



Nota van inlichtingen 1 ten behoeve van de Europese aanbesteding Partner voor de configuratie, implementatie en het beheer van een Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics

d.d. : 28 juli 2026

Deze Nota van inlichtingen bevat alle vragen en opmerkingen, die gesteld zijn binnen de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De vragen zijn geanonimiseerd in deze Nota van inlichtingen opgenomen. Tevens dient deze Nota van inlichtingen om beperkte aanpassingen en wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten mee te delen.

Ref. Nr.	Vragenronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	1	Hoofdstuk 16, §16.1. Bladzijde 88.	Op de overeenkomst zijn de ARBIT-2022 van toepassing. Artikel 18 ARBIT-2022 bevat een aansprakelijkheidsbegrenzing. Kan NWO bevestigen of, en zo ja in welke mate, NWO afwijkt van de standaard aansprakelijkheidsbegrenzing uit de ARBIT-2022, met name voor schade als gevolg van: Beveiligingsincidenten en datalekken; Niet-tijdige oplevering van contractuele mijlpalen; Uitval of verminderde beschikbaarheid van het systeem gedurende de SLA-periode? Inschrijvers verzoeken NWO eventuele afwijkingen van de ARBIT-2022-standaard kenbaar te maken vóór de inschrijfdeadline, zodat deze in de risicoanalyse en prijsstelling kunnen worden meegenomen.	Aanbestedende dienst wijkt niet af van de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de ARBIT-2022, behoudens voor zover in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald. Voor niet-nakoming van verplichtingen uit hoofde van de Service Level Agreement en voor vertragingen bij de implementatiefasen bevat de overeenkomst specifieke kortingsregelingen. Deze regelingen laten het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding onverlet. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving uit te gaan van de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de ARBIT-2022 en de overige bepalingen van de aanbestedingsstukken.

2	1	Hoofdstuk 13, 13.1 planning, bladzijde 74	De publicatiedatum van deze aanbesteding is 10 juli 2026. De uiterste termijn voor het indienen van de inschrijving is vastgesteld op 21 september 2026. Dit betekent dat de effectieve voorbereidingstijd voor inschrijvers, na aftrek van de zomervakantieperiode (doorgaans half juli tot en met half augustus), in de praktijk slechts circa vijf tot zes weken bedraagt. Gezien de aanzienlijke omvang en complexiteit van deze opdracht – waaronder de gefaseerde implementatie van Microsoft Dynamics 365, de integratie met het nieuwe financieringssysteem en het integratieplatform, de datamigratieaanpak, de uitwerking van een integraal Plan van Aanpak van maximaal 20 pagina's, de beantwoording van gunningscriterium G2 inzake architectuur en integratieaanpak, én het opstellen van een realistische en consistente fasebegroting voor drie implementatiefasen – verzoeken wij NWO te overwegen de inschrijfdeadline met minimaal vier weken te verlengen, tot uiterlijk 19 oktober 2026. Een langere voorbereidingstijd stelt inschrijvers in staat een inhoudelijk sterkere, beter onderbouwde en meer realistische inschrijving op te leveren. Dit is niet alleen in het belang van inschrijvers, maar dient ook het belang van NWO: een hogere kwaliteit van de ontvangen inschrijvingen vergroot de kans op selectie van de meest passende partner voor deze strategisch belangrijke opdracht. Wij verzoeken NWO dan ook te bevestigen of zij bereid is de inschrijfdeadline te verschuiven, en zo ja, of de overige planningsmijlpalen (presentaties, gunningsbeslissing en beoogde startdatum van 3 december 2026) dienovereenkomstig worden aangepast.	NWO begrijpt het verzoek. Op dit moment ziet NWO geen aanleiding de inschrijfdeadline aan te passen. De planning zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken blijft vooralsnog gehandhaafd.
---	---	---	--	--

3	1	Hoofdstuk 3 §3.9, Pagina 44 - 45	Het document beschrijft dat de wederpartij 2e- en 3e-lijns support levert, terwijl NWO 1e-lijns support verzorgt. Is er al een functioneel beheerder of beheerorganisatie aangewezen bij NWO, of dient de wederpartij ook hierin capaciteitsopbouw te ondersteunen? Wat is de verwachte beschikbaarheid van functioneel beheerders tijdens de implementatiefase?	NWO is in fase 4 verantwoordelijk voor de 1e lijns functioneel beheer. Van Wederpartij wordt verwacht dat deze kennisoverdracht, beheerinrichting en capaciteitsopbouw hiertoe in voorliggende fasen ondersteun. De concrete inzet en beschikbaarheid van functioneel beheerders wordt in fase 0/Discovery nader vastgesteld.
4	1	Hoofdstuk 10, §10.3 , pagina 63 -64	Het document stelt dat NWO nog niet beschikt over een adoptiestrategie en dat de adoptieaanpak voor het RM-systeem moet worden afgestemd op een "overkoepelende veranderaanpak" die op dit moment wordt gestart. Is er al een verandermanager of change lead aangewezen binnen NWO, en is er een stuurgroep actief die beslissingen kan nemen over adoptie en communicatie?	Binnen NWO is een project- en stuurgroepgovernance ingericht. De overkoepelende veranderaanpak wordt parallel verder uitgewerkt. Van Wederpartij wordt verwacht dat de adoptie- en communicatieaanpak hierop aansluit en in fase 0/Discovery nader wordt geconcretiseerd.
5	1	Paginatelling Plan van Aanpak (§13.3)	Het Plan van Aanpak (G1) mag maximaal 20 pagina's A4 bedragen. Tellen tabellen, figuren en afbeeldingen mee in het paginamaximum? Geldt het paginamaximum exclusief of inclusief een eventuele bijlage met een projectplanning (Gantt-chart)? Is NWO bereid om het maximaal aantal pagina's te verhogen?	Het maximum van 20 pagina's voor G1 blijft gehandhaafd. Tabellen, figuren, afbeeldingen en overige visuele elementen die onderdeel uitmaken van de beantwoording van G1 tellen mee binnen het paginamaximum. Een projectplanning/Gantt-chart mag als afzonderlijke bijlage van maximaal 1 A4 worden toegevoegd en wordt niet meegerekend in het paginamaximum, mits deze uitsluitend bestaat uit een planningsoverzicht met activiteiten, mijlpalen, afhankelijkheden en doorlooptijden. De bijlage mag geen aanvullende inhoudelijke toelichting, uitwerking of beantwoording van G1 bevatten.
6	1	Beschrijvend document – Hoofdstuk 3, §3.8. Pagina 41	In paragraaf 3.8 worden meerdere scenario's beschreven voor de toekomstige inrichting van nieuwsbrief- en e-mailfunctionaliteit (Spotler, LaPosta, of consolidatie binnen Dynamics). Wordt van de inschrijver verwacht dat hij in de inschrijving reeds een voorkeurscenario aandraagt, of is het voldoende om aan te geven dat dit advies onderdeel is van de Discovery fase?	NWO verwacht geen definitieve voorkeurskeuze in de inschrijving. Inschrijver dient wel aan te geven hoe zij deze afweging in de Discoveryfase aanpakt en hoe de oplossing aansluit op de bestaande en mogelijke toekomstige communicatie-/nieuwsbrieffunctionaliteit.

