

Nota van inlichtingen aanbesteding Applicatiebeheer Exact omgeving

Datum: 18 juni 2026

Onderstaand treft u de antwoorden aan van de vragen die gesteld zijn tot en met 11 juni 2026 aan. De nieuwe vragen en antwoorden treft u aan vanaf vraag 29

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad 1.2	Opdrachtgever noemt bij de doelstellingen: "Goede periodieke ondersteuning van beheerders op locatie en/of op afstand, o.a. ook bij functionele vraagstukken en bij het bouwen van queries waarbij in voorkomende gevallen het bouwen van queries ook volledig bij de leverancier kan liggen." Hierover heeft Inschrijver de volgende vragen: Het is voor een goede samenwerkingsafpraak vanuit veiligheid en databetrouwbaarheid cruciaal voor Inschrijver dat de huidige samenwerking en bouw door Opdrachtgever en haar partners enkel gebruik maakt van gevalideerde schrijfacties (en dus geen schrijfacties richting de databases die niet door de lagen van Exact Software worden gecontroleerd waardoor inconsistentie kunnen ontstaan en zeker een niet ondersteunde omgeving). a) Kan Opdrachtgever toezeggen dat op deze wijze is en wordt gewerkt door Opdrachtgever? b) Indien dit niet zo is, dan is Inschrijver van mening dat samen met Opdrachtgever gewerkt moet worden via aparte wijzigingsprojecten om deze niet gevalideerde databasebenaderingen te laten verwijderen teneinde tot een ondersteunde situatie te komen. Kan Opdrachtgever zich daarin vinden?"	a) Ja dit kan worden toegezegd, Ksa gaat ervan uit dat de beschreven aanvullende modules en versies waaronder Cifas, Quercis, GLM, TVM, Image Capture, Office Integrator, Word merge Add-on, Excel Add-on en Document Preview, gevalideerd zijn door Exact Software. Daarbij kan Inschrijver ervan uitgaan dat genoemde queries alleen gebruikt worden voor het opvragen van data en niet gebruikt worden als schrijfacties. b) niet van toepassing
2	Aanbestedingsleidraad 1.2	Opdrachtgever benoemt adequate beveiliging als doelstelling. Opdrachtgever veronderstelt hier (wellicht) dat Inschrijver het technische beheer van het platform doet, immers hoe kan anders Inschrijver verantwoordelijk zijn voor de beveiliging? Graag een goede toelichting welke verantwoordelijkheden in de samenwerking tussen Opdrachtgever en Inschrijver te verwachten zijn, waar de scheiding ligt in verantwoordelijkheid tussen partijen onder andere. Kan Opdrachtgever daarop haar visie beschrijven?"	Het platform waarop Exact draait (de Infrastructuur) wordt door een andere partij (Solvinity) gehost. Zij zijn verantwoordelijk voor de beveiliging van de infrastructuur. Inschrijver doet het technisch beheer van de Exact-omgeving, en is voor dat deel verantwoordelijk. Inschrijver volgt eventuele beveiligingsmaatregelen als gevolg van hardening en geconstateerde kwetsbaarheden in de Exact omgeving op (voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt, anders draagt zij zorg voor de coördinatie richting de leverancier van de software). Inschrijver geeft ook hardeningsadviezen en eventuele kwetsbaarheden actief door aan de partij die de infrastructuur host.
3	Aanbestedingsleidraad 1.2	Opdrachtgever benoemt het up-to-date houden van de actuele versies van de software. Hoe vaak wenst Opdrachtgever de update van Exact en aanpalende applicaties, dus Exact Financials Enterprise, Exact Synergy Enterprise en aanpalende applicaties, jaarlijks van een update te voorzien?	Ksa wenst gemiddeld 2x per jaar (Synergy) en 1x per jaar (Financials, Scansys en andere genoemde aanvullende software). Het is echter wel afhankelijk ook van de noodzaak (bijv. noodzakelijk vanuit security perspectief); het kan in die gevallen mogelijk zijn dat er vaker een update moet plaatsvinden.
4	Aanbestedingsleidraad Begrippen en definities	Inschrijver doet de aanname dat de regierol en het organiseren (het schakelen tussen en met partijen) door Opdrachtgever wordt verzorgd daar de externe en technische partijen relaties van Opdrachtgever zijn en niet van Inschrijver. Zo niet, wat is dan de visie en verwachting van Opdrachtgever?	Zoals op blz. 14 van de aanbestedingsleidraad aangeven heeft Inschrijver en Single Point of Contact rol (SPOC): Afstemming bij incidenten, problemen en changes (incl. testen) rondom de Exact omgeving met Ksa, hosting partij en derde leveranciers waaronder Exact en leveranciers van aanpalende software.
5	Aanbestedingsleidraad Begrippen en definities	Wat verstaat Opdrachtgever onder "Technisch Beheer" anders dan het beheer van de Exact en aanpalende applicaties op applicatieniveau (installaties, updates, periodieke controles, etc.)?	Zoals op blz. 5 van de aanbestedingsleidraad aangeven is Technisch beheer gedefinieerd als: Uitvoeren van alle technische beheertaken waaronder in ieder geval programmatuur van de Exact omgeving, het uitbreiden van software en het uitvoeren van beveiligingsupdates alsmede het installeren van nieuwe en verbeterde versies van de programmatuur van de Exact omgeving. Het bijhouden en opzetten van de verschillende omgevingen (OTAP) valt ook onder het Technisch beheer. Aanvullend vallen ook de periodieke controles hieronder.
6	ARBIT 29.3	Ten behoeve van de uitoefening van haar bedrijf heeft Inschrijver verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Inschrijver zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is Inschrijver niet toegestaan om details met betrekking tot deze verzekeringen te openbaren, zoals polisvoorwaarden, bewijzen van betaling en mededelingen te doen omtrent eerdere claims. Inschrijver zal haar makelaar vragen een bewijs van verzekering middels een certificaat te verstrekken. Dit is in het algemeen ook de gebruikelijke gang van zaken. Wij gaan ervanuit dat wij hiermee kunnen volstaan. Is dat een passend bewijsmiddel, zoals Opdrachtgever ook bedoelt in het blok 'Bewijsmiddelen' bij paragraaf 4.3.1 in het Aanbestedingsdocument?	Dit is akkoord, mits hieruit blijkt dat de dekking voldoende is voor hetgeen gevraagd wordt.
7	ARBIT 26.5	Inschrijver ziet graag toegevoegd dat het slechts de verplichtingen betreft die voortvloeien uit de Overeenkomst. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Niet akkoord. Het betreft hier de verplichtingen die voortvloeien uit de met Personeel van Wederpartij gesloten arbeidsovereenkomsten en de wettelijke verplichtingen die op Wederpartij als werkgever en opdrachtgever van zzp'ers rusten.
8	ARBIT 26.5	Inschrijver ziet graag toegevoegd dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit (het tekstvoorstel bij) artikel 26.2 en 26.3 tevens van toepassing zijn op aansprakelijkheden voortvloeiend uit eventueel overeengekomen garantie- en/of vrijwaringsverplichtingen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Niet akkoord. Het betreft hier de aansprakelijkheid voor vorderingen van derden die zijn veroorzaakt door een handelen of nalaten van Wederpartij en waarvoor Opdrachtgever zich niet heeft kunnen exoneren. Het is mitsdien niet acceptabel dat Wederpartij zich jegens Opdrachtgever op een aansprakelijkheidsbeperking zou kunnen beroepen indien Opdrachtgever voor dergelijke vorderingen wordt aangesproken.
9	ARBIT 26.4	Het is Inschrijver niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor de situaties genoemd onder a, c en d. Ook deze situaties dienen naar de mening van Inschrijver te vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.2 en 26.3. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen? Tekstvoorstel: "De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel."	Niet akkoord. Voor aanspraken genoemd onder a geldt dat het, gelet op de aard van de schade, onredelijk en ongebruikelijk is de aansprakelijkheid daarvoor te beperken. Bij aanspraken genoemd onder c en d gaat het om aanspraken van derden die zijn veroorzaakt door een handelen of nalaten van Wederpartij en waarvoor Opdrachtgever zich jegens die derden niet heeft kunnen exoneren. Het is mitsdien niet acceptabel dat Wederpartij zich jegens Opdrachtgever op een aansprakelijkheidsbeperking zou kunnen beroepen indien Opdrachtgever door die derden wordt aangesproken.
