een accountant in relevante boeken en</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	<p>bescheiden. De voorgestelde beperking tot “redelijkerwijs verlangde specificaties” en de koppeling van kosten aan een hoge foutdrempel beperken deze controlebevoegdheid te vergaand.</p> <p>Aanbestedende dienst handhaaft daarom artikel 15.3 ARBIT 2022 onverkort.</p>
54.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 15.1	<p>De bepaling wordt aangepast, waardoor de termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van verzending van de factuur. Het moment van acceptatie is niet bepalend. De nieuwe bepaling luidt daardoor als volgt:</p> <p>"15.1 Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na verzenddatum van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1"</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Artikel 15.1 ARBIT 2022 koppelt de betaaltermijn aan de ontvangst en controleerbaarheid van een correct ingerichte factuur, inclusief eventuele (contractueel overeengekomen) acceptatie- of verificatiemomenten. Het uitgangspunt is dat betalingstermijnen pas gaan lopen zodra de factuur volledig voldoet aan de daaraan gestelde eisen en verwerking binnen de organisatie mogelijk is.</p> <p>Het uitsluitend koppelen van de betalingstermijn aan de verzenddatum van de factuur houdt geen rekening met de interne verwerkings-, controle- en goedkeuringsprocessen van de aanbestedende dienst en kan leiden tot</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p>onrealistische betalingstermijnen bij onvolledige of onjuiste facturen.</p> <p>Om die reden ziet aanbestedende dienst geen aanleiding om van artikel 15.1 ARBIT 2022 af te wijken en wordt uw voorstel niet overgenomen.</p>
55.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 14.3	<p>Artikel 14.3 bepaalt dat een overeengekomen korting of boete Opdrachtgever toekomt onverminderd diens overige rechten, waaronder het recht op schadevergoeding als bedoeld in sub b.</p> <p>Inschrijver verzoekt te bevestigen dat, voor zover een korting of boete reeds strekt ter vergoeding van schade of samenhangt met aansprakelijkheid, deze in mindering wordt gebracht op een eventueel verschuldigde schadevergoeding. Cumulatie van beide zou immers leiden tot een dubbele vergoeding van dezelfde schade, hetgeen niet in lijn is met het schadevergoedingsrecht. In dat geval is artikel 14.3 sub b derhalve niet van toepassing.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 14.3 op voornoemde wijze wordt uitgelegd? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Artikel 14.3 ARBIT 2022 regelt expliciet dat een overeengekomen korting of boete onverminderd andere rechten van aanbestedende dienst geldt, waaronder het recht op schadevergoeding. Daarmee is beoogd dat de verschillende rechtsfiguren naast elkaar kunnen bestaan, omdat zij een ander doel en karakter hebben (prikkel/sanctie versus vergoeding van volledige schade).</p> <p>Uw voorstel om een korting of boete in mindering te brengen op schadevergoeding beperkt deze cumulatieve werking en kan ertoe leiden dat de prikkelwerking van het boete- en kortingsmechanisme wordt uitgehold, met name in situaties waarin de daadwerkelijke schade de boete overstijgt.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Om die reden blijft artikel 14.3 ARBIT 2022 onverkort van toepassing en wordt deze niet op de voorgestelde wijze uitgelegd.
56.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 12.3 en 12.5	<p>Bij SaaS is het maken van klantspecifieke afspraken over het herstel van gebreken niet mogelijk. Het gaat immers om multi-tenant afname, die voor alle klanten gelijk is. Afspraken over de wijze van het herstel van gebreken staan daarom beschreven in de SLA (Service Level Agreement). Het eerste deel van artikel 12.3 (van 'Wederpartij garandeert' tot en met 'in overleg met Opdrachtgever') en geheel artikel 12.5 worden dan ook vervangen door:</p> <p>"Herstel van Gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Deze artikelen 12.3 en 12.5 ARBIT 2022 betreffen herstel van gebreken met betrekking tot de acceptatieprocedure.</p> <p>De in de SLA opgenomen afspraken met betrekking tot herstel van gebreken, gelden na acceptatie en ingebruikname van de geleverde Prestatie.</p> <p>Derhalve gaat aanbestedende dienst niet akkoord met uw voorstel aanpassing.</p>
57.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 11.1	<p>Bij implementatie is het niet proportioneel noch gebruikelijk dat de leverancier alles moet voorfinancieren tot aan acceptatie. Partijen stellen daarom een betaalschema op, waarbij Opdrachtgever een evenredig deel van de vergoeding voor acceptatie verschuldigd wordt.</p> <p>Is dit akkoord?</p>	In dit kader verwijst aanbestedende dienst u naar het in artikel 10 van de concept overeenkomst opgenomen betalingsschema.
58.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 8.4	<p>Aangezien de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten en zij niet worden overgedragen aan Opdrachtgever, wordt er geen afstand gedaan van persoonlijkheidsrechten. Artikel 8.4 wordt dan ook buiten toepassing verklaard.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Ter vervanging van artikel 8.4 ARBIT 2022 wordt het volgende bepaald:</p> <p><i><u>"Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever en/of een door Opdrachtgever aangewezen derde alle redelijke medewerking die noodzakelijk is voor de</u></i></p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<i>voortzetting van de dienstverlening en/of de migratie naar een andere leverancier. Dit omvat ten minste het tijdig en volledig beschikbaar stellen van alle data, inclusief relevante metadata en configuraties, in een gangbaar en leesbaar formaat, alsmede het verlenen van redelijke exit-assistentie gedurende een nader overeen te komen periode. De continuïteit van de toegang tot de Prestatie blijft gewaarborgd tot afronding van de migratie of het einde van de exit periode.”</i>
59.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 8.3	Aangezien bij artikel 8.1 is overeengekomen dat de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten, wordt er ook bij verschil van mening van uitgegaan dat de intellectuele eigendomsrechten bij Wederpartij berusten. De uitkomst van het geschil van mening bepaalt of Opdrachtgever voort kan gaan met het Overeengekomen gebruik. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst ziet geen reden waarom de uitkomst van het geschil de voortgang van het Overeengekomen gebruik in de weg staat.  Dit artikel blijft onverminderd gehandhaafd.
60.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 8.2	Aangezien artikel 8.1 sub a niet van toepassing is, is ook artikel 8.2 niet van toepassing.  Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Indien er geen sprake is van overdracht van intellectuele eigendomsrechten conform artikel 8.1.sub a ARBIT 2022, kan aanbestedende dienst zich niet beroepen op het bepaalde in artikel 8.2 ARBIT 2022.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Het is derhalve niet noodzakelijk dit artikel expliciet niet van toepassing te verklaren.
61.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 8.1	<p>De onderhavige opdracht betreft de levering van SaaS. Er is derhalve geen sprake van maatwerkontwikkeling in de zin van artikel 8.1 sub a, waardoor de intellectuele eigendomsrechten op grond van artikel 8.1 sub b bij Wederpartij of een derde berusten. Wederpartij verleent Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.</p> <p>Inschrijver verzoekt te bevestigen dat bovenstaande uitleg tevens geldt voor aanpassingen aan de standaardsoftware die op verzoek van de aanbestedende dienst worden verricht. Dergelijke aanpassingen zijn onlosmakelijk verbonden met de standaardsoftware, vertegenwoordigen daarbuiten geen zelfstandige waarde en dienen door Wederpartij vrijelijk te kunnen worden gebruikt. De intellectuele eigendomsrechten daarop dienen dan ook bij Wederpartij te blijven berusten. Alleen op deze wijze kan de beste software tegen marktconforme tarieven worden aangeboden.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat artikel 8.1 op voornoemde wijze wordt uitgelegd? Zo nee, waarom niet?</p>	Zie in dit kader het gegeven antwoord op vraag 60.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 5.3 en 5.4	<p>Aangezien niet aan alle klanten afzonderlijk onbeperkte controle/auditrechten kunnen worden toegekend, worden deze bepalingen vervangen door:</p> <p>"5.3 Wederpartij verleent alle benodigde medewerking aan audits, die worden uitgevoerd door een onafhankelijke gecertificeerde auditor na afstemming van een auditplan en de omvang en kosten daarvan, tenzij Wederpartij door middel van een geldige certificering (zoals een ISAE 3402 type 2 rapportage, een ISO 27001 certificering en een ISO 9001 certificering), die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Wederpartij de gemaakte afspraken nakomt.</p> <p>5.4 De kosten van de audit worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Wederpartij), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Wederpartij constateert, die ten nadele zijn van Opdrachtgever."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Nee, dit voorstel is niet akkoord. Artikel 5.3 en 5.4 ARBIT 2022 borgen een zelfstandig en contractueel auditrecht van aanbestedende dienst, dat niet afhankelijk mag worden gesteld van certificeringen of andere vervangende waarborgen. Certificeringen kunnen een aanvullende zekerheid bieden, maar vervangen dit auditrecht niet.</p> <p>Opdrachtgever handhaaft daarom artikel 5.3 en 5.4 ARBIT 2022 onverkort.</p>