7	1	Beschrijvend document - hoofdstuk 8, 8.1 en 8.4. pagina 53-55.	In paragraaf 2.6 erkent u dat het nieuwe financieringssysteem en het integratieplatform zich nog in de ontwikkelfase bevinden. In paragraaf 3.6 stelt u dat de wederpartij moet afstemmen met het programma Nieuw Financieringssysteem en ketentesten moet ondersteunen. Tegelijkertijd is de opleverdatum voor fase 2A vastgesteld op uiterlijk 28 maart 2027 (paragraaf 3.3). Gate 2A vereist bovendien dat ketentesten succesvol zijn afgerond als acceptatiecriterium. Kan NWO bevestigen dat het nieuwe financieringssysteem vóór de oplevering van fase 2A beschikt over een stabiele applicatie en beschikbare testomgevingen voor ketentesten? Zo nee, hoe gaat NWO om met de oplevermijlpaal van fase 2A als deze afhankelijkheid niet tijdig is ingelost.	NWO onderkent deze afhankelijkheid. Beschikbaarheid van testomgevingen, interface-readiness, ketentesten en eventuele mock/stub- of fallbackscenario's worden in fase 0/Discovery nader vastgesteld. Indien externe afhankelijkheden impact hebben op mijlpalen, wordt dit via de overeengekomen governance en wijzigingsprocedure beoordeeld.
8	1	Beschrijvend document - hoofdstuk 8, 8.1 en 8.4. pagina 53-55.	Het document noemt "circa 300 Excel-bestanden" als databron, naast ISAAC en GAUstat. Kan NWO een indicatie geven van het totale volume aan unieke contactrecords dat naar verwachting gemigreerd moet worden, het geschatte duplicatenpercentage en de beoogde scope van de initiële startvulling per fase?	NWO kan op dit moment nog geen definitief volume, duplicatenpercentage of startvulling per fase bevestigen. Dit wordt nader vastgesteld in de voorbereidingsfase en Discoveryfase op basis van de broninventarisatie, data-analyse en datamigratieaanpak.
9	1	Beschrijvend document - hoofdstuk 8 Datakwaliteit, Datamigratie en Datamodel, pag. 53-56; par. 3.2 onderdeel 3 Datamigratie, pag. 23; PvE tab 4 Implementatie eisen 4.2 en 4.3	Kunt u nader toelichten hoe NWO de verwachte rolverdeling ziet tussen NWO en opdrachtnemer bij bronselectie, datakwaliteit, validatie en uiteindelijke migratie? Als mede de term "gedeelde verantwoordelijkheid"	Met gedeelde verantwoordelijkheid wordt bedoeld dat NWO eigenaar blijft van bronselectie, datadefinities, businessregels, data-eigenaarschap en functionele validatie. Wederpartij is verantwoordelijk voor het migratieplan, de technische migratieaanpak, tooling/staging, uitvoering, migratierapportage en ondersteuning bij validatie.

10	1	Beschrijvend document - par. 3.3 Implementatie en planningmodules, pag. 28-29	Hoe kijkt NWO naar de risico's met betrekking tot de afhankelijkheden met andere trajecten en de nog verder uit te werken ontwerpkeuzes, in combinatie met de beperkte doorlooptijden en uiterlijke deadlines?	NWO onderkent de risico's van afhankelijkheden en voortschrijdend inzicht. Deze worden beheerst via fase 0/Discovery, expliciete besluitmomenten, interface-readiness, ketentesten, risicosturing en het wijzigingsmechanisme. Van inschrijver wordt verwacht dat zij deze risico's expliciet adresseert in de aanpak.
11	1	Beschrijvend document - par. 1.4 scopeoverzicht aard verplichting, pag. 9-10; par. 3.2, pag. 20-22; par. 3.4 Discovery, pag. 29-34	Kunt u nader toelichten hoe NWO aankijkt tegen de verhouding tussen resultaatverplichtingen, inspanningsverplichtingen en gezamenlijke uitwerking, onderdelen die sterk afhankelijk zijn van discovery, voortschrijdend met name voor inzicht en externe afhankelijkheden?	Resultaatverplichtingen gelden voor de overeengekomen deliverables en geaccepteerde functionaliteit. Waar onderdelen afhankelijk zijn van Discovery, NWO-inbreng of ketenafhankelijkheden, geldt gezamenlijke uitwerking binnen de vastgestelde scope en governance. Discovery kan de invulling concretiseren, maar niet leiden tot wezenlijke afwijking van de aanbestedingsscope.
12	1	Beschrijvend document - Hoofdstuk 12, §12.6, Kerncompetentie 1. Pagina 69 - 71	In paragraaf 12.6 staat dat één referentieopdracht voor meerdere kerncompetenties mag worden ingezet. Mag dezelfde referentie tevens worden gebruikt om aan alle acht sub-eisen van Kerncompetentie 1 én de twee sub-eisen van Kerncompetentie 2 te voldoen, mits deze referentie aantoonbaar aan alle eisen voldoet?	Ja, dezelfde referentieopdracht mag worden gebruikt voor meerdere kerncompetenties en sub-eisen, mits uit de referentie aantoonbaar blijkt dat aan alle betreffende eisen wordt voldaan.
13	1	Beschrijvend document - Hoofdstuk 12, §12.6, Kerncompetentie 1. Pagina 69 - 71	In paragraaf 12.6 wordt als eis gesteld dat de referentieopdracht betrekking heeft op "een organisatie met minimaal 500 medewerkers, in de publieke sector." Kan NWO bevestigen dat een (semi-)publieke organisatie zoals een zorginstelling, onderwijsinstelling of uitvoeringsorganisatie niet onder de definitie van 'publieke sector' valt? En dat de scope zich enkel beperkt tot overheidsorganisaties.	Onder "publieke sector" verstaat NWO organisaties die een publieke of maatschappelijke taak uitvoeren en opereren binnen een publieke, semipublieke of daarmee vergelijkbare context. Hieronder kunnen, afhankelijk van de aard en omvang van de betreffende organisatie en opdracht, ook onderwijsinstellingen, zorginstellingen en uitvoeringsorganisaties vallen. NWO beoordeelt referenties op basis van de in het Beschrijvend Document opgenomen eisen en de mate waarin deze qua aard, omvang en complexiteit vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht.