10	ARBIT 26.3	Hoewel aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van Inschrijver. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Vergoeding ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Is Opdrachtgever daartoe bereid?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid kan niet worden beperkt tot aansprakelijkheid voor directe schade, al was het maar omdat niet duidelijk is welke schade daarmee precies wordt bedoeld. Opdrachtgever wenst toekomstige discussies daarover te voorkomen en accepteert daarom niet dat onderscheid wordt gemaakt tussen directe en indirecte schade. De uitsluiting voor gevolgschade is evenmin akkoord, aangezien een dergelijke uitsluiting - gelet op de aard van de dienstverlening - de facto tot gevolg zou hebben dat in voorkomend geval (nagenoeg) geen schadevergoeding gevorderd kan worden. De hoogte van de in artikel 26.3 opgenomen aansprakelijkheidslimiet acht Opdrachtgever alleszins redelijk.
11	ARBIT 26.2	Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is altelei in strijd met het beleid van Inschrijver. Inschrijver ziet deze bepaling graag als volgt aangepast. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van EURO 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van EURO 2.500.000,-. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, en schade door bedrijfsstagnatie. Is Opdrachtgever daartoe bereid?	Deels akkoord. Artikel 26.2 heeft betrekking op persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende vermogensschade. Het past niet bij de aard van dergelijke schade een onderscheid aan te brengen tussen directe en indirecte schade of de aansprakelijkheid voor gevolgschade uit te sluiten. Zie ook het antwoord op vraag 10. Opdrachtgever kan er mee instemmen de aansprakelijkheid voor de onderhavige schade te beperken tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per kalenderjaar (of een deel van een kalenderjaar waarin de overeenkomst van kracht is).

12	ARBIT 26.1	Inschrijver acht het redelijk dat Opdrachtnemer in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Is Opdrachtgever bereid hiermee in te stemmen?	Niet akkoord. Artikel 26.1 is in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen en doet mitsdien geen afbreuk aan de rechtszekerheid.
13	ARBIT 17.5	Hoewel Inschrijver beseft dat geheimhouding van groot belang is, is Inschrijver van mening dat deze boete veel te fors is en stelt voor de boete te beperken tot maximaal € 10.000,-. Is Opdrachtgever bereid dit aan te passen?	Niet akkoord. De boete dient een effectieve prikkel tot nakoming van de geheimhoudingsverplichting te zijn. Opdrachtgever wenst deze daarom niet naar beneden bij te stellen.
14	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 10.3	Over dit artikel heeft Inschrijver de volgende vragen: •Inschrijver is van mening dat de hier genoemde boete exorbitant is en stelt voor de boete te verlagen tot van € 100,- per dag met een maximum van € 10.000,-. Bent u hiertoe bereid? •Inschrijver acht het redelijk dat de boete uitsluitend is verschuldigd indien sprake is van een aan hem toerekenbare tekortkoming. Bent u bereid dit toe te voegen? •Inschrijver acht het redelijk dat in een dergelijk geval Opdrachtnemer eerst in gebreke wordt gesteld waarbij een redelijke termijn voor nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst wordt gegund. Bent u bereid hiermee in te stemmen? •Inschrijver stelt voor artikel 6:92 BW van toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord. De werking van artikel 6:92 BW is tussen partijen uitgesloten. Opdrachtgever is wel bereid artikel 10.3 aan te passen in die zin, dat Wederpartij alleen verplicht is de door schending van de onderhavige verplichting veroorzaakte schade te vergoeden voor zover die schade het bedrag van de verbeurde boete overtreft.
15	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 9.2	Indien Inschrijver standaardprogrammatuur van derden gebruikt kan hij hieraan niet voldoen. In dat geval gelden de (licentie)voorwaarden van die derden. Graag deze bepaling aanpassen. Bent u daartoe bereid?	Op welke licentievoorwaarden van derden wordt gedoeld? Er is niet uitgevraagd licenties voor het gebruik van programmatuur van derden aan te bieden.
16	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 8.1	Inschrijver ziet graag dat wordt aangesloten bij artikel 15.1 ARBIT en dat wordt betaald binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord. Artikel 15.1 ARBIT laat het bepaalde in artikel 8.1 onverlet.
17	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 8.1	Inschrijver ziet graag dat wordt aangesloten bij artikel 15.1 ARBIT en dat wordt betaald binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Bent u bereid dit aan te passen?	Deze vraag is identiek aan vraag 16.
18	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 7.2	Inschrijver begrijpt de eerste zin van dit artikel niet, omdat dit de overeenkomst is en hierin de volgende zin wordt opgenomen dat de prijzen en tarieven jaarlijks geïndexeerd mogen worden. Om onduidelijkheden te voorkomen, verzoekt Inschrijver u de eerste zin ("Alle overeengekomen...in de Overeenkomst") te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. De bepaling is duidelijk. Het uitgangspunt is vastgelegd in de eerste zin van deze bepaling (prijzen en tarieven zijn onveranderlijk) en de uitzondering daarop (indexering is mogelijk) is eveneens in deze bepaling vastgelegd. Opdrachtgever wenst het uitgangspunt niet prijs te geven.
19	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 5.1	Inschrijver ziet graag de term Fatale termijnen geschrapt. Inschrijver acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Niet akkoord. De diensten dienen te worden geleverd binnen de overeengekomen termijnen. Zie ook het antwoord op vraag 12.
20	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 2.2	Over dit artikel heeft Inschrijver de volgende vragen: •In de ARBIT-2022 zijn algemene bepalingen opgenomen omtrent het leveren van de dienstverlening. De specifieke vereisten omtrent het leveren van de dienstverlening zijn echter opgenomen in bijv. de SLA en bijlage 8. Inschrijver acht het daarom redelijk dat de ARBIT lager in de rangorde wordt opgenomen en de bijlagen die specifiek zien op de scope prevaleren op de ARBIT. Bent u bereid de ARBIT op te nemen op bijv. plaats 7? •In de aanbestedingsleidraad wordt kort verteld wat u verwacht van de inschrijvers. Echter wordt in bijv. de SLA en in bijlage 8 de daadwerkelijke afspraken opgenomen. Inschrijver verzoekt u de aanbestedingsleidraad lager op te nemen in de rangorde, bijv. op plaats 6. Bent u hiertoe bereid? •Inschrijver gaat ervan uit dat per abuis de nummering niet klopt en dat dit wordt aangepast in de definitieve versie. Klopt deze aanname?	* Niet akkoord. Vanzelfsprekend zijn in de overige bijlagen, waaronder de SLA, specifieke bepalingen met betrekking tot de dienstverlening opgenomen, maar die mogen niet strijdig zijn met het bepaalde in de ARBIT-2022 (tenzij expliciet anders overeengekomen). * Niet akkoord. De SLA en bijlage 8 mogen niet strijdig zijn met het bepaalde in de Aanbestedingsleidraad, tenzij expliciet anders overeengekomen. * De nummering wordt waar nodig aangepast.
21	Bijlage 6b Overeenkomst Artikel 1	In de overeenkomst wordt zowel verwezen naar de ARBIT-2022 als naar de Voorwaarden. Kunt u bevestigen dat u met de Voorwaarden de ARBIT-2022 bedoelt?	Ja, zie artikel 1.35 ARBIT-2022.
22	Aanbestedingsleidraad Bijlage 2: Combinaties en onderaannemers	Op pagina 42 van het beschrijvend document schrijft u dat op verzoek een holdingverklaring verstrekt dient te worden. Kan tevens volstaan worden met het op verzoek verstrekken van een 403-verklaring?	Een 403-verklaring ex artikel 2:403 BW wordt niet zonder meer gelijkgesteld aan de in de aanbestedingsleidraad bedoelde holdingverklaring. Een 403-verklaring kan uitsluitend als gelijkwaardig bewijs worden aanvaard indien deze naar inhoud, reikwijdte en geldigheid dezelfde zekerheid biedt als de verlangde holdingverklaring, waaronder begrepen de aansprakelijkheid van de holding voor de voor deze opdracht relevante verplichtingen en, voor zover van toepassing, het daadwerkelijk beschikbaar stellen van de noodzakelijke middelen.
23	Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 2: Scope	Bij de scope van de gevraagde diensten worden Exact Synergy Enterprise en CIFAS niet genoemd bij 3 - Functioneel Applicatiebeheer, maar lijken zij wel onderdeel te zijn van alle overige onderdelen 1 t/m 7 die bij de scope worden genoemd. Inschrijver kan zich niet voorstellen dat Opdrachtgever een beheeropdracht wenst aan te besteden waarbij bewust het functioneel applicatiebeheer op Exact Synergy Enterprise en CIFAS buiten de scope worden gehouden. Kan Opdrachtgever aangeven of dit onderdeel klopt of dat er sprake is van een omissie?	In beginsel doet Ksa het functioneel applicatiebeheer van andere onderdelen dan Exact Financials Enterprise en de Quercis software zelf. Mocht hier door omstandigheden wel behoefte aan zijn dat zal dit middels aparte afroepen van in te zetten uren worden ingekocht bij inschrijver.