63.	Inschrijffase	Bijlage 7 ARBIT-2022_sept2022 art. 1.9	<p>Bij SaaS is het niet logisch dat elke storing wordt aangemerkt als een gebrek, omdat niet alle gebreken in de risicosfeer van de leverancier hoeven te liggen. De definitie 'Gebrek' wordt daarom aangepast naar:</p> <p>"1.9 Gebrek: een aan Wederpartij toe te rekenen gebrek in de Programmatuur dat het normale gebruik van de Prestatie belemmert, of het anderszins niet-conform de specificaties als beschreven in de documentatie functioneren van de Prestatie."</p>	<p>Artikel 1.9 ARBIT 2022 bevat bewust een ruime definitie van "Gebrek" om te waarborgen dat de Prestatie conform de overeengekomen werking en documentatie functioneert en dat storingen die de prestatie beïnvloeden daaronder vallen. Bij SaaS-dienstverlening ligt de verantwoordelijkheid voor</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	<p>beschikbaarheid, correcte werking en beheer in beginsel bij de Opdrachtnemer.</p> <p>De voorgestelde beperking tot uitsluitend “toerekenbare gebreken” en een engere koppeling aan specificaties en documentatie leidt tot een te beperkte reikwijdte van de garantieverplichtingen en kan ertoe leiden dat relevante verstoringen buiten de contractuele verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen.</p> <p>Om die reden handhaaft aanbestedende dienst artikel 1.9 ARBIT 2022 onverkort.</p>
64.	Inschrijffase	Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.3.2	<p>In paragraaf 5.3.2 geeft u aan dat de eenmalige implementatievergoeding volledig 'fixed price' is, inclusief datamigratie, conversie en opschoning, en dat alle risico's bij de inschrijver liggen.</p> <p>Om een reële en scherpe fixed-price aanbidding te kunnen doen zonder onnodige risico-opslagen, verzoeken wij u de scope van de datamigratie exact af te bakenen. Kan NAK bevestigen dat voor de financiële administratie (vanuit Dynamics F&amp;O) uitsluitend de stamgegevens, openstaande posten (debiteuren/crediteuren) en de openingsbalans gemigreerd hoeven te worden, en dus géén volledige historische transacties?</p>	<p>Nee, een migratie van volledige historische transacties is niet noodzakelijk. Voor de financiële administratie volstaat de migratie van stamgegevens, openstaande posten (debiteuren en crediteuren), de openingsbalans en de saldi van de grootboekrekeningen per periode. Hiermee wordt geborgd dat rapportages kunnen worden opgesteld met vergelijkende cijfers ten opzichte van het voorgaand jaar.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65.	Inschrijffase	Aanbestedingsleidraad Paragraaf 2.2.1.2	<p>In paragraaf 2.2.1.2 beschrijft u uitgebreid het huidige, deels handmatige proces rondom de ontvangst en verwerking van inkoopfacturen. Om tot een geldige en scherpe prijsstelling te komen voor Bijlage 2 'Tarievenblad' (zoals geëist in paragraaf 5.3.2), is het voor inschrijver noodzakelijk om inzicht te hebben in de transactievolumes.</p> <p>Bij moderne SaaS-oplossingen voor factuurverwerking zijn de licentiekosten namelijk mede gebaseerd op het aantal verwerkte documenten. Kunt u, om onnodige risico-opslagen in de prijs te voorkomen, een indicatie geven van het gemiddelde aantal inkomende inkoopfacturen én het aantal uitgaande verkoopfacturen dat de NAK per jaar (of per maand) verwerkt? Eveneens het aantal mutaties wat in de financiële administratie op jaarbasis wordt vastgelegd.</p>	<p>Hieronder treft u de gemiddelde indicatieve aantallen per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoopfacturen 4.250</li> <li>• Verkoopfacturen 32.500</li> </ul> <p>Een indicatief aantal mutaties is wat complexer te bepalen, omdat deze op verschillende wijze worden ingegeven, vandaar gekozen voor een indicatief aantal boekingsregels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boekingsregels 450.000</li> </ul>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66.	Inschrijffase	Verwerkersovereenkomst	<p>"In bijlage 1 geeft Opdrachtgever een tabel weer, waarbij een overzicht van de te verwerken persoonsgegevens ingevuld dienen te worden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de data van de software en bepaalt daarmee zelf welke persoonsgegevens in de software worden opgeslagen en daarmee verwerkt. Opdrachtnemer heeft hier simpelweg ook geen toegang toe na livegang. Dit is afhankelijk van de door Opdrachtgever gekozen inrichting. Opdrachtnemer stelt daarom voor dat Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is en het initiatief neemt en houdt voor het invullen van Bijlage 1. Vanzelfsprekend kan Opdrachtnemer hierbij wel ondersteunen.</p> <p>Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met voorgestelde werkwijze van Opdrachtnemer? "</p>	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67.	Inschrijffase	Overeenkomst - Verwijzingen SLA	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de SLA van opdrachtgever. Opdrachtnemer levert een gestandaardiseerde SaaS-oplossing aan meer dan 14.000 klanten. Bij een SaaS-dienst is de SLA onlosmakelijk verbonden aan de dienst zelf — het is niet mogelijk om per organisatie een afwijkende of maatwerk-SLA te hanteren. Het hanteren van een eigen SLA kost teveel tijd om op detail te vergelijken met de standaard SLA van opdrachtnemer, levert risico op afspraken die opdrachtnemer niet kan nakomen en leidt tot hiaten die over het hoofd worden gezien. Opdrachtgever neemt de diensten van opdrachtnemer af; hier hoort de standaard Service Level Agreement van opdrachtnemer bij. Eventuele aanpassingen zijn uitsluitend bespreekbaar als het gaat om verduidelijkingen of toevoegingen van servicelevels waaraan opdrachtnemer reeds voldoet, maar die nog niet expliciet zijn beschreven. Is opdrachtgever bereid om de standaard SLA van opdrachtnemer als uitgangspunt te hanteren in plaats van Bijlage I, gezien de aard van de SaaS-dienstverlening en het feit dat maatwerk per organisatie niet mogelijk is?	<p>Aanbestedende dienst heeft geen SLA gepubliceerd. De gepubliceerde Bijlage 1 waarnaar u verwijst betreft het Programma van eisen en wensen.</p> <p>In Bijlage 3 Concept Levering en Onderhoudsovereenkomst staat bij artikel 7 duidelijk vermeld dat de SLA naderhand wordt ingevuld conform inschrijving Opdrachtnemer.</p> <p>Voor de overeen te komen SLA wordt de standaard SLA van inschrijver als uitgangspunt genomen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68.	Inschrijffase	Overeenkomst - artikel 10.4	<p>Artikel 10.4 vereist dat de jaarlijkse licentiekosten voor het eerst na oplevering en acceptatie voor 100% in rekening worden gebracht en betaald, en daarna jaarlijks vooraf. Opdrachtnemer hanteert een standaard factuurmodel waarbij het daadwerkelijke aantal gebruikers op maandbasis in rekening wordt gebracht. Dit is onlosmakelijk verbonden aan de SaaS-dienstverlening van opdrachtnemer en geldt voor alle 14.000 klanten gelijkelijk. Afwijken van dit model is niet mogelijk zonder de standaarddienstverlening te verstoren. Het maandelijkse factuurmodel biedt opdrachtgever bovendien het voordeel dat alleen betaald wordt voor het werkelijke gebruik en is ook maandelijks aan te passen.</p> <p>Is opdrachtgever bereid om eis 10.4 aan te passen zodat de licentiekosten maandelijks achteraf worden gefactureerd op basis van het daadwerkelijke aantal gebruikers, conform de standaard werkwijze van opdrachtnemer als SaaS-leverancier?</p>	<p>Aanbestedende dienst handhaaft artikel 10.4, waarin is gekozen voor jaarlijkse vooruitbetaling van licentiekosten. Het voorgestelde maandelijkse, gebruiksafhankelijke facturatiemodel leidt tot een afwijkende factuurstroom, hogere administratieve lasten en minder voorspelbaarheid in budgettering en controle.</p> <p>Om die reden wordt de voorgestelde aanpassing niet overgenomen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69.	Inschrijffase	Programma van eisen, eis 4.12	<p>Digitale handleidingen met zoekfunctie (Bijlage B PvE)</p> <p>Het programma van eisen vraagt om digitaal beschikbare handleidingen met zoekfunctie. Opdrachtnemer levert geen losstaande handleidingen maar biedt contextgebonden hulp direct op de invulpagina's binnen het portaal, aangevuld met een uitgebreide ingebouwde helpfunctie. De benodigde informatie is daarmee altijd beschikbaar op het moment en de plek waar de gebruiker deze nodig heeft, zonder te hoeven zoeken in een apart document. Deze werkwijze sluit nauw aan bij moderne SaaS-toepassingen en biedt in de praktijk meer gebruiksgemak dan losse handleidingen.</p> <p>Is opdrachtgever bereid om de eis van digitaal beschikbare handleidingen met zoekfunctie ingevuld te zien via de contextgebonden helpfunctie en portaalondersteuning van opdrachtnemer, en af te zien van de eis tot het aanleveren van losstaande handleidingen?</p>	<p>Akkoord. De opdrachtgever is bereid de eis ten aanzien van digitaal beschikbare handleidingen met zoekfunctie als ingevuld te beschouwen indien de aangeboden oplossing voorziet in contextgebonden helpfunctionaliteit en geïntegreerde portaalondersteuning. Voorwaarde hierbij is dat gebruikers op een toegankelijke en efficiënte wijze ondersteuning en relevante informatie kunnen raadplegen binnen de applicatieomgeving. Het aanleveren van losstaande handleidingen is in dat geval niet noodzakelijk.</p>
