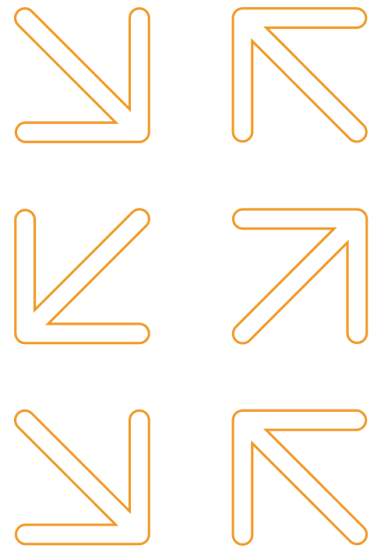


Nota van Inlichtingen 1

aanbesteding Diensten Digital





Nota van Inlichtingen 1

aanbesteding Diensten Digital

Uitgegeven door

VeiligheidNL

Postbus 75169

1070 AD Amsterdam

www.veiligheid.nl

juli 2026



1 Nota van Inlichtingen

In het kader van de aanbesteding Diensten Digital, ontvangt u hierbij nadere informatie in de vorm van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen heeft betrekking op de eerste fase van de aanbesteding, de selectiefase.

Aangepaste documenten

Bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten aangepast en middels een nieuwe versie geüpload op Tendered:

- Formulier D Referentieopdracht Perceel 2
- Formulier E Prijzenblad Perceel 1
- Formulier F Prijzenblad Perceel 2

LET OP! Voor uw Inschrijving dient u uit te gaan van de meest recente versies van deze documenten



2 Vragen en antwoorden

#	Onderwerp	Pag.	Vraag	Antwoord
1	Formulier E Prijzenblad Perceel 1 – Transitie en gelijk speelveld		Formulier E (Perceel 1) bevat — anders dan Formulier F (Perceel 2, met 'eenmalige setup kosten') — geen component voor de kosten van inbeheername/transitie, terwijl de zittende leverancier deze kosten niet maakt. Hierdoor kan een ongelijk speelveld ontstaan ten gunste van de zittende leverancier (art. 1.8/1.9 Aanbestedingswet 2012). Het betreft twee onderscheiden nadelen: een kostennadeel én een informatienadeel. Bent u daarom bereid (a) een afzonderlijke, niet in de fictieve inschrijfsom meegewogen vergoeding of budget voor transitie/inbeheername op te nemen (om het kostennadeel weg te nemen) én (b) alle relevante documentatie, broncode en toegang beschikbaar te stellen (om de informatievoorsprong weg te nemen)? Wij verzoeken beide maatregelen, omdat maatregel (b) op zichzelf het kostennadeel niet wegneemt. Zo nee, hoe waarborgt u het gelijke speelveld?	Het verschil tussen Formulier E en Formulier F is geen omissie, maar volgt uit een wezenlijk verschil in de aard van de dienstverlening tussen de twee percelen. Bij Perceel 1 is sprake van één doorlopende SLA voor het beheer en onderhoud van de reeds bestaande websites www.veiligheid.nl en www.kinderveiligheid.nl. Deze SLA gaat in bij aanvang van de Overeenkomst en wijzigt niet gedurende de looptijd. Bij Perceel 2 worden tijdens de looptijd nieuwe (web)applicaties ontwikkeld, waarbij voor iedere afzonderlijke (web)applicatie een eigen SLA wordt afgesloten. Ten aanzien van het verzoek om een aparte transitievergoeding (a): VeiligheidNL honoreert dit verzoek niet. Kosten die gepaard gaan met het aantreden van een nieuwe opdrachtnemer zijn inherent aan iedere her-aanbesteding en dienen, zoals gebruikelijk, door Inschrijver te worden verdisconteerd in de opgegeven tarieven. Ten aanzien van het verzoek om documentatie en toegang (b): VeiligheidNL onderkent dat een zittende leverancier over meer praktijkkennis beschikt van de bestaande websites, de benodigde informatie om in te schrijven is gedeeld in de aanbestedingsdocumenten en deze nota van inlichtingen, desalniettemin zal VeiligheidNL in een volgende Nota van Inlichtingen nadere informatie verstrekken over de huidige beheerlast van www.veiligheid.nl en www.kinderveiligheid.nl beschikbaar stellen aan alle inschrijvers.



2	Beschrijvend document §2.2.2 en Bijlage b KPI Diensten digital		Kunt u inzicht geven in de gerealiseerde SLA-/KPI-prestaties, de incidenthistorie en de opbouw van de huidige beheerlast, alsmede in de actuele technische stack (Drupal-versie, frontend-framework, koppelingen/API's) van veiligheid.nl en kinderveiligheid.nl?	Voor Perceel 1 kunnen inschrijvers uitgaan van de volgende informatie: - De websites zijn opgebouwd op basis van Drupal en worden gehost binnen de Azure-omgeving van VeiligheidNL. - De huidige dienstverlening omvat onder meer monitoring, logging, incidentmanagement, correctief onderhoud, versie- en beveiligingsupdates, beheer van bestaande API-koppelingen, supportverlening en wijzigingsverzoeken. - De dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van een SLA waarin afspraken zijn opgenomen over beschikbaarheid, responstijden, monitoring, back-ups, beveiliging en incidentafhandeling. - Voor de doorontwikkeling van de websites wordt indicatief uitgegaan van circa drie sprints per jaar voor www.veiligheid.nl en twee sprints per jaar voor www.kinderveiligheid.nl. - De historische opdrachtwaarde voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling van beide websites gezamenlijk bedroeg circa € 700.000 over de afgelopen vier jaar. VeiligheidNL beschikt niet over een gestandaardiseerd overzicht van historische SLA-/KPI-realisaties of een incidentregistratie die geschikt is voor publicatie binnen deze aanbestedingsprocedure. De uitvoering van de nieuwe overeenkomst wordt beoordeeld op basis van de in de aanbestedingsstukken opgenomen KPI's en service-eisen. Ten aanzien van de technische stack geldt dat Drupal het gebruikte CMS is en dat bestaande API-koppelingen onderdeel uitmaken van de beheeropdracht. Verdere technische details, zoals specifieke Drupal-versies, gebruikte frontend-frameworks en een volledig overzicht van koppelingen, worden niet verstrekt, omdat deze informatie onderdeel uitmaakt van de bestaande operationele inrichting. De benodigde technische documentatie zal na gunning beschikbaar worden gesteld aan de geselecteerde opdrachtnemer voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
3	Beschrijvend document §2.1.1 – Huidige situatie		Kunt u aangeven welke verbeterpunten of aandachtspunten u ten opzichte van de huidige dienstverlening als belangrijkste ziet voor de nieuwe overeenkomst?	De beschikbare informatie is verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.



4	Beschrijvend document §2.1.1 en §3.2 – Transitieperiode		Kunt u de transitieaanpak toelichten: worden broncode, repositories, CI/CD-pipelines en architectuur-/beheerdocumentatie van de huidige omgeving beschikbaar gesteld aan de nieuwe opdrachtnemer, en is de huidige leverancier gehouden mee te werken aan een tijdige en volledige overdracht vóór 1 januari 2027?	Ten aanzien van de huidige leveranciers gelden de bestaande contractuele afspraken. Voor de door Uselab beheerde applicaties is contractueel voorzien in overdracht van relevante broncode, configuraties, beschikbare documentatie en redelijke medewerking aan migratie naar een nieuwe leverancier. Voor de door Unc Inc beheerde websites en dienstverlening geldt dat de huidige overeenkomst voorziet in redelijke medewerking aan dataoverdracht. Daarnaast zal VeiligheidNL in overleg met de huidige leverancier zorgdragen voor een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening.
5	Beschrijvend document §4.3.3 KC7 en Programma van Eisen E-31 – Azure-omgeving		Kunt u bevestigen dat het beheer plaatsvindt op de bestaande Azure-omgeving van VeiligheidNL en dat de opdrachtnemer daartoe de benodigde toegang en rechten krijgt (beheer, deployment, monitoring)? En kunt u bevestigen dat de Azure-verbruiks- en infrastructuurkosten voor rekening van VeiligheidNL komen en buiten de door de opdrachtnemer op te geven tarieven en SLA-prijs vallen?	Dit kunnen wij bevestigen. De hosting vindt plaats op de Azure omgeving van VeiligheidNL. Na gunning krijgt de geselecteerde Opdrachtnemer toegang tot deze omgeving. Kosten voor de Azure verbruik- en infrastructuurkosten maken <u>geen</u> onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding.
6	Beschrijvend document §4.3.3 – Perceel 1 – Kerncompetentie 3 Backend		Kerncompetentie 3 beschrijft een hybride headless- én multisite-CMS met modulaire backend en herbruikbare componenten. Kunt u bevestigen dat hieraan wordt voldaan indien de inschrijver de ervaring met een multisite-CMS en de ervaring met een headless-CMS-architectuur aantoont door middel van afzonderlijke referentieopdrachten, in plaats van binnen één en dezelfde referentie?	Nee, dit kan niet worden bevestigd. Gevraagd wordt dat Inschrijver aantoont te beschikken over ervaring met het realiseren van een hybride headless- en multisite-CMS met een modulaire backend structuur en herbruikbare componenten, waarbij het multisite-cms ook fungeert als backend van een headless-platform. Bepalend hierbij is de zinsnede "waarbij het multisite-cms ook fungeert als backend van een headless-platform". Dit beschrijft niet twee losstaande vaardigheden (kennis van multisite-CMS enerzijds, kennis van headless-architectuur anderzijds), maar één specifieke, geïntegreerde technische realisatie: een architectuur waarin het multisite-CMS zelf de headless-backend vormt.
7	Beschrijvend document §4.3.7 – Servicemanagementsysteem		§4.3.7 staat toe dat aan de eis van een servicemanagementsysteem conform ISO 20000 wordt voldaan met een gelijkwaardig alternatief (gestoeld op PDCA en onafhankelijk beoordeeld). Kunt u bevestigen dat hieraan wordt voldaan indien een inschrijver beschikt over geldige ISO 9001- én ISO 27001-certificaten waarvan de scope het 'beheren van applicaties' omvat, aangevuld met een beschrijving van het servicemanagementsysteem en een	Ja, dit volstaat, mits de scope van het ISO 9001-certificaat (desgewenst aangevuld met het ISO 27001-certificaat) aantoonbaar het beheer van applicaties omvat. In dat geval wordt de vereiste PDCA-cyclus en de onafhankelijke beoordeling daarvan, zoals paragraaf 4.3.7 vereist, geacht te zijn geborgd via de onderliggende ISO 9001-certificeringsaudit.



			managementverklaring, zonder afzonderlijk ISO 20000-certificaat? Zo nee, welke aanvullende documentatie verlangt u minimaal?	Indien de scope van het ISO 9001-certificaat het beheer van applicaties niet omvat, dient de inschrijver dit alsnog aan te tonen door middel van een beschrijving van het servicemanagementsysteem en een managementverklaring, waarin expliciet wordt ingegaan op de PDCA-cyclus en de onafhankelijke beoordeling daarvan.
8	Formulier F prijzenblad Perceel 2	1	In Formulier F (Prijzenblad Perceel 2) worden setupkosten en SLA-kosten per applicatie uitgevraagd ten behoeve van de fictieve inschrijfsom. Applicaties kunnen echter sterk verschillen in omvang, technische complexiteit en de benodigde beheerinspanning. Kan VeiligheidNL verduidelijken of de opgegeven setup- en SLA-tarieven als vaste tarieven per applicatie gelden voor alle toekomstige applicaties binnen de raamovereenkomst? Of zijn deze tarieven uitsluitend bedoeld voor de berekening van de fictieve inschrijfsom en worden de daadwerkelijke setup- en SLA-kosten per applicatie bij een nadere overeenkomst vastgesteld?	Iedere SLA die voor een(web)applicatie wordt afgesloten dient te voldoen aan de KPI's zoals vastgelegd in Bijlage b KPI's Diensten Digital. Voor elke SLA geldt een vast en gelijk tarief. Bij een volgende nota van inlichtingen wordt meer informatie verstrekt over de verwachte beheerinspanning. De opgegeven tarieven onder A1 en A2 zijn niet uitsluitend bedoeld voor de berekening van de fictieve inschrijfsom, maar gelden als vaste tarieven gedurende de gehele contractfase.
9	Formulier F prijzenblad Perceel 2	1	In Formulier F (Prijzenblad Perceel 2) lijken de eenmalige setupkosten geen onderdeel uit te maken van de berekening van de fictieve inschrijfsom. Is dit een bewuste keuze? Indien dit niet de bedoeling is, verzoeken wij VeiligheidNL een gecorrigeerd prijzenblad te publiceren.	Dank voor het attenderen op deze ommissie. Bij deze nota van inlichtingen is een bijgewerkte versie van het prijzenblad Perceel 2 bijgevoegd.
10	Bijlage 1 Programma van eisen V1.0	P8 / E-45	Er wordt hier een voorkeur uitgesproken voor het door een externe partij laten uitvoeren van de security tests. Wie zal in de uitvoering de kosten van deze tests dragen: de opdrachtgever (gezien deze voorkeur) of de opdrachtnemer. Dienen deze kosten in het tweede geval onderdeel te zijn van de vaste beheerkosten per app?	De in eis E-45 bedoelde test op OWASP-kwetsbaarheden bij oplevering van een nieuwe website of (web)applicatie maakt geen onderdeel uit van de ontwikkelkosten, noch van de vaste beheerkosten of SLA-kosten van de betreffende (web)applicatie. Indien VeiligheidNL ervoor kiest om deze securitytest door een externe onafhankelijke partij te laten uitvoeren, komen de kosten hiervan voor rekening van VeiligheidNL. Deze kosten worden bekostigd vanuit het interne Risk & Quality-beleid van VeiligheidNL en maken geen onderdeel uit van de tarieven die door de opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding dienen te worden opgegeven.
11	Bijlage d Richtlijn veilig ontwikkelen	P7 / 3.1	Hier worden een viertal programmeertalen benoemd waarvoor standaarden gehanteerd dienen te worden. Kunt u bevestigen dat dit de talen zijn waarin de bestaande applicaties zijn	Voor de huidige situatie geldt dat de applicaties die binnen Perceel 2 vallen voornamelijk zijn ontwikkeld op basis van het .NET-platform in combinatie met Umbraco-CMS. De websites die



			ontwikkeld? Is er van de aangegeven 12 (volgens het prijzenblad) applicaties aan te geven hoeveel er in welke taal zijn geschreven of hoe de onderlinge verhouding in omvang (regels code) is?	onderdeel uitmaken van Perceel 1 zijn gebaseerd op Drupal. De in de richtlijn genoemde programmeertalen en technologieën sluiten daarmee aan bij technologieën die momenteel binnen de scope van deze aanbesteding worden toegepast. De genoemde technologieën beschrijven uitsluitend de huidige situatie. Voor toekomstige opdrachten binnen Perceel 2 geldt dat VeiligheidNL niet is gebonden aan de technieken die in het verleden zijn toegepast. De keuze voor technologieën wordt per opdracht bepaald op basis van de functionele behoefte, architectuur en doelstelling van de betreffende (web)applicatie. VeiligheidNL beschikt niet over een actueel, uniform en voor publicatie geschikt overzicht van alle bestaande applicaties inclusief de exacte verdeling naar programmeertaal of de omvang van de broncode uitgedrukt in aantallen regels code. Een dergelijk overzicht maakt daarom geen onderdeel uit van deze aanbesteding.
12	Algemeen		Is er meer informatie te delen over de soorten bestaande applicaties en de complexiteit ervan?	Nee, aanvullende informatie over de soorten bestaande applicaties en de complexiteit daarvan wordt in dit stadium niet verstrekt. Een eventuele overdracht van bestaande applicaties aan de opdrachtnemer betreft namelijk een optionele mogelijkheid en geen vereiste. Op dit moment is er geen sprake van dat een daadwerkelijke overdracht van bestaande applicaties plaatsvindt of gepland is. Mocht dit gedurende de looptijd van de overeenkomst alsnog aan de orde komen, dan zal VeiligheidNL de relevante informatie over de betreffende applicatie(s) op dat moment met de opdrachtnemer delen. Zie ook vraag 11.
13	Algemeen		Is er een beeld te schetsen van de huidige support last per bestaande applicatie of het aantal incidenten/tickets per applicatie per jaar?	Zie hiervoor het antwoord bij vraag 1.
14	Formulier F Prijzenblad Perceel 2 DEF	Post Ai	Wat verwacht u dat er onderdeel uitmaakt van de "Vaste SLA prijs per applicatie"? Om hier een goed inschatting van te kunnen maken is het van belang welke componenten (zoals gebruikersvragen, monitoring, incidenten/bugs, life cycle management, periodieke releases, security testing etc.) hier onderdeel van moeten uitmaken.	Zie hiervoor het antwoord bij vraag 1.
15	Beschrijvend document, paragraaf 2.2.3	5	In perceel 2 wordt gesproken over de ontwikkeling en het onderhoud van (web)applicaties. Kunt u een volledig overzicht verstrekken van alle huidige (web)applicaties die binnen de	In beginsel wordt hier bedoeld het beheren van de applicaties die door de geselecteerde opdrachtnemer zijn ontwikkeld. Een volledig overzicht van bestaande applicaties kan niet worden