24	Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 2: Scope Functioneel applicatiebeheer	Bij de scope van de gevraagde diensten wordt expliciet verwezen naar de Quercis software. Daarnaast wordt op meerdere plaatsen in de aanbestedingsstukken gesproken over deze software, waaronder in paragraaf 1.3, waarin onder meer het Kansspelen Op Afstand (KOA)-portaal (ontwikkeld met software van Quercis) wordt genoemd, evenals de Quercis Process Analyzer (QPA), Quercis Process Manager (QPM) en Quercis Process Optimizer (QPO). Volgens Inschrijver is er slechts één partij die deze software kan ondersteunen en dus deze dienst kan leveren en dat is Quercis zelf. Immers, voor de oplossingen heeft Quercis geen reseller- of distributienetwerk georganiseerd; er zijn geen prijslijsten voor beschikbaar gemaakt en er zijn, voor zover Inschrijver bekend, geen mogelijkheden om gecertificeerd de oplossingen van Quercis te kunnen behoren of ondersteunen. Gelet hierop leidt het opnemen van functioneel applicatiebeheer op de Quercis-software (zoals bedoeld in paragraaf 2) naar de mening van Inschrijver tot een situatie waarin feitelijk slechts één marktpartij, namelijk Quercis, het gevraagde beheer kan verrichten. Dit is naar mening van Inschrijver in strijd met het non-discriminatiebeginsel, het gelijkheidsbeginsel en het transparantiebeginsel, aangezien de scope zodanig is vormgegeven dat feitelijk slechts één marktpartij aan de gestelde eisen kan voldoen, terwijl dit niet expliciet als exclusieve situatie wordt gepresenteerd. Hierdoor wordt de mededinging ongerechtvaardigd beperkt en wordt tevens afbreuk gedaan aan de door Opdrachtgever beoogde toegankelijkheid van de opdracht voor een breder MKB-speelveld. Opdrachtgever heeft immers in het bestek opgenomen dat "toegankelijkheid voor voldoende bedrijven uit het MKB mogelijk is". Tegen deze achtergrond verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om de Quercis-software, alsmede de koppelingen met het Quercis-portaal, buiten de scope van de Opdracht te plaatsen, zodat ook andere partijen dan Quercis kunnen inschrijven op de aanbesteding. Bent u hiertoe bereid?	De samenwerking met Quercis, bijvoorbeeld als onderaannemer of combinant is niet uitgesloten. Ksa vraagt de dienstverlening voor het functioneel beheer van Quercis optioneel uit in deze aanbesteding, maar wenst geen afstemmingsproblemen te krijgen bij contract relaties met meerdere partijen. In de volgende NVI zal de aanbestedingsleidraad hierop worden aangepast en zal de dienstverlening voor het functioneel beheer van Quercis en aanpassingen aan het KOA portaal als optionele prijsregel worden toegevoegd een het prijzenformulier. Deze prijsregel telt niet mee bij de inschrijfprijs. Voor afstemming met Quercis blijft minimaal de SPOC-rol onderdeel van de vaste (niet optionele) scope (zie ook ons antwoord op vraag 4 van deze NVI).

25	Aanbestedingsleidraad Paragraaf 1.3 Huidige situatie Licentieovereenkomsten	Opdrachtgever stelt op pagina 10 dat de Kansspelautoriteit voor de genoemde Exact software, Scansys, aanvullende software alsmede voor de databases zelf licentieovereenkomsten heeft afgesloten. Is Opdrachtgever ermee bekend dat zij hiermee al de benodigde basissupport- en onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten? Immers, het hebben van deze overeenkomsten betekent dat de huidige Exact-reseller de verplichting heeft om de helpdeskondersteuning te verlenen (oftewel de tweedelijns helpdesk waar Opdrachtgever bij de scope in hoofdstuk 2 naar verwijst), of indien de Exact-reseller niet over een eigen helpdesk beschikt, rechtstreeks contact dient te worden gezocht met de helpdesk van Exact. Daarnaast is het voor Inschrijver lastig om (tweedelijns) helpdeskondersteuning te bieden, wanneer zij niet zelf als de Exact-reseller voor de Kansspelautoriteit staat geregistreerd. Immers, aan scenario's waarbij Opdrachtnemer contact dient te zoeken bij Exact bijvoorbeeld voor derdelijns support of voor het laten oplossen van onvolkomenheden in de software, wordt Opdrachtnemer niet door Exact erkend als de Exact-beheerpartij en kan Exact de vraag van Opdrachtnemer niet aannemen. Het zou een veel logischer scenario zijn om de Exact support- en onderhoudscontracten in de scope te betrekken, waardoor de Opdrachtnemer ook direct de Exact-reseller wordt en waardoor bovengenoemde issues van de baan zijn. Hoe kijkt Opdrachtgever tegen deze casus aan?	Het momenteel is niet bekend welke reseller/broker van software zal worden gecontracteerd. Ksa gaat ervan uit dat inschrijver over de afhandeling van beheervragen afspraken zal maken met de betreffende reseller/broker en Exact zelf. In de huidige situatie is dit reeds ook zo ingeregeld.
26	Blz 26 Aanbestedingsleidraad: kerncompetenties	Onder kerncompetentie 4 spreekt u "overheidsinstelling", kunt u dit nader verduidelijken?	Onder overheidsinstelling verstaat Ksa de Staat, provincies, gemeenten, waterschappen, publiekrechtelijke instellingen en samenwerkingsverbanden van deze overheden of publiekrechtelijke instellingen.
27	Bijlage 5 - Prijsformulier	Hoe dient inschrijver om te gaan met functies die niet benoemd bij het opgeven van de tarieven?	Indien u functies in uw standaard bedrijfsvoering kent die niet zijn opgenomen in de prijsensheet kunt u deze aan ons doorgeven als vraag voor de volgende NVL. Ksa zal na overweging of deze functies daadwerkelijk meerwaarde bieden, deze eventueel toevoegen aan het prijsformulier.
28	Prijzensheet	Naast de genoemde functies onderkennen en wij ook nog de volgende functies: Release manager, Business consultant en Service manager. Deze functies staan niet genoemd in uw prijsensheet. Hoe dienen wij hiermee om gaan?	De release manager is vergelijkbaar met de functie Projectmanager. De Release manager zal, net als de Projectmanager tijdens de in beheername, een vergelijkbare rol hebben tijdens upgrade projecten. Een Business consultant is vergelijkbaar met een Functioneel consultant. Voor de Service manager kunnen geen aparte uren worden doorbelast, deze worden geacht inbegrepen te zijn in de kosten van onderdeel B van het prijsformulier.
29	ARBIT artikel 17.5	Een boete van EUR 50.000 is disproportioneel en bovendien is de boete onbeperkt in het aantal gebeurtenissen. Voorstel: Inschrijver stelt voor de boete te verlagen naar EUR 10.000 per gebeurtenis met een maximum van EUR 50.000 in totaal. Wilt u dit artikel als zodanig aanpassen?	Niet akkoord. De voorgestelde hoogte van de boete zou niet passend zijn gelet op de aard van de dienstverlening. Deze boete is vooral bedoeld als extra aansporing tot het nakomen van de geheimhoudingsverplichting
30	ARBIT artikel 30.3	Inschrijver kan zich niet vinden in de zinsnede: "sprake is van een ingrijpende...van de onderneming". Leverancier ziet niet in waarom een wijziging in zeggenschap zou moeten leiden tot een recht tot ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid deze zinsnede te schrappen dan wel dit recht nader toe te lichten?	Niet akkoord. Een wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van inschrijver kan wel degelijk een grond voor ontbinding opleveren; daarbij valt onder meer te denken aan een overname van inschrijver door een entiteit die onder een sanctieregime valt.
31	Ontbinding en opzegging, art. 30 ARBIT-2022 eerste en tweede zin	"Art. 30.6 ARBIT-2022 eerste en tweede zin biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om een opdracht met onmiddellijke ingang eenzijdig te beëindigen. Dit is onredelijk en nadelig voor Opdrachtnemer. Graag zouden wij hier een redelijke opzegtermijn afspreken. Daarnaast zouden wij deze opzegmogelijkheid wederkerig willen maken, zodat ook Opdrachtnemer in een dringend geval kan opzeggen. Bent u bereid art. 30.6 ARBIT-2022 eerste en tweede zin te vervangen voor de volgende zinsnede: "De Overeenkomst kan door zowel Opdrachtgever als Wederpartij door middel van een aangetekend schrijven worden opgezegd met inachtneming van een redelijke termijn van ten minste vier weken. Indien Opdrachtgever opzegt vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9" "	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een opzegging door Wederpartij. Opdrachtgever gaat er wel mee akkoord dat in geval van opzegging op grond van artikel 30.6 ARBIT een opzegtermijn van tenminste vier weken in acht dient te worden genomen.