70.	Inschrijffase	Programma van eisen, E384	<p>Proforma loonstroken voor recruitmentkandidaten (Bijlage B PvE)</p> <p>Het programma van eisen vraagt om de mogelijkheid proforma loonstroken te genereren voor recruitmentkandidaten die nog niet als medewerker in dienst zijn. Opdrachtnemer biedt deze functionaliteit op dit moment nog niet aan binnen de standaard SaaS-oplossing. Opdrachtnemer erkent dat dit een waardevolle toevoeging is en heeft deze functionaliteit opgenomen in de productroadmap. Het ontbreken van deze functionaliteit heeft geen impact op de kern van de gevraagde HRM- en salarisadministratie dienstverlening.</p> <p>Is opdrachtgever bereid om deze eis te laten vervallen uit het programma van eisen, zodat het ontbreken van deze functionaliteit niet leidt tot uitsluiting of puntenaftrek?</p>	<p>Aanbestedende dienst onderkent dat de mogelijkheid tot het genereren van proforma loonstroken voor recruitmentkandidaten een gewenste functionaliteit is binnen de beoogde oplossing.</p> <p>Aanbestedende dienst acht deze functionaliteit echter niet zodanig essentieel voor de kern van de gevraagde dienstverlening dat het</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p>ontbreken daarvan zelfstandig tot uitsluiting dient te leiden.</p> <p>De eis wordt daarom aangepast in die zin dat het aanbieden van deze functionaliteit geen knock-outvereiste betreft. Inschrijvers dienen in hun inschrijving aan te geven of en op welke wijze deze functionaliteit beschikbaar is, dan wel op welke termijn deze beschikbaar komt binnen de standaard SaaS-oplossing.</p> <p>Aanbestedende dienst kan de mate waarin de functionaliteit beschikbaar is betrekken bij de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving.</p> <p>Bij ontbreken van deze functionaliteit binnen de aangeboden oplossing, ziet aanbestedende dienst de realisatie hiervan bij voorkeur binnen 1 jaar na implementatie.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71.	Inschrijffase	Facturatieschema	<p>"Het is gebruikelijk bij gelijksoortige opdrachten dat er een specifiek facturatieschema voor de eenmalige kosten wordt opgenomen in de overeenkomst. Opdrachtnemer stelt het volgende schema voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25% bij ondertekening van de Overeenkomst</li> <li>- 25% bij oplevering voor de Acceptatie</li> <li>- 25% bij livegang</li> <li>- 25% bij decharge door Opdrachtgever</li> </ul> <p>Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"</p>	Zie in dit kader de beantwoording van vraag 10.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
72.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.4 / Bijlage 2 Tarievenblad - Aantal koppelingen	<p>"In eis E.4 worden zeven koppelingen genoemd (Schatkistbankieren, Rabobank, E-facturen, Datawarehouse, Loonjournaalposten, SharePoint en CRM), terwijl in Bijlage 2 Tarievenblad wordt uitgegaan van drie koppelingen met externe systemen. Een aantal van de genoemde items zijn binnen de oplossing van Opdrachtnemer geen externe koppelingen maar standaard geïntegreerde functionaliteit. Concreet: e-facturatie (UBL en Peppol), salarisjournaalposten (HRM/Payroll naar Financieel) en CRM (klant- en relatiebeheer) zijn standaard onderdeel van de ERP-licentie en geen separate koppelingen.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat onderdelen die binnen de standaard ERP-oplossing geïntegreerd zijn (zoals e-facturatie, salarisjournaalposten en CRM) niet meetellen als afzonderlijke externe koppeling, en daarmee de drie koppelingen in Bijlage 2 zien op bijvoorbeeld Schatkistbankieren, Rabobank en het datawarehouse?"</p>	<p>De opdrachtgever bevestigt dat functionaliteiten die standaard geïntegreerd onderdeel zijn van de aangeboden ERP-oplossing, zoals e-facturatie en salarisjournaalposten, niet worden beschouwd als afzonderlijke externe koppelingen.</p> <p>Voor CRM geldt echter een uitzondering. De opdrachtgever maakt momenteel gebruik van een separate CRM-oplossing (Dynamics CRM), welke niet op korte termijn zal worden uit gefaseerd. De koppeling met deze omgeving dient daarom wel als externe koppeling te worden beschouwd.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.267 - Onderhoudsvensters	<p>"Eis E.267 stelt dat onderhoud uitsluitend buiten werktijden plaatsvindt op avonden, weekenden of nationale feestdagen, met uitzondering van 5 mei. Opdrachtnemer voert gepland onderhoud standaard uit op werkdagen tussen 21.00 en 07.00 uur of in het weekend (SLA paragraaf 2.3.1). Patches en hotfixes worden dagelijks geautomatiseerd geïnstalleerd tussen 19.00 en 07.00 uur op systemen die niet in gebruik zijn. Een uitsluiting van specifieke nationale feestdagen zoals 5 mei is geen contractuele afspraak in de standaard SLA. Bij dringende securitydreigingen kan spoedonderhoud nodig zijn buiten deze standaardvensters om de veiligheid van de systemen te borgen.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever instemmen met de standaard onderhoudsvensters van Opdrachtnemer (werkdagen 21.00 tot 07.00 uur en weekenden, patches dagelijks 19.00 tot 07.00 uur), met het voorbehoud dat spoedonderhoud bij actuele dreigingen op elk moment mogelijk moet zijn? Een uitsluiting voor 5 mei specifiek kan Opdrachtnemer niet contractueel garanderen."</p>	<p>De opdrachtgever stemt in met de voorgestelde standaard onderhoudsvensters van opdrachtnemer (werkdagen van 21.00 tot 07.00 uur en weekenden, alsmede patches dagelijks van 19.00 tot 07.00 uur), onder de voorwaarde dat spoedonderhoud in verband met actuele beveiligingsdreigingen op ieder moment mogelijk blijft.</p> <p>De opdrachtgever begrijpt tevens dat een expliciete contractuele uitsluiting voor onderhoud op 5 mei niet kan worden gegarandeerd.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
74.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.45 - Vulnerability scans en pentests	<p>"Eis E.45 vraagt een minimaal jaarlijkse geautomatiseerde vulnerability-scan en penetratie- test, inclusief opvolging en herstelrapportage, die na de test wordt gedeeld met Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert continu geautomatiseerde aanvallen en scans uit op bekende kwetsbaarheden en laat jaarlijks een handmatige attack- en pentest uitvoeren door een externe expert (zie SLA paragraaf 2.3.3 en 2.4.1). De resultaten van deze tests worden via de Klantportal beschikbaar gesteld aan klanten op samenvattingsniveau, en zijn onderdeel van de jaarlijkse ISAE 3402 type II-rapportage. Een individueel deelbaar klantspecifiek pentestrapport is niet beschikbaar.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat het beschikbaar stellen van de samenvatting van de jaarlijkse externe pentest via de Klantportal, in combinatie met de ISAE 3402 type II- rapportage waarin opvolging en herstel zijn opgenomen, voldoet aan deze eis?"</p>	Opdrachtgever bevestigt dat het beschikbaar stellen van de samenvatting van de jaarlijkse externe pentest via de Klantportal, in combinatie met de ISAE 3402 type II- rapportage waarin opvolging en herstel zijn opgenomen, voldoet aan deze eis.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.37 - BIO certificering	<p>"Eis E.37 vraagt aantoonbaar voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), bevestigd door een onafhankelijke externe controle die de dienst en hosting omvat. Opdrachtnemer beschikt over een ISO 27001-certificering en een NEN 7510-certificering [REDACTED], beide afgegeven door EY CertifyPoint, alsmede een ISAE 3402 type II-verklaring. De BIO is grotendeels gebaseerd op de ISO 27001 controls, aangevuld met overheidsspecifieke maatregelen. Een specifieke BIO-certificering of -toetsingsrapport is geen onderdeel van de standaard certificeringsportfolio.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat de combinatie van ISO 27001, NEN 7510 en ISAE 3402 type II-rapportage van Opdrachtnemer, met inzage in de Verklaring Van Toepasselijkheid, voldoende invulling geeft aan deze eis voor zover dit ziet op de SaaS-dienst en de hosting?"</p>	Opdrachtgever bevestigt dat de combinatie van ISO 27001, NEN 7510 en ISAE 3402 type II-rapportage van Opdrachtnemer, met inzage in de Verklaring Van Toepasselijkheid, voldoende invulling geeft aan deze eis voor zover dit ziet op de SaaS-dienst en de hosting.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.26 - SSO via SAML 2.0	<p>"Eis E.26 stelt SSO via SAML 2.0 op Entra ID en oAuth2.0 voor de API. Het systeem van Opdrachtnemer ondersteunt standaard SSO via OpenID Connect met Microsoft Entra ID (voorheen Azure AD), AD FS, Okta en andere identity providers via OpenID Connect. Voor de REST API wordt zoals gevraagd OAuth 2.0 (Authorization Code Flow met roterende refresh tokens) ondersteund. SAML 2.0 wordt niet native ondersteund door ██████████ Online platform. OpenID Connect is een modern, op OAuth 2.0 gebaseerd protocol dat dezelfde veiligheidsgaranties biedt als SAML 2.0 en in combinatie met Entra ID hetzelfde functionele resultaat geeft.</p> <p>Vraag: Is Opdrachtgever bereid de eis zo te herformuleren dat SSO via OpenID Connect met Microsoft Entra ID acceptabel is, gelijkwaardig aan SAML 2.0? Zonder deze aanpassing kan Opdrachtnemer geen inschrijving verzorgen."</p>	Opdrachtgever accepteert de voorgestelde herformulering van deze eis.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
77.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.17 - WCAG 2.1 AA	<p>"Eis E.17 vraagt een door een externe expert opgesteld WCAG-EM toegankelijkheidsrapport voor de gehele applicatie op niveau A en AA. Voor zover bekend bij Opdrachtnemer kan geen enkele aanbieder van een integraal ERP-systeem volledig voldoen aan alle 50 succescriteria van WCAG 2.1 niveau A en AA, met name voor de back-officecomponenten. De selfservice- portalen van Opdrachtnemer en de standaard dossierpagina's zijn vanaf september 2025 ontworpen en getest conform WCAG 2.1 niveau A en AA, met aria-labels die structureel afgedwongen zijn in het ontwikkelproces. Klantspecifieke WCAG-EM rapportages voor de eigen omgeving worden door diverse overheidsklanten van Opdrachtnemer zelf uitgevoerd.</p> <p>Vragen:</p> <p>1) Is Opdrachtgever bereid de eis zo te formuleren dat het toegankelijkheidsrapport betrekking heeft op de selfserviceportalen waar burger- en medewerkerinteractie plaatsvindt, conform het advies van Forum Standaardisatie?</p> <p>2) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een toegankelijkheidsverklaring die door Opdrachtgever zelf wordt opgesteld voor haar eigen omgeving, waarbij Opdrachtnemer de technische onderbouwing levert, voldoet aan deze eis?"</p>	<p>Opdrachtgever verlangt dat de standaard eindgebruikersfunctionaliteit van de aangeboden oplossing aantoonbaar voldoet aan WCAG 2.1 niveau A en AA conform de geldende wettelijke verplichtingen. Dit betreft in ieder geval de functionaliteit die door medewerkers en functioneel gebruikers in de dagelijkse praktijk wordt gebruikt.</p> <p>Opdrachtnemer levert hiervoor een toegankelijkheidsrapport conform WCAG-EM, opgesteld door een deskundige onafhankelijke partij.</p> <p>Eventuele bekende afwijkingen dienen transparant te worden opgenomen inclusief herstelplanning, waarbij uiterlijk binnen één jaar na oplevering aan de gestelde norm wordt voldaan.</p> <p>Voor klant specifiek maatwerk en door Opdrachtgever zelf aangebrachte configuraties geldt dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor toegankelijkheid voor zover deze onderdelen door Opdrachtgever zijn gerealiseerd.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