14	1	Beschrijvend document - Hoofdstuk 13, 13.1 planning, bladzijde 74	Bent u bereid de term uiterlijke deadline te herformuleren naar richtinggevend streefdata die als uitgangspunt bij de start van het project worden vastgelegd, dan wel periodiek te herijken gedurende het project. Deze data worden tijdens de discovery-fase nader overeen gekomen.	NWO handhaaft de opgenomen planning en mijlpalen als uitgangspunt voor de opdracht. In fase 0/Discovery wordt de detailplanning nader uitgewerkt en gevalideerd. Eventuele aanpassingen verlopen via de overeengekomen governance en wijzigingsprocedure..
15	1	Overall	Binnen de documentatie die is opgeleverd wordt niet/beperkt gerefereerd naar AI. In de toekomst zal AI een belangrijke rol vervullen binnen CRM en agentification. Gelden er specifieke restricties en/of wensen ten aanzien van het gebruik van AI en agents?	AI en agents maken geen verplicht onderdeel uit van de initiële scope. Eventuele inzet van AI dient expliciet te worden afgestemd met NWO en moet voldoen aan geldende kaders voor privacy, security, informatiebeheer, transparantie en verantwoord gebruik van data. Inschrijvers mogen relevante mogelijkheden benoemen als toekomstgerichte optie.
16	1	Bijlage L: Prijzenblad	Binnen het beschrijvend document is geen "specifiek" budget voor implementatie, beheer en continue verbetering opgenomen. In het prijzenblad is echter wel een fictiek bedrag van 750.000 opgenomen. In hoeverre is dit een inschatting van de te maken kosten vanuit NWO of puur een fictieke entry? In dit prijzenblad wordt ook reeds een team samenstelling voorgesteld, in hoeverre is dit leidend of nog aan te passen waar nodig (e.g. voor gevraagd change management aspect)?	Het bedrag van € 750.000,-- en het uurtarief in het tabblad 'Gunningcriterium 4 Prijs' waarop dit bedrag is gebaseerd, zijn door Aanbestedende dienst uitsluitend gebruikt voor het testen van de werking van het prijzenblad en zijn per abuis blijven staan. Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend en deze vormen geen budgetindicatie, kostenraming of prognose van de door NWO verwachte uitgaven. Aanbestedende dienst heeft het prijzenblad daarom aangepast middels Bijlage L2 Prijzenblad. Inschrijvers dienen uitsluitend gebruik te maken van deze aangepaste versie van het prijzenblad voor het invullen van prijzen en tarieven.
17	1	Bijlage H: 4.7 SOLL - Interfaces Relatiemanagement systeem met andere systemen	Binnen het landschap worden een aantal te plannen interfaces aangeduid, in hoeverre zijn deze op dit moment in scope van het programma?	Interfaces zijn in scope voor zover zij noodzakelijk zijn voor de in de aanbestedingsstukken, PSA, PvE en gebruikersscenario's beschreven RM-functionaliteit. De exacte interface-scope, prioritering en verantwoordelijkheden per koppeling worden in fase 0/Discovery nader vastgesteld.

18	1	Beschrijvend Document 17.20 Taal	De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure is de Nederlandse taal. De Inschrijving en alle correspondentie in deze aanbestedingsprocedure moet dan ook in de Nederlandse taal zijn gesteld. Zijn er echter restricties ten aanzien van het team dat de configuratie zou doen en in hoeverre is EN als voertaal mogelijk tijdens implementatie?	De aanbestedingsprocedure en formele correspondentie verlopen in het Nederlands. Tijdens de implementatie kan Engels voor specialistische afstemming worden gebruikt, mits dit de samenwerking met NWO niet belemmert. Kerncommunicatie, besluitdocumenten, gebruikersdocumentatie en trainingen voor NWO-gebruikers zijn in beginsel Nederlandstalig, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
19	1	Beschrijvend Document 12.6 Geschiktheidseis: referenties	Zijn er restricties ten aanzien van het uitvoeren van beheer en vanaf waar deze activiteiten worden uitgevoerd. Omwille van kostenefficiënties wordt namelijk veelal gebruik gemaakt van outsourcing van tier1 activiteiten binnen managed applications services?	Beheeractiviteiten mogen alleen worden uitgevoerd binnen de kaders van de overeenkomst, informatiebeveiliging, privacy, continuïteit, onderaanneming en eventuele verwerkersafspraken. Wederpartij blijft integraal verantwoordelijk voor de geleverde beheerprestatie, ongeacht de gekozen (uitvoerings)locatie of inzet van derden.
20	1	Beschrijvend Document 12.6 Geschiktheidseis: referenties	In de geschiktheidseisen wordt gesteld "Een organisatie van vergelijkbare omvang kenmerkt zich als een organisatie met minimaal 500 medewerkers, in de publieke sector". In hoeverre is het niet hebben van een referentie in de publieke sector, maar wel eentje die verder past binnen de vraag een reden tot uitsluiting? En kunnen internationale referenties worden gebruikt?	Het ontbreken van een referentie in de publieke of semi-publieke sector kan ertoe leiden dat niet aan de geschiktheidseis wordt voldaan. Internationale referenties zijn toegestaan, mits zij aantoonbaar vergelijkbaar, verifieerbaar en relevant zijn voor de gevraagde kerncompetenties.
21	1	Beschrijvend Document Overall	In het beschrijvend document wordt verschillende keren naar Power Platform/Power Automate gerefereerd. Ook wordt er gerefereerd naar het blijven bij de standard. Welke rol dient het PowerPlatform te vervullen naast de meer standaard Dynamics apps/applicaties die reeds zijn beschreven?	Power Platform kan worden ingezet, indien noodzakelijk, als aanvullend platform voor configuratie, workflows, automatisering, rapportages en eventuele aanvullende apps rondom Dynamics 365. Uitgangspunt blijft gebruik van Dynamics 365 standaardfunctionaliteit waar passend, met beheerste extensies binnen de NWO-architectuur-, security- en ALM-kaders.

22	1	Beschrijvend Document 2.3. Processen Relatiemanagement	In relatie tot het doel van de opdracht wordt aangegeven dat single source of truth for externe relatie data prioriteit nummer 1 is. Kan worden aangegeven hoe relaties zich kunnen melden/registeren bij het NWO (welke channels worden gebruikt en welke klantcontactmomenten zijn er voor vastlegging als start van relatie journeys)?	Relaties kunnen via meerdere kanalen ontstaan, waaronder NWO-webformulieren, het financieringssysteem/portalen, evenementen, nieuwsbrieven, imports, medewerkerregistratie en koppelingen met externe bronnen. De exacte klantcontactmomenten en registratieprocessen worden in fase 0/Discovery nader uitgewerkt.
23	1	Beschrijvend Document 2.3. Processen Relatiemanagement	In relatie tot het volgende: Bij de inrichting van het Relatiemanagementsysteem is het nodig expliciet rekening te houden met de unieke positie en werkwijze van NWO als onderzoeksfinancier. De rol en inzet van een dergelijk systeem wijken wezenlijk af van toepassingen binnen commerciële organisaties en brengen specifieke eisen met zich mee ten aanzien van flexibiliteit, rechtenstructuur en transparantie. Klopt het dat er uiteindelijk geen transacties plaatsvinden met financiële consequentie binnen het RM systeem? Deze zullen plaatsvinden in het nieuwe NFS (Nieuw Financieel Systeem) zijnde Unit4. Wij nemen aan dat hier een koppeling wordt verwacht en dat er binnen 3 jaar een vervanging van Unit4 zal plaatsvinden?	Dat klopt. Het RM-systeem is niet bedoeld voor financiële transacties of formele financiële vastlegging. Deze processen vinden plaats in het financiële systeem en/of het financieringssysteem. RM beheert generieke relatiegegevens en relatiecontext en wisselt waar nodig gegevens uit via het integratieplatform. Een eventuele toekomstige vervanging van Unit4 maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.