			scope van dit perceel vallen? Kunt u daarnaast aangeven welke uitbreiding u gedurende de looptijd van de overeenkomst verwacht?	verstrekt. VeiligheidNL wil de optie hebben om bestaande (web)applicaties over te dragen. Op dit moment is het niet de verwachting dat hier sprake van zal zijn. Ook de verwachte uitbreiding tijdens de looptijd kan niet exact worden aangegeven; nieuwe (web)applicaties vloeien veelal voort uit toekomstige, vooraf niet voorzienbare (gesubsidieerde) projecten. Voor de omvang van perceel 2 kan Inschrijver uitgaan van de (jaarlijks) geraamde waarde van het betreffende perceel.
16	Beschrijvend document, paragraaf 2.2.2	5	In paragraaf 2.2.2 en op andere plaatsen in de aanbestedingsdocumenten, waaronder het tarievenblad, wordt gesproken over doorontwikkeling in sprints. Omdat een sprint geen vaste uren omvang kent, verzoeken wij u toe te lichten van hoeveel uren u uitgaat voor één sprint.	In het prijzenblad zijn fictief per functieprofiel de aantallen uren opgenomen voor een sprint. Deze aantallen uren dienen uitsluitend om te komen tot een fictieve inschrijfsom; de door Inschrijver opgegeven uurtarieven zijn wel van toepassing tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
17	Beschrijvend document, paragraaf 2.2.2	5	In paragraaf 2.2.2 wordt gesproken over het beheren en onderhouden van bestaande API's. Kunt u een volledig overzicht verstrekken van alle API's die binnen de scope van perceel 2 vallen, inclusief een korte toelichting op de functie, gebruikte techniek en eventuele relevante koppelingen per API?	Voor perceel 2 staat niet aangegeven dat er sprake is van het onderhouden van bestaande API's.
18	Beschrijvend document, paragraaf 2.2.2	5	In paragraaf 2.2.2 wordt gesproken over het onderhouden van een op Drupal CMS gebaseerd framework voor kleinere campagne- en informatiewebsites. Kunt u een volledig overzicht verstrekken van alle websites die momenteel binnen dit framework en de scope van perceel 2 vallen? Kunt u daarnaast toelichten welke groei of uitbreiding u gedurende de looptijd van de overeenkomst verwacht.	Het Drupal-gebaseerde framework valt binnen de scope van perceel 1, niet van perceel 2. Er zijn dan ook geen websites op dit framework die onder perceel 2 vallen. Zie ook vraag 1 voor meer informatie over de opdracht. Ten aanzien van verwachte groei of uitbreiding gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft VeiligheidNL op dit moment geen concreet beeld.
19	Beschrijvend document, Kerncompetentie 4 Frontend	11	In kerncompetentie 4 wordt gevraagd om ervaring met het realiseren van websites die voldoen aan WCAG 2.1 AA of WCAG 2.2 AA. Kunt u toelichten of www.veiligheid.nl en www.kinderveiligheid.nl op dit moment volledig aan deze toegankelijkheidsrichtlijnen voldoen? Indien dit niet het geval is, welke werkzaamheden zijn nog nodig om de vereiste nalevingsstatus te bereiken en vallen deze werkzaamheden binnen de scope van de opdracht?	Inschrijver mag ervan uit gaan dat de websites op dit moment voldoen aan WCAG 2.1 AA.
20	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.7	13	In paragraaf 4.3.7 wordt gevraagd om een servicemanagementsysteem dat voldoet aan ISO 20000. Deze eis zien wij niet vaak terug bij vergelijkbare aanbestedingen voor digitale dienstverlening. Kunt u toelichten waarom ervoor is gekozen om ISO 20000 als uitgangspunt op te nemen en	De keuze voor ISO 20000 volgt direct uit de aard van de gevraagde dienstverlening. Beide percelen betreffen namelijk niet alleen ontwikkeling maar vraagt ook om structureel beheer. VeiligheidNL acht het van belang dat een aanbieder ook ervaring heeft met de servicemanagementprocessen zoals bijvoorbeeld



			hoe deze eis zich verhoudt tot de aard en omvang van de opdracht?	gevraagd in bijlage b KPI's Diensten Digital. Gevraagd wordt om een ISO 20000 of een gelijkwaardig alternatief, zie ook vraag 7 voor een toelichting hierop.
21	Prijzenblad, formulier E + F		Op het prijzenblad wordt gevraagd om per rol een uurtarief op te geven, waarbij de beoordeling plaatsvindt op basis van een vooraf vastgesteld aantal uren. Kunt u toelichten hoe op basis hiervan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald? Op welke wijze wordt voorkomen dat een inschrijving met lagere uurtarieven, maar een mogelijk hogere benodigde ureninzet voor het realiseren van hetzelfde resultaat, als voordeliger wordt beoordeeld dan een inschrijving met hogere uurtarieven en een efficiëntere uitvoering? Worden de verwachte productiviteit, efficiëntie en totale kosten voor het behalen van het beoogde resultaat meegenomen in de beoordeling?	Inschrijvers mogen uitsluitend de oranje velden invullen. Dit betekent dat de geraamde aantallen vast staan. Uitsluitend de gevraagde informatie in het prijzenblad wordt meegenomen in de beoordeling.
22	Algemeen		Kunt u gebruikersdata delen zoals aantal bezoekers, unieke bezoekers, page views, verklaringen voor pieken in bezoekersaantallen etc.?	Bij een volgende Nota van Inlichtingen wordt hier meer informatie verstrekt.
23	Algemeen		Kunt u toelichten in welke mate en op welke momenten u als opdrachtgever betrokken wilt zijn bij het testen van het op te leveren product? Bijvoorbeeld in termen van aantal betrokken FTE's, type tests (acceptatietest, gebruikersacceptatie, etc.) en gewenste frequentie of intensiteit gedurende het project	De betrokkenheid kan per project variëren afhankelijk van aard en omvang van het project. VeiligheidNL werkt in de huidige situatie voornamelijk met vooraf geformuleerde acceptatiecriteria en worden ontwikkelde functionaliteiten en aanpassingen op basis daarvan getest in een acceptatie omgeving. Dit gebeurt normaliter door product owner, functioneel beheerder en eventuele key users. In principe wordt één keer per sprint getest, maar indien noodzakelijk en gewenst, kan dat in overleg met en na goedkeuring van de product owner vaker.
24	Algemeen		Hoe is de rol van product owner aan de zijde van de opdrachtgever concreet ingericht gedurende de looptijd van de overeenkomst? Is er per website of webapplicatie een vaste product owner beschikbaar die verantwoordelijk is voor prioritering, inhoudelijke afstemming en besluitvorming? En vallen www.veiligheid.nl en www.kinderveiligheid.nl onder dezelfde product owner, of zijn deze verantwoordelijkheden afzonderlijk belegd? Kunt u ook toelichten hoe dit voor de overige webapplicaties is georganiseerd?	Iedere website en (web)applicatie heeft een eigen vaste product owner. Sommige medewerkers zijn product owner van meerdere websites en applicaties. Veiligheid.nl en kinderveiligheid.nl hebben afzonderlijke product owners, maar overleggen onderling over de product roadmap, de ontwikkeling en aanpassing van functionaliteiten, etc. Bij conflicterende belangen is het besluit van de product owner van veiligheid.nl leidend.
25	Algemeen		Wat zijn de belangrijkste mijlpalen binnen het traject? Voor perceel 1 en perceel 2	Het is ons niet duidelijk wat u exact bedoeld met de mijlpalen.



26	Algemeen		Is de planning een harde randvoorwaarde of is er ruimte voor fasering?	Uw vraag is ons niet duidelijk
27	Algemeen		Wat ziet u, vanuit uw perspectief als opdrachtgever, als de grootste risico's en aandachtspunten binnen perceel 1 en perceel 2?	VeiligheidNL geeft geen eigen risico-inventarisatie. Het onderkennen en mitigeren van risico's is onderdeel van de beantwoording van Wens 1 en Wens 2 van het Programma van Wensen, waarop Inschrijver wordt beoordeeld.
28	Algemeen		Wat is uw ambitie op het gebied van samenwerking met de toekomstige partner? Kunt u toelichten wat u belangrijk vindt in deze samenwerking, waar u naar op zoek bent in een partner en hoe u de rol en verantwoordelijkheden van de partner ziet?	Zie hiervoor het programma van wensen.
29	Bijlage c		Wij hanteren als uitgangspunt dat facturatie plaatsvindt per sprint (3 weken). Kunt u bevestigen of deze betalingssystematiek voor opdrachtgever acceptabel is?	Betaling per sprint is mogelijk en wordt per Nadere overeenkomst nader uitgewerkt. Let op dat hierbij wel rekening wordt gehouden met artikel 11 ARBIT-2022.
30	Bijlage A		Bijlage A bevat vragen voor de beoordeling van de leverancier. Voor ons is niet duidelijk wat er van inschrijvers wordt verwacht met betrekking tot deze bijlage. Dient de inschrijver deze bijlage zelf in te vullen? Zo ja, op welke wijze en waar moet deze worden ingediend? Of wordt deze bijlage uitsluitend door de aanbestedende dienst gebruikt tijdens de beoordeling van de inschrijvingen?	Bijlage A is ter illustratie bijgevoegd, zie ook eis 6 van het programma van Eisen.
31	Beschrijvend document	13	Het beschrijven document stelt als geschiktheids eis dat inschrijver zowel over een ISO 20000 en ISO 9001 certificaat beschikt. ISO 20000 en ISO 9001 kennen een aanzienlijke mate van overlap. ISO 9001 borgt als kwaliteitsmanagementsysteem reeds de kwaliteit van dienstverlening die voor de uitvoering van de opdracht van belang zijn. ISO 20000 is primair ontworpen voor aanbieders van beheerde IT-infrastructuurdiensten en is voor digitale dienstverleners als Inschrijver derhalve grotendeels overlap met de andere certificaten. Het vereisen van zowel ISO 9001 als ISO 20000 is disproportioneel en niet marktconform en sluit bovendien kleinere bedrijven onnodig uit, aangezien veel inschrijvers niet over alle drie certificaten (of gelijkwaardige alternatieven) zullen beschikken. Is de aanbestedende dienst daarom bereid de eis van paragraaf 4.3.7 te laten vervallen, mede gelet op het feit dat de kwaliteitsborging van de dienstverlening reeds voldoende wordt aangetoond via de eisen in paragraaf 4.3.5 en 4.3.6? Zo niet, graag uw	Zie het antwoord bij vraag 7 en vraag 20.



			toelichting op de meerwaarde van ISO 20000 ten opzichte van ISO 9001 voor de specifieke scope van deze Opdracht.	
32	Beschrijvend document	13	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een Gegadigde die op het moment van inschrijving nog niet in het bezit is van een geldig ISO 9001-certificaat, maar dit certificaat aantoonbaar in behandeling heeft (dan wel verwacht te behalen voor aanvang van de looptijd van de Overeenkomst), voldoet aan de eis zoals bedoeld in paragraaf 4.3.5? En op welk moment het certificaat uiterlijk behaald dient te worden?	Zie hiervoor de beschrijving in paragraaf 4.3.5. <i>In het geval inschrijver geen kopie van het ISO 9001 certificaat kan overleggen, voegt inschrijver bij de Inschrijving een beschrijving toe van een gelijkwaardig kwaliteitssysteem inclusief de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoende is geborgd en verankerd in de organisatie en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. In het geval inschrijver niet beschikt over het gevraagde certificaat dan dient bij deze beschrijving aandacht te worden besteed aan een verklaring waaruit blijkt dat het management van de inschrijver deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.</i>
33	Beschrijvend document	7	Het Beschrijvend document (§3.2) vermeldt een looptijd van drie jaar, met de beoogde startdatum 1 januari 2027. De Concept Overeenkomst (Bijlage 6, art. 4.1) vermeldt echter: "De Raamovereenkomst heeft een looptijd vanaf 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030." Dit betreft een periode van vier jaar, niet drie. Welke looptijd is correct: drie jaar (t/m 31 december 2029) of vier jaar (t/m 31 december 2030)?	De tekst in het beschrijvend document is leidend. De overeenkomst kent een initiële looptijd van 3 jaar.
34	Beschrijvend document	21	In zowel Formulier E (Perceel 1) als Formulier F (Perceel 2) staat de volgende formule voor de prijspuntenbepaling: $\text{Punten} = (\text{bodembedrag} - \text{aangeboden prijs}) / (\text{plafondbedrag} - \text{bodembedrag}) \times 45$ Bij toepassing van deze formule geldt: Bij een bod gelijk aan het bodembedrag: uitkomst = 0 punten Bij een bod boven het bodembedrag: uitkomst = negatief getal Tegelijkertijd stelt de instructie dat inschrijvingen met een fictieve inschrijfsom gelijk aan of lager dan het bodembedrag de maximale score van 45 punten ontvangen. Dit is niet consistent met de formule zoals beschreven. Is de formule correct? Of had de teller moeten luiden: $(\text{plafondbedrag} - \text{aangeboden prijs})$? Graag een gecorrigeerde en werkende formule, zodat de prijspunten voor alle biedingen correct kunnen worden berekend.	De formule in Cel F39 van perceel 1 en in cel F40 zijn correct. De toelichting in cel A5 is niet correct. Dit moet zijn: $\text{Punten} = (\text{plafondbedrag} - \text{aangeboden prijs}) / (\text{plafondbedrag} - \text{bodembedrag}) \times 45$ Een gewijzigde versie van het prijzenblad voor perceel 1 en perceel 2 is bij de NvI bijgevoegd.



35	Beschrijvend document	11	Kerncompetentie 3 (Frontend) voor Perceel 1 vereist dat de inschrijver voor minimaal één website de nalevingsstatus AA heeft gerealiseerd (Beschrijvend document §4.3.3 en Formulier C). Kerncompetentie 3 (Frontend) voor Perceel 2 vermeldt in zowel het Beschrijvend document als Formulier D: "u minimaal één webapplicatie met nalevingsstatus A heeft gerealiseerd. Is "nalevingsstatus A" (WCAG niveau A) voor Perceel 2 bewust bedoeld, of betreft dit een typefout waarbij "nalevingsstatus AA" was bedoeld? Indien niveau A bewust is, wat is de reden voor het lagere vereiste ten opzichte van Perceel 1?	Dank voor het attenderen op deze ommissie. Bij de nota is een gewijzigde versie van Formulier D Referentieopdracht Perceel 2 bijgevoegd.
36	Beschrijvend document	10	Het Beschrijvend document (§2.2.3) stelt: "Indien er geen gebruik wordt gemaakt van Drupal dan valt de opdracht binnen de scope van Perceel 2." Tevens stelt E-22 dat VeiligheidNL beslist bij onduidelijkheid over perceeltoewijzing. Onduidelijk is echter: welke criteria hanteert VeiligheidNL om te bepalen of een opdracht waarbij wél Drupal wordt ingezet, onder Perceel 1 of Perceel 2 valt? Voor inschrijvers die op slechts één perceel inschrijven is dit essentieel voor de risicobeoordeling. Kan VeiligheidNL verduidelijken welke criteria leiden tot toewijzing aan Perceel 1 respectievelijk Perceel 2 wanneer Drupal wél wordt gebruikt, en in welk geval een applicatie-ontwikkeling in Drupal toch onder Perceel 2 valt?	Nee, niet alle Drupal-ontwikkeling valt automatisch onder Perceel 1. Bepalend is de functionele plaats van de opdracht, Perceel 1 betreft het beheer/doorontwikkeling van de bestaande corporate sites (www.veiligheid.nl, www.kinderveiligheid.nl) en het bestaande multisite-Drupal-framework voor kleinere campagne-/informatiewebsites. Een zelfstandige, specialistische (web)applicatie met een eigen doelstelling (bijvoorbeeld www.hoortest.nl) valt onder Perceel 2, ook indien daarbij Drupal wordt ingezet. Bij onduidelijkheid beslist VeiligheidNL conform E-22.
37	Beschrijvend document	15	Kerncompetentie 1 (Webontwikkeling) voor Perceel 1 vereist "ervaring van minimaal drie jaar" met het beheer en de doorontwikkeling van een Drupal-website. De referentieperiode bedraagt eveneens drie jaar, gerekend vanaf de inschrijfdatum (§4.3.4). Mag de driejaarservaring voor Kerncompetentie 1 ook deels worden aangetoond met werkzaamheden die vóór de referentieperiode (dus vóór september 2023) zijn uitgevoerd? Of moet de volledige driejaarsperiode aantoonbaar zijn binnen de referentieperiode van drie jaar?	Ja, mits: (1) de referentieopdracht zelf nog loopt of is uitgevoerd binnen de afgelopen drie jaar, en (2) de totale ervaringsduur van minimaal drie jaar met die opdracht overtuigend wordt onderbouwd in Formulier C. Een opdracht die vóór september 2023 volledig is afgerond, voldoet niet.
38	Beschrijvend document	5	Perceel 1 omvat ook "het onderhouden van framework gebaseerd op Drupal CMS ten behoeve van (kleinere) campagne- en informatiewebsites" (Beschrijvend document §2.2.2). In de aanbestedingsdocumenten ontbreekt verdere specificatie van dit onderdeel. Kan VeiligheidNL verduidelijken: Hoeveel campagne- en informatiewebsites zijn er momenteel actief op dit Drupal-framework? Vallen deze sites onder de SLA	Momenteel zijn de volgende websites ontwikkeld op het framework: versterkjeenkel.nl, oorcheck.nl, ilovemyyears.nl. Bij de volgende nota van inlichtingen wordt meer informatie verstrekt.



			(en daarmee onder de vaste SLA-maandprijs in het prijzenblad), of worden zij apart geprijsd? Wat is de verwachte frequentie van onderhoud en aanpassingen aan dit framework?	
39	Formulier F		Formulier F (Perceel 2) vraagt om een "vaste SLA prijs per (web)applicatie" (onderdeel A1) en "eenmalige setup kosten" (A2, geraamd: 5). Er is in de aanbestedingsdocumenten echter geen overzicht opgenomen van welke bestaande applicaties optioneel in beheer worden overgedragen. Kan VeiligheidNL verduidelijken: Welke (web)applicaties komen in aanmerking voor beheeroverdracht? Wat is de technologiestack per applicatie? Op basis van welke criteria wordt per applicatie beslist of overdracht plaatsvindt, en wanneer wordt dit aan de gegunde opdrachtnemer gecommuniceerd?	VeiligheidNL wil de optie hebben om bestaande (web)applicaties over te dragen. Op dit moment is het niet met zekerheid te zeggen dat hier ook sprake van zal zijn. Voor de prijsstelling van de SLA dient Inschrijver uit te gaan van (web)applicaties die door Inschrijver zelf zijn ontwikkeld.
40	Beschrijvend document	16	Kerncompetentie 1 voor Perceel 2 vereist dat de opdracht is uitgevoerd voor "een vergelijkbare organisatie (een kennisgedreven maatschappelijke organisatie)". Het begrip "kennisgedreven maatschappelijke organisatie" is niet gedefinieerd in de aanbestedingsdocumenten. Kan VeiligheidNL verduidelijken: Vallen non-profit organisaties, semi-overheidsorganisaties of publiekrechtelijke instellingen hier ook onder? Valt een commercieel kennisbedrijf (zoals een onderzoeksbureau of consultancyorganisatie) hier wel of niet onder? Wie beoordeelt de vergelijkbaarheid, en aan welke criteria wordt getoetst?	Onder een "kennisgedreven maatschappelijke organisatie" wordt verstaan een organisatie die kennis, onderzoek of voorlichting als kernactiviteit heeft en daarmee een maatschappelijk (niet primair commercieel) doel dient. Non-profitorganisaties, semi-overheidsorganisaties en publiekrechtelijke instellingen met een dergelijke kennis- of voorlichtingsfunctie kunnen hieronder vallen. Een zuiver commercieel kennisbedrijf, zoals een onderzoeksbureau of consultancyorganisatie dat kennisdiensten primair als verdienmodel aanbiedt aan andere organisaties, valt hier in beginsel niet onder. De beoordeling van de vergelijkbaarheid vindt plaats door VeiligheidNL, aan de hand van de aard en het maatschappelijke doel van de referentieorganisatie en de mate waarin de aard van de referentieopdracht aansluit bij de in Kerncompetentie 1 gevraagde werkzaamheden.
41	Beschrijvend document	12	De wachtkamerregeling (§3.3) verplicht de als tweede geëindigde inschrijver om zijn inschrijving gestand te doen gedurende 18 maanden vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst (dus t/m 30 juni 2028). De formele gestanddoeningstermijn (§6.4.2) bedraagt slechts 90 kalenderdagen (met een optionele verlenging van nog eens 90 dagen) na sluitingsdatum. Hoe verhoudt de wachtkamerregeling van 18 maanden zich juridisch tot de formele gestanddoeningstermijn van maximaal 180 dagen? Dient de inschrijver door middel van inschrijving impliciet in te	De gestanddoeningstermijn (paragraaf 6.4.2) en de wachtkamerregeling (paragraaf 3.3) zijn zelfstandige verplichtingen: de eerste ziet op de bindingsduur tijdens de aanbestedingsprocedure, de tweede is een vooraf kenbare contractuele voorwaarde waarmee de tweede inschrijver door inschrijving instemt. De tarieven waartegen de wachtkamerpartij (indien geactiveerd) instapt, worden geïndexeerd conform de indexatiebepaling in de Overeenkomst (Bijlage 6), op dezelfde wijze als voor de reguliere opdrachtnemer geldt.