78.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.16 - Beschikbaarheid	<p>"Eis E.16 stelt een beschikbaarheid van minimaal 99,8% tussen 06.00 en 18.00 uur op werkdagen. Opdrachtnemer hanteert in de standaard SLA een gegarandeerde ondergrens van 99,5% per maand voor alle productiesystemen samen , gemeten over 24/7. In de praktijk ligt de gerealiseerde beschikbaarheid structureel hoger en gepland onderhoud wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 21.00 en 07.00 uur of in het weekend, dus buiten het door Opdrachtgever genoemde venster.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever instemmen met de gegarandeerde beschikbaarheid van 99,5% per maand conform de standaard SLA van Opdrachtnemer, met de toezegging dat gepland onderhoud buiten het venster van 06.00 tot 18.00 uur op werkdagen plaatsvindt?"</p>	De opdrachtgever stemt in met een gegarandeerde beschikbaarheid van 99,5% per maand conform de standaard SLA van opdrachtnemer, onder de voorwaarde dat gepland onderhoud buiten het venster van 06.00 tot 18.00 uur op werkdagen plaatsvindt.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.14 - Back-up en herstelprocedure	<p>"Eis E.14 stelt dat de leverancier 1 keer per jaar een herstelprocedure test in overleg met de Opdrachtgever en hiervan een verslag deelt. Opdrachtnemer levert een SaaS-dienst waarbij dagelijks back-ups worden gemaakt, continu data wordt gerepliceerd tussen twee Nederlandse datacenters en geautomatiseerd terugzetten van back-ups gemiddeld 50 keer per dag voor klanten plaatsvindt. Het terugzetten van een back-up kan Opdrachtgever zelfstandig via de software initiëren (zie SLA paragraaf 2.3.5). De algemene werking van de back-up- en herstelprocedure wordt jaarlijks getoetst in het kader van de ISO 27001- en ISAE 3402 type II-certificering door een onafhankelijke externe auditor (EY).</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever instemmen dat de jaarlijkse externe audit op de back-up- en herstelprocedure (ISAE 3402 type II en ISO 27001) en de mogelijkheid tot zelfstandig herstel van back-ups door Opdrachtgever, voldoende invulling geven aan deze eis, in plaats van een specifieke jaarlijkse klantgebonden hersteltest met afzonderlijk verslag?"</p>	De opdrachtgever gaat akkoord met deze aanpassing met de kanttekening dat er door de opdrachtnemer actief gecommuniceerd wordt over het resultaat van deze audit.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
80.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.4 - Koppeling Schatkistbankieren	<p>"In eis E.4 wordt een koppeling met Schatkistbankieren genoemd. Het systeem van Opdrachtnemer ondersteunt standaard het genereren van betaal- en incassobestanden in het SEPA-formaat (PAIN.001.001.09 en PAIN.008.001.08, SEPA XML versie 2019). Deze bestanden kunnen handmatig worden aangeleverd in de portal Mijn Schatkist of via een tussenliggende bank. Een directe API-koppeling tussen het ERP-systeem en Mijn Schatkist is geen standaardfunctionaliteit, omdat Schatkistbankieren werkt via eHerkenning op niveau 3 in een eigen portaal.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat het standaard genereren van SEPA-betaal- en incassobestanden, in combinatie met handmatige aanlevering bij Mijn Schatkist of via de huisbankier, volstaat om aan deze eis te voldoen?"</p>	De opdrachtgever bevestigt dat het standaard genereren van SEPA-betaal- en incassobestanden, gecombineerd met handmatige aanlevering via Mijn Schatkist of via de huisbankier, akkoord is en voldoet aan de gestelde eis.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81.	Inschrijffase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.4 - Koppelingen	<p>"In de opsomming van eis E.4 wordt een koppeling met SharePoint genoemd voor de archivering van onder andere facturen op het klantportaal. Het systeem van Opdrachtnemer beschikt over een eigen volledig geïntegreerd documentmanagement- en dossiersysteem (digitaal dossier) waarin facturen, bijlagen en andere documenten gekoppeld worden aan boekingen, relaties en stamgegevens. Een directe native koppeling met SharePoint is niet aanwezig binnen de standaard SaaS-dienst, deze is via een gecertificeerde koppelpartner beschikbaar.</p> <p>Vragen:</p> <p>1) Is Opdrachtgever bekend met het feit dat de standaardoplossing van Opdrachtnemer een volwaardig digitaal dossier en archief biedt waarin alle documenten centraal aan de administratie gekoppeld zijn?</p> <p>2) Kan Opdrachtgever bevestigen dat een gecertificeerde koppeling met SharePoint via een AFAS-koppelpartner volstaat om aan deze eis te voldoen, indien Opdrachtgever vasthoudt aan een SharePoint-archivering naast het standaard dossier?</p> <p>3) Welke gegevens en documenten dienen exact tussen de ERP-oplossing en SharePoint uitgewisseld te worden en wat is het beoogde doel van deze koppeling?"</p>	<p>De opdrachtgever verwacht dat de koppeling, zoals benoemd in eis E.24, ook documenten kan lezen.</p> <p>Koppeling met SharePoint uit eis E.4 komt te vervallen.</p>
82.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 83	Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat ondersteuning buiten hetgeen uitgevraagd in dit bestek door Opdrachtnemer in rekening kan worden gebracht als meerwerk?	Voor zover het ondersteuning (consultancy uren) buiten de eenmalige implementatie en jaarlijkse verschuldigde kosten valt kan dit als meerwerk worden beschouwd.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				<p><b>Let wel:</b> Meerwerk komt slechts voor vergoeding in aanmerking indien aanbestedende dienst het betreffende meerwerk uitdrukkelijk en schriftelijk heeft goedgekeurd.</p> <p>Zie in dit verband ook de Meerwerk clause opgenomen in de bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerde gewijzigde Bijlage 3 Concept Leverings- en Onderhoudsovereenkomst, meer specifiek artikel 8.</p>
83.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 76.2	<p>"Naar mening van Opdrachtnemer zijn fatale termijnen hier niet passend bij de dienstverlening en tevens niet proportioneel. Verder biedt 76.1 voldoende mogelijkheden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzoekt daarom om 76.2 niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 24.
84.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 73.3	<p>"Gezien de aard van de SaaS-dienst die Opdrachtnemer aanbiedt, stelt zij voor dat het volgende tekstvoorstel in de plaats treedt voor deze bepaling: ""Indien Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing wenst aan te brengen, treedt zij, voor zover mogelijk, hierover in overleg met Opdrachtgever.""</p> <p>Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 25.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
85.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 73.2 en 84.3	<p>"Opdrachtnemer levert een gestandaardiseerde SaaS-oplossing waarbij alle klanten van Opdrachtnemer binnen dezelfde IT-architectuur worden ondersteund. Dit houdt bijvoorbeeld in dat Updates en Upgrades automatisch worden doorgevoerd voor alle klanten en het niet mogelijk is om hiervan per opdrachtgevers af te wijken. Deze artikelen zijn hiermee te specifiek en niet passend op de aangeboden dienstverlening.</p> <p>Art. 73.2: ""[...] ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies [...]"</p> <p>Art. 84.3: ""[...] Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies""</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat de bovengenoemde delen van de artikelen 73.2 en 84.3 niet van toepassing zijn?"</p>	Zie in dit kader de beantwoording van vraag 21 en 26.
86.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: Opdrachten specifiek Maatwerkprogramma tuur + Detachering	<p>"Opdrachtnemer is van mening dat dit artikel niet van toepassing is op deze aanbesteding.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever dit bevestigen?"</p>	<p>De aanbestedende dienst bevestigt dat de overeenkomst van opdracht ziet op de levering van een SaaS-dienst.</p> <p>Bepalingen uit de ARBIT 2022 die naar hun aard niet op de opdracht van toepassing zijn, dienen in dat licht redelijk en functioneel te worden uitgelegd. De aanbestedende dienst gaat echter niet akkoord met het generiek buiten toepassing verklaren van volledige hoofdstukken of</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				bepalingen, tenzij dit expliciet is aangegeven.
87.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: Opdrachten specifiek Adviesdiensten	"Opdrachtnemer is van mening dat deze adviesdiensten niet van toepassing zijn voor de duur van de implementatieperiode.  Vraag: Kan Opdrachtgever dit bevestigen?"	Zie de beantwoording van vraag 86.
88.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 51.1	"Gezien er sprake is van een vaste prijsafspraken is voor de projectfase (implementatie, koppelingen, conversie en opleidingen) geeft Opdrachtnemer geen inzage in de door haar bestede aantal uren.  Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"	Aanbestedende gaat ervan uit dat de vaste prijsafspraken gebaseerd zijn op ervaringscijfers (geprognostiseerde in te zetten uren) van Opdrachtnemer bij de uitvoering van soortgelijke opdrachten.  De aanbestedende dienst verwacht in de uitvoering van de dienstverlening een transparante houding van Opdrachtnemer.