24	1	Bijlage K - Verwerkersovereenk omst,artikel 3.2	Artikel 3.2 van de Verwerkersovereenkomst verwijst naar artikel 10, welke bepaling, mede gelet op de aard van onze dienstverlening en ons type organisatie, voor ons niet acceptabel is. Toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving, alsmede interne risk en compliance voorschriften, schrijven voor dat wij een dossier dienen aan te houden (zie hierover onze opmerkingen bij artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst). Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 3.2 te vervangen door de volgende bepaling: “Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op dezelfde datum als de Overeenkomst tenzij Opdrachtnemer nog persoonsgegevens van Opdrachtgever onder zich heeft, in welk geval de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst voortduren totdat Opdrachtnemer geen persoonsgegevens van Opdrachtgever meer onder zich heeft.”	Niet akkoord. De persoonsgegevens die verwerkt worden binnen het Relatiemanagementsysteem dienen verwijderd / teruggeleverd te worden als opdrachtnemer niet langer verantwoordelijk is voor het onderhouden/implementeren/uitvoeren van het relatiemanagementsysteem. Aanbestedende dienst acht het niet aannemelijk dat de persoonsgegevens binnen het relatiemanagementsysteem bewaard moeten blijven voor 10 jaar door een opdrachtnemer. Onder de hier bedoelde dossierplicht valt eerder de omstandigheid dat uw organisatie de opdracht heeft uitgevoerd, welke kosten daarbij zijn komen kijken, welke communicatie er met NWO als opdrachtgever is geweest e.d. dát kan wel bewaard blijven.
----	---	---	---	--

25	1	Bijlage K - Verwerkersovereenk omst,artikel 4.1	Artikel 4.1 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de aard van onze dienstverlening, ons type organisatie en de wijze waarop onze organisatie is ingericht, niet acceptabel. Omdat wij ook accountantsdiensten verlenen, zijn wij voor wat betreft die dienstverlening onderworpen aan risk management en quality review vereisten, welke vereisten door middel van interne regelingen ook voor onze adviestak gelden. Bent u derhalve bereid om het volgende artikel, ter vervanging van artikel 4.1 van de Verwerkersovereenkomst op te nemen?: “Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens die zij Verwerkt in haar hoedanigheid van verwerker slechts in opdracht en ten behoeve van Opdrachtgever verzamelen en verwerken voor het uitvoeren van haar dienstverlening, conform de instructies van Opdrachtgever, voor risk management en quality review vereisten, onderhouden van Opdrachtnemer’s interne administratieve en client relationship systemen, het voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps-)regelgeving en in verband met een tucht-, civiel-, bestuurs- en/of strafrechtelijke procedure (een juridische procedure) waar Opdrachtnemer of personen verbonden aan of werkzaam bij Opdrachtnemer betrokken zijn en waarbij deze informatie van belang kan zijn.”	Niet akkoord. De persoonsgegevens die verwerkt worden binnen het relatiemanagementsysteem zijn "van" aanbestedende dienst en dienen dus verwerkt te worden op een manier die de aanbestedende dienst bepaald. Indien opdrachtnemer een wettelijke plicht heeft om een deel van de persoonsgegevens voor andere doeleinden te verwerken - wat de aanbestedende dienst onwaarschijnlijk acht, want waarom zou opdrachtnemer de contactgegevens van en communicatie met onderzoekers in het relatiemanagementsysteem voor andere doeleinden moeten gebruiken - dan maakt artikel 4.1 lid 1 daar reeds ruimte voor. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor eventuele rechtszaken van aanbestedende dienst, tenzij daar een aparte specifieke opdracht toe wordt gegeven.
----	---	---	--	--

26	1	Bijlage K - Verwerkersovereenk omst,artikel 5.5	Artikel 5.5 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de wijze waarop onze organisatie is ingericht, niet acceptabel. Opdrachtnemer is onderdeel van een wereldwijd netwerk van lokale entiteiten. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats via verschillende locaties waardoor niet gegarandeerd kan worden dat deze gegevens de EER niet verlaten. Opdrachtnemer heeft een Intra-Network Data Transfer Agreement ("INTA") voor de doorgifte van persoonsgegevens binnen het internationale netwerk waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt. Deze INTA voldoet aan de eisen zoals vastgesteld door de EC in het kader van de internationale doorgifte naar landen buiten de EER. Op basis hiervan is het Opdrachtnemer toegestaan gegevens buiten de EER door te geven, mits klant/opdrachtgever dit niet verbiedt. Daarnaast maakt Opdrachtnemer gebruik van diverse cloudoplossingen. Het is inherent aan het gebruik van cloudoplossingen dat de data ook buiten de EER gebracht wordt. Om die reden moet dit voor Opdrachtnemer toegestaan zijn. Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 5.4 te vervangen door de volgende bepaling: "Opdrachtnemer zal persoonsgegevens alleen naar landen buiten de EER sturen indien de ontvanger geacht wordt een passend beschermingsniveau van gegevensbescherming te bieden op grond van de AVG. Op basis van de Intra-Network Data Transfer Agreement ("INTA") is het Opdrachtnemer toegestaan persoonsgegevens te versturen binnen het internationale netwerk waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt."	Niet akkoord. Het is beleid van NWO dat persoonsgegevens niet buiten de EER worden verwerkt. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken. De omstandigheid dat Wederpartij onderdeel uitmaakt van een internationaal netwerk of gebruik maakt van cloudoplossingen, maakt dit niet anders. Wederpartij dient haar dienstverlening zodanig in te richten dat wordt voldaan aan de eisen uit de Verwerkersovereenkomst en de overige aanbestedingsstukken.
----	---	---	--	--

27	1	Bijlage K - Verwerkersovereenkomst, artikel 10	Artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de aard van onze dienstverlening en ons type organisatie, niet acceptabel. Toepasselijke wet- en (beroeps-)regelgeving, alsmede interne risk- en compliance voorschriften, schrijven voor dat wij een dossier dienen aan te houden. Het dossier bevat minimaal correspondentie. Correspondentie bevat nagenoeg altijd persoonsgegevens (bijvoorbeeld handtekening, naam en e-mailadressen). Deze gegevens kunnen dan ook niet althans niet altijd verwijderd worden. Daar komt bij, dat persoonsgegevens in bijna alle communicatie zijn terug te vinden. Op het moment dat er e-mailcommunicatie plaatsvindt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtnemer is reeds sprake van de verwerking van persoonsgegevens. Op basis van genoemde bepaling zouden alle persoonsgegevens, en dus ook e-mailcorrespondentie verwijderd moeten worden. Dit is niet werkbaar in de praktijk en met het oog op de op onze organisatie toepasselijke wet- en (beroeps-)regelgeving. Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 10 te vervangen door de volgende bepaling: “Opdrachtnemer bewaart de persoonsgegevens die zij in het kader van de opdracht ontvangt voor zover nodig voor het uitvoeren van de opdracht, om te voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving en, indien van toepassing, in het kader van een juridische procedure. Voor persoonsgegevens die niet in het dossier worden opgeslagen kan de klant aan Opdrachtnemer verzoeken bronbestanden te verwijderen. Opdrachtnemer zal bij een dergelijk verzoek alle redelijke medewerking verlenen, tenzij het bewaren van deze bronbestanden nodig is om de opdracht uit te voeren, om te voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving of in verband met een juridische procedure.”	Niet akkoord. De verwerkersovereenkomst ziet op de uitvoering van de opdracht, te weten het implementeren / onderhouden van het relatiemanagementsysteem. De omliggende communicatie rondom het verkrijgen / invullen van deze opdracht valt daar o.i. niet onder. Dat opdrachtnemer een dossierplicht heeft t.a.v. de aangenomen opdrachten en dat de communicatie daaromtrent bewaard moet blijven (met inbegrip van persoonsgegevens in die communicatie) is begrijpelijk. Aanbestedende dienst zal echter niet artikel 10 aanpassen.
----	---	--	---	---