			stemmen met een binding van 18 maanden, ook al overstijgt dit de formele gestanddoeningstermijn aanzienlijk?	
42	Bijlage B		Vraag 11 Bijlage B (KPI's Diensten Digital) vermeldt bij Prioriteit 1-incidenten expliciet: "Webshop niet beschikbaar" als voorbeeld van een P1-scenario. VeiligheidNL beheert voor zover bekend geen webshop. Betreft dit een restant uit een generiek sjabloon? Welke bedrijfskritische functionaliteiten vallen bij VeiligheidNL daadwerkelijk onder de P1-definitie?	Binnen perceel 1 wordt gebruik gemaakt van Drupal Commerce.
43	Beschrijvend document	18	Paragraaf 4.3.5 van het Beschrijvend document stelt als geschiktheidseis dat de inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001, aan te tonen met een geldig ISO 9001-certificaat of een gelijkwaardig document. Eis E-11 in het Programma van Eisen stelt: "Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat de uitvoering van Opdrachten volgens een standaard werkwijze, bij voorkeur volgens een gecertificeerde werkwijze gebeurt." De geschiktheidseis (§4.3.5) maakt ISO 9001 (of equivalent) verplicht op straffe van uitsluiting, terwijl E-11 certificering slechts als voorkeur formuleert. Welke is correct? Is een ISO 9001-certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig systeem een harde uitsluitingseis, of volstaat het aantonen van een goed gedocumenteerde standaard werkwijze?	Beide bepalingen zijn correct en spreken elkaar niet tegen: Paragraaf 4.3.5 is een geschiktheidseis en betreft de kwalificatie van de inschrijver zelf, waarvoor een geldig ISO 9001-certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig document) een harde, op straffe van uitsluiting geldende eis is. Eis 11 in het Programma van Eisen heeft betrekking op de uitvoering van individuele Opdrachten voor VeiligheidNL, daarvoor geldt als eis dat gewerkt wordt volgens een standaard werkwijze, waarbij certificering van die specifieke werkwijze een voorkeur is. Paragraaf 4.3.5 blijft dus onverkort van toepassing als geschiktheidseis.
44			In paragraaf 4.3.7 wordt ISO 20000 of gelijkwaardig gevraagd. Kan VeiligheidNL bevestigen dat een aantoonbaar ingericht servicemanagementsysteem, geborgd binnen een ISO 9001-gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem en een ISO 27001-gecertificeerd informatiebeveiligingsmanagementsysteem, als gelijkwaardig wordt beschouwd wanneer inschrijver kan aantonen dat incident-, wijzigings-, release-, configuratie- en servicemanagementprocessen aantoonbaar zijn ingericht en worden toegepast?	Zie het antwoord bij vraag 7
45			In de aanbestedingsstukken staat vermeld dat bestaande (web)applicaties optioneel kunnen worden overgedragen aan de geselecteerde opdrachtnemer. Kan VeiligheidNL inzicht geven in: • het aantal applicaties; • de gebruikte technologieën; • de huidige beheer- en onderhoudslast;	Zie het antwoord bij vraag 39



			• de verwachte overdrachtsmomenten; • de aanwezigheid van actuele documentatie? Dit zodat inschrijvers een reële inschatting kunnen maken van de benodigde capaciteit en risico's.	
46			Kan VeiligheidNL bevestigen dat intellectuele eigendomsrechten op reeds bestaande frameworks, libraries, methodieken, ontwikkelstandaarden, generieke bouwblokken en herbruikbare softwarecomponenten eigendom blijven van opdrachtnemer en niet overgaan op VeiligheidNL?	Ja. Conform artikel 8.1 ARBIT-2022 berusten IE-rechten bij VeiligheidNL uitsluitend voor zover het gaat om software die specifiek voor VeiligheidNL is ontwikkeld dan wel onder haar leiding, toezicht of instructies is gerealiseerd. Reeds bestaande frameworks, libraries, methodieken, ontwikkelstandaarden, generieke bouwblokken en herbruikbare softwarecomponenten vallen hier niet onder en blijven eigendom van Opdrachtnemer (of een derde). Opdrachtnemer verleent conform 8.1 sub b aan VeiligheidNL een gebruiksrecht.
47			Kan VeiligheidNL bevestigen dat een eventuele verplichting tot overdracht van broncode uitsluitend betrekking heeft op specifiek voor VeiligheidNL ontwikkeld maatwerk en niet op generieke componenten, standaardsoftware, open-source software of reeds bestaande software van opdrachtnemer?	Ja, ook hier is artikel 8.1 van de ARBIT-2022 van toepassing.
48			Conform eis E-31 vindt hosting plaats bij de bestaande hostingleverancier van VeiligheidNL. Kan VeiligheidNL bevestigen dat KPI's ten aanzien van beschikbaarheid, responsetijden en hersteltijden uitsluitend van toepassing zijn voor zover incidenten binnen de beïnvloedingssfeer van opdrachtnemer vallen en niet voor storingen veroorzaakt door hosting-, netwerk- of infrastructuurcomponenten die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer vallen?	Ja. De KPI's gelden voor zover incidenten binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen, en niet voor storingen veroorzaakt door hosting-, netwerk- of infrastructuurcomponenten die buiten diens verantwoordelijkheid vallen.
49			Kan VeiligheidNL een indicatie geven van: • het verwachte aantal nadere opdrachten per jaar; • de gemiddelde omvang per opdracht; • de verwachte verhouding tussen nieuwe ontwikkeling, doorontwikkeling en beheer? Dit bevordert een reële prijsstelling en vergelijking van inschrijvingen.	De raming van de waarde is gegeven in paragraaf 2.2.4 van het beschrijvend document. Het verwachte aantal nadere opdrachten per jaar, de gemiddelde omvang per opdracht en de verhouding tussen nieuwe ontwikkeling, doorontwikkeling en beheer kunnen niet vooraf betrouwbaar worden vastgesteld. Nieuwe opdrachten ontstaan veelal vanuit toekomstige projecten en subsidieprogramma's, waarvan de aard, omvang en timing op voorhand niet bekend zijn.
50			Kan VeiligheidNL bevestigen dat voor standaard cloud- en ontwikkelplatformen zoals Microsoft Azure, GitHub en Atlassian gebruik kan worden gemaakt van een generieke voorafgaande toestemming, mits	Nee, VeiligheidNL verleent geen generieke voorafgaande toestemming voor deze platformen. Voor de hosting- en cloudomgeving maakt Opdrachtnemer gebruik van de Azure-omgeving van VeiligheidNL zelf. Maakt de inschrijver daarnaast voor de uitvoering van de opdracht gebruik van GitHub en/of



			deze leveranciers voldoen aan de AVG-vereisten en eventuele verwerking plaatsvindt binnen de EER?	Atlassian, dan dient de inschrijver zelf te waarborgen dat dit gebruik voldoet aan de AVG. Indien dit noodzakelijk blijkt, dient tussen partijen hiervoor een verwerkersovereenkomst te worden gesloten.
51			In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om één referentieopdracht waarin minimaal één webapplicatie met nalevingsstatus A is gerealiseerd, of waarin kan worden aangetoond dat aan alle succescriteria van niveau AA is voldaan. Kan VeiligheidNL bevestigen welke bewijsstukken hiervoor volstaan, bijvoorbeeld een toegankelijkheidsverklaring, auditrapport, WCAG-toetsing of een onderbouwde verklaring van de opdrachtgever? En kan VeiligheidNL toelichten of nalevingsstatus A wordt bedoeld zoals gepubliceerd in het Nederlandse register van toegankelijkheidsverklaringen, of dat een aantoonbare realisatie conform alle WCAG 2.1 AA-succescriteria ook als gelijkwaardig wordt geaccepteerd?	Als bewijs volstaat een van de volgende stukken: een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring met nalevingsstatus A uit het Nederlandse register van toegankelijkheidsverklaringen, óf een onafhankelijk auditrapport/WCAG-toetsing waaruit blijkt dat aan alle succescriteria van niveau AA (WCAG 2.1 of hoger) is voldaan. Een nalevingsstatus A zoals gepubliceerd in het register wordt gelijkgesteld aan een aantoonbare realisatie conform alle WCAG 2.1 AA-succescriteria; beide vormen worden dus als gelijkwaardig geaccepteerd, mits onderbouwd met een verifieerbaar document (auditrapport of geregistreerde verklaring). Een enkele, niet onderbouwde verklaring van de opdrachtgever zelf (zonder onderliggend auditrapport) volstaat niet.
52			In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om minimaal één referentieopdracht voor het ontwikkelen van een webapplicatie met een opdrachtwaarde van ten minste € 100.000 exclusief btw, uitgevoerd voor een vergelijkbare organisatie, zijnde een kennisgedreven maatschappelijke organisatie. Kan VeiligheidNL bevestigen dat een opdracht voor een grote kennisgedreven maatschappelijke organisatie, met een opdrachtwaarde van meer dan € 100.000 exclusief btw, als passende referentie kan worden opgevoerd? En kan VeiligheidNL bevestigen dat ook een opdracht die momenteel in uitvoering is, maar waarvan de relevante werkzaamheden aantoonbaar zijn gestart en contractueel zijn vastgelegd, als referentie mag worden ingediend?	Ja. Een referentieopdracht met een opdrachtwaarde van meer dan €100.000 exclusief btw voldoet aan de eis, aangezien dit bedrag als minimum is gesteld. Ook een opdracht die nog in uitvoering is, mag als referentie worden ingediend, mits de relevante werkzaamheden die aan de eis invulling geven aantoonbaar zijn gestart en contractueel zijn vastgelegd. Zie ook vraag 106 waar de opdrachtwaarde is verlaagd naar € 50.000,-
53			In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om één referentieopdracht waarin minimaal één webapplicatie met nalevingsstatus A is gerealiseerd, of waarin kan worden aangetoond dat aan alle succescriteria van niveau AA is voldaan. Kan VeiligheidNL bevestigen welke bewijsstukken hiervoor volstaan, bijvoorbeeld een toegankelijkheidsverklaring, auditrapport, WCAG-toetsing of een onderbouwde verklaring van de opdrachtgever? En kan VeiligheidNL toelichten of	Als bewijs volstaat een van de volgende stukken: een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring met nalevingsstatus A uit het Nederlandse register van toegankelijkheidsverklaringen, óf een onafhankelijk auditrapport/WCAG-toetsing waaruit blijkt dat aan alle succescriteria van niveau AA (WCAG 2.1 of hoger) is voldaan. Een nalevingsstatus A zoals gepubliceerd in het register wordt gelijkgesteld aan een aantoonbare realisatie conform alle WCAG 2.1 AA-succescriteria; beide vormen worden dus als gelijkwaardig geaccepteerd, mits onderbouwd met een



			nalevingsstatus A wordt bedoeld zoals gepubliceerd in het Nederlandse register van toegankelijkheidsverklaringen, of dat een aantoonbare realisatie conform alle WCAG 2.1 AA-succescriteria ook als gelijkwaardig wordt geaccepteerd?	verifieerbaar document (auditrapport of geregistreerde verklaring). Een enkele, niet onderbouwde verklaring van de opdrachtgever zelf (zonder onderliggend auditrapport) volstaat niet.
54	Beschrijvend document Diensten Digital V1.0.pdf	Pagin a 16	Bij de referentie-eisen kerncompetentie 1 wordt gevraagd om ervaring met een kennisgedreven maatschappelijke organisatie. Deze term is niet nader gedefinieerd en is daardoor multi-interpretabel. Het is voor inschrijvers niet eenduidig welke typen organisaties hieronder worden verstaan. De toevoeging "kennisgedreven" is niet objectief afgebakend en is daardoor voor meerdere uitleg vatbaar. Dit kan leiden tot verschillende interpretaties door inschrijvers en onduidelijkheid over welke referenties wel of niet voldoen. Bovendien beperkt deze aanvullende kwalificatie, in combinatie met de overige referentie-eisen, het aantal potentiële inschrijvers onnodig, terwijl dit geen meerwaarde lijkt te bieden voor de beoordeling van de geschiktheid van de referentie. Wij verzoeken u de referentie-eis aan te passen door de term "kennisgedreven" te laten vervallen en uitsluitend te spreken van een maatschappelijke of publieke organisatie. Indien u de eis handhaaft, verzoeken wij u een objectieve definitie te geven van "kennisgedreven maatschappelijke organisatie", bij voorkeur met voorbeelden van organisatietypen die wel en niet kwalificeren.	Zie het antwoord bij vraag 40
55	Beschrijvend document Diensten Digital V1.0.pdf	Pagin a 18- 19	In paragraaf 4.3.7 (Servicemanagementsysteem) van het Beschrijvend document wordt een ISO 20000-certificaat gevraagd, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardig alternatief. De daar genoemde gelijkwaardigheidscriteria zijn: een systeem gestoeld op een plan-do-check-act-cyclus en onafhankelijk beoordeeld, aangevuld met een beschrijving van de servicemanagementprocessen en een managementverklaring indien geen certificaat kan worden overgelegd. Wij verzoeken u te bevestigen dat een aantoonbaar op ISO 20000 gebaseerde servicemanagementwerkwijze, onderbouwd met een procesbeschrijving en een managementverklaring als hierboven omschreven, volstaat als gelijkwaardig alternatief. Daarnaast valt op dat bij de vergelijkbare gelijkwaardigheidseis voor ISO 9001 (paragraaf 4.3.5) expliciet een driejarige cyclus met jaarlijkse audits	Zie het antwoord bij vraag 7 met betrekking tot de bewijslast. De in paragraaf 4.3.5 genoemde driejarige auditcyclus is specifiek voor de ISO 9001-gelijkwaardigheidstoets geformuleerd en is niet van toepassing op de gelijkwaardigheidstoets voor ISO 20000 in paragraaf 4.3.7, hier geldt de onafhankelijke beoordeling zoals in die paragraaf omschreven, zonder aanvullende auditcyclus-eis.



			(certificatie-audit in jaar 1, controle-audits in jaar 2 en 3) als aanvullend criterium wordt genoemd, terwijl dit criterium bij de ISO 20000-equivalentie in paragraaf 4.3.7 ontbreekt. Kunt u aangeven of deze auditcyclus-eis ook van toepassing is op de gelijkwaardigheidstoets voor ISO 20000, of dat hier bewust een lichter regime geldt?	
56	Formulier F (prijzenblad Perceel 2)	Pagin a 1	In rij A2 "Eenmalige setup kosten" is cel E10 een vaste waarde (0) in plaats van een formule die het ingevulde tarief (D10) vermenigvuldigt met het geraamde aantal (C10). Hierdoor telt het door Inschrijver opgegeven tarief voor eenmalige setup kosten niet mee in het subtotaal (E11) en dus niet in de fictieve inschrijfsom (E37), ongeacht welk bedrag wordt ingevuld. Kunt u bevestigen of dit een fout in het rekenmodel betreft? Zo ja, verzoeken wij u een gecorrigeerd prijzenblad te publiceren waarin deze kostencomponent daadwerkelijk wordt meegerekend in de fictieve inschrijfsom.	Zie het gewijzigde prijzenblad bij deze Nota van Inlichtingen.
57	E-31: Bijlage 1 Programma van Eisen V1.0.pdf, Bijlage b KPI Diensten digital V1.0.pdf	Pagin a 7 / Pagin a 1, 3-4	Conform eis E-31 vindt hosting plaats bij de bestaande hostingleverancier van VeiligheidNL, terwijl Opdrachtnemer eerste aanspreekpunt is en de KPI's uit Bijlage b (o.a. 99,7% beschikbaarheid, functiehersteltijden en het maximum aantal prio 1/2-incidenten per jaar) op de dienstverlening van toepassing zijn. Kunt u aangeven (a) of de bestaande hostingomgeving een Azure-omgeving betreft en wie de hostingleverancier is,	Het betreft hier een Azure omgeving, informatie over de hostingleverancier wordt verstrekt aan de geselecteerde opdrachtnemer.
58	E-31: Bijlage 1 Programma van Eisen V1.0.pdf, Bijlage b KPI Diensten digital V1.0.pdf	Pagin a 7 / Pagin a 1, 3-4	Hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen Opdrachtnemer en de hostingleverancier is geregeld ten aanzien van deze KPI-normen	Conform eis E-31 vindt hosting plaats bij de (bestaande) hostingleverancier van VeiligheidNL, waarbij Opdrachtnemer afstemt met de leverancier van de hosting. Opdrachtnemer voert de coördinatie tussen beide partijen, juist om te voorkomen dat bij incidenten over en weer naar elkaar wordt gewezen. Daarbij blijft iedere partij zelf verantwoordelijk voor haar eigen deel van de uitvoering.
59	E-31: Bijlage 1 Programma van Eisen V1.0.pdf, Bijlage b KPI Diensten digital V1.0.pdf	Pagin a 7 / Pagin a 1, 3-4	Worden incidenten waarvan de oorzaak aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt (zoals de hostinglaag of diensten van derden) uitgezonderd van deze normen?	Ja.
60	Formulier F (prijzenblad Perceel 2)	Formulier F (prijs	De Aankondiging noemt een initiële looptijd van 3 jaar, terwijl de concept-Overeenkomst een looptijd tot en met 31 december 2030 vermeldt (looptijd vanaf 1 januari 2027); kunt u de juiste initiële looptijd bevestigen?	De looptijd in het beschrijvend document is leidend, de initiële looptijd is drie jaar.