32	ARBIT - Ontbrekende bepaling inzake wijzigingsbeheer.	De ARBIT bevatten niet een zgn. wijzigingsbeheerprocedure (ofwel change control procedure). Inherent aan implementatietrajecten is dat wijzigingen zullen plaatsvinden waarbij dit niet uitsluitend is beperkt tot meerwerk). Wij willen u daarom voorstellen de volgende bepaling in de te sluiten Overeenkomst op te nemen inzake een wijzigingsbeheerprocedure: "[X].1[Wijzigingsbeheerprocedure [X].1.1[Wanneer Opdrachtgever of Wederpartij een wijziging aan de Overeenkomst wenst door te voeren, dient die wijziging te worden aangevraagd in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure van dit artikel [X]. Noch Opdrachtgever, noch Wederpartij zal de goedkeuring van een wijziging op onredelijke gronden onthouden of vertragen. [X].2[Elke wijzigingsaanvraag met betrekking tot de Overeenkomst of de Prestatie zal door de aanvragende partij worden doorverwezen naar de vertegenwoordiger van de ander. Wederpartij zal een statuslogboek van alle openstaande en overeengekomen wijzigingsaanvragen bijhouden. [X].3[Elke wijzigingsaanvraag zal het volgende bevatten: (i) de naam van de wijziging; (ii) de oorsprong en de aanvraagdatum van de wijziging; (iii) de reden voor de wijziging; (iv) volledige details van de wijziging, inclusief specificaties; (v) de kosten, indien van toepassing, van de wijziging (en, indien van toepassing, een betalingschema); (vi) een tijdschema voor de implementatie van de wijziging; (vii) voorstellen voor eventuele acceptatietests van de voorgestelde wijziging; (viii) details van de waarschijnlijke impact, indien van toepassing, van de wijziging op andere aspecten van de Overeenkomst of Prestatie; en (ix) de geldigheidsperiode van de wijzigingsaanvraag. [X].4[In de periode van tien (10) werkdagen die volgt op het indienen van de wijzigingsaanvraag zullen partijen de voorgestelde wijziging bespreken. [X].5[De bespreking tussen partijen die volgt op het indienen van een wijzigingsaanvraag zal resulteren in ofwel: (i) geen verder actie; of (ii) een overeenkomst om de Overeenkomst te wijzigen. Elke overeengekomen wijziging zal worden gedetailleerd in een amendement van de Overeenkomst, uniek geïdentificeerd door een opeenvolgend nummer en getekend door beide partijen. Tenzij een wijziging van de Overeenkomst is gemaakt in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure, zullen partijen doorgaan met het uitvoeren van de Overeenkomst alsof de wijzigingsaanvraag niet had plaatsgevonden. [X].6[Als Wederpartij van mening is zijn dat het onderzoeken van een wijziging en de voorbereiding van een schriftelijke reactie op een wijzigingsaanvraag van Opdrachtgever een aanzienlijke toewijzing van middelen zou vereisen bovenop die in de Overeenkomst vermeld, zal Wederpartij Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en zal Wederpartij een voorstel doen voor een betaalde studie van de kosten en de implicaties van het onderzoeken van de voorgestelde wijziging en het opstellen van een schriftelijke reactie. Wederpartij zal een dergelijke wijziging niet onderzoeken of een dergelijke schriftelijke reactie niet opstellen totdat Opdrachtgever het voorstel van Wederpartij daartoe heeft geaccepteerd." Indien u ons voorstel niet kunt overnemen, kunt u die keuze dan toelichten?	Deels akkoord. Opdrachtgever kan instemmen met toevoeging van de volgende bepaling aan de overeenkomst: "[X]. Wijzigingsbeheerprocedure [X].1 Wanneer Opdrachtgever of Wederpartij een wijziging van de Overeenkomst wenst door te voeren, dient die wijziging te worden voorgesteld in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure van dit artikel [X]. Opdrachtgever noch Wederpartij zal de goedkeuring van een wijziging op onredelijke gronden onthouden of vertragen. [X].2 Elke wijzigingsaanvraag met betrekking tot de Overeenkomst of de Prestatie zal door de aanvragende partij worden voorgelegd aan de andere partij. [X].3 Elke wijzigingsaanvraag zal het volgende bevatten: (i) de naam van de wijziging; (ii) de aanvraagdatum van de wijziging; (iii) de reden voor de wijziging; (iv) details van de wijziging; (v) indien de wijzigingsaanvraag door Wederpartij wordt ingediend, de kosten van de wijziging (en, indien van toepassing, een betalingschema); (vi) een tijdschema voor de implementatie van de wijziging; (vii) voorstellen voor eventuele acceptatietests van de voorgestelde wijziging; (viii) details van de waarschijnlijke impact, indien van toepassing, van de wijziging op andere aspecten van de Overeenkomst of Prestatie; en (ix) de geldigheidsperiode van de wijzigingsaanvraag. [X].4 In de periode van tien (10) werkdagen die volgt op het indienen van de wijzigingsaanvraag zullen partijen de voorgestelde wijziging bespreken. [X].5 De bespreking tussen partijen die volgt op het indienen van een wijzigingsaanvraag zal resulteren in ofwel: (i) geen verder actie; of (ii) een overeenkomst om de Overeenkomst te wijzigen. Elke overeengekomen wijziging zal worden gedetailleerd in een amendement van de Overeenkomst, uniek geïdentificeerd door een opeenvolgend nummer en getekend door beide partijen. Tenzij een wijziging van de Overeenkomst is gemaakt in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure, zullen partijen doorgaan met het uitvoeren van de Overeenkomst alsof de wijzigingsaanvraag niet had plaatsgevonden." Dit zal worden bijgewerkt in de definitieve overeenkomst.
33	Aanbestedingsleidraad, 1.3 huidige situatie en applicatielandschap, pagina 11 vlak voor 1.4.	Gezien de update wens van Opdrachtgever zoals eerder beschreven vraag Inschrijver zich af welke verantwoordelijkheden per omgeving bij Inschrijver komen te liggen en welke bij Opdrachtgever (van het update project). Kan Opdrachtgever dit duiden?	In bijlage 4 OTAP Exact, staat beschreven op welke wijze Opdrachtnemer toegang krijgt tot de verschillende omgevingen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bij een update de projectleiding en uitvoering van het technische applicatiebeheer op zich neemt. Voor de afstemming met andere partijen zoals de hosting partij heeft Opdrachtnemer een SPOC rol. De SPOC rol houdt, naast de project coördinatie, in afstemming bij incidenten, problemen en changes (incl. testen) rondom de Exact omgeving met Ksa, hosting partij en derde leveranciers (waaronder Exact en leveranciers van aanpalende software). Indien de samenwerking niet naar behoren verloopt escaleert Opdrachtnemer naar Ksa (Ksa is contractpartij voor de derde leveranciers).

34	Aanbestedingsleidraad, 1.3 Huidige situatie en applicatielandschap, opsomming software en versie	Opdrachtgever beschikt over softwareversies die deels niet meer ondersteund worden conform de voorwaarden van leveranciers. Vanuit compliance, maar ook voor het borgen van de ondersteuning als er zich een keer iets voordoet, is inschrijver van mening dat bij het starten van het beheer een separaat update project opgestart moet worden omdat anders inschrijver ook niet in kan staan voor eventuele ondersteuningsproblemen vanuit software leveranciers in scope. Graag de visie hierop van Opdrachtgever?	De visie van Ksa is dat zij geen softwareversies in gebruik wil hebben die niet meer worden ondersteund. Ksa verwacht van Opdrachtnemer dat zij dit tijdig signaleert naar Ksa. Ksa is er mee bekend dat Exact Synergy Enterprise op versie 501 (ServicePack11) draait en moet worden geüpgrade (en daarmee ook GLM). Inschrijver kan ervan uitgaan bij haar inschrijving dat Exact Synergy Enterprise bij aanvang van het contract is geüpdate naar versie 506 (ServicePack09). Indien andere softwareversie in scope niet meer onderhouden wordt dient zij dit in haar inschrijving te melden inclusief welke versie dit betreft. Mocht dit het geval zijn dan zal Ksa hier ofwel afspraken over maken met de huidige leverancier of als meerwerk afspreken met Opdrachtnemer.
35	Aanbestedingsleidraad, 1.2 Doel en beschrijving van de opdracht, integriteit databases en adequate beveiliging	Inzake toegang en toegestane werkzaamheden vanuit Inschrijver: a) Staat Opdrachtgever toe dat Opdrachtnemer toegang krijgt tot de omgeving om op elk moment of na afspraak werkzaamheden op de Exact Financials Enterprise, Exact Synergy Enterprise en aanpalende applicaties uit te voeren? Op elk moment? Alleen op afspraak? b) Welke eisen stelt Opdrachtgever in deze situaties aan deze werkzaamheden en toegang?	Dit staat in bijlage 4 OTAP Exact, onder andere in paragrafen 4.1 en 4.2 beschreven.