28	1	Bijlage K - Verwerkersovereenk omst,artikel 11	Artikel 11 van de Verwerkersovereenkomst is, mede gelet op de aard van onze dienstverlening en ons type organisatie, niet acceptabel. Wij zijn bereid mee te werken aan audits. Wij zijn echter wel gebonden aan professionele geheimhoudingsverplichtingen jegens onze klanten en dienen onze klanten te garanderen dat wij die verplichting niet schenden, ook niet door middel van een audit door of namens een andere klant. Verder zou onze bedrijfsvoering verstoord kunnen raken als er dagelijks klanten op de stoep zouden staan die onaangekondigd een audit wensen komen uit te voeren. Daarnaast zijn wij als organisatie ISO 27001 gecertificeerd. Het laten certificeren komt neer op een audit door een onafhankelijke derde. Daarnaast kan Opdrachtgever een jaarlijkse bevestiging ontvangen dat wij nog steeds ISO 27001 gecertificeerd zijn. Op grond van het voorgaande zouden wij willen voorstellen om de huidige formulering van artikel 11 te vervangen door de volgende bepaling: “In het kader van het controlerecht voor Opdrachtgever geldt dat Opdrachtnemer haar medewerking zal verlenen aan de uitvoering van een dergelijke audit onder de voorwaarde dat een dergelijke audit tijdig en vooraf wordt aangekondigd, zal worden uitgevoerd onder begeleiding van Opdrachtnemer, geen toegang omvat tot de interne systemen en (werk)dossiers van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer eveneens niet gehouden zal worden tot schending van diens professionele geheimhoudingsverplichtingen. Opdrachtnemer zal in dit kader alle redelijk informatie overhandigen die nodig is voor het uitvoeren van de audit. Daarnaast zal Opdrachtnemer haar Global Information Security Policy overleggen alsmede het ISO 27001 certificaat. Voor wat betreft het ISO 27001 certificaat zal Opdrachtnemer jaarlijks schriftelijk bevestigen dat Opdrachtnemer nog steeds in het bezit is van een geldig ISO 27001 certificaat.”	Niet akkoord. Wettelijke kaders/beperkingen gelden sowieso. Art. 11 verwerkersovereenkomst jo. Art. 5.3 ARBIT biedt Wederpartij ruimte om in voorkomend geval redenen aan te voeren voor beperking in een specifieke situatie, middels de zinsnede: " ... tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden geleverd".
----	---	--	---	--

29	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), ARBIT en implementatiedienstverlening	ARBIT en implementatiedienstverlening. Waar u de bedoeling heeft gehad om de ARBIT van toepassing te laten zijn op de te leveren implementatiediensten, het volgende. Voor implementatiediensten is de dienstverlener, nog meer dan bij andere vormen van dienstverlening, zeer sterk afhankelijk van de medewerking van de opdrachtgever (denk aan toegang tot personeel van opdrachtgever met kennis van de IT-infrastructuur, toegang tot en informatie over systemen van derde-leveranciers binnen die IT-infrastructuur van de opdrachtgever, etc.). De ARBIT (en overigens ook de conceptovereenkomst) beperken zich tot een algemene medewerkingsplicht van de opdrachtgever, zonder dit nader te specificeren. Onzes inziens is het echter voor het slagen van IT-implementatieprojecten noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen in veel meer detail uit te werken en hierbij, naast de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer, ook heel duidelijk en gedetailleerd de verantwoordelijkheden van opdrachtgever op een duidelijke wijze overeen te komen. De ARBIT (en de conceptovereenkomst) voldoen hier onzes inziens niet, nog los van het feit dat de ARBIT hoofdzakelijk gefocust zijn op het leveren van hardware en software en niet of nauwelijks bepalingen bevatten die zien op implementatiediensten. Wij willen u daarom voorstellen dat wij met onze inschrijving onze standaard voorwaarden voor IT-implementatieprojecten kunnen voorleggen en hierbij dus de toepasselijkheid van de ARBIT wordt uitgesloten. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	Niet akkoord. De ARBIT-2022 maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en vormen, in samenhang met de Overeenkomst, het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken, het contractuele kader voor deze opdracht. Aanbestedende dienst is van oordeel dat de wederzijdse rechten en verplichtingen, waaronder de benodigde medewerking van NWO en de samenwerking gedurende de implementatie, in de aanbestedingsstukken voldoende zijn uitgewerkt. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.
----	---	---	--	---

30	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 4.3	Medewerkingsverplichting Opdrachtgever. In de ARBIT ontbreekt in zijn geheel enige medewerkingsverplichting van Opdrachtgever. Voor implementatiediensten is de dienstverlener, nog meer dan bij andere vormen van dienstverlening, zeer sterk afhankelijk van de medewerking van de Opdrachtgever (denk aan toegang tot personeel van opdrachtgever met kennis van de IT-infrastructuur, toegang tot en informatie over systemen van derde-leveranciers binnen die IT-infrastructuur van de opdrachtgever, etc.). De ARBIT bevatten uitsluitend verplichtingen voor de Wederpartij, behoudens de zeer summiere verplichting voor Opdrachtgever in artikel 4.3 om aanvullende informatie op te leveren. Onzes inziens is het echter voor het slagen van IT-implementatieprojecten noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen veel meer in detail uit te werken en hierbij, naast de verantwoordelijkheden van de Wederpartij, ook heel duidelijk en gedetailleerd de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever op een duidelijke wijze overeen te komen. De ARBIT (en de conceptovereenkomst) voldoen hier onzes inziens niet. In dat verband willen wij u verzoek de volgende bepalingen in de te sluiten Overeenkomst op te nemen: “[X].1 Wederpartij kan zijn werk alleen goed uitvoeren als Opdrachtgever aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst (en de Voorwaarden) nakomt . Het blijft uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Wederpartij toegang te geven tot en de mogelijkheid te geven tot het gebruiken van de IT-infrastructuur, inclusief hardware, software, informatie, data, diensten en andere materialen van de Opdrachtgever die noodzakelijk zijn om de Prestatie te leveren. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat hij over de juiste contracten met andere leverancier beschikt, die noodzakelijk zijn voor het leveren van de Prestatie. Opdrachtgever zal voldoen aan de vereisten betreffende	Niet akkoord. Aanbestedende dienst onderkent het belang van samenwerking tussen partijen gedurende de uitvoering van de opdracht. De wederzijdse verantwoordelijkheden, governance, besluitvorming, acceptatie, testactiviteiten, overlegstructuren en overige samenwerkingsafspraken zijn reeds opgenomen in de aanbestedingsstukken. Nadere operationalisering vindt plaats in het plan van aanpak, de discoveryfase en waar van toepassing SLA/DAP en projectgovernance. Aanbestedende dienst acht deze afspraken voldoende voor een succesvolle uitvoering van de opdracht
----	---	---	--	---

			de IT-omgeving van de Opdrachtgever en overige technische specificaties in verband met de te leveren Prestatie. [X].2 Wijzigingen of onderhoud met betrekking tot alle aan derden gerelateerde integratieontwikkeling en soortgelijke diensten vallen onder de relaties en contracten die Opdrachtgever heeft met de desbetreffende derden. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat personeel van dergelijke derden beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zou kunnen hebben te verlenen. Ter voorkoming van misverstanden is het noodzakelijk dat Opdrachtgever en deze derden voldoen aan hun verantwoordelijkheden, zodat Wederpartij in staat is om de Prestatie aan Opdrachtgever te kunnen leveren. [X].3 Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel beschikbaar is om de assistentie die Wederpartij redelijkerwijs nodig zou kunnen hebben te verlenen en dat Wederpartij toegang verkrijgt tot het senior management en andere personeelsleden om Wederpartij in staat te stellen de Prestatie te leveren. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat zijn personeel de juiste vaardigheden en ervaring heeft. Als een personeelslid niet naar behoren functioneert, zal Opdrachtgever extra of andere personeelsleden beschikbaar stellen. [X].4 Opdrachtgever is uitsluitend verantwoordelijk voor oneigenlijk gebruik van of voor de wijze en het doel waarop Opdrachtgever de Prestatie gebruikt die door Wederpartij worden geleverd.” Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	
--	--	--	---	--