		enblad Perc eel 2)		
61	Beschrijvend document, §2.2.7 (Samenvoeging en percelen)	6	Kunt u bevestigen dat de percelen volledig onafhankelijk worden beoordeeld en gegund, en dat inschrijven op één perceel of twee percelen geen invloed heeft (positief noch negatief) op de beoordeling?	Ja. Beide percelen worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld en gegund, elk op basis van de daarvoor geldende gunningscriteria.
62	Formulier E en F - Prijzenblad (invulinstructie)	N.v.t.	De prijsscoreformule in de begeleidende tekst van het prijzenblad wijkt af van de daadwerkelijke celformule in het spreadsheet. Kunt u bevestigen welke formule leidend is - naar verwachting de celformule (plafondbedrag - aangeboden prijs) / (plafondbedrag - bodembedrag) x 45 - en de begeleidende tekst dienovereenkomstig corrigeren?	Klopt, zie de gewijzigde Formulier E en F Prijzenblad die bijgevoegd zijn bij deze nota van inlichtingen.
63	Beschrijvend document, §4.3.7 (Servicemanagementsysteem)	13	Kan aanbestedende dienst toelichten welke specifieke servicemanagementaspecten met de ISO 20000-eis worden geborgd die niet reeds worden gedekt door ISO 9001- en ISO 27001-certificering, zodat inschrijvers kunnen beoordelen op welke onderdelen een aanvullende beschrijving noodzakelijk is?	Zie het antwoord bij vraag 7.
64	Beschrijvend document, §4.3.7 (Servicemanagementsysteem)	13	Inschrijver beschikt over een servicemanagementsysteem dat is gestoeld op de PDCA-cyclus, waarvan de werking onafhankelijk wordt beoordeeld via de bestaande ISO 9001- en ISO 27001-certificeringen, aangevuld met een procesbeschrijving van de specifieke servicemanagementprocessen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze combinatie van ISO 9001- en ISO 27001-certificaten als bewijs van onafhankelijke beoordeling, aangevuld met een beschrijving van de servicemanagementprocessen wordt geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief voor het ISO 20000-certificaat?	Zie het antwoord bij vraag 7.
65	Beschrijvend document, §5.1.2 / Formulier E-F - Prijzenblad	16	Overweegt u een minimumtarief of ondergrens per functieprofiel in te voeren (naast het bestaande bodembedrag), om onrealistisch lage tarieven en de daarmee samenhangende kwaliteits- en continuiteitsrisico's te voorkomen?	Nee, VeiligheidNL introduceert geen aanvullend minimumtarief per functieprofiel.
66	Beschrijvend document, §5.3 (Presentatie)	16	In §5.3 wordt een presentatiefase benoemd als onderdeel van het gunningsproces. Kunt u toelichten welk team (welke rollen/functies) vanuit VeiligheidNL bij de presentatie aanwezig zal zijn, en welke specifieke rollen van de inschrijver (bijv.	Vanuit VeiligheidNL zullen bij de presentatie de leden van het beoordelingsteam aanwezig zijn die ook de schriftelijke inschrijvingen hebben beoordeeld. De aanbestedingsdocumenten schrijven niet dwingend voor welke specifieke rollen van de



			projectleider, lead developer) er vanuit onze zijde worden verwacht?	inschrijver aanwezig moeten zijn, het is aan de inschrijver zelf om te bepalen wie ze laten aansluiten.
67	Beschrijvend document, par. 4.3.3, kerncompetentie 1 Perceel 2	11	Kerncompetentie 1 van Perceel 2 vraagt een referentieopdracht die is uitgevoerd voor 'een vergelijkbare organisatie (een kennisgedreven maatschappelijke organisatie)'. Kunt u verduidelijken welke criteria u hanteert om te bepalen of een referent als zodanig kwalificeert? Kwalificeert bijvoorbeeld ook een opdrachtgever met een maatschappelijke missie in de (semi)publieke sector?	Zie het antwoord op vraag 40
68	Beschrijvend document, par. 4.3.3 en 4.3.4; Formulier D	11-12	Is het toegestaan om als referentieopdracht een (web)applicatie op te voeren die inschrijver als eigen (SaaS-)product heeft ontwikkeld en beheert en die aantoonbaar bij meerdere externe klanten in productie is, bijvoorbeeld voor het aantonen van kerncompetentie 3 (WCAG 2.1/2.2 AA)? Zo ja, wie dient in dat geval als referent/contactpersoon in Formulier D te worden opgevoerd?	Ja, dit is toegestaan, mits de gevraagde competentie (WCAG 2.1/2.2 AA) aantoonbaar door inschrijver is gerealiseerd. Inschrijver dient hierbij één specifieke opdracht/implementatie bij één specifieke externe klant als referentieopdracht op te voeren. Het feit dat hetzelfde product ook aan andere klanten is geleverd, maakt die andere opdrachten niet gezamenlijk tot één referentie. Als referent en contactpersoon in Formulier D dient een vertegenwoordiger van die ene klant te worden opgevoerd, die de betreffende opdracht en de gestelde competentie kan bevestigen.
69	Beschrijvend document, par. 4.3.5 t/m 4.3.7	13-14	U biedt de mogelijkheid om in plaats van een ISO 9001- of ISO 20000-certificaat een beschrijving van een gelijkwaardig systeem te overleggen. Onder gelijkwaardig wordt onder meer verstaan dat het systeem 'onafhankelijk beoordeeld wordt'. Kunt u bevestigen dat een beschrijving van het managementsysteem, onderschreven en gecontroleerd door het management van inschrijver, zonder (reeds uitgevoerde) externe audit volstaat als gelijkwaardig alternatief bij inschrijving? Kunt u tevens bevestigen dat voor par. 4.3.6 (ISO 27001) eenzelfde gelijkwaardig alternatief, bestaande uit een beschrijving van het informatiebeveiligingssysteem met een verklaring van toepasselijkheid, is toegestaan?	Voor ISO 9001 geldt als gelijkwaardig dat: 1. Gestoeld is op een cyclus van plan-do-check-act; 2. Onafhankelijk beoordeeld wordt; 3. Een driejarige cyclus kent met jaarlijkse audits (één jaar de certificatie audits en in jaar twee en drie de controle audits). De onafhankelijke beoordeling kan bijvoorbeeld ook een interne kwaliteitsfunctionaris zijn. Belangrijk aandachtspunt is dat uit de aangeleverde informatie moet blijken dat aan alle drie de vereisten wordt voldaan. Zie vraag 7 voor een toelichting op ISO 20000. Voor de ISO 27001 wordt een certificaat met bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid, of vergelijkbaar gevraagd.
70	Formulier F Prijzenblad Perceel 2, onderdeel A	n.v.t.	In onderdeel A wordt een vaste SLA-prijs per (web)applicatie per maand gevraagd (geraamd aantal: 12). De omvang, complexiteit en gebruiksintensiteit van (web)applicaties kan sterk variëren. Kunt u aangeven van welke uitgangspunten (bijvoorbeeld omvang, criticaliteit of gebruiksintensiteit van een gemiddelde applicatie) inschrijver dient uit te gaan bij het bepalen van deze vaste prijs? Bent u bereid een bandbreedte of staffel toe te staan?	Voor de prijsstelling dient te worden uitgegaan van een representatieve gemiddelde applicatie binnen perceel 2. Hieronder verstaat VeiligheidNL een maatwerk webapplicatie met reguliere gebruikersbelasting, standaard monitoring, periodieke beveiligingsupdates en bugfixes, en een beperkt aantal koppelingen met externe systemen. Onder de vaste SLA-prijs per applicatie wordt verstaan:



				- preventief onderhoud, waaronder monitoring en beveiligingsupdates; - correctief onderhoud in de vorm van het oplossen van incidenten en bugs in bestaande functionaliteit; - het verhelpen van high- en critical-prioriteit beveiligingsbevindingen; - reguliere communicatie, coördinatie en rapportage rondom beheer. Het door ontwikkelen van functionaliteit, grote versie-upgrades, wijzigingsverzoeken, nieuwe functionaliteit en omvangrijke aanpassingen aan koppelingen of integraties vallen niet onder deze vaste beheerprijs en worden beschouwd als werkzaamheden binnen nadere opdrachten. Bij de volgende Nota van inlichtingen wordt bovenstaande nog nader geconcretiseerd.
71	Aanbestedingsleidraad 4.3.2 & 4.3.4		U geeft aan dat kerncompetentie 3 minimaal met 1 referentie mag worden aangetoond. Dient binnen één referentie worden alle gevraagde componenten te worden aangetoond, of mogen headless, multisite, modulaire backend en herbruikbare componenten via meerdere referenties bewezen worden?	Zie het antwoord bij vraag 6.
72	Aanbestedingsleidraad 4.3.2 & 4.3.4		Hoe dient kerncompetentie 7 "Beheer en Azure" exact te worden geïnterpreteerd? Moet de inschrijver zelf het infrastructurele beheer en de configuratie van Azure autoscaling hebben gedaan, of volstaat applicatief beheer op een Azure-omgeving van de opdrachtgever of hostingpartner?	Applicatief beheer op een Azure-omgeving van de opdrachtgever of hostingpartner volstaat voor kerncompetentie 7. Wel dient de inschrijver aantoonbare kennis van en ervaring met Azure-specifieke concepten, waaronder autoscaling, te hebben, ook als de infrastructurele configuratie daarvan niet door de inschrijver zelf is uitgevoerd.
73	Aanbestedingsleidraad algemeen		Beschikt VeiligheidNL over alle gebruiks-, wijzigings- en overdrachtsrechten op de bestaande Drupal- en React-codebase, het multisite-framework, de herbruikbare componenten en deployment pipelines? Zijn er IP- of licentiebeperkingen van de huidige leverancier?	De huidige online omgeving van VeiligheidNL is gerealiseerd en wordt beheerd onder de toepasselijke overeenkomst en bijbehorende Service Level Agreements. In deze afspraken zijn onder meer gebruiksrechten, beheerafspraken en bepalingen ten aanzien van de beëindiging en overdracht van de dienstverlening opgenomen. VeiligheidNL gaat er daarbij van uit dat de voor continuïteit van de dienstverlening noodzakelijke informatie, documentatie en middelen kunnen worden overgedragen aan een opvolgend opdrachtnemer.



				Voor de transitie geldt als uitgangspunt dat de nieuwe opdrachtnemer kan beschikken over de voor uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie, waaronder, voor zover van toepassing en beschikbaar: broncode, configuraties, technische documentatie en relevante beheerinformatie. Daarbij blijven eventuele rechten van derden, zoals open-source licenties en andere toepasselijke licentievoorwaarden, onverminderd van toepassing. De huidige leverancier is gehouden medewerking te verlenen aan een overdracht overeenkomstig de bestaande contractuele afspraken (zie het antwoord bij vraag 4). Beschikbare informatie met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten, licenties, repositories, deployment pipelines en afzonderlijke softwarecomponenten worden overgedragen na gunning. Inschrijver mag ervan uit gaan dat er geen IP- of licentiebeperkingen zijn.
74	Aanbestedingsleidraad algemeen		Is het mogelijk meer informatie te geven over de huidige technische architectuur: Drupal- en React-versie, gebruikte Azure-services, autoscaling, databases, pipelines, monitoring en OTAP?	De websites die onderdeel uitmaken van Perceel 1 zijn gebaseerd op Drupal en worden gehost binnen de Azure-omgeving van VeiligheidNL. De huidige omgeving maakt onderdeel uit van een bredere architectuur waarin wordt gestuurd op standaardisatie, herbruikbaarheid, open API's en een centraal beheerd contentplatform. De benodigde technische documentatie en configuratie-informatie zullen na gunning beschikbaar worden gesteld aan de geselecteerde opdrachtnemer voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
75	Aanbestedingsleidraad algemeen		Hoe wordt de transitie door de huidige leverancier ondersteund? Welke documentatie, kennisoverdracht en technische toegangen worden voorzien en vanaf wanneer zijn die beschikbaar? De periode tussen definitieve gunning en opstart op 1 januari is redelijk kort.	Met de huidige leverancier is een exit regeling overeengekomen. VeiligheidNL zal zich er voor inspannen dat alle informatie wordt aangeleverd voor 1 januari (zie vraag 4).
76	Aanbestedingsleidraad algemeen		Is het mogelijk de historische incidentvolumes en verdeling tussen P1, P2, P3 en P4 te delen? Dit is voor ons belangrijke informatie om de SLA correct in te schatten en te prijzen.	Zie het antwoord bij vraag 1.
77	Aanbestedingsleidraad algemeen		Gelden de P1-reactietijd van 30 minuten en hersteltijd van 4 uur 24x7 of enkel tijdens het service window? Hoe verhoudt dit zich tot de gevraagde 7x24 monitoring en bereikbaarheid van de escalatiemanager?	De gevraagde monitoring vindt plaats op basis van 24 uur per dag, 7 dagen per week (7x24). Dit betekent niet dat alle rollen en dienstverlening eveneens 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar moeten zijn. De



				bereikbaarheid van de escalatiemanager geldt uitsluitend tijdens werkdagen en niet in de weekenden of op feestdagen. Voor P1-incidenten gelden de overeengekomen reactie- en hersteltijden zoals opgenomen in de SLA. De 7x24 monitoring heeft tot doel dergelijke incidenten tijdig te signaleren en op te volgen conform de overeengekomen serviceafspraken.
78	Formulier E prijzenblad		Kan u de prijsformule bevestigen? De formule in het prijzenblad lijkt op het eerste zicht niet overeen te komen met de beschreven maximale score van 45 punten voor een prijs op of onder het bodembedrag.	Zie de gewijzigde prijzenbladen bij deze Nota van Inlichtingen. Daarin is de formule aangepast.
79	Aanbestedingsleidraad 2.2.4 & conceptovereenkomst		Wat is de correcte initiële contractduur? Het beschrijvend document spreekt over 3 jaar met 3 mogelijke verlengingen, terwijl de conceptovereenkomst loopt van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030.	Het beschrijvend document is leidend. De initiële contractperiode is 3 jaar.
80	Programma van eisen & Arbit		Hoe verhoudt de kosteloze bugfixperiode van 2 maanden zich tot de garantiebepalingen binnen ARBIT?	Eis 32 bevat geen afwijking van artikel 12.3 ARBIT-2022 en creëert dus geen kortere garantie. De termijn van 2 maanden is een aanvullende bepaling voor de periode direct na livegang, naast de reeds dwingend geldende garantie van twaalf maanden voor kosteloos herstel van Gebreken (artikel 12.3 ARBIT-202). De 2-maandentermijn ziet specifiek op de periode direct na livegang en laat de bredere en langere ARBIT-garantie voor Gebreken in de resterende tien maanden van het eerste jaar onverkort in stand.
81	Aanbestedingsleidraad algemeen		Kunnen de meest recente WCAG-auditrapporten, gekende toegankelijkheidsbevindingen, recente pentestbevindingen en de huidige technische backlog gedeeld worden?	Nee, deze documenten worden niet gedurende de aanbestedingsprocedure gedeeld. Het gaat hier om informatie die inzicht geeft in specifieke kwetsbaarheden en openstaande technische knelpunten van de huidige omgeving, openbaarmaking hiervan tijdens de procedure zou onwenselijke veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Na gunning worden de relevante rapportages, bevindingen en de technische backlog wel beschikbaar gesteld aan de gecontracteerde opdrachtnemer, ten behoeve van de transitie en in beheer name.
82	Bijlage b KPI Diensten digital V1.0		Welke tooling, monitoring en licenties verwachten ze dat binnen de vaste SLA-prijs worden opgenomen?	VeiligheidNL schrijft geen specifieke tooling, monitoringoplossing of licenties voor. Het is aan de inschrijver om, binnen de vaste SLA-prijs, zelf de tooling, monitoring en licenties te bepalen en te begroten die nodig zijn om de gevraagde dienstverlening conform de gestelde eisen (waaronder de SLA-normen) te kunnen leveren.
83	Bijlage d-Richtlijn Veilig Ontwerpen		In de Richtlijn Veilig Ontwikkelen is opgenomen dat applicaties periodiek worden gehard door middel van pentesten. Kan Opdrachtgever verduidelijken met welke frequentie pentesten	In E-45 bedoelde test tegen OWASP-kwetsbaarheden bij oplevering van een nieuwe website of (web)applicatie is onderdeel van de opleveringsverplichting van Opdrachtnemer. De



			worden uitgevoerd, of deze door Opdrachtgever of Opdrachtnemer worden geïnitieerd, of de kosten hiervan onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening dan wel afzonderlijk worden verstrekt en welke normen (bijvoorbeeld OWASP ASVS, OWASP Top 10 of PTES) daarbij worden gehanteerd?	kosten hiervan — ook indien uitgevoerd door een externe partij — maken onderdeel uit van de ontwikkelkosten van de betreffende Nadere overeenkomst. Pentesten worden op verzoek van Opdrachtgever geïnitieerd, kosten hiervoor worden separaat in rekening gebracht.
84	Algemeen		Uit de aanbestedingsstukken blijkt niet welke technische documentatie van de huidige websites en (web)applicaties beschikbaar is. Kan Opdrachtgever aangeven welke documentatie (waaronder architectuurdokumentatie, configuraties, deploymentprocedures, CI/CD-pipelines, documentatie van koppelingen en beheerhandleidingen) aan de nieuwe Opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld en op welk moment deze beschikbaar komt?	Nee. VeiligheidNL verstrekt in dit stadium van de procedure geen volledig en uitputtend overzicht van alle documentatie. Zie ook vraag 1.
85	Algemeen		Kan Opdrachtgever aangeven of ten aanzien van de huidige websites en (web)applicaties bekende beveiligingsbevindingen, penetratetesten, vulnerability scans of overige securityrapportages beschikbaar zijn? Indien ja, worden deze voorafgaand aan de start van de dienstverlening aan de nieuwe Opdrachtnemer beschikbaar gesteld?	Nee, deze documenten worden niet gedurende de aanbestedingsprocedure gedeeld. Het gaat hier om informatie die inzicht geeft in specifieke kwetsbaarheden en openstaande technische knelpunten van de huidige omgeving, openbaarmaking hiervan tijdens de procedure zou onwenselijke veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Na gunning worden de relevante rapportages, bevindingen en de technische backlog wel beschikbaar gesteld aan de gecontracteerde opdrachtnemer, ten behoeve van de transitie en in beheer name.
86	Algemeen		Kan Opdrachtgever bevestigen dat eventuele reeds vóór de ingangsdatum bestaande bugs, technische achterstanden, beveiligingsbevindingen en overige openstaande werkzaamheden geen onderdeel vormen van de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, tenzij deze expliciet in een Nadere overeenkomst worden opgedragen?	Ja, dit kan worden bevestigd.
87	Algemeen		Kan Opdrachtgever bevestigen dat de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer afhankelijk is van tijdige medewerking van Opdrachtgever, waaronder het beschikbaar stellen van informatie, systemen, toegangsrechten, besluitvorming en acceptatie, en dat vertragingen die hiervan het gevolg zijn niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend?	Ja, dit kan worden bevestigd.
88	Algemeen		De opdracht ziet op Drupal, een open source platform. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het gebruik van reguliere open source modules en community-updates is toegestaan en dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor kwetsbaarheden of gebreken die uitsluitend zijn gelegen in open source	Het gebruik van reguliere open source modules en community-updates binnen het Drupal-platform is toegestaan, mits deze voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen (waaronder beveiligings- en beheereisen). Ten aanzien van de aansprakelijkheid geldt dat Opdrachtnemer niet aansprakelijk is