36	Aanbestedingsleidraad, Begrippen en definities, functioneel beheer, punt 9 coördineren	Inschrijver doet de aanname dat de regierol en de organisatie zelf (de schakeling tussen partijen anders dan in scope) door Opdrachtgever wordt verzorgd daar de externe en technische partijen relaties van Opdrachtgever zijn en niet persé van Inschrijver. Zo niet, wat is dan de visie en verwachting van Opdrachtgever?	Het functioneel beheer wordt alleen voor Exact Financials Enterprise en de Quercis software gevraagd. Het contractmanagement met derde partijen wordt door Ksa verzorgd. Voor afstemming / coördinatie met derde partijen geldt een SPOC rol (zie het antwoord op vraag 33).
37	Aanbestedingsleidraad, Begrippen en definities, functioneel beheer, punt 4 functionele ontwerpen	Inschrijver ziet diverse van de functioneel beheeractiviteiten als typische activiteiten die gekoppeld zijn aan wijzigingsbeheer. Vooraf kan Inschrijver nooit inschatten hoeveel wijzigingen op jaarbasis (en daarmee de gemoeide tijd) gaan plaatsvinden. Mag Inschrijver aannemen dat hierbij de uit te voeren projecten worden aangeboden aan Opdrachtgever en na akkoord de veranderingen worden gemanaged, uitgevoerd, beschreven en afgesloten?	Deze aanname van Inschrijver voor functioneel beheeractiviteiten is correct.
38	Aanbestedingsleidraad, Begrippen en definities, functioneel beheer, punt 3 Behandelen van wijzigingen	Inschrijver neemt aan dat het change management, begeleidt door de change manager van Opdrachtnemer, binnen de applicatiebeheer afdeling van Opdrachtgever ligt én dat Inschrijver niet de registratie van verzoeken tot wijziging, het managen daarvan aan de kant van Inschrijver, etc voor haar rekening neemt. Dat de change manager van Opdrachtnemer en die van Opdrachtgever en betrokken ander personeel zoals technische en functionele consultants, op inhuurbasis worden ingezet bij wijzigingen. Doet Inschrijver daarbij een correcte aanname? Zo nee wat is dan de visie van Opdrachtgever?	Deze aanname van Inschrijver is deels correct. Het managen van de wijziging aan de kant van Inschrijver is de verantwoordelijkheid van Inschrijver zelf.
39	Aanbestedingsleidraad, Hoofdstuk 5 Gunningscriteria/ G2 - Beoordeling ten aanzien van de beheer diensten	In de huidige formulering wordt gesteld dat de vaste contactpersoon op eerste gemotiveerd verzoek van Opdrachtgever kan worden vervangen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt voor om te verduidelijken dat vervanging plaatsvindt op basis van gegronde en objectief onderbouwde redenen, waarbij Opdrachtnemer het verzoek beoordeelt en hier al dan niet mee instemt in overleg met Opdrachtgever. Graag verneemt Inschrijver of u met deze voorgestelde werkwijze kunt instemmen.	Deels is dit akkoord, we passen de zin aan in "Indien er door Opdrachtgever gegronde en objectief onderbouwde redenen zijn zal Opdrachtnemer de vaste contactpersoon kunnen vervangen."
40	Aanbestedingsleidraad, Hoofdstuk 2 Scope gevraagde diensten/ 1. Helpdesk	Ten aanzien van de incidentafhandeling door de helpdesk wordt de impact van meldingen momenteel beoordeeld vanuit het perspectief van Opdrachtgever. Inschrijver stelt voor om de impact en de daaruit voortvloeiende classificatie gezamenlijk te bepalen. Iedere melding wordt daarbij door de helpdesk van Opdrachtnemer beoordeeld. Indien er verschil van inzicht bestaat, worden de impact en classificatie in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vastgesteld. Deze werkwijze is erop gericht om meer efficiëntie en structuur aan te brengen in de incidentafhandelingsprocessen en draagt bij aan een eenduidige en consistente werkwijze. Kunt u aangeven of u met deze voorgestelde werkwijze kunt instemmen?	De Opdrachtgever stemt in met de voorgestelde werkwijze
41	Aanbestedingsleidraad, Hoofdstuk 2. Scope gevraagde diensten/ 1. Helpdesk	Opdrachtnemer stelt voor de helpdesk bereikbaar te laten zijn van 08.00 tot 17.30 uur op werkdagen. Aangezien dit afwijkt van de door Inschrijver gehanteerde bereikbaarheid van 08.30 tot 17.30 uur (maandag t/m donderdag) en van 08.30 tot 17.00 uur (vrijdag), wordt Opdrachtgever verzocht te bevestigen of zij met deze afwijking instemt.	We gaan ervan uit dat vraagsteller met de eerste Opdrachtnemer Opdrachtgever bedoelt. In dat geval stemmen we in met deze afwijking.
42	ARBIT 2022 - Artikel 76. Nakoming Service levels/ paragraaf 76.1	Graag ontvangt Inschrijver van Opdrachtgever een nadere toelichting op de wijze waarop wordt vastgesteld dat sprake is van "herhaalde overschrijding", inclusief de gehanteerde objectieve criteria, onderliggende rapportages en de termijnen waarbinnen corrigerende maatregelen dienen te worden getroffen, voorafgaand aan het toepassen van verdere contractuele maatregelen (zoals ontbinding)	Ontbinding is voor beide partijen een zwaar middel, dit heeft immers ook impact voor Ksa. Ksa verwacht minimaal dat bij overschrijding van een service level Opdrachtnemer met een verbeterplan komt, waarin zij voor haar kosten verbeteringen doorvoert, zodat herhaling vanwege dezelfde oorzaak wordt voorkomen. Wanneer na het doorvoeren van het verbeterplan het betreffende service level twee periodes van een maand achtereen niet gehaald wordt door dezelfde oorzaak, geeft dit de mogelijkheid tot ontbinding.
43	Aanbestedingsleidraad, pagina 9 Doel en beschrijving van de opdracht.	Opdrachtgever benoemt een goede ondersteuning op de diverse API koppelingen. Betreffen de koppelingen tussen de in scope zijnde applicaties enkel API-koppelingen of wordt ook gebruik gemaakt van andere soorten van koppelingen binnen de huidige omgeving?	De ondersteuning is voor de in scope zijnde applicaties en mogelijke toekomstige applicaties. Het betreft, naast API, ook de webservices tussen bijvoorbeeld Synergy en Financials.
44	Bijlage 6b Overeenkomst Ksa beheer Exact omgeving – Hoofdstuk 7 Vergoeding / paragraaf 7.4	Kan Opdrachtgever verduidelijken over welke beoordelingsperiode servicelevels worden vastgesteld ten behoeve van eventuele vergoedingskortingen, en welke meetmomenten en meetfrequentie daarbij worden gehanteerd?	De response en hersteltijden gelden tijdens het service window van 8:30 tot 17:30 uur. Opdrachtgever doet maandelijks verslag van de service levels.
45	Bijlage 6b Overeenkomst Ksa beheer Exact omgeving – Hoofdstuk 7 Vergoeding / par.7.4	Graag ontvangt Opdrachtnemer een nadere toelichting van Opdrachtgever op de gewenste inrichting van het kortingsmechanisme bij het niet behalen van servicelevels, inclusief de mate van differentiatie die daarbij wordt voorzien.	Dit dient door Inschrijver te worden beschreven in gunningscriterium G2. Minimaal verwacht Ksa een compensatie in de vorm van service credits (vrij beschikbare consultancy uren) indien één of meerdere service levels niet worden gehaald.
46	Aanbestedingsleidraad, pagina 14 Wijzigingen van opdracht	Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor gedurende de looptijd van de overeenkomst een aantal benoemde type wijzigingen door te voeren. Logisch en begrijpelijk, maar voor Inschrijver is het niet mogelijk vooraf toezeggingen te doen dat het de veranderingen kan doorvoeren a) voor producten die eventueel worden toegevoerd worden en nieuw zijn in de scope van de overeenkomst, of Inschrijver deze überhaupt in beheer kan nemen b) omdat applicatieleveranciers bepalen welke zaken ze veranderen en wat systeemeisen zijn, niet Inschrijver. c) omdat oplossingen voor behoeftes die nu niet bekend zijn ook niet vooraf kunnen worden toegezegd in welke vorm dan ook. Wel kan Inschrijver "medewerking en bereidheid om maximale inspanning te leveren om dit soort veranderingen te helpen doorvoeren onder de door Opdrachtgever al benoemde "op afroep" voorwaarde indien nog inbegrepen dienstverlening beschikbaar is binnen de overeenkomst. Met andere woorden, Inschrijver voorziet met haar inschrijving in een klantgerichte op partnership gebaseerde invulling. Graag de visie en reactie hierop vanuit Opdrachtgever.	Wijzigingen zullen in overleg worden besproken. Indien een wijziging is overeengekomen geldt hiervoor niet zondermeer een inspanningsverplichting maar zal in de goedgekeurde offerte, indien mogelijk, wel een resultaat zijn opgenomen.