89.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 49	"Voor de uitvoering van alle werkzaamheden heeft Opdrachtnemer een best practice ontwikkeld met een mix van online, op locatie bij Opdrachtgever en op locatie bij Opdrachtnemer. Het uitgangspunt is hierbij online, tenzij. Tijdens de analysefase wordt de planning definitief gemaakt en maken beide partijen hier definitieve afspraken over..  Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?"	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de door u voorgestelde werkwijze.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
90.	Inschrijffase	ARBIT-2022: ARTIKEL 48.2	<p>"Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer biedt geen ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur aan. Dit is nimmer het geval omdat Opdrachtnemer een standaard SaaS-oplossing biedt, waarbij alle functionaliteit die ontwikkeld wordt nooit in opdracht van één of meerdere specifieke Opdrachtgevers wordt ontwikkeld en alle ontwikkelde functionaliteit per definitie voor alle klanten beschikbaar is wanneer die wordt uitgebracht.</p> <p>De standaard SaaS-oplossing van Opdrachtnemer is op basis van inrichting/configuratie aan te passen door de Opdrachtgever zelf -al dan niet met hulp c.q. ondersteuning van Opdrachtnemer. Echter door onderdeel/sub (ii) van de definitie in art. 1.27 kan worden geïnterpreteerd dat 'aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur' altijd als Maatwerkprogrammatuur gekwalificeerd moeten worden, met alle juridische consequenties van dien.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat er binnen deze opdracht geen sprake is van Maatwerkprogrammatuur?"</p>	<p>Aanbestedende dienst bevestigt hierbij dat de gevraagde Prestatie niet als Maatwerk beschouwd moet worden in de zin van ARBIT 2022.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
91.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 47	<p>"Opdrachtnemer is van mening dat er voor een SaaS oplossing geen Escrow beschikbaar hoeft te zijn, omdat de enorme omvang en complexiteit van de programmatuur het vrijwel onmogelijk maakt de software door een derde te laten functioneren binnen afzienbare tijd in geval van een faillissement. Opdrachtnemer heeft voldoende financiële middelen om faillissement uit te sluiten en continuïteit te waarborgen om nakoming van de ICT verplichting te voldoen. Opdrachtnemer stelt voor om artikel 47 buiten toepassing te laten verklaren, daar dit artikel haar verplicht om haar bedrijfsgeheimen te delen met een escrow-agent en dat bovendien actueel te houden, met alle denkbare gevolgen van dit foutgevoelige proces van dien.</p> <p>Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 29.
92.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 45	<p>"Naar neming van Opdrachtnemer is dit artikel niet van toepassing aangezien Opdrachtnemer een SaaS-oplossing aanbiedt.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 30.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 43	<p>"Het in dit artikel beschreven gebruiksrecht is een eeuwigdurend, onherroepelijk en onbeperkt. Daarbij is het toegestaan voor Opdrachtgever om onbeperkt kopieën te maken, deze op te slaan en te testen en heeft Opdrachtgever het recht om standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken etc. Deze bepaling is niet toegeschreven op een SaaS-dienst. Opdrachtnemer stelt voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"</p>	Zie beantwoording vraag 32.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
94.	Inschrijffase	ARBIT-2022: Artikel 32.4	<p>"Opdrachtnemer verwijdert of retourneert nimmer gegevens in haar SaaS-oplossing, behalve in de situatie dat de Overeenkomst reeds 12 maanden is beëindigd. In dat geval verwijdert Opdrachtnemer de klantspecifieke omgeving van Opdrachtgever en verwijdert Opdrachtnemer daarmee ook alle gegevens volledig. Tot 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst bewaart Opdrachtnemer de omgeving en de gegevens ten behoeve van de Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever een expliciet verzoek plaatst voor eerdere verwijdering. Desgewenst kan Opdrachtgever een inbliklicentie afnemen om hiertoe toegang te blijven bevouden of een archieflicentie om gegevens langer te bewaren. Dit is de standaard werkwijze voor alle klanten. Overigens kan Opdrachtgever te allen tijde en geheel zelfstandig alle gegevens op ieder moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst exporteren voor eigen gebruik.</p> <p>Vraag: Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord als invulling van art. 32.4?"</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet overkort akkoord met uw voorstel.</p> <p>Een bewaartermijn van minimaal 12 maanden of langer is bespreekbaar, mits aanbestedende dienst gedurende de overeengekomen periode kosteloos toegang houdt tot de gegevens ten behoeve van export en overdracht en een eerdere verwijdering op eerste verzoek mogelijk blijft.</p> <p>De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een verplichting tot het afnemen van aanvullende licenties om toegang te behouden tot eigen gegevens.</p>
95.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 30.6	<p>"Naar mening van Opdrachtnemer moet dit artikel vervallen aangezien dit in strijd is met aard en doel van de aanbestedingsprocedure, waarin een vaste initiële looptijd en verlengingssmogelijkheden zijn opgenomen. Het handhaven van deze bepaling haalt dit onderuit en introduceert veel onzekerheid voor Opdrachtnemer.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 36.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
96.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 26.4 sub c en d	<p>"Opdrachtnemer vindt geen enkele beperking niet proportioneel en strijdig met Voorschrift 3.9 D, onderdeel 1, Gids Proportionaliteit. Dit is ook niet verzekeraar. Opdrachtnemer stelt voor dit te beperken tot viermaal de jaarvergoeding.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 43. Hetzelfde geldt voor sub c.
97.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 26.3	<p>"Gezien de omvang van de vergoeding is beperking tot viermaal van de Vergoeding (de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs = TCO) niet proportioneel en onverzekerbaar. Opdrachtnemer stelt voor dit te beperken tot tweemaal de jaarvergoeding.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 44.
98.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 23.1	<p>"Opdrachtnemer maakt in de uitvoering gebruik van diensten van derden. Het is ondoenlijk om hiervoor per geval voorafgaand toestemming te vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal er uiteraard voor zorgdragen dat de door hem ingeschakelde derden zich aan de tussen partijen gesloten overeenkomst en daarin vervatte verplichtingen zullen houden, daaronder begrepen de beveiligings- en geheimhoudings-verplichtingen.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever met de voorgestelde werkwijze instemmen?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 47.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 22.2	Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat voorafgaand aan een verzoek tot vervanging verplicht afstemming met Opdrachtnemer moet plaatsvinden, er mogelijkheid tot herstel wordt geboden en dat er een zwaarwegende, onderbouwde reden moet zijn voor de vervanging?	<p>De aanbestedende dienst bevestigt dat een verzoek tot vervanging niet lichtvaardig zal worden gedaan. Voorafgaand aan een dergelijk verzoek zal in beginsel afstemming plaatsvinden met Opdrachtnemer en zal, indien de omstandigheden dat toelaten, gelegenheid worden geboden om passende maatregelen te treffen.</p> <p>Daarbij geldt dat een verzoek tot vervanging gebaseerd zal zijn op een redelijke en onderbouwde grond, mede gelet op het belang van een goede uitvoering van de overeenkomst.</p>
100.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 19.7	<p>"Opdrachtnemer bedient ruim 14.000 klanten. De meldplicht moet proportioneel zijn en beperkt blijven tot inbreuken die relevant zijn voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever. Het melden van niet-gerelateerde incidenten (bijvoorbeeld binnen systemen of data van andere klanten) is niet proportioneel en voegt geen waarde toe voor de Opdrachtgever.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat informeren alleen noodzakelijk is wanneer er aantoonbaar gegevens van opdrachtgever zijn geraakt."</p>	De aanbestedende dienst bevestigt dat de informatieplicht uit artikel 19.7 ARBIT 2022 ziet op incidenten die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of waarbij gegevens, systemen of dienstverlening van aanbestedende dienst daadwerkelijk zijn of mogelijk zijn geraakt. Niet-relevante incidenten zonder relatie tot

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				aanbestedende dienst behoeven in beginsel niet te worden gemeld.
101.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 19.2	"De doorlooptijd van een aanvraag van verklaring omtrent het gedrag kan meer dan drie dagen zijn. Daarmee loopt de aanvang van de werkzaamheden mogelijkverwijs vertraging op. Opdrachtnemer verzoekt uiterlijk 4 weken van tevoren een dergelijke vordering kenbaar te maken.  Vraag: Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?"	Zie in dit kader het gegeven antwoord op vraag 49.
102.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 17.5	"Opdrachtnemer kan niet onverkort akkoord gaan met een dergelijke boeteclausule. Uiteraard kan Opdrachtgever zich beroepen op de door partijen overeengekomen aansprakelijkheid indien zij schade heeft geleden. Opdrachtnemer stelt dan ook voor om dit Artikel te schrappen of het bedrag bij te stellen tot een proportioneel niveau zoals EUR 10.000.  Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"	Zie in dit kader het gegeven antwoord op vraag 50.
103.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 17.3	Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel alleen bij zwaarwegende gevallen gebruikt zal worden?	De aanbestedende dienst bevestigt dat toepassing van artikel 17.3 ARBIT 2022 uitsluitend zal plaatsvinden indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven en met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit en redelijkheid.  Daarbij geldt dat de aanbestedende dienst terughoudend zal omgaan met de inzet van deze bevoegdheid en

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				deze slechts zal gebruiken bij voldoende zwaarwegende gronden.