			componenten van derden, mits Opdrachtnemer deze overeenkomstig de geldende beveiligingsrichtlijnen tijdig patcht of daarvoor een passende mitigerende maatregel treft?	voor een kwetsbaarheid of gebrek dat uitsluitend is gelegen in een open source component van een derde partij. Mits Opdrachtnemer deze kwetsbaarheid tijdig heeft gesignaleerd en overeenkomstig de geldende beveiligingsrichtlijnen tijdig heeft gepatcht of een passende mitigerende maatregel heeft getroffen. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer wel verantwoordelijk blijft voor het tijdig signaleren, patchen en/of mitigeren zelf. Een dergelijke kwetsbaarheid is dus niet zonder meer volledig vrijgesteld van iedere verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
89	Algemeen		De websites en (web)applicaties worden gehost in de Azure-omgeving van Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever bevestigen dat wijzigingen in de Azure-infrastructuur, beveiligingsinstellingen, netwerkconfiguratie of overige platformcomponenten die door of namens Opdrachtgever worden doorgevoerd en gevolgen hebben voor de dienstverlening, niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer komen, tenzij deze wijzigingen onderdeel uitmaken van een aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht?	Ja, dit kan worden bevestigd.
90	Beschrijvend document §4.3.3 Kerncompetentie 1 (Webontwikkeling), Perceel 1; Formulier E Prijzenblad P1 (rollen C3/C4)	10	Kerncompetentie 1 eist minimaal drie jaar ervaring met beheer en doorontwikkeling van een op Drupal gebaseerde website; ook het prijzenblad noemt expliciet 'Drupal Developer'. Bent u bereid deze knock-out geschiktheidseis techniekneutraal te formuleren en aantoonbaar gelijkwaardige ervaring met een vergelijkbaar enterprise (open source) CMS - zoals Umbraco - te accepteren, mits dezelfde onderliggende competenties (beheer, doorontwikkeling, SLA-gebaseerd werken) worden aangetoond?	Nee, VeiligheidNL honoreert dit verzoek niet. De opdracht onder Perceel 1 betreft het beheer en de doorontwikkeling van bestaande op Drupal gebaseerde websites. Aantoonbare ervaring met Drupal specifiek is dan ook noodzakelijk om deze opdracht direct en zonder inwerkperiode te kunnen uitvoeren
91	Beschrijvend document §4.3 en §4.3.3 Kerncompetentie 1, Perceel 1	9-10	Kan de vereiste Drupal-specifieke kennis (Kerncompetentie 1) worden ingevuld door een onderaannemer of via een beroep op een derde, terwijl de hoofdschrijver de overige competenties invult? Kunt u bevestigen dat de referentie van die derde in dat geval volstaat voor Kerncompetentie 1?	Ja, dit is toegestaan. Kerncompetentie 1 mag worden ingevuld door een onderaannemer of via een beroep op de bekwaamheid van een derde, terwijl de hoofdschrijver de overige kerncompetenties invult. De referentie van deze derde volstaat in dat geval voor Kerncompetentie 1, mits dit wordt onderbouwd conform Bijlage 5 (Uitleg Inschrijvingsvormen en invulling bijlagen) en Formulier B, Deel 3A, waaronder een verklaring van de derde dat deze daadwerkelijk zal worden ingezet voor de uitvoering van dit onderdeel van de opdracht.
92	Beschrijvend document §4.3.3 Kerncompetenties 2 t/m 7, Perceel 1	10-11	Dienen de referentieopdrachten voor Kerncompetenties 2 t/m 7 (Agile, Backend/headless-multisite, Frontend/WCAG, Security/OWASP, Koppelingen/API's, Beheer & Azure) eveneens op Drupal gebaseerd te zijn, of mogen deze	Nee, voor Kerncompetenties 2 t/m 7 wordt niet gevraagd naar Drupal-specifieke ervaring. Deze competenties zien op generieke werkwijzen en technische vaardigheden



			competenties worden aangetoond op basis van een ander CMS/techniek (bijv. Umbraco)?	
93	PvE eisen E-31 en E-30/E-44; Beschrijvend document §4.3.3 KC7 (P1) / KC5 (P2) Beheer en Azure; Bijlage b KPI's	-	Eis E-31 bepaalt dat hosting plaatsvindt bij de bestaande hostingleverancier van VeiligheidNL en dat Opdrachtnemer eerste aanspreekpunt is. Kunt u de demarcatie tussen Opdrachtnemer en de hostingleverancier verduidelijken: welke Azure-/autoscaling-beheertaken vallen onder de Opdrachtnemer, en hoe verhoudt zich dat tot de beschikbaarheidsnorm (99,7%) en de 7x24-wachtdienst uit Bijlage b, gezien Opdrachtnemer geen volledige controle over de hostingomgeving heeft?	Het applicatief beheer, waaronder het signaleren, escaleren en waar nodig configureren van autoscaling en overige applicatiegerichte instellingen binnen de aan Opdrachtnemer toegekende rechten, valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Het infrastructurele beheer van de hostingomgeving zelf ligt bij de hostingleverancier van VeiligheidNL. Opdrachtnemer is als eerste aanspreekpunt verantwoordelijk voor tijdige opvolging en escalatie richting de hostingleverancier bij incidenten die buiten deze grenzen vallen, maar wordt niet verantwoordelijk gehouden voor downtime die uitsluitend is toe te rekenen aan de hostingleverancier en buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt.
94	Beschrijvend document §4.3.3 Kerncompetentie 1 (Webapplicatie-ontwikkeling), Perceel 2	11	Hoe wordt 'een vergelijkbare organisatie (een kennisgedreven maatschappelijke organisatie)' beoordeeld? Vallen bijvoorbeeld overheids-, zorg-, onderwijs- en brancheorganisaties, goede doelen en kennisinstituten hier ook onder?	Zie het antwoord bij vraag 40.
95	Beschrijvend document §4.3.7 Servicemanagementsysteem (ISO 20000)	13-14	Kunt u bevestigen dat een beschreven, aantoonbaar gelijkwaardig servicemanagement op basis van ITIL/ISO 20000-principes (plan-do-check-act, onafhankelijk beoordeeld) volstaat, ook zonder ISO 20000-certificaat?	Zie het antwoord bij vraag 7.
96	Beschrijvend document §4.3.4 Referentieopdrachten; Formulieren C en D	12	Indien één referentieopdracht meerdere kerncompetenties aantoont, telt deze dan als één referentie binnen het maximum (7 voor Perceel 1, 5 voor Perceel 2), en volstaat het indienen van één Formulier C/D waarop meerdere competenties zijn aangekruist?	Ja, een referentieopdracht die meerdere kerncompetenties aantoont, telt als één referentie binnen het geldende maximum (7 voor Perceel 1, 5 voor Perceel 2). Het volstaat om voor die referentieopdracht één Formulier C/D in te dienen, waarop alle betreffende kerncompetenties worden aangekruist en onderbouwd.
97	Formulier E Prijzenblad P1 / Formulier F Prijzenblad P2 (regel plafond/ondergrens)	-	Wat is het gevolg indien de (fictieve) inschrijfsom het plafondbedrag overschrijdt (P1 €190.000 / P2 €315.000): leidt dit tot een ongeldige inschrijving of tot 0 punten op prijs? En wat is het gevolg van een inschrijfsom onder de ondergrens (P1 €140.000 / P2 €235.000) - wordt dit als abnormaal lage inschrijving getoetst?	Een inschrijfsom die het plafondbedrag overschrijdt, leidt tot ongeldigheid van de inschrijving. Deze komt niet in aanmerking voor gunning. Een inschrijfsom onder de ondergrens leidt niet automatisch tot ongeldigheid, de score wordt begrensd op maximaal 45 punten. VeiligheidNL is bevoegd om, indien een inschrijving een abnormaal lage prijs bevat, hierover op grond van de Aanbestedingswet 2012 nadere inlichtingen te vragen alvorens tot gunning over te gaan.



98	Beschrijvend document §3.2 vs Bijlage 6 Concept Overeenkomst art. 4.1	7 / art.4 .1	§3.2 vermeldt een looptijd van drie jaar met driemaal verlenging van 12 maanden, terwijl artikel 4.1 van de Concept Overeenkomst een looptijd noemt van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030 (vier jaar). Welke initiële looptijd is juist, en wat is het effect op de in §2.2.4 genoemde geraamde en maximale contractwaarden?	De tekst in het beschrijvend document is leidend. De overeenkomst kent een initiële looptijd van 3 jaar. Dit heeft verder geen effect op de geraamde waardes.
99	Beschrijvend document §3.1 (ARBIT-2022) en Bijlage 6 Concept Overeenkomst art. 8; i.r.t. Perceel 2	7 / art.8	Kunt u bevestigen dat het gebruik van open-source software en frameworks (waaronder het CMS Umbraco) voor Perceel 2 is toegestaan, en hoe het intellectueel eigendom van maatwerkcode en de licenties van open-source componenten onder ARBIT-2022 (art. 8) worden geregeld?	Ja, het gebruik van open-source software en frameworks (waaronder Umbraco) is toegestaan voor Perceel 2, dat techniekvrij is. Voor Perceel 2 wordt geen vaste technologiestack voorgeschreven, per Nadere overeenkomst wordt de best passende techniek voor die specifieke opdracht / probleemstelling vastgesteld, waarbij de inzet van een door Opdrachtnemer voorgestelde techniek (zoals Umbraco) geen automatisch gegeven is. Ten aanzien van de IE-regeling geldt op grond van artikel 8.1 ARBIT-2022 dat intellectuele eigendomsrechten uitsluitend overgaan op VeiligheidNL voor zover het gaat om Maatwerkprogrammatuur die specifiek voor VeiligheidNL is ontwikkeld dan wel onder haar leiding, toezicht of instructies is gerealiseerd. Open-source componenten, standaardsoftware en overige reeds bestaande software van Opdrachtnemer vallen hier niet onder en blijven onderworpen aan de eigen (open-source)licentie respectievelijk eigendom van Opdrachtnemer, die VeiligheidNL daarvoor een gebruiksrecht verleent.
100	Beschrijvend document §3.2 transitieperiode; §6.2 planning	7 / 18	De definitieve gunning is voorzien op 25 november 2026 en de dienstverlening dient op 1 januari 2027 volledig operationeel te zijn. Voor Perceel 1 (overname van een bestaande Drupal-omgeving) is dit een korte periode over de feestdagen. Wordt kennisoverdracht en medewerking van de vertrekkende leverancier gegarandeerd, en bent u bereid de transitieperiode zo nodig te verlengen?	Met de huidige leverancier is een exit regeling overeengekomen, zie het antwoord bij vraag 4. VeiligheidNL zal zich er voor inspannen dat alle informatie wordt aangeleverd voor 1 januari 2027.
101	Beschrijvend document §2.2.7 / §5.2.2 Opdrachtverdeling bij percelen	6 / 16	Een inschrijver mag op beide percelen inschrijven en kan beide gegund krijgen. Zijn er beperkingen ten aanzien van het inzetten van dezelfde referenties, hetzelfde team of dezelfde ISO-documenten voor beide percelen?	Nee, er zijn geen beperkingen. Een inschrijver mag voor beide percelen dezelfde referenties, hetzelfde team en dezelfde ISO-documenten (of gelijkwaardige certificeringen) inzetten, mits per perceel wordt aangetoond dat aan de daarvoor geldende eisen en kerncompetenties wordt voldaan. Het is dus toegestaan dat eenzelfde referentieopdracht, teamlid of certificaat voor beide percelen wordt opgevoerd, zolang de onderbouwing per perceel op zichzelf toereikend is.



102	Bijlage 2 Programma van Wensen Perceel 1, onderdeel 'Berekening punten' (rekenvoorbeeld)	4	In het rekenvoorbeeld staat 'Het maximaal aantal punten is 25 voor wens 1', terwijl wens 1 van Perceel 1 volgens de wegingstabel 20 punten kent (de berekening $20/10 \times 7 = 14$ gebruikt wel 20). Kunt u bevestigen dat wens 1 maximaal 20 punten betreft en de vermelding '25' een verschrijving is?	Ja, dit is een verschrijving. Wens 1 van Perceel 1 betreft, conform de wegingstabel en de daarop gebaseerde berekening ($20/10 \times 7 = 14$), maximaal 20 punten.
103	Bijlage b KPI's Diensten Digital, onderdeel 4 Incident management (Prioriteit 1)	-	Onder Prioriteit 1 wordt onder meer 'Webshop niet beschikbaar' genoemd. VeiligheidNL lijkt geen webshop te exploiteren op de betrokken websites. Kunt u bevestigen of deze KPI van toepassing is en, zo ja, op welk(e) component(en), zodat inschrijvers de servicescope juist kunnen inschatten?	VeiligheidNL maakt gebruik van Drupal Commerce voor de verkoop van producten.
	Beschrijvend document, §2.2.2	9-10	Perceel 1: De corporate websites veiligheid.nl en kinderveiligheid.nl zijn in Drupal gebouwd. Is het toegestaan of gewenst om deze gedurende de looptijd te migreren naar een ander CMS/framework, of moet Drupal gehandhaafd blijven? Zo ja, onder welke voorwaarden?	Nee, migratie naar een ander CMS/framework is niet toegestaan. Drupal dient gedurende de looptijd van de overeenkomst gehandhaafd te blijven als platform voor veiligheid.nl en kinderveiligheid.nl.
104	Bijlage 1 Programma van Eisen, eis E-31	8	Wie is de huidige hostingleverancier, welke SLA geldt daar, en is de opdrachtnemer contractueel verplicht bij deze partij te blijven?	VeiligheidNL verstrekt de naam van de huidige hostingleverancier en de daar geldende SLA niet in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Na gunning wordt deze informatie gedeeld met de geselecteerde Opdrachtnemer. Conform eis E-31 vindt hosting plaats bij de bestaande hostingleverancier van VeiligheidNL en is Opdrachtnemer verplicht hierbij aan te sluiten.
105	Beschrijvend document Diensten Digital V1.0.pdf, paragraaf 2.1.1	4	In welk CMS of systeem is de huidige applicatie op www.hoortest.nl ontwikkeld?	Dit is op basis van Laravel ontwikkeld. De site hoortest.nl is ter illustratie van soortgelijke opdrachten die onderdeel uitmaken van perceel 2. De hoortest zelf valt expliciet buiten de scope van de opdracht.
106	Beschrijvend document Diensten Digital V1.0.pdf, paragraaf 4.3.3	11	In paragraaf 4.3.3 wordt voor Perceel 2 bij Kerncompetentie 1 een referentieopdracht gevraagd met een minimale opdrachtwaarde van € 100.000 exclusief btw. Wij merken in de praktijk dat het ontwikkelen van hoogwaardige webapplicaties vaak al zeer effectief en succesvol kan worden gerealiseerd met budgetten rond de € 50.000 exclusief btw. Om de marktwerking te vergroten en ook pragmatische en efficiënte MKB-partijen een eerlijke kans te geven, willen wij u verzoeken deze eis te verlagen naar een minimale	Akkoord.



			opdrachtwaarde van € 50.000 exclusief btw. Gaat u hiermee akkoord?	
107	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.7	13 en 14	De aanbesteder vraagt om een ISO 20000 certificaat of een gelijkwaardig document met een verklaring van het management. Vraag: Voldoet een uitgebreide beschrijving van onze ITIL-gebaseerde serviceprocessen, ondertekend door de directie, als volwaardig alternatief voor het ISO 20000 certificaat?	Zie het antwoord bij vraag 7
108	Beschrijvend document, paragraaf 2.2.2 en 2.2.3	4 en 5	Zijn er binnen de huidige Azure omgeving van VeiligheidNL specifieke beperkingen, richtlijnen of uitsluitingen voor het inzetten en hosten van applicaties die zijn gebouwd in Python of PHP?	Nee, er gelden geen specifieke uitsluitingen voor Python of PHP. Voor het inzetten en hosten van applicaties binnen de Azure-omgeving gelden de gangbare Azure-richtlijnen en best practices. Dit aangevuld met de eisen uit de Richtlijn Veilig Ontwikkelen (Bijlage D, zie eis E-36). Bij de keuze van de techniek per opdracht dient Opdrachtnemer zelf de daaraan verbonden risico's te inventariseren en te onderbouwen, conform deze richtlijn.
109	Bijlage b KPI's Diensten Digital, paragraaf 9	3	Geldt deze strikte beschikbaarheidseis uniform voor alle maatwerk webapplicaties binnen perceel 2, of wordt de SLA per nadere overeenkomst afgestemd op basis van de specifieke criticiteit van de betreffende applicatie?	De beschikbaarheidsnorm uit Bijlage geldt generiek. Zie ook het antwoord bij vraag 77
110	Beschrijvend document, paragraaf 5.1.2	16	Mogen wij in Formulier F prijzenblad Perceel 2 def.xlsx specifieke rollen uit onze ontwikkelstack toevoegen, of dienen wij onze tarieven strikt in te delen binnen de vooraf gedefinieerde kolommen en rollen van het formulier?	Nee, het is niet toegestaan om rollen toe te voegen. Inschrijver dient uitsluitend de oranje gemarkeerde cellen in te vullen en de tarieven strikt in te delen binnen de vooraf gedefinieerde kolommen en rollen.
111	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.7 Servicemanagementsysteem	para graaf 4.3.7	In paragraaf 4.3.7 eist de aanbestedende dienst een ISO 20000 certificering of een daaraan gelijkwaardig (en onafhankelijk beoordeeld) servicemanagementsysteem. Gezien de aard en omvang van de opdracht voor Perceel 1 (het beheer en de doorontwikkeling van twee Drupal-websites met een geraamde jaarwaarde van € 175.000,-), komt deze zware certificeringseis op ons buitenproportioneel over. ISO 20000 is een zeer zware en kostbare norm die veelal door grote enterprise IT-dienstverleners wordt gevoerd, maar ongebruikelijk is voor gespecialiseerde Drupal-agency's die Drupal-websites en applicaties beheren. Deze eis sluit daardoor onnodig veel gekwalificeerde partijen uit die uitstekend in staat zijn professioneel beheer te leveren op basis van bewezen methodieken (zoals ITIL/Agile), zonder de zware administratieve last van een formele ISO 20000 certificering of een vergelijkbaar audit-traject. Vraag	Zie hiervoor het antwoord bij vraag 7



			1. Is VeiligheidNL bereid om deze geschiktheidseis (ISO 20000 certificering, dan wel de zware voorwaarden voor gelijkwaardigheid) in het kader van proportionaliteit volledig te laten vervallen voor Perceel 1? 2. Indien u hier niet toe bereid bent, kunt u dan de proportionaliteit van deze eis nader motiveren? Waarom acht u deze specifieke en zware certificeringseis strikt noodzakelijk en in verhouding staan tot de aard, complexiteit en financiële omvang van specifiek Perceel 1?	
--	--	--	---	--

Vragen naar aanleiding Concept Overeenkomst

#	Onderwerp	Pag.	Vraag	Antwoord
R-1	Bijlage 6 Overeenkomst	art 2.3	Kunt u bevestigen dat de NvI prevaleert boven dit document? Dan wel dat afwijkingen op de Concept Overeenkomst, Voorwaarden, DFA en Bestek die worden afgesproken in de NvI worden opgenomen in de uiteindelijke Overeenkomst?	Zie het antwoord bij vraag R-5
R-2	Bijlage 6 Overeenkomst	art 9.2	Wat verstaat u onder "alle gegevens"?	Hiermee wordt bedoeld de gegevens die als onderdeel van artikel 32 van de ARBIT moeten worden overgedragen na het eindigen van een overeenkomst.
R-3	Bijlage 6 Conceptovereenkomst	6	Gegadigde verzoekt Opdrachtgever de termijn voor gegevensoverdracht te verlengen naar drie maanden, zodat een zorgvuldige en volledige overdracht gewaarborgd is. Daarnaast verzoekt Gegadigde dat aanbestedende dienst de Wederpartij schriftelijk in gebreke syelt met een redelijke hersteltermijn voordat de boete is verschuldigd. Gegadigde verzoekt derhalve het artikel als volgt aan te passen: " <i>Wederpartij draagt alle gegevens binnen drie maanden na afloop van de Raamovereenkomst over aan Opdrachtgever, of zoveel</i>	VeiligheidNL stemt niet in met de voorgestelde aanpassing. 1. Verlenging naar drie maanden: de huidige termijn van twee maanden is al een verruiming ten opzichte van de "onverwijld" teruggave die artikel 32.4 ARBIT-2022 als uitgangspunt hanteert. Een verdere verlenging acht VeiligheidNL niet nodig. 2 Ingebrekestelling met hersteltermijn: de boete is bewust van rechtswege verschuldigd bij overschrijding, zonder voorafgaande ingebrekestelling, om een tijdige en ononderbroken overdracht te