47	ARBIT 2022 - Artikel 76. Nakoming Service levels	Kan Opdrachtgever aangeven welke minimale beschikbaarheidseisen gelden binnen en buiten het servicevenster, op welke wijze deze beschikbaarheid wordt gemeten, en welke uitzonderingen van toepassing zijn (bijvoorbeeld voor onderhoudsvensters), gezien dit onderdeel vormt van het servicelevel?	In de Aanbestedingsleidraad onder 2. Scope gevraagde diensten worden de service levels beschreven. Naast de hersteltijden (Functioniersteltijden), service window en maintenance window, worden geen beschikbaarheidseisen aan de Exact omgeving gesteld.

48	Aanbestedingsleidraad, pagina 14, Service management	Opdrachtgever suggereert een SPOC waaronder ook voor de hosting partij met vermelding "waaronder Exact en leveranciers van aanpalende software". Dat suggereert dat er ook zaken buiten die definitie maar wel betrekking hebben op de hosting partij via een SPOC (SPOE) bij Inschrijver zouden kunnen verlopen. Dit neigt naar SIAM. a) Is SIAM onderdeel van deze aanbestedingsopdracht? b) om SIAM te realiseren dienen additionele afspraken te worden gemaakt wat wel en niet via Inschrijver moet verlopen en worden bewaakt. Dit kan nooit binnen het aanbod dat Inschrijver met nu bekende informatie kan afgeven. Graag reactie hierop van Opdrachtgever? c) Het lijkt Inschrijver niet logisch dat werkplekvragen via een SPOC (SPOE) van Inschrijver verlopen. In de context van de SPOC-rol verzoekt Inschrijver Opdrachtgever dan ook de precieze verwachting nader te formuleren en daarbij voor aanmelding van incidenten, problemen en changes, de hosting partij te verwijderen uit deze SPOC (SPOE) rol. d) Is het akkoord, als Opdrachtgever dit wel graag wil, SIAM-afspraken buiten de scope van deze Opdracht te houden en volstaat het daarbij dat Inschrijver hier uiteraard wel ervaring mee heeft en dat besprekingen daarover na een eventuele running als een separaat project worden opgepakt?	a) SIAM (Service Integration and Management) is geen eis in deze aanbesteding. Er wordt alleen een SPOC rol gevraagd zoals aangegeven in ons antwoord op vraag 28. b) Opdrachtgever vraagt geen SIAM rol aan de Opdrachtnemer c) Werkplekvragen zullen niet via Inschrijver verlopen. De SPOC rol omvat uitsluitend vragen inzake de Exact omgeving met de beschreven rol richting hosting partij, Exact en aanpalende software leveranciers. d) Dit is akkoord.
49	Aanbestedingsleidraad, pagina 13, functioneel applicatiebeheer	Opdrachtgever vermeldt hier dat binnen 10 werkdagen (indien van toepassing) een plan van aanpak ligt. a) Wat is de verplichting wanneer er geen plan van aanpak van toepassing is? b) Inschrijver veronderstelt dat met plan van aanpak een planning in de agenda's van betrokken mensen voor het doorvoeren van de niet-standaard change volstaat, dat deze gemaakt is binnen 10 werkdagen. Is dat wat Opdrachtgever bedoelt? c) Inschrijver veronderstelt dat het in alle gevallen "eerste planningen" betreft daar projecten complex kunnen zijn dus planningen afhankelijk kunnen zijn van inventarisaties en besprekingen in die eerste planningen. Is dat een correcte veronderstelling?	a) Wanneer er in overleg afgesproken wordt dat er geen plan van aanpak nodig is (in de beschrijving staat ook "indien van toepassing") blijft de verplichting om binnen 10 werkdagen een offerte op te leveren staan. b) Dit wordt niet met een Plan van Aanpak (PvA) bedoeld. Een PvA is een document waarin in ieder geval ook concreet fasering, tijdslijnen, deliverable(s) en rolverdeling staan. c) Het is een correcte veronderstelling dat een vastgestelde planning op basis van nieuwe inzichten in overleg kan worden bijgesteld.
50	Aanbestedingsleidraad, pagina 13, functioneel applicatiebeheer	Opdrachtgever veronderstelt een lijst van "standaard changes". In het applicatielandschap en binnen deze unieke samenwerking kan Inschrijver zich geen lijst van al gedefinieerde standaard changes voorstellen en dus ook niet bepalen welke daarvan binnen 5 dagen doorlooptijd kunnen worden opgelost. a) Kan Opdrachtgever benoemen welke "standaard changes" zij voor ogen heeft? b) Indien ja en een lijst, kan Inschrijver geen toezegging doen op dit moment daar er geen lijst is van standaard changes en daardoor geen vragen meer hierover kan stellen. Hoe te handelen? c) Zo niet, verzoekt Inschrijver de doorlooptijd van 5 werkdagen dan als vereist werkhalen en herformuleren naar "geldt een doorlooptreftijd van 5 werkdagen"?	Een lijst met standaard changes kan apart worden overeengekomen., Bij standaard changes kan, voor functioneel beheer, onder meer worden gedacht aan (wijziging van) veldinstellingen, routing van werkstromen of toekennen van functierechten.
51	Aanbestedingsleidraad, pagina 13, technische applicatiebeheer 5e bullit en pagina 12, helpdesk alle hersteltijden per prioriteit	Opdrachtgever benoemt "Oplossen van incidenten en problemen". Softwareleveranciers bepalen zelf welke problemen en incidenten ze in hun softwareapplicaties met welke prioriteit oplossen (en ook of ze worden opgelost of worden beoordeeld als "conform gewenste werking/functioneel bepaald"). In sommige gevallen zijn ook workarounds uitgesloten. Zodoende: •Kan Inschrijver alleen toezeggen "naar beste kunnen en weten" handelen •Kan Inschrijver geen oplossings-toezeggingen doen omdat deze niet de leverancier van het product is •Kan leverancier nooit hersteltijden zoals ook benoemd onder pagina 12 helpdesk toezeggen Uiteraard staat Inschrijver open voor "streeftijden oplossing". Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Het oplossen van incidenten en problemen geldt voor zover dit in de invloedssfeer ligt van Opdrachtnemer.
52	Aanbestedingsleidraad, pagina 13, technische applicatiebeheer 1e bullit	Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver op woensdag tussen 18:00 en donderdag tussen 05:00 updates uitvoert. Inschrijver kan daarop niet inschrijven. Dit onder andere vanwege volgende redenen: - omdat het niet toe te zeggen is vooraf hoeveel uren iedere update in beslag neemt; - omdat deze nachtdiensten door Inschrijver niet aan haar medewerkers worden opgelegd; - omdat medewerkers van Opdrachtgever én onderliggende leveranciers zoals Exact en anderen beschikbaar moeten zijn, evenals de platformleverancier en dit niet in al deze gevallen mogelijk is. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze vraag te veranderen in "Deze installaties zullen bij voorkeur maar in overleg gedurende onderhoudsvensters worden uitgevoerd". Graag reactie van Opdrachtgever?	Ksa is hiermee akkoord, mits Opdrachtnemer wel vooraf aangeeft indien er werkzaamheden (ook) buiten het onderhoudsvenster (maintenance window) zullen plaatsvinden.