31	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 5.3 en 17.3	Auditrecht en recht op toezicht. Artikel 5.3 bepaalt dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om een audit uit te (laten) voeren bij Wederpartij en artikel 17.3 bepaalt dat Opdrachtgever toezicht kan (laten) uitoefenen op de manier waarop Wederpartij gegevens bewaart. Wij kunnen geen auditrechten door of vanwege onze klanten accepteren (anders dan binnen de grenzen van de AVG in het kader van verwerking van persoonsgegevens), omdat wij zijn gebonden aan wettelijke en contractuele geheimhoudingsverplichtingen richting onze (andere) klanten, welke verplichtingen in het gedrang komen wanneer klanten op basis van dergelijke bepalingen in een overeenkomst toegang tot onze gebouwen en inzage in onze gegevens/werkdossiers vorderen, dan wel vereisen dat wij onze concurrenten die toegang en/of inzage verlenen. Wij willen u daarom dringend vragen deze bepaling buiten toepassing te laten. Mocht u hiermee niet kunnen instemmen, dan willen wij u vragen de audit als volgt contractueel verder in te kaderen, teneinde te voorkomen dat een dergelijke audit leidt tot schending van de geheimhoudingsplicht zoals die voor ons geldt ten opzichte van onze andere opdrachtgevers alsmede tot risico's op het gebied van bedrijfsvertrouwelijkheid en concurrentiepositie: (a) dat een dergelijke controle niet zal worden uitgevoerd door een directe concurrent van Wederpartij, waaronder in dit geval in het bijzonder een van de andere gegadigden bij de Aanbesteding die tot de totstandkoming van deze Overeenkomst (heeft) (ge)leid(t), aangezien dit de concurrentie van Wederpartij vergaand inzicht zou kunnen verschaffen in de unieke werkwijze en overige unique selling points van Wederpartij; (b) dat Wederpartij niet gehouden zal zijn toegang te geven tot zijn locaties, anders dan de algemene vergaderruimten alwaar geen	Niet akkoord. Wettelijke kaders/beperkingen gelden sowieso. Art. 5.3 biedt Wederpartij ruimte om in voorkomend geval redenen aan te voeren voor beperking in een specifieke situatie, middels de zinsnede: " ... tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd". Art. 17.3 ziet niet op toegang tot vertrouwelijke gegevens, maar op toezicht op de bewaring c.q. het gebruik daarvan.
----	---	---	--	--

			vertrouwelijke informatie aanwezig is, aangezien in niet-algemene (werk)ruimten mede vertrouwelijke informatie van Wederpartij zelf dan wel van zijn klanten of toeleverancier aanwezig is of zou kunnen zijn; en (c) dat de Wederpartij slechts is gehouden inzage te verlenen in de relevante beleidsstukken t.a.v. het bewaren en gebruik van gegevens en dat de interne werk-dossiers van Wederpartij geen deel uit zullen maken van een dergelijke audit, aangezien de interne werk-dossiers bedrijfsvertrouwelijke informatie van Wederpartij bevatten, inclusief mogelijk (vergelijkingen met) vertrouwelijke informatie van zijn klanten; en (d) dat Wederpartij nimmer is gehouden toegang te verlenen tot de interne systemen van Wederpartij, hetgeen ook niet nodig zal zijn op basis van door Wederpartij aan Opdrachtgever te overleggen TPM's en overige informatie; en (e) e.e.a. enkel voor zover een en ander niet leidt tot schending van de geheimhoudingsplicht en/of schending van overige (contractuele) afspraken zoals die gelden voor Wederpartij ten opzichte van haar overige klanten, opdrachtgevers of toeleveranciers. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?	
--	--	--	---	--

32	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 8.1a	Intellectueel eigendom op Prestaties “specifiek voor Opdrachtgever”. Artikel 8.1a ARBIT bepaalt dat het intellectueel eigendom op een Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Deze bepaling zou bij strikte lezing een overdracht van intellectuele eigendomsrechten inhouden van aanpassingen in of inrichtingen (configuraties) van standaard software (as a Service). Het is voor ons als implementatiedienstverlener noch redelijk noch werkbaar noch aanvaardbaar om de intellectuele eigendomsrechten, voor zover die overigens al op aanpassingen in of inrichtingen (configuraties) van Standaardprogrammatuur kunnen rusten, aan Opdrachtgever(s) over te dragen. Als gevolg van de overdracht van de (intellectuele) eigendom en/of persoonlijkheidsrechten rustend op de resultaten inclusief Documentatie en onze bron- en objectcodes, scripts, specifieke configuraties, e.d., verliezen wij als maker van de Documentatie, bron- en objectcodes, scripts, specifieke configuraties e.d. het recht om deze ten behoeve van andere klanten te gebruiken. Dat kan onzes inziens niet te bedoeling zijn, omdat wij daarmee na uitvoering van de onderhavige implementatie voor Opdrachtgever in feite geen nieuwe klanten meer kunnen bedienen voor vergelijkbare implementaties. Een gebruiksrecht van Opdrachtgever zou op dit punt voldoende moeten zijn, onder verwijzing naar de laatste twee zinnen van paragraaf 3.9.1.2 van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is uitgebracht (zie: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/media/documents/2021-10/gids_proportionaliteit_3e_herziening-januari2022.pdf). Andersom zou dit ook betekenen dat wanneer wij eerder een	Niet akkoord. Art. 8.1a ziet alleen op de IE op resultaten voortvloeiend uit de opdracht. De opdracht behelst uitsluitend een partner voor de configuratie, implementatie en beheer van een relatiemanagementsysteem. Er is geen reden eventueel nieuwe IE niet aan Opdrachtgever te laten toekomen. Bestaande IE wordt niet aangetast.
----	---	--	---	---

			vergelijkbare implementatieopdracht bij een andere opdrachtgever hebben gedaan, wij niet de bij die opdracht gemaakte configuraties zouden kunnen inzetten ten behoeve van de onderhavige implementatie, omdat die andere opdrachtgever eveneens de ARBIT hanteert. Het is onzes inziens dan ook niet in het belang van Opdrachtgever om deze regeling in de huidige vorm van artikel 8.1a te treffen waar het gaat om het leveren en implementeren van standaard software (as a Service). Wij willen u daarom vragen artikel 8.1a ARBIT buiten toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid? Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dit dan toelichten?	
--	--	--	--	--