			<i>eerder als is overeengekomen. Indien Wederpartij deze verplichting niet tijdig nakomt, stelt Opdrachtgever Wederpartij schriftelijk in gebreke en kent hij een redelijke hersteltermijn toe. Blijft nakoming ook na het verstrijken van deze hersteltermijn uit, dan is Wederpartij een boete verschuldigd van € 250,- per dag, met een maximum van € 15.000,-. Betaling van de boete laat de verplichting uit dit lid en de gehoudenheid van Wederpartij om de schade die het gevolg is van de schending te vergoeden onverlet."</i> Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	waarborgen (zie ook eis E-47). Een extra hersteltermijn zou die druk verzwakken.
R-4	Bijlage 7 Concept Nadere overeenkomst	5	Artikel 5.1 en 5.2 kwalificeren de genoemde afleverings- en opleverdata als Fatale termijnen. Bij een Agile-werkwijze wordt opgeleverd in sprints, waarbij planning iteratief en in onderling overleg tussen partijen wordt bepaald. Vaste fatale termijnen zijn daarmee niet verenigbaar aangezien scope, prioritering en planning gedurende de uitvoering kunnen wijzigen. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever de genoemde data aan te merken als indicatieve termijnen, waarbij Fatale termijnen uitsluitend gelden indien dit expliciet tussen partijen is overeengekomen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Nee, niet in deze algemene vorm. Bij Scrum ligt de einddatum van een sprint al bij aanvang vast, alleen de inhoud (scope) is iteratief. De sprintdatum kan daarom ook een Fatale termijn hebben, of de scope van de sprint is gehaald, is een Acceptatie-kwestie. De data in artikel 5.2 worden bovendien per Nadere overeenkomst zelf ingevuld op basis van de eigen planning van Opdrachtnemer (E-23). Een generieke uitzondering is niet nodig.
R-5	Bijlage 6 - Concept overeenkomst		Geïnteresseerde constateert dat artikel 2.3 van de concept-Raamovereenkomst geen rangorde bevat voor de Nota('s) van Inlichtingen. De Nota('s) van Inlichtingen bevatten veelal verduidelijkingen, wijzigingen en toezeggingen die gedurende de aanbestedingsprocedure onderdeel zijn gaan uitmaken van de aanbestedingsstukken. Om interpretatiegeschillen te voorkomen verzoekt Geïnteresseerde de rangorde aan te passen, waarbij de Nota('s) van Inlichtingen direct na de Raamovereenkomst worden opgenomen en vóór de overige aanbestedingsstukken prevaleren. Tevens verzoekt Geïnteresseerde het Programma van Eisen en de overige projectspecifieke aanbestedingsstukken te laten prevaleren boven de ARBIT-2022, nu de ARBIT-2022 algemene voorwaarden bevatten en de projectspecifieke afspraken bij strijdigheid voorrang	VeiligheidNL bevestigt dat bij de laatste Nota van Inlichtingen een bijgewerkte Concept Overeenkomst wordt gepubliceerd, waarin ook de rangorde van artikel 2.3 wordt aangevuld met de Nota('s) van Inlichtingen op de tweede plaats, direct na de Raamovereenkomst en vóór de overige aanbestedingsstukken. Van de Raamovereenkomst wordt bij de tweede nota van inlichtingen een gewijzigde versie meegestuurd.



			behoren te hebben. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	
R-6	Bijlage 6 - Concept overeenkomst		Geïnteresseerde constateert dat de Nadere overeenkomst geen onderdeel uitmaakt van de in artikel 2.3 opgenomen rangorde. Nu de Nadere overeenkomst de projectspecifieke afspraken bevat die onder de Raamovereenkomst worden gesloten, ligt het voor de hand dat deze bij strijdigheid prevaleert boven de algemene bepalingen van de Raamovereenkomst en de ARBIT-2022. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever de rangorde hierop aan te passen en de Nadere overeenkomst, evenals de Nota('s) van Inlichtingen, hoog in de rangorde op te nemen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De Nadere overeenkomst wordt niet afzonderlijk toegevoegd aan de rangorde, de Nadere overeenkomst vormt geen onderdeel van de Raamovereenkomst zelf, maar is een separaat contract dat onder de Raamovereenkomst wordt gesloten. De verhouding tussen de Nadere overeenkomst en de Raamovereenkomst/het Bestek wordt geregeld in de Nadere overeenkomst zelf.
R-7	Bijlage 6 - Concept overeenkomst		Artikel 3 van de concept-Raamovereenkomst verwijst naar een "Bijlage SLA", waarin onder meer de contactpersonen en de rapportageverplichtingen zijn opgenomen. Geïnteresseerde constateert dat een dergelijke SLA geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. Kan Opdrachtgever verduidelijken of hiermee wordt bedoeld op de standaard SLA van Opdrachtnemer, dan wel op een door Opdrachtgever op te stellen SLA? Indien het laatste het geval is, verzoekt Geïnteresseerde de betreffende SLA alsnog als onderdeel van de aanbestedingsstukken beschikbaar te stellen.	Zie eis 10 van het Programma van eisen. Binnen 3 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een concept werkafsprakendocument/ Service Level Agreement (SLA) in. Deze SLA is gebaseerd op de eisen uit het programma van eisen, bijlage B KPI's Diensten digital.
R-8	Bijlage 6 - Concept overeenkomst		Artikel 6.2 van de concept-Raamovereenkomst bepaalt dat de jaarlijkse prijsindexering wordt gebaseerd op het CBS-prijsindexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening. Geïnteresseerde merkt op dat dit een loonindex betreft, terwijl de overeengekomen tarieven de marktprijzen voor IT-dienstverlening weerspiegelen. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever daarom de jaarlijkse prijsindexering te baseren op de CBS Dienstenprijsindex (DPI), aangezien deze specifiek de prijsontwikkeling binnen de zakelijke dienstverlening weergeeft en daarmee beter aansluit bij de aard van de overeengekomen dienstverlening. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. De overeengekomen tarieven zien primair op de inzet van personeel, waardoor de CBS CAO-lonenindex een passende indexeringsgrondslag is. VeiligheidNL handhaaft artikel 6.2 ongewijzigd.



R-9	Bijlage 6 - Concept overeenkomst		Artikel 7 van de concept-Raamovereenkomst bevat uitsluitend voorschriften ten aanzien van de inhoud van de factuur, maar niet over de factureringsfrequentie. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Opdrachtnemer gerechtigd is de verrichte werkzaamheden en verschuldigde vergoedingen maandelijks achteraf te factureren, tenzij in een Nadere overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen?	Nee, VeiligheidNL bevestigt dit niet. Het is de verwachting dat facturatie per sprint plaatsvindt, per Nadere overeenkomst kan bij artikel 7 worden bepaald of andere afspraken beter aansluiten bij de betreffende opdracht.
R-10	Bijlage 6 - Concept overeenkomst		Artikel 9.2 van de concept-Raamovereenkomst bepaalt uitsluitend dat Wederpartij de gegevens na afloop van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever overdraagt. Gelet op de aard van de dienstverlening, waarbij de websites en applicaties worden beheerd binnen de Azure-omgeving van Opdrachtgever, is onduidelijk op welke gegevens deze overdrachtsverplichting ziet. Tevens ontbreekt een regeling omtrent het verwijderen of vernietigen van eventuele kopieën van gegevens die na afloop van de dienstverlening nog bij Opdrachtnemer aanwezig zijn. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke gegevens onder de overdrachtsverplichting vallen en bevestigen dat Opdrachtnemer na succesvolle overdracht gerechtigd is de achtergebleven kopieën van deze gegevens te verwijderen of te vernietigen, behoudens voor zover wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten?	Artikel 9.2 ziet op de door VeiligheidNL verstrekte en in opdracht daarvan gegenereerde gegevens en is een nadere uitwerking van artikel 32.4 ARBIT-2022. Dat artikel verplicht Opdrachtnemer al tot retournering óf vernietiging van achtergebleven kopieën na afloop van de Overeenkomst, behoudens wettelijke bewaarplicht.
R-11	Bijlage 6 Concept Overeenkomst; Bijlage c Factuurwijzer; Prijzenbladen (Formulier E/F)		Is VeiligheidNL bereid te bevestigen dat de jaarlijkse beheer-, onderhouds- en hostingkosten vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst (1 januari 2027) mogen worden gefactureerd, ook wanneer de dienstverlening op dat moment nog wordt ingericht?	Ja, de maandelijks beheer- en onderhoudskosten mogen vanaf de datum ingang Raamovereenkomst (volgens de huidige planning 1 januari 2027) worden gefactureerd. Hosting maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding: conform eis E-31 vindt hosting plaats bij de bestaande hostingleverancier van VeiligheidNL, en hostingkosten vallen dan ook niet onder de door Opdrachtnemer te factureren SLA-prijs.
R-12	Concept overeenkomst	art. 4.2	overeenkomstig art. 4.2 van de conceptovereenkomst kan Opdrachtgever de overeenkomst 3x verlengen met een looptijd van 1 jaar. Voor een vruchtbare samenwerking is het van belang dat beide partijen achter de samenwerking staan. Kan de aanbestedende dienst daarom bevestigen dat opdrachtnemer moet instemmen met de verlengingen?	Niet akkoord



R-13	Concept overeenkomst en Concept Nadere Overeenkomst	art. 9.2 en art. 10.2	overeenkomstig art. 9.2 van de conceptovereenkomst en art. 10.2 van de concept nadereovereenkomst geldt er een boete van EUR 250,- per dag tot een maximum van EUR 15.000 indien data niet tijdig wordt overgedragen. De bepaling lijkt in de huidige redactie niet proportioneel, nu zij voorziet in een samenloop van een vaste overdrachtsverplichting, een boeteregeling en daarnaast een aanvullende schadevergoedingsplicht. Bovendien is gegevensoverdracht na afloop van de Raamovereenkomst in de praktijk mede afhankelijk van afstemming, medewerking van opdrachtgever en in voorkomende gevallen derden. De bepaling leidt daarmee tot een onevenwichtige risicoverdeling. Inschrijver verzoekt deze bepaling te schrappen	Niet akkoord. De boetebepaling blijft ongewijzigd. Een tijdige en volledige gegevensoverdracht bij exit is voor Opdrachtgever van essentieel belang voor de continuïteit van de dienstverlening, de boete vormt hiervoor een noodzakelijke prikkel. Als de vertraging in de gegevensoverdracht mede is veroorzaakt door het uitblijven van noodzakelijke medewerking van Opdrachtgever of derden dan wordt dit bij de beoordeling van een eventueel beroep op de boete betrokken.
R-14	Concept Nadereovereenkomst	art. 7.4	art. 7.4 voorziet in een korting/boetemechanisme wanneer de opgeleverde prestatie wordt afgekeurd. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst deze bepaling te heroverwegen. De bepaling lijkt in de huidige redactie niet proportioneel, nu bij afkeuring van een Prestatie direct een financiële sanctie wordt toegepast voor elke dag dat herstel uitblijft, zonder nadere afbakening van de aard en ernst van het gebrek en zonder expliciete regeling voor de situatie dat herstel mede afhankelijk is van afstemming, input of medewerking van opdrachtgever. De bepaling leidt daarmee tot een onevenwichtige risicoverdeling.	VeiligheidNL gaat deels mee met uw verzoek en past artikel 7.4 als volgt aan: Indien de Op- c.q. Afgeleverde Prestatie door Opdrachtgever wordt afgekeurd, krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn van tien werkdagen om de geconstateerde Gebreken te herstellen. Indien herstel na het verstrijken van deze termijn uitblijft, wordt een bedrag van € 250,- gekort op de Vergoeding voor elke dag dat herstel van de geconstateerde Gebreken nadien uitblijft, tot een maximum van € 5.000,-.



Vragen naar aanleiding Nadere Overeenkomst

#	Onderwerp	Pag.	Vraag	Antwoord
N-1	Bijlage 7 - Concept Nadere overeenkomst		Geïnteresseerde constateert dat de rangorderegelingen in de concept-Raamovereenkomst en de Model Nadere overeenkomst niet volledig op elkaar aansluiten. Zo ontbreekt de Nadere overeenkomst in de rangorde van de Raamovereenkomst, terwijl de Raamovereenkomst in de Nadere overeenkomst juist onder de Nadere overeenkomst is geplaatst. Daarnaast ontbreken de Nota('s) van Inlichtingen in beide rangorderegelingen. Om interpretatiegeschillen te voorkomen verzoekt Geïnteresseerde de rangorde in beide overeenkomsten op elkaar af te stemmen en daarbij te bevestigen dat de projectspecifieke afspraken uit de Nadere overeenkomst prevaleren boven de Raamovereenkomst, de Nota('s) van Inlichtingen direct daarna in rangorde worden opgenomen en de ARBIT-2022 als algemene voorwaarden onderaan de contractuele rangorde worden geplaatst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Aan de rangorde van de raamovereenkomst wordt de NVI toegevoegd (zie ook het antwoord bij vraag R-5). De Nadere overeenkomst maakt geen onderdeel uit van de ROK en is derhalve niet opgenomen in de rangorde. (zie vraag R-6)
N-2	Bijlage 7 - Concept Nadere overeenkomst		Geïnteresseerde constateert dat de concept-Raamovereenkomst en de Model Nadere overeenkomst op meerdere onderdelen niet goed op elkaar aansluiten. Zo verschillen onder meer de rangordebepalingen, wordt in de Raamovereenkomst verwezen naar een Bijlage SLA die ontbreekt, terwijl de Model Nadere overeenkomst juist uitgaat van een afzonderlijke SLA als bijlage bij de Nadere overeenkomst. Ook is onduidelijk welke afspraken op raamovereenkomstniveau gelden en welke eerst in de Nadere overeenkomst worden vastgelegd. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever de documenten op elkaar af te stemmen en de definitieve contractsystematiek te verduidelijken, zodat voor inschrijvers vooraf duidelijk is welke rechten en verplichtingen op welk contractniveau gelden.	Wij delen uw constatering met betrekking tot de SLA niet. De SLA maakt onderdeel uit van de Nadere overeenkomst, niet van de Raamovereenkomst, vandaar dat de rangordebepaling in de Raamovereenkomst geen SLA vermeldt. Per Nadere overeenkomst wordt, waar nodig, een specifieke SLA overeengekomen die op dat niveau geldt. Wij zien dan ook geen aanleiding de documenten op dit punt aan te passen.



Vragen naar aanleiding van Verwerkersovereenkomst

#	Onderwerp	Pag.	Vraag	Antwoord
V-1	Bijlage 9 Verwerkersovereenkomst	art 2.2	Graag dit artikel wijzen in "De Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat Verwerker de beschikking krijgt over Persoonsgegevens. De Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat door Verwerker geen Persoonsgegevens meer worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst." Zo niet, waarom is het voor u belangrijk dat de Verwerkersovereenkomst al eerder ingaat?	Wijzigingsverzoek is akkoord.
V-2	Bijlage 9 Verwerkersovereenkomst	Art 9.1	De bepaling dat Verwerker aansprakelijk is voor "alle schade" resulteert feitelijk in een onbeperkte aansprakelijkheid, zonder onderscheid naar aard, omvang of verwijtbaarheid van de tekortkoming. Dit achten wij disproportioneel in verhouding tot de aard van de opdracht en bovendien moeilijk verzekeraar. Bent u bereid deze bepaling aan te passen en de aansprakelijkheid van Verwerker te maximeren conform de aansprakelijkheidsregeling uit de ARBIT 2022?	Wijzigingsverzoek is akkoord.
V-3	Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst	2	Artikel 2.3 verplicht Verwerker alle Persoonsgegevens binnen twee maanden na beëindiging van de Overeenkomst over te dragen of te vernietigen. Een zorgvuldige overdracht of vernietiging van alle persoonsgegevens – inclusief kopieën in productiesystemen, mailboxen en fileservers – vereist in de praktijk meer tijd. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever de termijn te verlengen naar drie maanden. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Nee. Deze termijn van twee maanden loopt gelijk op met de in artikel 9.2 van de Overeenkomst opgenomen termijn voor de overdracht van gegevens in het algemeen, zie ook het antwoord bij vraag 42. De termijn is daarnaast ook bewust afgestemd op de AVG-beginselen van dataminimalisatie en opslagbeperking afgestemd: hoe langer persoonsgegevens na afloop van de verwerkingsgrondslag bij Verwerker blijven staan, hoe groter het risico voor VeiligheidNL als verwerkingsverantwoordelijke. Bovendien geldt, zoals toegelicht in paragraaf 3.4 van het Beschrijvend document, dat er onder deze Overeenkomst slechts in uitzonderingsgevallen ("onverhoopt") sprake zal zijn van verwerking van persoonsgegevens, zodat de praktische omvang van over te dragen/vernietigen persoonsgegevens naar verwachting beperkt zal zijn. Een verlenging naar drie maanden is daarom ook niet noodzakelijk.