53	Nvl-1 vraag 23 en 24 Aanbestedingsleidraad pagina 14 punt Service management	Opdrachtgever beantwoordt vraag 23 van de Nvl 1 met het antwoord dat er bij behoefte aan hulp aan allesbehalve Exact Financials Enterprise en de Quercis Software, een "afroep" zal plaatsvinden. Tevens geeft Opdrachtgever binnen die formulier specifiek (ook) de "Quercis Software" aan op die manier. a) Inschrijver borgt via haar inschrijving dat basisvragen conform de licentievoorwaarden van Exact Software gesteld kunnen worden, waarbij de definitie die binnen de onderhoudsvoorwaarden van Exact aan support wordt gegeven als leidraad wordt gebruikt. Aanvullende dienstverlening wordt aangeboden voor optimale dienstverlening conform de eisen uit voorliggende stukken. Zodoende veronderstelt Inschrijver dat een functionele vraag of een verstoring via het SPOC van Inschrijver wordt gesteld door de applicatiebeheerders van Opdrachtgever en als dan afgeweken wordt van "basissupport" en die buiten de extra diensten van de SLA valt, aanvullende dienstverlening op projectbasis kan worden aangeboden of gebruik gemaakt wordt van de afroep van uren zolang inbegrepen binnen de overeenkomst tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Is dit een correcte interpretatie van Inschrijver en zo nee, wilt u uw eigen interpretatie als reactie hierop geven? b) Opdrachtgever veronderstelt (met name in de beantwoording van vraag 24 en onder Service management in het aanbestedingsleidraad document) dat minimaal de SPOC-rol van Inschrijver verlangd wordt (waaronder voor de samenwerking inzake de Quercis oplossingen). Inschrijver verzoekt dit te wijzigen in een SPOE (Single Point of Entry) daar in het geval van Quercis van Opdrachtnemer(s) niet verwacht kan worden dat Opdrachtnemer tussen Opdrachtgever en leverancier in mogelijk blijft wachten op leverancier waardoor uiteindelijk vertragingen ontstaan bij Opdrachtgever en tevens onterechte verantwoordelijkheden bij Opdrachtnemer belanden. Tevens is Inschrijver dan ook van mening dat toezeggingen op het gebied van bijvoorbeeld responstijden en alles daaraan gerelateerd inclusief het wel of niet goed functioneren van de oplossing, het oplossen van issues door uw leverancier Quercis, etc. niet door Inschrijver kunnen worden gedaan. Inschrijver heeft geen invloed op Quercis Software als organisatie en op haar producten. Graag uw reactie daarop teneinde de mogelijkheid te behouden dat Inschrijver in staat is mee te doen aan deze aanbesteding. Kan Opdrachtgever zich daarin vinden? Zo niet graag de reactie van Opdrachtgever. c) Tijdens de informatiesessie heeft u aangegeven dat onder een SPOC-rol niet verstaan wordt het verantwoordelijk zijn voor de oplossing. Aansluitende op het hierboven onder b benoemde "SPOC in SPOE wijzigingen" verzoeken wij u hierbij te bevestigen wat wel onder de SPOC/SPOE rol verstaan moet worden.	a) Voor functioneel beheer is de interpretatie correct indien op maandbasis de 30 uur zoals genoemd in g. regel 20 van het prijsformulier wordt overschreden. b) Ksa kan zich hierin vinden voor zover dit Quercis betreft. De SPOC rol blijft wel gehandhaafd echter Inschrijver zal niet verantwoordelijk worden gehouden indien Quercis niet presteert, in dat geval kan Opdrachtnemer escaleren richting Ksa. c) Zie ons antwoord op vraag 33. Ksa maakt geen apart onderscheid in een SPOE rol.
54	Aanbestedingsleidraad 2. Wijziging van de opdracht	Kan Opdrachtgever bevestigen dat werkzaamheden die voortvloeien uit de in de aanbestedingsstukken beschreven uitbreidingen, optimalisaties en andere niet-reguliere aanpassingen worden aangemerkt als niet-standaard changes? En kan Opdrachtgever bevestigen dat dergelijke werkzaamheden separaat mogen worden geoffreerd en volgens een projectmatige aanpak mogen worden uitgevoerd? Inschrijver gaat ervan uit dat deze werkzaamheden qua aard en omvang afwijken van regulier applicatiebeheer en daarom niet binnen de standaard beheerwerkzaamheden vallen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze interpretatie te bevestigen ter voorkoming van onduidelijkheid over de afbakening van de scope.	Ksa kan dit bevestigen
55	Aanbestedingsleidraad 2.5. Changemanagement	Kan Opdrachtgever bevestigen dat gunningscriterium G1 tevens van toepassing is op de uitvoering van niet-standaard changes die als projecten worden aangemerkt, inclusief de daarbij horende projectaanpak en op te leveren projectdocumentatie (zoals een projectplan)? Inschrijver gaat ervan uit dat de onder G1 beschreven aanpak en kwaliteitsborging ook geldt voor toekomstige projecten die voortvloeien uit dergelijke niet-standaard changes. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dit expliciet te bevestigen.	Ksa kan dit bevestigen

56	Aanbestedingsleidraad 2.5. Changemanagement	Definitie "niet standaard changes": Kan Opdrachtgever bevestigen dat wijzigingen die buiten de standaard change-processen vallen (hierna: "niet-standaard changes") in beginsel als projecten worden beschouwd? Inschrijver begrijpt dat dergelijke wijzigingen doorgaans een projectmatige aanpak vereisen, inclusief separate afstemming, planning en uitvoering. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze interpretatie te bevestigen ter voorkoming van onduidelijkheid over de aard van deze werkzaamheden.	Ksa kan dit bevestigen
57	Aanbestedingsleidraad 1.3	Opdrachtgever stelt: "Wanneer in dit document wordt gesproken van 'Exact software' of 'Exact omgeving' dan wordt daarmee bedoeld de combinatie van ESE, EFE inclusief aanpalende producten, tenzij anders is aangegeven." Kan Opdrachtgever verduidelijken dat met de term "Exact omgeving" uitsluitend de applicaties (ESE, EFE en de aanpalende producten) worden bedoeld, en niet het onderliggende platform, waaronder servers, infrastructuur, hosting en overige technische voorzieningen? Inschrijver merkt op dat de term "omgeving" in de praktijk ook regelmatig wordt gebruikt voor de volledige technische stack (inclusief infrastructuur). Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom deze definitie te verduidelijken ter voorkoming van interpretatieverschillen. Is Opdrachtgever akkoord met het hanteren van de volgende omschrijving: "Onder 'Exact omgeving' wordt verstaan: de Exact applicaties (ESE, EFE en aanpalende producten). Het onderliggende platform, zoals servers, infrastructuur, hosting en overige technische voorzieningen, maakt hier geen onderdeel van uit."	Het voorstel is akkoord, zie aanvullend ook het antwoord op vraag 59.
58	Nvl-1 vraag 24	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de SPOC-rol geen resultaatsverplichting kent ten aanzien van het oplossen van vraagstukken die betrekking hebben op de software van Quercis (KOA-portaal, QPO, QPA en QPM), maar dat deze rol beperkt is tot het aannemen, registreren en doorzetten van meldingen en het verzorgen van de communicatie met de betreffende leverancier? Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever, aangezien Opdrachtnemer mogelijk geen contractpartij is ten opzichte van Quercis, geen inhoudelijke verantwoordelijkheid of resultaatsverplichting kan dragen voor het oplossen van dergelijke vraagstukken.	Ksa kan dit bevestigen De SPOC rol zoals bijvoorbeeld voor de hosting leverancier geldt ook voor Quercis.
59	Nvl-1 vraag 2	Opdrachtgever veronderstelt in de beantwoording van vraag 2 van Nvl 1 dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het technisch beheer en daarmee ook adviezen geeft richting de andere partij. Over applicaties, en bijbehorende controlewerkzaamheden en vaststellingen, kan Inschrijver zich ons dat zeker voorstellen. Echter: a) Indien wijzigingen worden voorgesteld (door Opdrachtnemer, door Opdrachtgever of door uw andere leverancier of een evt toekomstige vervanger daarvan) behandelt Inschrijver dit altijd als "change". Tijd voor changes, anders dan via opgenomen uren in de opdracht, valt nooit binnen de standaardovereenkomst daar gewoonweg niet vooraf duidelijk is welke change voorstellen er de komende jaren gaan komen. b) Opdrachtgever vraagt om hardeningsadviezen. Dit lijkt Inschrijver typisch de scope van het technische beheer (nu: Solvinity) daar wat Inschrijver betreft hardening een platformaangelegenheid is. Hoewel technische specialisten van Inschrijver wel degelijk weten hoe aan hardening binnen een platform te moeten doen, lijkt het Inschrijver geheel niet de taak van Opdrachtnemer daarmee met uw technische beheerpartner, binnen de rol/scope van deze overeenkomst, uit te voeren. Bovendien is het zicht van Opdrachtnemer op de doorgevoerde hardening beperkt daar het, indien het door uw beheer partner goed geregeld is, is afgeschermd wat een softwarepartner zoals Inschrijver mag en kan zien. Graag de reactie van Opdrachtgever op deze visie en waar nodig extra uitleg van verwachtingen?	a) Wijzigingen die worden voorgesteld door de hosting leverancier of Ksa worden behandeld als niet-standaard change. b) Ksa begrijpt dat hardeningsadviezen richting een hosting partij vanuit een applicatiebeheer partij beperkt kunnen zijn. Echter indien er vanuit best practices van de Exact omgeving signalen zijn die de hardening van de totale Exact omgeving inclusief de technische infrastructuur verbeteren, dan verwacht Ksa dat deze informatie ook wordt gedeeld met de hosting partij.