104.	Inschrijffase	ARBIT-2022: ARTIKEL 16.2	<p>"Deze bepaling betreft indirect een boetebepaling gezien de hoogte van de boeterente (&gt;12%). Zeker gezien de situatie dat alle betalingen voor Acceptatie als voorschotten beschouwd worden op grond van art. 11.1 zorgt dit potentieel voor een aanzienlijk financieel risico voor Opdrachtnemer. Dit risico is niet acceptabel voor Opdrachtnemer. Ook leidt dit niet tot een constructieve samenwerking, wanneer er dergelijke significante boetes mogelijk zijn. Als laatste heeft Opdrachtgever als een financieel stuurmiddel i.r.t. de projectfase als het faturatieschema/betaalschema waarbij veelal tenminste één termijn is gekoppeld aan Acceptatie.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever dit artikel buiten toepassing verklaren?"</p>	<p>De bepaling ziet toe op het stimuleren van tijdige en correcte nakoming van betalingsverplichtingen en is niet bedoeld als strafsanctie. De hoogte van de wettelijke (handels)rente is vastgesteld in wet- en regelgeving en wordt binnen commerciële verhoudingen als gebruikelijk en evenwichtig beschouwd. Daarbij is rekening gehouden met het overeengekomen betalingsschema en de fasegewijze facturatie.</p> <p>Derhalve wordt dit artikel niet buiten toepassing verklaard.</p>
105.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 15.5	<p>"Dit geeft opdrachtgever de mogelijkheid om zonder consequenties facturen niet te betalen. Voor Opdrachtnemer is dit artikel dan ook niet acceptabel.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever dit artikel laten vervallen dan wel opnemen dat in geval van sub b Opdrachtgever per ommegaande en uiterlijk twee weken voor het eindigen van de betalingstermijn aan Opdrachtnemer schriftelijk laat weten dat Opdrachtgever voornemens is om niet/gedeeltelijk is te gaan betalen inclusief een inhoudelijke deugdelijke motivatie van de achterliggende redenen?"</p>	<p>Zie de beantwoording van vraag 52.</p> <p>Aanbestedende dienst zal in voorkomende gevallen Opdrachtgever, onderbouwd, hierover in kennis stellen.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 13.1	<p>"Opdrachtnemer selecteert voor elke fase van de opdracht professionals die de op dat moment verlangde prestatie het beste kunnen uitvoeren. Daarbij zal telkens een vast aanspreekpunt bereikbaar zijn, wat ook de achterliggende behoefte lijkt te zijn.</p> <p>Vraag: Is Opdrachtgever akkoord met deze manier van werken?"</p>	<p>De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze, mits dit niet afdoet aan de toepasselijkheid van artikel 13.1 ARBIT 2022.</p> <p>De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inzet van voldoende gekwalificeerd en beschikbaar personeel en voor de continuïteit van de dienstverlening, inclusief een vast aanspreekpunt gedurende de uitvoering van de opdracht.</p>
107.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 12.3	<p>"Deze bepaling houdt voor Opdrachtnemer in dat zij gedurende 12 maanden na Acceptatie gebreken kosteloos herstelt, hoewel partijen een SLA overeenkomen. Bovendien wordt geen uitzondering gemaakt voor gebreken die oorzaak vinden in handelen/nalaten van Opdrachtgever en/of haar medewerkers. Opdrachtnemer stelt het volgende tekstvoorstel voor dat in de plaats kan treden van artikel 12.3: ""Herstel van gebreken zal plaatsvinden conform de overeengekomen SLA. De aan Opdrachtgever toerekenbare gebreken zal Wederpartij herstellen, waarbij extra kosten hiervoor aan Opdrachtgever in rekening gebracht mogen worden.""</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?"</p>	Zie de beantwoording van vraag 56.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
108.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 11.3	"Deze zin lijkt niet volledig, Opdrachtnemer neemt aan dat hier zou moeten staan: 'Acceptatie omvat tevens de documentatie'  Vraag: Kan Opdrachtgever dit bevestigen?"	Aanbestedende dienst bevestigt dat Acceptatie tevens de bij de implementatie bijbehorende documentatie omvat.
109.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 11.1	"Opdrachtgever heeft voldoende mogelijkheden vanuit het regelend recht zaken terug te vorderen. Het op voorhand alle betaling onder opschortende voorwaarde te plaatsen is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Opdrachtnemer stelt voor om het deel 'Betalingen die voorafgaand aan Acceptatie worden verricht, vinden steeds plaats onder de opschortende voorwaarde van acceptatie' te laten vervallen.  Vraag: Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?"	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en handhaaft artikel 11.1 ARBIT 2022 ongewijzigd.  De bepaling beoogt een evenwichtige risicoverdeling binnen de te leveren Prestatie, waarbij vooruitbetalingen in relatie tot nog te accepteren prestaties contractueel worden ingebed in een opschortende voorwaarde.  Dit is gebruikelijk binnen gefaseerde implementaties en draagt bij aan het borgen van de correcte uitvoering en oplevering conform de overeengekomen acceptatiecriteria.  De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om deze bepaling te laten vervallen.  Zie in dit verband ook de beantwoording van vraag 57.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
110.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 9.1	<p>"Opdrachtnemer levert een SaaS-dienst, die niet (technisch) beheerd en onderhouden (updates &amp; upgrades) kan worden door derden.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever de tekst van dit artikel aanpassen naar ""Documentatie is zodanig opgesteld dat de Prestatie met behulp daarvan door Opdrachtgever en derden naar behoren kan worden gebruikt en functioneel beheerd.""</p>	<p>De aanbestedende dienst begrijpt dat bij een SaaS-oplossing technisch beheer, onderhoud, updates en upgrades door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.</p> <p>De aanbestedende dienst kan ermee instemmen dat artikel 9.1 in zoverre functioneel wordt uitgelegd, met dien verstande dat de documentatie zodanig moet zijn opgesteld dat de Prestatie door Opdrachtgever en derden naar behoren kan worden gebruikt en functioneel beheerd. Dit laat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor het technisch beheer en onderhoud van de SaaS-dienst onverlet.</p>
111.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 5.5	<p>"Opdrachtnemer is van mening dat Opdrachtnemer hieraan alleen gehouden is wanneer dit geen invloed heeft op de aangegane resultaatverplichtingen op gebied van scope, planning, etc. tegen de overeengekomen vaste prijs/prijzen. Is dit wel het geval dan gaan beide partijen in overleg, waaronder over de eventuele doorbelasting van aanvullende kosten/meerwerk.</p> <p>Vraag: Kan Opdrachtgever dit bevestigen?"</p>	<p>De aanbestedende dienst bevestigt dat verzoeken of aanwijzingen van aanbestedende dienst niet mogen leiden tot een ongecontroleerde wijziging van overeengekomen scope, planning of prijs.</p> <p>Indien sprake is van wijzigingen die aantoonbaar invloed hebben op de overeengekomen prestaties, planning</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				of kosten, treden partijen hierover tijdig in overleg. Daarbij blijft gelden dat Opdrachtnemer gehouden is wijzigingen binnen de grenzen van de overeenkomst en de redelijkheid en billijkheid zorgvuldig uit te voeren.
112.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ARTIKEL 4.1, 4.2	"Opdrachtnemer is van mening dat gezien dit een aanbesteding betreft in de zin van de Aanbestedingswet de in de 4.1 en 4.2 bedoelde verplichtingen begrensd zijn tot de inhoud, aard en omvang van het Bestek.  Vraag: Kan Opdrachtgever dit bevestigen?"	De aanbestedende dienst bevestigt dat de verplichtingen van Opdrachtnemer worden bepaald door de gepubliceerde aanbestedingsstukken, waaronder de aard en omvang van de uitgevraagde Prestatie.  Daarbij geldt echter tevens dat van Opdrachtnemer als professioneel dienstverlener mag worden verwacht dat hij alle werkzaamheden verricht die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een correcte en volledige uitvoering van de opdracht.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
113.	Inschrijffase	ARBIT - 2022: ALGEMEEN	"Niet alle bepalingen zijn toegeschreven op het leveren van een Saas-dienst.  Vraag: Mag Opdrachtnemer er dan vanuit gaan dat de betreffende bepalingen/hoofdstukken in ""Bijzondere bepalingen koop"", ""Bijzondere bepalingen opdrachten"" en ""Opdrachten specifiek adviesdiensten"" buiten toepassing worden verklaard?"	Zie de beantwoording van vraag 86.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
114.	Inschrijffase	Aanbestedingsleidraad - Beheren van de applicatie	<p>"Opdrachtgever geeft aan: De diensten die geleverd dienen te worden zijn de implementatie van de oplossing, opleiding van gebruikers, het beheer van de applicatie, de hosting van de technische omgeving.</p> <p>Opdrachtnemer gaat er hierbij vanuit dat Opdrachtgever met ""beheer van de applicatie"" doelt op het technische beheer van de SaaS oplossing en dat Opdrachtgever het functioneel beheer van de inrichting zelfstandig oppakt. Opdrachtnemer kan op aanvraag ondersteuning bieden bij het functioneel beheer, dit zal op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.</p> <p>Vragen:</p> <p>1) Klopt de aanname dat Opdrachtgever voornemens is het functioneel beheer van de inrichting zelfstandig op te pakken?</p> <p>2) Kan Opdrachtgever bevestigen dat ondersteuning vanuit Opdrachtnemer bij het functioneel beheer buiten de scope van deze aanbesteding valt en op basis van nacalculatie in rekening kan worden gebracht?"</p>	<p>Het uitgangspunt van aanbestedende dienst is Opdrachtnemer tijdens de implementatie zowel verantwoordelijk is voor het technische – als het functioneel beheer van de geboden oplossing.</p> <p>Na acceptatie en oplevering van de oplossing en ingebruikname hiervan zal aanbestedende dienst desgewenst, tegen betaling (overeengekomen tarief) ondersteuning aanvragen bij Opdrachtnemer.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115.	Inschrijffase	Bijlage 6 aantal A4 implementatieplan	<p>"De Opdrachtgever geeft aan dat voor het implementatieplan maximaal 15 A4 gebruikt mogen worden. Gezien de hoeveelheid gevraagde onderwerpen is Opdrachtnemer van mening dat dit niet in 15 A4 past. Opdrachtnemer zou graag 18 A4 voorstellen, exclusief voorpagina en inhoudsopgave en een planning als bijlage toevoegen die niet meetelt in dit aantal, om hierbij goed aan de wensen van Opdrachtgever te kunnen voldoen.</p> <p>Vraag: Kan de Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?"</p>	Ja, de opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

116.	Inschrijff ase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.17	<p>"De WCAG 2.1 is van toepassing voor openbare voorzieningen als overheidswebsites en webapps voor burgers, maar niet voor bedrijfsapplicaties zoals een systeem. Opdrachtnemer biedt een oplossing die de standaarden van de WCAG wel als uitgangspunt neemt ten behoeve van digitale toegankelijkheid, echter betekent dit niet dat de geboden oplossing op toepassingsgebied aan alle standaarden voldoet. Hiermee volgen wij het advies van Forum Standaardisatie (<a href="https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021">https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021</a>) op, maar hierbij is echter geen sprake van een eis. Wij willen u erop wijzen dat voor zover bekend is bij Opdrachtnemer, geen enkele aanbieder van applicaties volledig kan voldoen aan de WCAG 2.1. Bent u derhalve bereid om deze eis te herformuleren, waarbij ervan uitgegaan wordt dat aanbieder de WCAG waar mogelijk naleeft?</p> <p>De eis geeft aan dat het systeem moet voldoen aan de WCAG 2.1 richtlijnen. Hierin zijn meerdere niveaus te behalen en volgens een gespecialiseerd bureau voldoet geen enkel systeem aan niveau A (alle 50 criteria waaronder het volledig kunnen voor laten lezen van elke pagina). Opdrachtnemer voldoet wel aan niveau B waardoor OU wel voldoet aan de wettelijke verplichting, maar nog niet volledig aan de WCAG-norm.</p> <p>Vraag: Voldoet Opdrachtnemer met deze invulling aan de knock-out eis?</p>	Zie antwoord vraag 77
------	-------------------	---------------------------------------	---	-----------------------

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
117.	Inschrijfase	Bijlage 1 Programma van Eisen E.16	"Opdrachtnemer kan garantie geven voor een uptime van 99,5% en streeft naar een uptime van 99,8 en dat wordt meestal gehaald.  Vraag: Gaat Opdrachtgever akkoord met een gegarandeerde uptime van 99,5%?"	Zie de beantwoording van vraag 78.