33	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 8	Aanvulling artikel 8 – materialen van derden. Artikel 8 ARBIT handelt uitsluitend over de intellectuele eigendomsrechten m.b.t. de door Wederpartij te leveren Prestatie. Wat hier ontbreekt is een expliciete regeling t.a.v. het gebruik door Wederpartij van materialen die Wederpartij door of namens Opdrachtgever krijgt aangeleverd. Wij willen u daarom verzoeken om in de te sluiten Overeenkomst de volgende bepaling op te nemen in aanvulling op artikel 8 ARBIT: “Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle noodzakelijke rechten voor het gebruik door Wederpartij ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst van de materialen van derden die Opdrachtgever beschikbaar stelt aan Wederpartij of waarvan Opdrachtgever Wederpartij vraagt die te gebruiken. Opdrachtgever stemt ermee in Wederpartij, aan Wederpartij gelieerde entiteiten en hun respectieve werknemers, en toeleveranciers te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen claims van derden en alle andere aansprakelijkheden, verliezen, kosten en andere uitgaven (inclusief juridische kosten) die voortvloeien uit of verband houden met het nalaten door Opdrachtgever om dergelijke rechten te verkrijgen. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover de claim van derden uiteindelijk het gevolg blijkt te zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de gevrijwaarde persoon. De gevrijwaarde (rechts)personen hebben het recht om te vertrouwen op de voornoemde vrijwaring en indien nodig is deze clausule onherroepelijk derdenbeding om niet.” Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Niet akkoord. Opdrachtgever heeft, zowel op grond van de wet als ogv de Arbit al een zorgplicht/medewerkingsplicht, die omvat dat Wederpartij in staat wordt gesteld de overeenkomst deugdelijk uit te voeren. Voor een aanvullende vrijwaringsverplichting is geen aanleiding.
----	---	---	---	---

34	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 12.3	Garantieperiode 12 maanden. De garantie zoals opgenomen in art. 12.3 achten wij onredelijk en vergaand. Kunt u derhalve akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel, waarbij we uiteraard openstaan voor het overeenkomen van een periode van "hypercare". U lijkt hiereen reeds te voorzien in artikel 11.1 van de Concept Overeenkomst. Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Niet akkoord . Art. 12.3 ziet niet op hypercare, maar betreft een niet ongebruikelijke garantietemijn. Opdrachtgever acht die niet onredelijk en vergaand.
35	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 16	Bankgarantie. In artikel 16 ARBIT-2022 is de eis tot zekerheidsstelling in geval van vooruitbetalingen opgenomen. Het verstrekken van een bankgarantie brengt kosten met zich mee en is tijdrovend. Bovendien achten wij dergelijke zekerheid in geval van Opdrachtnemer niet noodzakelijk. Kunt u akkoord gaan met het buiten toepassing verklaring van artikel 16 ARBIT-2022 in de overeenkomst? Of kunt u bevestigen dat vooruitbetalingen niet aan de orde zullen zijn?	De huidige overeenkomst voorziet niet in vooruitbetalingen. De vergoedingen zijn geregeld in artikel 7.3 van de conceptovereenkomst. Gelet hierop verwacht Aanbestedende dienst geen gebruik te maken van artikel 16 van de ARBIT-2022

36	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 17.4 en 32.3	Aanhouden dossier. Artikel 17.4 en 32.3 ARBIT laten geen ruimte voor het aanhouden van een intern werkdossier, ook na afloop van de opdracht. Op grond van onze interne risk- en compliance procedures moeten wij een intern werkdossier kunnen aanhouden met daarin kopieën van relevante documenten. Deze informatie dient om ons in staat te stellen om op een later moment, bijv. wanneer u na afloop van de Overeenkomst alsnog vragen of klachten heeft over onze dienstverlening, onze stappen te kunnen reconstrueren. Dit dient niet alleen het (proces)belang van Wederpartij, maar ook het belang van Opdrachtgever. Daarnaast kan in redelijkheid niet van ons worden verlangd dat wij informatie die op basis van reguliere back-up procedures in back-ups is opgeslagen apart uit die generieke back-ups te verwijderen. Kunt u daarom ter aanvulling op artikelen 17.4 en 32.3 ARBIT de volgende bepaling opnemen in de te sluiten Overeenkomst? “Het bepaalde in artikel 17.4 en 32.3 ARBIT laat onverlet dat Wederpartij terzake van de opdracht een dossier aanhoudt en blijft aanhouden met daarin kopieën van relevante stukken. Wederpartij zal zijn dossier bewaren voor een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en (beroeps)regels inzake bewaartermijnen. Wederpartij is niet verplicht de gegevens en informatie te vernietigen die via een automatische backup systeem worden opgeslagen. Wederpartij neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van zijn dossier te waarborgen. Opdrachtgever heeft geen recht tot inzage in het dossier van Wederpartij.” Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan toelichten waarom?	Niet akkoord. Interne procedures van Wederpartij binden Opdrachtgever niet. Voor zover het zou gaan om wettelijke (bewaar)verplichtingen biedt art. 32.3, laatste zinsnede, al de benodigde ruimte.
----	---	--	--	---

37	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), artikel 17.5	Boete schending geheimhouding. Artikel 17.5 ARBIT-2022 bevat een boete van EUR 50.000,- bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Het overeenkomen van boetebepalingen met Opdrachtgevers is zeer bezwaarlijk voor ons. Het overeenkomen van een boete is naar onze mening niet noodzakelijk omdat in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van onze aansprakelijkheid en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van (geheimhoudings)verplichtingen uit de overeenkomst. Opdrachtgever heeft voldoende andere sanctionerende maatregelen tot haar beschikking in relatie tot een schending van dergelijke verplichtingen. De onderhavige bepaling is in onze optiek onredelijk geformuleerd omdat er sprake is van onmiddellijke opeisbaarheid, zonder dat door een rechter wordt vastgesteld dat inderdaad sprake is van schending van de geheimhoudingsverplichting door Opdrachtnemer. Gelet op het voorgaande verzoeken wij u artikel 17.5 ARBIT-2022 in de overeenkomst buiten toepassing te verklaren. Indien u daartoe niet bereid bent verzoeken wij u om in de overeenkomst op te nemen dat de boete conform artikel 17.5 ARBIT-2022 alleen verschuldigd zal zijn indien door een rechter onomstotelijk is vastgesteld dat er sprake is van een schending van de geheimhoudingsverplichting door de Opdrachtnemer en dat een betaalde boete in mindering zal worden gebracht op de door de rechter in goede justitie te bepalen hoogte van de schadevergoeding. Kunt u hiermee instemmen?	Buiten toepassing verklaren en/of herformuleren niet akkoord. Dit is een niet ongebruikelijke clausule. Wederpartij heeft zelf in de hand dat geheimhoudingsverplichtingen worden nageleefd. Een boete heeft een andere functie/aard dan schadevergoeding. Wel is Opdrachtgever bereid het bedrag aan te passen naar € 10.000 per overtreding.
----	---	--	---	--