60	Nvl-1 vraag 3 Aanbestedingsleidraad 1.2.	Inschrijver heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 3. Is Opdrachtgever het eens met Inschrijver dat het noodzakelijk is voor een goed vergelijk tussen inschrijvers en voor duidelijkheid over welke kosten inclusief zijn, dat de aanname mag worden gedaan dat binnen de aanbidding wordt uitgegaan van 2 updates per jaar voor Financials, Scan Sys en andere in scope zijnde applicaties en 1 keer per jaar voor Synergy daar dit het uitgangspunt is en extra updates ook extra inspanningen vergen? Zo nee, wil Opdrachtgever dan toelichten hoe u de inschrijving van Inschrijver dan voor u ziet?	Zoals in vraag 3 geantwoord kan de aanname worden gedaan dat gemiddeld 2x per jaar (Synergy) en 1x per jaar (Financials, Scansys en andere genoemde aanvullende software) zijn inbegrepen in de prijs. Extra updates worden als niet-standaard change behandeld.
61	Nvl-1 vraag 14 Bijlage 6b Overeenkomst - Artikel 10.3	Inschrijver heeft kennisgenomen van uw antwoord op vraag 14. U heeft echter een paar vragen nog niet beantwoord. Inschrijver verzoekt u deze vragen nogmaals te beantwoorden: • Inschrijver is van mening dat de hier genoemde boete exorbitant is en stelt voor de boete te verlagen tot van € 100,- per dag met een maximum van € 10.000,-. Bent u hiertoe bereid? • Inschrijver acht het redelijk dat de boete uitsluitend is verschuldigd indien sprake is van een aan hem toerekenbare tekortkoming. Bent u bereid dit toe te voegen? • Inschrijver acht het redelijk dat in een dergelijk geval Opdrachtnemer eerst in gebreke wordt gesteld waarbij een redelijke termijn voor nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst wordt gegund. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	1. Niet geheel akkoord. Het is belangrijk dat de onderhavige verplichting correct wordt nagekomen, reden waarom op niet-naleving daarvan een boete is gesteld. Die boete dient een effectieve prikkel tot nakoming daarvan te vormen. Ksa zal de boete maximeren op € 10.000. 2. Niet akkoord. Het antwoord op deze vraag ligt reeds besloten in het antwoord op vraag 14: de werking van artikel 6:92 BW is tussen partijen uitgesloten. Ksa wenst in voorkomend geval niet met een overmachtsverweer te worden geconfronteerd. 3. Niet akkoord. Opdrachtnemer weet immers op voorhand dat de betreffende gegevens binnen vier weken na afloop van de overeenkomst moeten worden gereturneerd.
62	Nvl-1 vragen 10 en 11 ARBIT 26.2 en 26.3	Inschrijver begrijpt uw antwoord op vraag 10 en 11. Het is Inschrijver echter niet toegestaan aansprakelijkheid voor indirecte schade en/of gevolgschade te aanvaarden. Bent u bereid om aansprakelijkheid voor indirecte schade en/of gevolgschade uit te sluiten indien er sprake is van een limitatieve opsomming bestaande uit uitsluitend de volgende schadessoorten: gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie?	Grotendeels akkoord. Zoals in het antwoord op vraag 10 reeds is aangegeven kan Ksa niet akkoord gaan met een categorische uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade en/of gevolgschade. Gelet op de aard van de onderhavige dienstverlening zou een dergelijke exonerie de facto tot gevolg zou hebben dat in voorkomend geval (nagenoeg) geen schadevergoeding gevorderd kan worden. Ksa kan evenwel gaat akkoord gaan met het uitsluiten van aansprakelijkheid voor de volgende schadessoorten: gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies van inkomsten, verminderde goodwill en reputatieschade.
63	Nvl-1 vraag 9 ARBIT 26.4 sub d	Het is Inschrijver niet toegestaan ongelimiteerde aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden voor door Opdrachtgever ingestelde verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG of verhaal door Opdrachtgever van een aan de Toezichthoudende autoriteit betaalde geldboete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Inschrijver stelt voor om het verhaal van geldboetes op grond van artikel 83 AVG vanwege de Toezichthoudende autoriteit aldus te beperken door toevoeging van deze zin: "Indien en voor zover de aanspraken op schadevergoeding bestaan uit verhaal van een aan de toezichthoudende autoriteit betaalde geldboete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan de andere Partij is deze aansprakelijkheid gemaximeerd tot de bedragen zoals benoemd in de tabel behorende bij artikel 3.3 - boetebandbreedtes van de Boetebeleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens van 6 juni 2023 zoals gepubliceerd in de Staatscourant Nr 34541 d.d.12 december 2023." Bent u hiertoe bereid? Inschrijver is van mening dat een onbeperkt verhaalsrecht voor boetes onevenredig belastend is voor Opdrachtnemer.	Niet akkoord. Het gaat hier onder meer om aanspraken van derden die tegen Ksa geldend worden gemaakt, maar die uitsluitend zijn veroorzaakt door een handelen of nalaten van Opdrachtnemer. Met andere woorden: het gaat hier om situaties waarin Ksa aansprakelijk wordt gesteld, terwijl zij op geen enkele wijze verantwoordelijk is geweest voor de oorzaak van de schade. Vanzelfsprekend dient Ksa door Opdrachtnemer tegen dergelijke aanspraken te worden gevrijwaard, zonder dat Opdrachtnemer een beroep kan doen op een exonerie. Immers, Ksa heeft zich ook niet voor dergelijke aanspraken kunnen exoneren. Het zou niet redelijk zijn indien Ksa in zo'n geval (een deel van) de schade zou moeten dragen, terwijl zij geen enkele invloed heeft gehad op de veroorzaking daarvan. Opdrachtnemer dient zich dus ook niet op een beperking van haar aansprakelijkheid te kunnen beroepen indien aan Ksa een boete is opgelegd wegens een door Opdrachtnemer begane schending van haar verplichtingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.
64	Aanbestedingsleidraad 3.1 Procedure en planning	Inschrijver ziet in de tabel van de planning staan dat op 28 juli 2026 wordt getekend en dat de gunningsbeslissing wordt verzonden. Inschrijver vermoedt dat op die datum de voorlopige gunningsbeslissing wordt verzonden, maar verwacht dat er pas wordt getekend na het verlopen van de standstilltermijn, oftewel vanaf 17 augustus 2026. Klopt de huidige planning volgens Opdrachtgever?	Het betreft hier de ondertekening van de gunningsbeslissing. Ondertekening van de overeenkomst vindt plaats volgens de aangegeven planning na 17 augustus.
65	Aanbestedingsleidraad H2 scope, pagina 14 2e bullit	Opdrachtgever spreekt hier over "vaste inhoudelijke aanspreekpunt". Inschrijver stelt voor via haar SLA voorstel een vaste inhoudelijke supporters, een change manager en een SLA manager ter beschikking. De tweedelijnsupport wordt uitgevoerd door de vaste supporter binnen het supportteam die uw situatie kent en dus beter dan met een wisselende kan ondersteunen. Onze change manager zit frequent met u over toekomstige ontwikkelingen en zal meedenken in projecten en daarin de coördinerende rol nemen. Uw SLA manager overziet het geheel van de dienstverlening en is als het ware de projectleider van de beheerfase. Dit hoe we sowieso aan zullen bieden volgens ons concept, voldoet dit aan uw bedoeling met "vaste inhoudelijk aanspreekpunt"?	Uw voorstel voldoet aan de behoefte van Ksa

66	Aanbestedingsdocument pagina 30, G1	Opdrachtgever benoemt in G1 uitgangspunten voor de periode van inbeheername. Aan Inschrijver is het niet geheel duidelijk welke onderdelen van de projecten tot inbeheername moeten behoren. Denk aan de op een andere plek gestelde vraag over de achterstand in softwareversies waardoor sowieso een niet ondersteunde situatie ontstaat, het lijkt Inschrijver nodig dat dan voor inbeheername acties worden gepland. Kan Opdrachtgever in een opsomming of iets dergelijks de verwachtingen rondom "fase van inbeheername" verwoorden of wellicht via enkele voorbeelden?	Alvorens het gevraagde beheer te kunnen dient Inschrijver de Exact omgeving in beheer te nemen, dit is onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Hieronder worden alle voorbereidende werkzaamheden waaronder het afstemmen en inrichten van beheerprocessen, het nader inventariseren van de Exact omgeving (en configuraties), op opdoen en vastleggen van kennis van de omgeving, het borgen van overdraagbaarheid het kwaliteit o.a. door aanvullende documentatie. Zie voor wat betreft het genoemde punt over achterstand van software versies, ons antwoord op vraag 34.
----	--	---	---