V-4	Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst	3	Artikel 5 kent Opdrachtgever het recht toe audits te (laten) uitvoeren, zonder dat de kostenverdeling daarvoor is geregeld. Indien Opdrachtgever ervoor kiest de audit door een derde te laten uitvoeren, kunnen de daarmee gepaard gaande kosten aanzienlijk zijn. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat de kosten van de audit (en mogelijk ingeschakelde derde) voor rekening van Opdrachtgever komen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Ja, dit volgt reeds uit artikel 5.4 ARBIT-2022 waar staat dat elke partij haar eigen kosten draagt. Bij significante kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer treden partijen in overleg.
V-5	Bijlage 9 Concept Verwerkersovereenkomst	5	Artikel 9.2 kent Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000,- per overtreding toe, bovenop het recht op schadevergoeding als bedoeld in artikel 9.1. Een dergelijke forfaitaire boete is niet redelijk, nu bij overtreding van de Verwerkersovereenkomst reeds handhaving door de Autoriteit Persoonsgegevens kan plaatsvinden én Opdrachtgever op grond van artikel 9.1 aanspraak kan maken op volledige schadevergoeding. Een aanvullende boete is daarmee disproportioneel en leidt tot een dubbele sanctionering. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever artikel 9.2 geheel te schrappen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Zie het antwoord bij vraag 2
V-6			Kan VeiligheidNL bevestigen dat de aansprakelijkheidsregeling uit de verwerkersovereenkomst niet leidt tot een aanvullende of onbeperkte aansprakelijkheid naast de aansprakelijkheidsregeling uit de overeenkomst en ARBIT-2022?	Zie het antwoord bij vraag V-2
V-7	Bijlage 9 - Concept Verwerkersovereenkomst		Artikel 9 van de concept-Verwerkersovereenkomst bevat een zelfstandige aansprakelijkheidsregeling en bepaalt daarnaast dat Verwerker bij iedere overtreding een direct opeisbare boete van € 1.000 verbeurt, onverminderd het recht van Opdrachtgever op volledige schadevergoeding. Geïnteresseerde merkt op dat hierdoor een zelfstandige aansprakelijkheidsgrond ontstaat naast de aansprakelijkheidsregeling uit de ARBIT-2022 en dat bovendien sprake is van een cumulatie van boete en schadevergoeding. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat aansprakelijkheid uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst onderdeel uitmaakt van de	Nee, dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag V-2.



			aansprakelijkheidsregeling uit de ARBIT-2022 en derhalve onder de daarin opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen valt, en dat de boetebepaling geen zelfstandige of aanvullende aansprakelijkheidsgrond creëert. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	
--	--	--	---	--

Vragen naar aanleiding van ARBIT-2022

#	Onderwerp	Pag.	Vraag	Antwoord
A-1	Bijlage 8 ARBIT	Art. 8 IE-rechten	Geldt overdracht ook voor generieke componenten en bestaande IP? Is hergebruik toegestaan?	1. Geldt overdracht voor generieke componenten? Nee, in beginsel niet. De overdracht in sub a is uitdrukkelijk beperkt tot Prestaties die specifiek voor de Opdrachtgever zijn ontworpen/vervaardigd. 2. Geldt overdracht voor bestaande IP? Nee. IP dat al vóór de opdracht bestond is per definitie niet "specifiek voor Opdrachtgever ontworpen of vervaardigd", dit valt onder sub b van artikel 8. 3. Is hergebruik toegestaan? Ja, in beginsel wel, voor de Wederpartij zelf.
A-2	Bijlage 8 ARBIT	Art. 15 Betaling	Kan betaling per sprint/mijlpaal?	Ja, dat is toegestaan. Zie ook de concept Nadere overeenkomst.
A-3	Bijlage 8 ARBIT	Art. 16 Meerwerk	Hoe om te gaan met scopewijzigingen in agile context?	Her prioritering van de backlog binnen de overeengekomen capaciteit van een sprint is in overleg met de product owner mogelijk zonder dat dit gevolgen heeft voor de vergoeding. Leidt een wijziging van de MVP tot werkzaamheden die de overeengekomen capaciteit van de lopende sprint overschrijden, dan geldt dit als meerwerk en is voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de product owner vereist voor de omvang en het daaraan verbonden bedrag. Aanvullende sprints worden altijd schriftelijk overeengekomen, met vermelding van omvang en tarief.
A-4	Bijlage 8 ARBIT	Art. 19 Beveiliging	Kunt bevestigen dat we alleen aan de (beveiligings)eisen moeten voldoen als genoemd in de Aanbestedingsdocumenten en geen aanvullende normen of eisen?	Inschrijvers dienen te voldoen aan de eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten, waaronder het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, de bijlagen en eventuele wijzigingen of verduidelijkingen die via



				de Nota('s) van Inlichtingen worden gepubliceerd. Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen waaraan tijdens de uitvoering van de overeenkomst en eventuele nadere overeenkomsten moet worden voldaan. VeiligheidNL stelt geen aanvullende (beveiligings)eisen, normen of beoordelingscriteria buiten de aanbestedingsdocumenten om. Wel dient de opdrachtnemer uiteraard te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving en de in de aanbestedingsstukken genoemde normen, richtlijnen en beleidskaders.
A-5	Bijlage 8 ARBIT	Art. 30 Opzegging	Kunt u bevestigen dat bij (voortijdse) opzegging alle reeds gemaakte kosten en redelijkerwijs aangegane verplichtingen aan Opdrachtgever worden vergoed?	Nee, dit kan niet worden bevestigd. Bij een gewone voortijdige opzegging geldt dat de vergoeding is beperkt tot een redelijk deel van de vergoeding en nooit meer dan het onbetaalde deel daarvan, met aftrek van bespaarde kosten. Overigens gaat VeiligheidNL er bij de beantwoording van deze vraag vanuit dat de vragensteller heeft bedoeld dat het gaat om een vergoeding aan Wederpartij en niet aan Opdrachtgever.
A-6	Bijlage 8 ARBIT-2022	7	In de Overeenkomst is (nog) geen Acceptatieprocedure beschreven. Zal Opdrachtgever deze Acceptatieprocedure in overleg met Opdrachtnemer alsnog opnemen in de Overeenkomst?	Klopt, er wordt geen generieke Acceptatieprocedure in de Raamovereenkomst opgenomen. Deze wordt per Nadere overeenkomst bepaald, vastgelegd in de Bijlage Acceptatieprocedure of kan worden bepaald in een SLA.
A-7	Bijlage 8 ARBIT-2022	11	We zijn uiteraard bereid om de intellectuele eigendomsrechten op maatwerk(programmatuur) – die ontstaan bij de uitvoering van de Opdracht – over te dragen aan Opdrachtgever, echter kunnen we deze niet direct bij het ontstaan van die rechten (bij voorbaat) overdragen. Een overdracht bij voorbaat plaatst Gegadigde in een onzekere positie waarbij diensten zijn verricht (en overgedragen) die mogelijk niet betaald worden. Daarom verzoeken wij u om de volgende zin toe te voegen aan artikel 8.1 onder a: <i>“Enig eigendoms- of ander recht dat bij de uitvoering van de diensten ontstaat en dat wordt overgedragen aan Opdrachtgever, wordt voorbehouden of opgeschort tot het moment dat Opdrachtgever aan haar betalingsverplichtingen voor die specifieke diensten heeft voldaan.”</i> Kunt u hiermee instemmen? Bent u tevens bereid om de eerste zin van artikel 8.2 derhalve ook te schrappen? Zo niet, graag uw toelichting.	Nee, wij kunnen hiermee niet instemmen. De ARBIT-systematiek gaat uit van overdracht van IE-rechten bij het ontstaan daarvan (art. 8.1/8.2), zodat Opdrachtgever de bestelde en (deels) opgeleverde programmatuur rechtmatig kan gebruiken. Een opschortende voorwaarde tot volledige betaling zou dit ondermijnen en Opdrachtgever blootstellen aan een eigen inbreukrisico bij gefaseerd gebruik. Het betalingsrisico voor Wederpartij is reeds geadresseerd via de betalingstermijnen (art. 15). Wij zien dan ook geen aanleiding artikel 8.1 of 8.2 aan te passen.



A-8	Bijlage 8 ARBIT-2022	11	Graag het verzoek aan Opdrachtgever om aansluiting te zoeken bij het bepaalde in de wet. Intellectuele eigendomsrechten berusten in beginsel bij de maker ervan. Dit uitgangspunt geldt ook in geval van geschillen, waarbij de bewijslast niet per definitie bij Opdrachtnemer zou moeten liggen. Is Opdrachtgever bereid het artikel hierop aan te passen?	Nee, niet akkoord.
A-9	Bijlage 8 ARBIT-2022	11	Een onbeperkte vrijwaring achten wij disproportioneel. Wij verzoeken Opdrachtgever derhalve om de volgende zin toe te voegen aan dit artikel: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, [...] met inachtneming van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Nee, niet akkoord. Art. 26.4 sub c ARBIT-2022 bepaalt uitdrukkelijk dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van art. 26.2/26.3 niet gelden bij schending van IE-rechten als bedoeld in art. 8. De vrijwaring van art. 8.5 is dus bewust buiten de beperking gehouden, dit is een expliciete, doelbewuste keuze in de ARBIT-systematiek. Koppeling aan de aansprakelijkheidsbeperkingen zou deze uitzondering feitelijk terugdraaien en het IE-risico terugleggen bij Opdrachtgever, wat niet strookt met het uitgangspunt dat Wederpartij verantwoordelijk is voor de rechtmatigheid van door haar aangeleverde IE.
A-10	Bijlage 8 ARBIT-2022	11	Het enkel (door derden) in rechte betrekken van Opdrachtgever maakt niet dat de veronderstelde vordering is vastgesteld, noch dat gestelde inbreuk op intellectuele eigendomsrechten daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij, in deze situatie, enkel van de mogelijkheid tot ontbinding gebruik zal maken indien de gestelde inbreuk voldoende aannemelijk is gemaakt?	Nee, dit kan niet worden bevestigd.
A-11	Bijlage 8 ARBIT-2022	12	Artikel 11.1 bepaalt dat betaling eerst plaatsvindt na acceptatie van de Prestatie. Bij een Agile-werkwijze waarbij continu en in iteraties wordt opgeleverd, is een betaling per geaccepteerde Prestatie achteraf niet altijd praktisch uitvoerbaar. Gegadigde verzoekt Opdrachtgever in de Nadere overeenkomst een facturatieschema overeen te komen op basis van periodiek (bij voorkeur maandelijks) te factureren werkzaamheden, zodat een voorspelbare en werkbare betalingsstroom voor beide partijen wordt gewaarborgd. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Niet akkoord. Per Nadere overeenkomst kunnen hier afspraken over worden gemaakt. In beginsel geldt dat de sprintoplevering zal worden gedefinieerd, zodat elke geaccepteerde sprint een zelfstandig betaalmoment is.



A-12	Bijlage 8 ARBIT-2022	12	Artikel 11.2 kent Opdrachtgever een acceptatietermijn van 30 dagen na Oplevering toe. Bij een Agile-werkwijze is Gegadigde voor de voortgang van de werkzaamheden afhankelijk van tijdige feedback en acceptatie door Opdrachtgever. Een acceptatietermijn van 14 dagen is daarvoor vaak de standaard. Bent u bereid om de acceptatietermijn te verkorten naar 14 dagen? Zo niet, graag uw toelichting.	Akkoord, met behoud van art. 11.4 als vangnet.
A-13	Bijlage 8 ARBIT-2022	13	Er wordt met grote vakkundigheid gewerkt om de juiste Producten/Diensten op te leveren, echter een garantietermijn van 12 maanden is onevenredig lang (en niet marktconform bij een Agile-werkwijze). Gegadigde verzoekt u derhalve dit artikel niet van toepassing te verklaren. Eventuele garantietermijnen kunnen afzonderlijk overeen worden gekomen worden in een de SLA overeenkomst (in relatie met de te leveren diensten/producten). Hiermee wordt de flexibiliteit van de Agile-werkwijze ondersteunt en de verantwoordelijkheid van beide partijen in die werkwijze benadrukt.	Niet akkoord.
A-14	Bijlage 8 ARBIT-2022	15	De opgenomen boete heeft vanzelfsprekend een afschrikwekkende werking, maar deze is disproportioneel hoog en kan onevenredig hoog oplopen. Een vooraf (forfaitair) vastgesteld bedrag (gefixeerd) vormt bovendien vaak geen realistische weerspiegeling van de daadwerkelijk geleden schade. Daarnaast kunnen wij niet verantwoordelijk worden gehouden voor overtredingen van dit artikel, waar wij geen invloed op kunnen uitoefenen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als volgt aan te passen?: " <i>De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, wegens nalatigheid die aan die partij valt toe te rekenen, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,-- per overtreding. De hiervoor genoemde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 50.000,-- per jaar.</i> " Mocht er onverhoopt aanvullende schade worden geleden door Opdrachtgever, dan kan Opdrachtgever via de reguliere weg van aansprakelijkheid Opdrachtnemer aansprakelijk stellen.	Akkoord.



A-15	Bijlage 8 ARBIT-2022	18	Gegadigde verzoekt u deze aansprakelijkheidsbepaling te beperken tot schade die in een direct verband staat met de schadeveroorzakende gebeurtenis [lees: directe schade om de wanprestatie als zodanig te herstellen]. Indirecte schade wordt in beginsel niet door Opdrachtnemer geaccepteerd [lees: schade zoals gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen en verminderde goodwill].	Niet akkoord.
A-16	Bijlage 8 ARBIT-2022	18	Om verzekeringstechnische redenen verzoeken wij Opdrachtgever om hier een maximaal bedrag per jaar aan te verbinden, nu dit gebruikelijk is binnen de branche (en in het algemeen bij het verzekeren van dergelijke risico's). Het opnemen van een beperking ligt ook voor de hand gezien het bepaalde in artikel 29.2 over de minimale jaarlijkse verzekeringsuitkering. Kunt u akkoord gaan met het opnemen van het volgende: "[...] beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is."?	Zie formulier B Inschrijfformulier waar reeds een bepaling is opgenomen ten aanzien van de verzekering. Voor de volledigheid wordt aan de overeenkomst de volgende bepaling toegevoegd. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor schade als gevolg van tekortkomingen onder de Overeenkomst is gelimiteerd tot een bedrag van € 250.000,- per gebeurtenis, met een maximale totale aansprakelijkheid van € 2.500.000,- per kalenderjaar.
A-17	Bijlage 8 ARBIT-2022	18	Artikel 26.3 beperkt de aansprakelijkheid tot vier maal de Vergoeding per gebeurtenis, maar kent geen jaarlijks maximum. Bij meerdere gebeurtenissen per jaar is de aansprakelijkheid daarmee in beginsel onbeperkt. Gelet op de geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde van € 175.000,- (Perceel 1) respectievelijk € 125.000,- (Perceel 2) verzoekt Gegadigde Opdrachtgever een jaarlijks maximumbedrag van € 500.000,- op te nemen. Dit bedrag sluit aan bij de verzekeringsdekking van Gegadigde, is proportioneel ten opzichte van de opdrachtwaarde en biedt Opdrachtgever tegelijkertijd een substantiële dekking die de jaarlijkse opdrachtwaarde ruimschoots overstijgt. Gegadigde verzoekt artikel 26.3 als volgt aan te passen: " <i>De aansprakelijkheid voor directe schade, die een direct gevolg is van een fout van Opdrachtnemer, is beperkt tot vier maal de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan € 500.000,- per verzekeringsjaar en samenhangende gebeurtenissen worden daarbij</i>	Zie het antwoord bij vraag A-16



			<i>aangemerkt als één gebeurtenis.”</i> Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met ons voorstel, graag het verzoek om aan te geven met welk concreet en redelijk bedrag Opdrachtgever wel akkoord kan gaan.	
A-18	Bijlage 8 ARBIT-2022	18	Een verhoogde aansprakelijkheidsgrens in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8, is te begrijpen. Deze echter geheel onbegrensd houden is niet proportioneel. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom de volgende beperking van toepassing te verklaren bij schending van intellectuele eigendomsrechten: “Aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8 wordt beperkt tot € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.” Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.	Niet akkoord. Artikel 26.4 sub c zondert schending van intellectuele eigendomsrechten bewust uit van de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 26.2/26.3, omdat dit risico volledig door Wederpartij wordt beheerst (keuze en herkomst van gebruikte IE) en de schadeomvang bij IE-inbreuk (bijv. stakingsbevelen, licentieclaims, reputatieschade) zich slecht laat plafonneren op een vast bedrag. Wij zien hierin geen aanleiding om alsnog een aansprakelijkheidsmaximum voor IE-schending op te nemen.
A-19	Bijlage 8 ARBIT-2022	20	Het zonder enige objectieve reden te allen tijde kunnen opzeggen van de Overeenkomst lijkt achten wij disproportioneel aangezien dat een grote mate van onzekerheid creëert voor Inschrijvers. Daarnaast is er geen enkele tussentijdse opzegmogelijkheid voor Opdrachtnemer opgenomen. Wij verzoeken u daarom in de Overeenkomst een opzegtermijn van 3 maanden op te nemen, in afwijking van het bepaalde in dit artikel. Op die wijze kan de samenwerking, indien nodig, op een soepele wijze tot een einde worden gebracht – hetgeen ook vanuit het perspectief van Opdrachtgever wenselijk is, zeker gezien het bepaalde in artikel 30.8 en de aard van de te verrichten werkzaamheden bij deze Opdracht.	Niet akkoord. Artikel 30.6 jo. 30.7-30.9 ARBIT-2018 voorziet reeds in een financiële afrekening bij tussentijdse opzegging door Opdrachtgever. Deze regeling biedt Opdrachtnemer voldoende bescherming en daarom is er geen aanleiding om hiervan af te wijken met een aparte opzegtermijn. Daarnaast is het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst ook niet in het belang van VeiligheidNL, zodat zij hier terughoudend in zal zijn.
A-20	Bijlage 8 ARBIT-2022	31	Als Gebreken door Opdrachtgever of derden worden verholpen, is het moeilijk voor Opdrachtnemer om op dit deel dezelfde garantie te bieden. Is Opdrachtgever bereid de slotzin uit dit artikel te schrappen?	Niet akkoord



A-21	Bijlage 8 ARBIT-2022	31	Om te voorkomen dat er te gemakkelijk een afkeuring plaatsvindt, verzoeken wij u het navolgende toe te voegen aan het artikel: <i>"Opdrachtnemer is alleen in verzuim indien de Maatwerkprogrammatuur niet overeenkomt met de Specificaties zoals vastgesteld bij de start van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is niet in verzuim indien enig gebruik of reden voor afkeuring, niet aan hem is toe te rekenen."</i> Bent u hiertoe bereid? Zo niet, graag uw toelichting.	Niet akkoord. Voor elke Nadere Overeenkomst dient een acceptatieprocedure te worden beschreven, deze wordt per Opdracht in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer geconcretiseerd. Opdrachtnemer heeft daarmee zelf invloed op de acceptatiecriteria en de wijze waarop met afkeuring van gebreken wordt omgegaan, zodat een generieke aanpassing van dit artikel niet nodig is.
A-22	Bijlage 8 ARBIT-2022	34	Veelvoorkomende problemen worden vaak verholpen in Nieuwe versies, door nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Indien Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies, kan dit – in bepaalde gevallen – het herstellen van Storingen en up-to-date houden van de software bemoeilijken, terwijl Opdrachtnemer wel gebonden blijft aan de garantie van artikel 12.7. Hoe dient Opdrachtnemer invulling te geven aan haar verplichting tot Correctief Onderhoud indien Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies?	De verplichting tot correctief onderhoud van Opdrachtnemer staat los van het al dan niet afnemen van nieuwe versies door Opdrachtgever. Op grond van de ARBIT geldt de garantieverplichting van artikel 12.7 onverkort voor correctief Onderhoud. Ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van nieuwe versies. Opdrachtnemer dient storingen dus ook zonder afname van nieuwe versies te blijven verhelpen, bijvoorbeeld door middel van gerichte patches of tijdelijke oplossingen op de bestaande versie, zonder dat dit afdoet aan zijn onderhoudsverplichting.
A-23	Bijlage 8 ARBIT-2022	35	Ontbinding is een zeer verregaande maatregel voor het niet behalen van een service level. Is het mogelijk dit artikel te schrappen en de regeling hiervoor steeds te treffen in een SLA?	Niet akkoord
A-24	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 5.3 ARBIT geeft Opdrachtgever het recht een audit uit te (laten) voeren. Geïnteresseerde acht het, gelet op de vertrouwelijke bedrijfsinformatie waartoe tijdens een audit toegang kan worden verkregen, niet wenselijk dat een audit wordt uitgevoerd door een directe concurrent van Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een audit niet zal worden uitgevoerd door een (directe) concurrent van Opdrachtnemer en dat een eventueel ingeschakelde onafhankelijke derde vooraf gebonden is aan passende geheimhoudingsverplichtingen?	Dat is akkoord.
A-25	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 5.4 ARBIT bepaalt dat de kosten van een audit onder omstandigheden voor rekening van Opdrachtnemer kunnen komen. Kan Opdrachtgever	Artikel 5.4 ziet op de kosten van het proces van informatieverstrekking en medewerking aan een audit. Iedere partij draagt deze kosten steeds zelf, ongeacht de uitkomst



			bevestigen dat Opdrachtnemer de kosten van een audit uitsluitend verschuldigd is indien uit de audit blijkt dat sprake is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare materiële tekortkoming en dat de auditkosten voor rekening van Opdrachtgever blijven indien daarvan geen sprake is?	van de audit. Op dit punt worden geen wijzigingen doorgevoerd. Indien medewerking aan een audit tot onredelijk hoge kosten leidt, treden partijen daarover in overleg.
A-26	Bijlage 8 - ARBIT		De ARBIT-2022 bevatten bepalingen omtrent acceptatie, terwijl in de aanbestedingsstukken geen uitgewerkte acceptatieprocedure is opgenomen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat per Nadere overeenkomst een acceptatieprocedure zal worden overeengekomen waarin objectieve acceptatiecriteria, acceptatietermijnen en de gevolgen van geconstateerde gebreken worden vastgelegd?	Dat wordt bevestigd.
A-27	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 26.3 ARBIT beperkt de aansprakelijkheid voor directe schade tot maximaal viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Geïnteresseerde acht deze aansprakelijkheidslimiet, gelet op de aard en omvang van de opdracht, niet proportioneel. De dienstverlening wordt grotendeels verricht op basis van Nadere overeenkomsten, waarvan de omvang en afname vooraf niet vaststaan. Een aansprakelijkheidslimiet van viermaal de Vergoeding kan daardoor leiden tot een aansprakelijkheid die niet in een redelijke verhouding staat tot de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden en de daarvoor ontvangen vergoeding. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever daarom de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal eenmaal de door Opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis betaalde vergoeding, dan wel een andere redelijke aansprakelijkheidslimiet die beter aansluit bij de aard, omvang en waarde van de opdracht, met behoud van de gebruikelijke uitzonderingen voor opzet, bewuste roekeloosheid, overlijden of letsel en inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.	Zie het antwoord bij vraag A-16.
A-28	Bijlage 8 - ARBIT		Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat, indien de aansprakelijkheidslimiet wordt aangepast, tevens de in artikel 29 ARBIT opgenomen minimale verzekeringsdekking daarop wordt afgestemd, zodat geen hogere verzekeringsdekking	Zie het antwoord bij vraag A-16.