118.	Inschrijff ase	Hoofdstuk 2.3.5	<p>"In hoofdstuk 2.3.5 wordt genoemd dat datamigratie onderdeel moet zijn van de inschrijving. Er is echter niet terug te vinden wat de eisen/wensen zijn rondom datamigratie.</p> <p>Inschrijver heeft zeer ruime ervaring met datamigratie en heeft dankzij deze ervaring geruime ervaring een best practise scope ontwikkeld die bij vrijwel alle organisaties wordt toegepast.</p> <p>HRMPayroll: Actuele gegevens per peildatum november/december 2026</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Medewerker stamgegevens (NAW- en Contactgegevens)</li> <li>· SCORFI-gegevens (Salaris-, Contract-, Organisatie-, Rooster-, Functie- en Instantiegegevens)</li> <li>· Bankrekeningen t.b.v. salaris (excl. loonbeslagen en leningen) (indien wenselijk)</li> <li>· Verzuimmeldingen en verzuimverloop (2 jaar vanaf peildatum, excl. dossiers)</li> <li>· Instantiegegevens (belastingdienst en pensioen)</li> <li>· Looncomponenten per peildatum</li> <li>· Cumulatieven</li> <li>· Reservering VT</li> <li>· Verlofsaldo</li> <li>· Personeels-, Salaris- en Verzuimdossiers (incl. historische gegevens van de gemigreerde medewerkers in dienst)</li> </ul> <p>Gegevens van uitdienst medewerkers en historische regels zijn geen onderdeel van de scope. Hiervoor wordt geadviseerd een inijklicentie op het oude systeem te behouden, of in overleg aanvullend op te nemen als meerwerk.</p>	<p>In de opsomming missen wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In diensttredings-data/historie</li> <li>- Opleidingen</li> <li>- SCORFI, ook de historie functiewijzigingen/afdelingswijziging en/salariswijzigingen</li> <li>- Gesprekken (o.a. ontwikkel-, bila-, evaluatiegesprekken)</li> <li>- Valt onder verlofsaldo ook registratie tijd voor tijd en de uitsplitsing van de vervaltermijnen van het verlof.</li> <li>- Historie van aanvraag en opname WAZO-verlof (geboorteverlof, aanvullend geboorte verlof, ouderschapsverlof).</li> <li>- Verstrekkingen bijvoorbeeld (uitgifte stempel + pas).</li> </ul> <p>Aangezien de aanbestedende dienst te maken heeft met seizoensarbeid, is het noodzakelijk om deze groep medewerkers, die werkzaam zijn op een nul urenovereenkomst en die op dat moment niet in actieve dienst zijn, wel over te zetten tijdens de migratie.</p> <p>Historische dienstverbanden zijn van belang voor toekomstige verloning. Voor deze groep is een stuk historie van belang. Afhankelijk van migratiedatum kan dit variëren van 10</p>
------	-------------------	-----------------	---	---

			Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met bovenstaande scope? Zo nee, welke gegevens ontbreken?	tot 100 medewerkers. De NAK levert hiervoor een lijst aan.
--	--	--	--	--

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
119.	Inschrijffase	Hoofdstuk 2.3.5	<p>"In hoofdstuk 2.3.5 wordt genoemd dat datamigratie onderdeel moet zijn van de inschrijving. Er is echter niet terug te vinden wat de eisen/wensen zijn rondom datamigratie.</p> <p>Inschrijver heeft zeer ruime ervaring met datamigratie en heeft dankzij deze ervaring geruime ervaring een best practise scope ontwikkeld die bij vrijwel alle organisaties wordt toegepast.</p> <p>Financieel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· In- en verkooprelaties</li> <li>· Incassomachtigingen</li> <li>· Openstaande posten</li> <li>· Vaste activa</li> <li>· Beginbalans (per datum go-live)</li> <li>· Contractregels (indien van toepassing)</li> <li>· Projecten incl. voor- en nacalculatieregels</li> </ul> <p>Historische regels zijn geen onderdeel van de scope. Hiervoor wordt geadviseerd een inijklicentie op het oude systeem te behouden, of in overleg aanvullend op te nemen als meerwerk.</p> <p>Vraag: Is aanbestedende dienst akkoord met bovenstaande scope? Zo nee, welke gegevens ontbreken? "</p>	<p>Nee, een migratie van volledige historische transacties is niet noodzakelijk. Voor de financiële administratie volstaat de migratie van stamgegevens, openstaande posten (debiteuren en crediteuren), de openingsbalans en de saldi van de grootboekrekeningen per periode. Hiermee wordt geborgd dat rapportages kunnen worden opgesteld met vergelijkende cijfers ten opzichte van het voorgaand jaar.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
120.	Inschrijffase	Hoofdstuk 2.3.5	<p>"In hoofdstuk 2.3.5 wordt genoemd dat datamigratie onderdeel moet zijn van de inschrijving, waaronder het opschonen, converteren en valideren van bestaande HR- en financiële data.</p> <p>Opdrachtnemer heeft zeer ruime ervaring met het uitvoeren van conversies en migraties. Daarin wordt altijd gesteld dat opdrachtgever verantwoordelijk is voor het aanleveren van de data en het opschonen en het uitvoeren van inhoudelijke controles.</p> <p>Opdrachtnemer heeft namelijk geen zicht op de brondata van de aanbestedende dienst. Opdrachtnemer voert uiteraard wel totaalcontroles uit en levert rapportages op na de migraties waarin uitval en uitvalredenen worden benoemd. Veld-vergelijk en opschonen hoort bij aanbestedende dienst.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst aangeven of bovenstaande beschrijving voldoet aan de verwachtingen? Zo nee, kan aanbestedende dienst concreet aangeven wat zij hiermee bedoelt? "</p>	Aanbestedende dienst bevestigt dat uw gegeven beschrijving voldoet aan de verwachtingen.
121.	Inschrijffase	Programma van eisen - E4 - Koppelingen	<p>"In de opsomming staan koppelingen genoemd waaronder een SSO koppeling via SAML 2.0.</p> <p>Het systeem van de opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om SSO toe te passen via OpenID Connect, ADFS 3.0 of SURF-Conext, maar niet via SAML 2.0.</p> <p>Vraag: Is het voor de aanbestedende dienst ook acceptabel om SSO via 1 van</p>	Opdrachtgever is hiermee akkoord.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			bovenstaande manieren tot stand te brengen? Zo nee, dan kan opdrachtnemer geen inschrijving verzorgen. "	
122.	Inschrijffase	Programma van eisen - E4 - Koppelingen	<p>"In de opsomming staan koppelingen genoemd waaronder een koppeling met het datawarehouse.</p> <p>Om een goed beeld te krijgen wat precies verwacht wordt van deze koppeling heeft opdrachtnemer aanvullende vragen.</p> <p>1. Van welk datawarehouse maakt aanbestedende dienst momenteel gebruik?</p> <p>2. Is de aanname correct dat inschrijver enkel de juiste gegevens beschikbaar moet stellen via een API en dat eventuele translatie, transformatie en aanroepen van de connector vanuit het DWH plaatsvindt? of via de eigen BDM applicatie? "</p>	Het antwoord op vraag 1 is niet relevant aangezien de aanname correct is. Opdrachtgever verzorgt zelf de koppelingen, als genoemd in E.24.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
123.	Inschrijffase	Programma van eisen - E4 - Koppelingen	<p>"In de opsomming staan koppelingen genoemd waaronder een koppeling met CRM.</p> <p>Om een goed beeld te krijgen wat precies verwacht wordt van deze koppeling heeft opdrachtnemer aanvullende vragen.</p> <p>1. Van welk CRM systeem maakt aanbestedende dienst momenteel gebruik?            2. Heeft aanbestedende dienst de intentie om de CRM-functionaliteit van inschrijver te gebruiken of blijft dit een opzichzelfstaande applicatie?            3. Welke inspanning verwacht aanbestedende dienst van opdrachtnemer? "</p>	<p>De opdrachtgever maakt momenteel gebruik van een separaat CRM-systeem (Dynamics CRM). Dit systeem blijft in gebruik en wordt niet op korte termijn vervangen door de CRM-functionaliteit van opdrachtnemer. Voorkeur en focus ligt op integratie, dus uitgesloten is dit niet op termijn.</p> <p>Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de oplossing kan voorzien in een stabiele en goed gedocumenteerde koppeling met dit externe CRM-systeem, waarbij gegevensuitwisseling op een betrouwbare en beheersbare wijze plaatsvindt. De exacte technische invulling en mate van integratie kan in de implementatiefase nader worden afgestemd.</p>

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
124.	Inschrijffase	Programma van eisen - E4 - Koppelingen	<p>"In de opsomming staan koppelingen genoemd waaronder een koppeling met Sharepoint.</p> <p>Om een goed beeld te krijgen wat precies verwacht wordt van deze koppeling heeft opdrachtnemer aanvullende vragen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welke gegevens moeten worden uitgewisseld met Sharepoint?</li> <li>2. Op welke manier is deze koppeling op dit moment gerealiseerd?</li> <li>3. Welke inspanning verwacht aanbestedende dienst van opdrachtnemer? "</li> </ol>	Opdrachtgever verzorgt zelf de koppelingen, als genoemd in E.24.