			wordt verlangd dan noodzakelijk is gelet op de overeengekomen aansprakelijkheidslimiet.	
A-29	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 76.2 ARBIT bepaalt dat overeengekomen Reactietijden, Functiehersteltijden en Beschikbaarheidsnormen als fatale termijnen gelden. Geïnteresseerde constateert dat de aanbestedingsstukken uitsluitend KPI's bevatten en dat een uitgewerkte SLA met een escalatie- en herstelprocedure ontbreekt. Kan Opdrachtgever toelichten hoe artikel 76.2 ARBIT in deze aanbesteding wordt toegepast? Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat een incidentele overschrijding van een overeengekomen service level niet zonder meer leidt tot verzuim, maar dat Opdrachtnemer eerst een redelijke gelegenheid krijgt de tekortkoming te herstellen?	Bijlage KPI's Diensten Digital bevat concrete normen voor Reactietijd, Functiehersteltijd en Beschikbaarheid, met een ingebouwde tolerantie marge (95% binnen de norm; voor de overige 5% worden nadere afspraken gemaakt). Een incidentele overschrijding binnen deze marge levert dus geen tekortkoming op. Buiten die marge geldt artikel 76.2 ARBIT-2022 onverkort. In de praktijk zal bij een overschrijding vanzelfsprekend eerst contact worden opgenomen om samen tot een oplossing te komen. Dat neemt niet weg dat het juridische kader van artikel 76.2 ongewijzigd blijft.
A-30	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 47 ARBIT bevat een regeling omtrent escrow. Geïnteresseerde merkt op dat de opdracht betrekking heeft op het beheer en de doorontwikkeling van open source Drupal-websites en (web)applicaties, waarbij de dienstverlening plaatsvindt binnen de Azure-omgeving van Opdrachtgever. Gelet op de open source aard van Drupal en het feit dat de productieomgeving door Opdrachtgever wordt beheerd, lijkt een escrowregeling niet zonder meer passend. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een escrowregeling uitsluitend zal worden overeengekomen indien dit voor een specifieke Nadere overeenkomst, gelet op de aard van de betreffende dienstverlening of programmatuur, aantoonbaar noodzakelijk is?	Ja, dat is correct.
A-31	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 8 ARBIT-2022 gaat ervan uit dat Opdrachtgever beschikt over de intellectuele eigendomsrechten die noodzakelijk zijn voor het overeengekomen gebruik van de resultaten. Geïnteresseerde constateert dat uit de aanbestedingsstukken niet blijkt of de intellectuele eigendomsrechten en overige benodigde gebruiksrechten op de huidige websites, (web)applicaties, maatwerkprogrammatuur, documentatie en overige ontwikkelde resultaten volledig bij Opdrachtgever berusten. Evenmin blijkt of	Inschrijvers mogen er vanuit gaan dat alle rechten bij VeiligheidNL liggen.



			de huidige leverancier contractueel is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij beschikt over alle voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling noodzakelijke intellectuele eigendoms- en gebruiksrechten en dat de huidige leverancier contractueel is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan een ordelijke transitie, waaronder begrepen het tijdig beschikbaar stellen van broncode, configuraties, documentatie, scripts, technische informatie en overige voor de continuïteit van de dienstverlening benodigde materialen en kennis?	
A-34	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 11.1 ARBIT bepaalt dat Opdrachtgever niet gehouden is tot enige betaling alvorens Acceptatie heeft plaatsgevonden. Geïnteresseerde merkt op dat de opdracht mede ziet op beheer-, onderhouds- en doorontwikkelingswerkzaamheden die gedurende de looptijd van de overeenkomst op continue basis worden verricht en veelal op nacalculatie worden afgerekend. Voor dergelijke dienstverlening is een formele acceptatie geen passend betalingsmoment. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever daarom te bevestigen dat artikel 11.1 uitsluitend van toepassing is op prestaties waarvoor een acceptatieprocedure is overeengekomen en dat beheer-, onderhouds-, support- en overige doorlopende dienstverlening conform de overeengekomen factureringsafspraken kunnen worden gefactureerd en betaald, zonder voorafgaande acceptatie. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Bevestigd. Artikel 11.1 ARBIT-2022 ziet op prestaties waarvoor een acceptatieprocedure is overeengekomen. Doorlopende beheer-, onderhouds-, support- en overige dienstverlening kent geen acceptatiemoment en wordt dan ook gefactureerd en betaald conform de overeengekomen factureringsafspraken die zijn opgenomen in de Nadere overeenkomst. Mocht daar bij een Nadere overeenkomst noodzaak toe bestaan, dan kunnen partijen in onderling overleg en met wederzijdse instemming hiervan afwijkende afspraken maken.
A-35	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 12.3 ARBIT bepaalt dat Wederpartij gedurende twaalf maanden na Acceptatie alle Gebreken voor eigen rekening herstelt. Geïnteresseerde acht deze garantietermijn, gelet op de aard van de opdracht, niet proportioneel. De opdracht ziet op het beheer en de doorontwikkeling van bestaande Drupal-websites en (web)applicaties, welke worden gehost in de Azure-omgeving van Opdrachtgever en grotendeels door de huidige leverancier zijn ontwikkeld. Bovendien is een garantietermijn van twaalf maanden voor	Zie het antwoord bij vraag A-13.



			softwareontwikkeling niet gebruikelijk, mede omdat software continu in ontwikkeling is en mede afhankelijk is van wijzigingen in open source componenten, updates van derden en wijzigingen in de omgeving van Opdrachtgever. Daarnaast vindt voorafgaand aan de garantieperiode een acceptatieprocedure plaats, waarna de opgeleverde prestaties in beginsel voor rekening en risico van Opdrachtgever komen. Geïnteresseerde verzoekt Opdrachtgever daarom te bevestigen dat de garantieverplichting uitsluitend ziet op door Opdrachtnemer in het kader van een Nadere overeenkomst nieuw opgeleverde of gewijzigde onderdelen, niet ziet op reeds bestaande programmatuur, configuraties, open source componenten of functionaliteiten die reeds vóór aanvang van de werkzaamheden aanwezig waren, en de garantietermijn te beperken tot een meer marktconforme termijn van twee maanden na acceptatie.	
A-36	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 32 ARBIT bevat een algemene exitregeling, terwijl de Model Nadere overeenkomst tevens voorziet in een afzonderlijke Exitregeling als bijlage. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke regeling prevaleert indien beide regelingen van elkaar afwijken? Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat de projectspecifieke Exitregeling uit de Nadere overeenkomst in dat geval prevaleert?	De algemene exitregeling van artikel 32 ARBIT-2022 en de projectspecifieke Exitregeling in de Nadere overeenkomst staan niet tot elkaar in een rangorde-verhouding, maar liggen in elkaars verlengde. De exitregeling in de Nadere overeenkomst vormt een nadere precisering van artikel 32 ARBIT en is toegesneden op de betreffende Opdracht. Voor zover in een Nadere overeenkomst geen (of geen volledige) Exitregeling is uitgewerkt, geldt de generieke regeling van artikel 32 ARBIT-2022 onverkort aanvullend.
A-37	Bijlage 8 - ARBIT		Artikel 84 ARBIT bepaalt dat verbeterde en nieuwe versies onderdeel kunnen uitmaken van het onderhoud. Geïnteresseerde merkt op dat bij Drupal en andere open source componenten nieuwe major releases of ingrijpende upgrades substantiële implementatie-, migratie- of testwerkzaamheden kunnen vereisen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dergelijke major upgrades niet als regulier onderhoud worden beschouwd, maar uitsluitend op basis van een afzonderlijke Nadere overeenkomst of meerwerk worden uitgevoerd?	Bevestigd. Voor zover substantiële implementatie-, migratie- of testwerkzaamheden bij een major release of ingrijpende upgrade verder gaan dan reguliere installatie onder artikel 84 ARBIT-2022 en derhalve kwalificeren als Meerwerk (artikel 1.17 ARBIT-2022). Dergelijke werkzaamheden worden dan ook uitsluitend uitgevoerd op basis van een afzonderlijke Nadere overeenkomst of via de Meerwerkprocedure van artikel 14.4 ARBIT-2022.



A-38	ARBIT 2022 Kwaliteitsborging	Artikel 5.5	Artikel 5.5 Inschrijver levert na gunning, overeenkomstig de beschreven diensten in de overeenkomst, haar diensten aan de aanbestedende dienst. Wanneer de kwaliteit van de dienstverlening naar mening van de aanbestedende dienst onvoldoende zou zijn zal Inschrijver direct met de aanbestedende dienst in gesprek gaan om haar dienstverlening nog beter op de aanbestedende dienst aan te passen. Echter past de verplichting om maatregelen uit te voeren die de aanbestedende dienst redelijk acht niet binnen de manier waarop partijen met elkaar behoren samen te werken en het partnerschap dat partijen wensen aan te gaan. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst dan ook dit artikel aan te passen zodat partijen met elkaar in gesprek zullen treden over wensen van de aanbestedende dienst wanneer er sprake zou zijn, op enig moment, van eventuele wensen.	Niet akkoord. De ARBIT-bepalingen zijn generieke afspraken die gelden voor zover niets anders is geregeld. Indien noodzakelijk en/of gewenst kunnen partijen per Nadere overeenkomst afwijkende afspraken maken. Overigens staat niets in de voorwaarden partijen in de weg om, ook zonder dat daartoe een verplichting bestaat, met elkaar in overleg te treden.
A-39	ARBIT 2022 Aflevering	Artikel 6.1	Artikel 6.1 Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aan artikel 6.1 toe te voegen "tenzij anders schriftelijk overeengekomen".	Niet akkoord. Nadere afspraken over de aflevering worden gemaakt in artikel 5 van de Nadere overeenkomst.
A-40	ARBIT 2022 Acceptatie	Artikel 11.1	Artikel 11.1 Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aan artikel 11.1 toe te voegen "tenzij anders schriftelijk overeengekomen".	Niet akkoord. Nadere afspraken over de aflevering worden gemaakt in artikel 6 van de Nadere overeenkomst.
A-41	ARBIT 2022 Garantie	Artikel 12.7	Artikel 12.7 Inschrijver is van mening dat de genoemde garantietermijnen na datum van Acceptatie een binnen de IT onredelijk lange termijnen zijn. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze termijn te matigen tot een onzes inziens redelijke termijn van 12 maanden.	Zie het antwoord bij vraag A-13 en vraag 80.
A-42	ARBIT 2022 Voorschot	Artikel 16.1 t/m 16.3	Artikel 16.1 t/m 16.3 Inschrijver kan niet akkoord gaan met een kredietstellingsgarantie en verzoekt daarom de aanbestedende dienst artikel 16 niet van toepassing te verklaren.	Niet akkoord. In de praktijk wordt van deze bevoegdheid niet snel gebruikgemaakt, Opdrachtgever zal hier alleen in uitzonderlijke situaties toe overgaan, bijvoorbeeld indien concrete afbreukrisico's daartoe aanleiding geven.
A-43	ARBIT 2022Geheimhouding	Artikel 17.5	Artikel 17.5 Een boete van EUR 50.000,- is naar mening van Inschrijver buiten proportioneel nu hierdoor de situatie kan ontstaan dat bij een beperkte schending door een van beide partijen een onverzekerbare boete wordt opgelegd die niet in verhouding staat tot zowel de mate van	Zie het antwoord bij vraag A-14.



			verwijtbaarheid als de ernst van de schending. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst derhalve dit bedrag te matigen tot een onzes inziens marktconform bedrag van EUR 10.000,-?	
A-44	ARBIT 2022 Vervanging	Artikel 22.1	Artikel 22.1 Inschrijver levert een dienst waarbij inschrijver meent dat het hem vrijstaat daar Personeel voor te gebruiken dat, volgens inschrijver, voldoende gekwalificeerd is om de diensten overeenkomst kwaliteitsafspraken en garanties te verrichten en dit Personeel indien nodig zonder voorafgaande toestemming van aanbestede dienst te vervangen. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Artikel 22.1 ARBIT-2022 bepaalt dat Wederpartij Personeel alleen vervangt met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, ongeacht de kwalificaties van het vervangende Personeel. Opdrachtgever weigert deze toestemming niet op onredelijke gronden en kan daaraan voorwaarden verbinden. Zie in aanvulling hierop eis E-19 van het Programma van Eisen ten aanzien van vervanging van Personeel..
A-45	ARBIT 2022 Aansprakelijkheid	Artikel 26.3	Artikel 26.3 Gezien de te verwachten opdrachtwaarde en hetgeen gebruikelijk is binnen de IT sector is inschrijver van mening dat de aansprakelijkheid die de aanbestedende dienst van inschrijver vraagt buiten proportioneel hoog is. Inschrijver wil de aansprakelijkheid te matigen tot 1x de Vergoeding. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom om dit artikel als volgt aan te passen: "De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde ontstaan (waaronder begrepen garanties en vrijwaringen), is (per gebeurtenis waarbij samenhangende gebeurtenissen tellen als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van schade tot maximaal de Vergoeding (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op garanties en vrijwaringverplichtingen van Opdrachtnemer. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan € 1.000.000,- (één miljoen euro).	Zie het antwoord bij vraag A-16.
A-46	ARBIT 2022 Ontbinding	Artikel 30.1	De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt?	Bevestigd, met de volgende beperking. Voor deze duurovereenkomst geldt dat ontbinding in beginsel alleen voor toekomstig op te leveren prestaties geldt. Reeds correct verrichte en aanvaarde prestaties over verstreken periodes hoeven niet ongedaan te worden gemaakt. Dit laat onverlet dat een ongedaanmakingsverplichting wel blijft bestaan voor zover sprake is van bijvoorbeeld een



				betaald voorschot voor een niet-verrichte Prestatie of een ondeugdelijk opgeleverd onderdeel.
A-47	ARBIT 2022 Opzeggen	Artikel 30.6 + 30.8	Artikel 30.6 + 30.8 Onzes inziens past de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om de overeenkomst tussentijds, voor convenience, te kunnen opzeggen niet binnen het partnerschap dat partijen met elkaar aan wensen te gaan. Daarnaast maakt dit de investering die inschrijver dient te doen risicovol en onzeker. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom artikel 30.6 + 30.8 niet van toepassing te verklaren zodat de overeenkomst gedurende een initiele termijn, zoals bepaald in de overeenkomst, niet tussentijds voor convenience kan worden beëindigd. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan en indien niet, dit motiveren?	Niet akkoord. Artikel 30.6 en 30.7-30.9 ARBIT-2022 blijven van toepassing. De situatie waarin Opdrachtgever van deze bevoegdheid gebruik zou maken, is nu juist de situatie waarin van het gewenste partnerschap of een goede samenwerkingsrelatie geen sprake meer is. Juist voor dat scenario is deze bepaling nodig. In een goed functionerend partnerschap zal Opdrachtgever hiervan überhaupt geen gebruik maken, zoals ook blijkt uit het feit dat hiervan in de praktijk niet snel gebruik wordt gemaakt.
A-48	ARBIT 2022 ESCROW	Artikel 47.1 t/m 47.4	Artikel 47.1 t/m 47.4 Inschrijver meent dat een ESCROW gelet op de aard van de dienstverlening niet noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst om artikel 47 niet van toepassing te verklaren. Indien aanbestedende dienst hier niet mee akkoord kan gaan wenst inschrijver met de aanbestedende dienst in gesprek te kunnen treden over de voorwaarden van enige escrow overeenkomst en verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen dat zij alle kosten daaromtrent voor eigen rekening zal nemen.	Indien er sprake is van een Escrow dan komen de kosten daarvoor ten laste van de Opdrachtgever.
A-49	ARBIT 2022 Nakoming service levels	Artikel 76.1	Artikel 76.1 De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat Opdrachtnemer de geleverde diensten moet terugnemen en dat Leverancier de door Opdrachtgever betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de ICT-Prestatie is dit slecht uitvoerbaar. Kunt u er derhalve mee akkoord gaan dat ontbinding alleen kan gelden voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt of de laatste volzin van artikel 76.1 niet van toepassing te verklaren?	zie het antwoord bij vraag A-46
A-50	ARBIT 2022 Nakoming service levels	Artikel 76.2	Artikel 76.2 Inschrijver meent dat bij tekortkomingen, zo ook bij het niet behalen van sommige service levels, inschrijver de gelegenheid moet krijgen om haar	Zie het antwoord bij vraag A-29



			tekortkomingen te herstellen. Is de aanbestedende dienst daarom bereid om artikel 76.2 zo aan te passen zodat een ingebrekestelling is vereist alvorens Inschrijver direct in verzuim verkeerd?	
--	--	--	---	--