125.	Inschrijffase	Programma van eisen - E4 - Koppelingen	<p>"In de opsomming staan een aantal koppelingen genoemd. In bijlage 2 - Tarievenblad staat genoemd dat het 3 koppelingen met externe systemen betreft. In de opsomming ziet opdrachtnemer echter dat er meer koppelingen worden genoemd. Te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Datawarehouse</li> <li>* Loonjournaalposten</li> <li>* Sharepoint</li> <li>* CRM</li> <li>* Schatkistbankieren</li> <li>* Rabobank</li> <li>* E-facturen</li> </ul> <p>Opdrachtnemer kan zich voorstellen dat bankieren binnen de standaard functionaliteit valt en daarmee niet onder koppelingen, maar komt dan alsnog op meer dan drie koppelingen uit.</p>	Opdrachtgever verzorgt zelf de koppelingen, als genoemd in E.24.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Vraag: Kan aanbestedende dienst dit verder toelichten? "	
126.	Inschrijffase	Nieuwe vragen	<p>"Antwoorden in de eerste nota van inlichtingen kunnen ook andere onderwerpen in een nieuwe daglicht stellen waardoor er weer nieuwe vragen ontstaan.</p> <p>Vraag: Kan de Opdrachtgever instemmen met de mogelijkheid tot het stellen van nieuwe vragen na de nota van inlichtingen ronde 1?</p>	In antwoord op uw vraag verwijst aanbestedende dienst u naar het bepaalde hierover in hoofdstuk 3.2.3 van de Aanbestedingsleidraad.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
127.	Inschrijffase	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3.2	In Kerncompetentie 3 wordt gesteld dat de aangeboden SaaS-software oplossing "gedurende een aaneengesloten periode van minimaal drie (3) jaar" in beheer en onderhoud moet zijn genomen door de leverancier. Inschrijver heeft haar SaaS-software oplossing bij veel (ook vergelijkbare) organisaties in onderhoud en beheer langer dan de aaneengesloten periode van 3 jaar, echter vanuit een Best of Breed gedachte. Gaat aanbestedende dienst ook akkoord met twee losse referenties, 1 voor Financiën en 1 voor Personeel & Organisatie om de technische bekwaamheid op kerncompetentie 3 aan te tonen? Indien u hier niet mee akkoord gaat, staat u dan een kortere aaneengesloten periode van bijvoorbeeld 1,5 - 2 jaar toe?	<p>De aanbestedende dienst handhaaft de gestelde eis ten aanzien van Kerncompetentie 3.</p> <p>De eis ziet op het aantonen van aantoonbare ervaring met een geïntegreerde SaaS-oplossing voor zowel Financiën als Personeel &amp; Organisatie bij één referent gedurende een aaneengesloten periode van minimaal drie (3) jaar.</p> <p>De aanbestedende dienst acht deze eis proportioneel gelet op de aard, omvang en samenhang van de opdracht. Het indienen van twee losse referenties of een kortere referentieperiode volstaat daarom niet voor het aantonen van deze kerncompetentie.</p>
128.	Inschrijffase	Aanbestedingsleidraad 3.8 Planning	In de planning van de aanbestedende dienst is geen mogelijkheid opgenomen om nog verhelderende vragen te kunnen stellen na de publicatie van Nota van Inlichtingen 1. Dat is bij de meeste aanbestedingen een gebruikelijke fase om er zo zeker van te zijn dat alle antwoorden voor iedereen (inschrijvers én aanbestedende dienst) helemaal duidelijk zijn. Bent u bereid om een extra fase (Nvl 2) in te plannen? Zo niet, kunt u dan aangeven op welke wijze inschrijvers vragen kunnen stellen over antwoorden die een nadere toelichting nodig hebben of over niet volledig beantwoorde vragen?	Zie de beantwoording van vraag 126.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
129.	Inschrijffase	Vraag 1 – Salarisadministratie: native of extern	In het Programma van Eisen zijn uitgebreide eisen opgenomen ten aanzien van salarisadministratie, waaronder automatische salarisberekeningen conform Nederlandse wet en regelgeving, meerdere loonheffingsnummers en koppelingen met onder andere UWV en Belastingdienst. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of wordt vereist dat deze salarisfunctionaliteit volledig en native onderdeel uitmaakt van het aangeboden ERP systeem, dan wel of een standaard geïntegreerde, gecertificeerde externe salarisoplossing eveneens toelaatbaar is binnen de scope van deze aanbesteding?	Zie beantwoording vraag 2.
130.	Inschrijffase	Vraag 2 – Definitie van “één geïntegreerd ERP systeem”	In de aanbestedingsstukken wordt gesproken over één geïntegreerd ERP systeem. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe dit begrip dient te worden geïnterpreteerd: uitsluitend als één softwareplatform, of ook als een samenhangende SaaS oplossing bestaande uit meerdere standaard applicaties die via bewezen, realtime integraties gezamenlijk functioneren als één geïntegreerd systeem?	Zie beantwoording vraag 2.
131.	Inschrijffase	Vraag 3 – Uitleg maatwerkverbod (PvE E.32)	In PvE eis E.32 is opgenomen dat maatwerkprogrammatuur niet is toegestaan en uitsluitend standaardprogrammatuur met configuratie is toegestaan. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of standaard API integraties met externe SaaS oplossingen, waarbij geen klantspecifieke code wordt ontwikkeld, worden aangemerkt als configuratie binnen de standaard, of worden beschouwd als maatwerk in de zin van PvE E.32?	Opdrachtgever ziet dat inderdaad niet als maatwerk.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
132.	Inschrijffase	Vraag 4 – HR functionaliteit als knock out eis	Het Programma van Eisen bevat een brede set HR functionaliteiten, waaronder recruitment, onboarding, verzuim (Wet Verbetering Poortwachter), declaraties, opleiding en kwalificatiebeheer. Kan de aanbestedende dienst toelichten of al deze HR onderdelen gezamenlijk en individueel als knock out eisen gelden, of dat bepaalde onderdelen mogen worden ingevuld via aanvullende standaardmodules of gekoppelde oplossingen?	Zie beantwoording vraag 2.
133.	Inschrijffase	Vraag 5 – Prioritering binnen HR eisen	Hanteert de aanbestedende dienst binnen de HR eisen een prioritering of onderscheid in zwaarte (bijvoorbeeld kern HR processen versus aanvullende HR functionaliteit), of worden alle HR eisen gelijkwaardig beoordeeld als minimale vereisten?	Tenzij anders vermeld in de aanbestedingsdocumenten inclusief deze Nota van Inlichtingen, gelden alle eisen als minimale vereisten.
134.	Inschrijffase	Vraag 6 – Urenregistratie en tijd voor tijd	In het PvE wordt vereist dat urenregistratie, verlof en tijd voor tijd regelingen integraal samenhangen met HR en salarisprocessen. Wordt hiermee bedoeld dat deze functionaliteit volledig binnen hetzelfde ERP systeem moet zijn opgenomen, of is een standaard geïntegreerde urenregistratieoplossing toegestaan mits realtime gegevensuitwisseling met HR en Finance is geborgd?	Zie beantwoording vraag 2.
135.	Inschrijffase	Vraag 7 – Bedrijfsmiddelen en rol gedreven verstrekkingen	De aanbestedingsdocumenten beschrijven uitgebreide eisen rondom het registreren en beheren van bedrijfsmiddelen, kwalificaties en rol afhankelijke verstrekkingen. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of deze functionaliteit als een verplicht integraal onderdeel van het ERP systeem wordt beschouwd, of dat een gekoppelde standaardoplossing hiervoor eveneens acceptabel is?	Zie beantwoording vraag 2.

Ref. nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
136.	Inschrijffase	Vraag 8 – Toetsing standaardfunctionaliteit	Op welk moment en op welke wijze toetst de aanbestedende dienst of aangeboden functionaliteit als standaardfunctionaliteit wordt aangemerkt (bijvoorbeeld tijdens verificatie of demo), en welke onderbouwing verwacht de aanbestedende dienst hierbij van inschrijvers?	De toets wordt op verschillende momenten uitgevoerd. Onder andere bij het controleren van de inschrijvingen, de kwalitatieve beoordeling, de demo, het verificatiegesprek, het implementatietraject en in de uitvoering.
137.	Inschrijffase	Vraag 9 – Mogelijkheid tot nadere verduidelijking via Nota van Inlichtingen	Indien uit de vragenronde blijkt dat meerdere marktpartijen tegen vergelijkbare interpretatievraagstukken aanlopen (bijvoorbeeld ten aanzien van salarisadministratie of HR scope), behoudt de aanbestedende dienst zich dan de mogelijkheid voor om het Programma van Eisen op deze punten nader te verduidelijken of te preciseren via de Nota van Inlichtingen?	Zie de beantwoording van vraag 126.