38	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 17	"Aanvulling artikel 17 - IT-dienstverleners. Wij maken bij het verlenen van onze diensten gebruik van cloud-toepassingen, e-mailproviders en andere ondersteunende IT (cloud) leveranciers, onder meer voor onze document managementsystemen, waarbij dossiers en (klant)informatie worden opgeslagen in de cloud. In zeer uitzonderlijke gevallen, in verband met noodzakelijke technische ondersteuning, onder andere voor "crisis support" (bijvoorbeeld in geval van een hack of in geval van (mogelijk) verlies van gegevens die moeten worden hersteld) heeft een beperkt aantal medewerkers van onze IT (cloud) leverancier mogelijk – in beperkte mate – toegang tot bepaalde vertrouwelijke (klant)informatie. Voor deze zeer beperkte gevallen dat medewerkers van onze IT (cloud) leveranciers, , beperkte inzage hebben in de vertrouwelijke (klant)informatie, gelden strikte geheimhoudingsafspraken. Voor de goede orde benadrukken wij dat de ondersteuning van onze interne bedrijfsprocessen door betreffende IT (cloud) dienstverleners noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening, waarbij wij verantwoordelijkheid aanvaarden voor de inzet van deze IT (cloud) dienstverleners en instaan voor de (de handhaving van de) vertrouwelijkheid van de (klant)informatie. Onze IT (cloud) dienstverleners betreffen onder meer Microsoft Azure, Google en KPN. Wij en onze IT (cloud) leveranciers blijven voldoen aan de hoogste vertrouwelijkheids- en beveiligingsnormen. Indien gewenst kunnen wij ons ISO 27001 certificaat en ons Information Security Policy Statement aan u overleggen en uiteraard zijn wij ook bereid om ons informatiebeveiligingsbeleid en de eisen die wij aan onze leveranciers stellen nader toe te lichten. Men zou kunnen stellen dat informatie in het kader van een overeenkomst van opdracht aan derden bekend mag worden gemaakt voor zover noodzakelijk is voor de uitvoering van die	Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de voorgestelde bepaling op te nemen. De opdracht ziet op de implementatie, configuratie, het beheer en de doorontwikkeling van een relatiemanagementsysteem binnen de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde Microsoft-omgeving. De levering van softwarelicenties, cloudplatformen of vergelijkbare IT-diensten door Wederpartij maakt geen onderdeel uit van de opdracht. Voor zover Wederpartij ten behoeve van haar eigen bedrijfsvoering gebruik maakt van cloudtoepassingen, e-mailvoorzieningen of andere ondersteunende IT-dienstverleners, beschouwt Aanbestedende dienst dit als onderdeel van de eigen bedrijfsvoering en verantwoordelijkheid van Wederpartij. Aanbestedende dienst ziet daarom geen noodzaak om hiervoor een aanvullende contractuele bepaling op te nemen.
----	---	--	--	--

			overeenkomst van opdracht, maar wij zouden dit toch graag expliciet onder de aandacht willen brengen en onderstaande bepaling opgenomen willen zien in de te sluiten Overeenkomst. Tekstvoorstel: "Ten behoeve van (de uitvoering van) de Overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Wederpartij door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (waaronder cloud-toepassingen). Het is Wederpartij toegestaan om ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering gebruik te maken van cloud-toepassingen. Wederpartij blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geheimhouding van de vertrouwelijke informatie door de betreffende IT (cloud) dienstverleners."" Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?"	
--	--	--	---	--

39	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 19	Ontbrekende bepaling inzake beveiliging. Artikel 19 ARBIT gaat uitsluitend in op de door Wederpartij in acht te nemen eisen aan (informatie)beveiliging. Deze bepaling gaat eraan voorbij dat Opdrachtgever ook zelf een verantwoordelijkheid heeft en blijft houden voor de (informatie)beveiligingsmaatregelen van de eigen IT-infrastructuur. Derhalve het verzoek onderstaande bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst ter aanvulling op artikel 19 ARBIT. “Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat er passende informatie- en operationele technologiebeveiligingsprocedures aanwezig zijn voor alle technologie die Opdrachtgever beschikbaar stelt of die beïnvloed zou kunnen worden door de Prestatie.” Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet geen noodzaak voor de voorgestelde bepaling. De verantwoordelijkheden van partijen zijn reeds uitgewerkt in de aanbestedingsstukken.
----	---	--	--	--

40	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 21	Aanvulling artikel 21 – gebruik als referentie. Omdat het, in het bijzonder bij aanbestedingen, gebruikelijk is om referenties van inschrijvers te verlangen waarmee zij hun door opdrachtgevers vereiste ervaring kunnen aantonen, zouden wij graag de volgende bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst. “Het is mogelijk dat Wederpartij Opdrachtgever en de aan Opdrachtgever geleverde Prestatie wenst te noemen bij het promoten van zijn diensten en de naam van Opdrachtgever willen gebruiken als referentie bij het vermelden van zijn ervaring in voorsteldocumenten. Opdrachtgever stemt ermee in dat Wederpartij dit mag doen, zolang Wederpartij geen Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever openbaar maakt.” Bent u bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?	Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de voorgestelde bepaling op te nemen. Eventuele verzoeken om NWO als referentie te gebruiken kunnen na contractering afzonderlijk aan NWO worden voorgelegd en zullen per geval worden beoordeeld.
----	---	--	---	---

41	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 26.2 en 26.3	"Beperking van aansprakelijkheid. Artikel 26.2 ARBIT bepaalt de maximale aansprakelijkheid bij persoon- en zaakschade op € 1.250.000 en artikel 26.3 bepaalt de maximale aansprakelijkheid voor niet zijnde persoon- of zaakschade op maximaal 4x de fee. Deze aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in de ARBIT is niet in lijn met dat wat in de markt van ICT-dienstverlening gebruikelijk is. In de markt van Software (as a Service) en implementatiedienstverlening is de gebruikelijke beperking van aansprakelijkheid eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde betreft. Wij wijzen in dit kader naar Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit die in januari 2022 door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat is uitgebracht. Dit Voorschrift 3.9 D bepaalt dat de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer gelimiteerd dient te zijn, waarbij de aansprakelijkheidsbeperking die in de betreffende branche gebruikelijk is in acht dient te worden genomen. Wij stellen met inachtneming van het voorgaande voor om onderstaande, marktconforme, bepaling in de overeenkomst op te nemen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet? “Wederpartij zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Wederpartij onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Wederpartij voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van Wederpartij jegens Opdrachtgever voor eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door Wederpartij zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Indien de opdracht	Niet akkoord. De aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de ARBIT-2022 maakt onderdeel uit van de gekozen contractuele uitgangspunten voor deze opdracht. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hiervan af te wijken. Daarnaast introduceert het voorstel aanvullende beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid waarmee Aanbestedende dienst niet akkoord gaat.
----	---	--	--	--

			een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de opdracht beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever aan Wederpartij heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fouten voortvloeien. Wederpartij is niet aansprakelijk voor gevolg-, indirecte, bedrijfs- of strafschade en/of winstderving.” Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?"	
--	--	--	---	--

42	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 26.4(d)	Onbeperkte aansprakelijkheid. In Artikel 26.4 sub d ARBIT-2022 is opgenomen dat de beperking van aansprakelijkheid niet geldt voor (schending van) de verwerkersovereenkomst. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is zeer ongebruikelijk in onze branche. Het risico dat op deze manier bij de opdrachtnemer wordt neergelegd is bovendien disproportioneel. Wij verwijzen in dit kader naar voorschrift 3.9D van de Gids Proportionaliteit. Kunt u derhalve akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel 26.4 sub d, zodat dat ook schade als gevolg van schending van de verwerkersovereenkomst valt onder de aansprakelijkheidsbeperking?	Niet akkoord met het verzoek om artikel 26.4 sub d buiten toepassing te verklaren. Wel wordt artikel 26.4 sub d als volgt aangepast: <i>"d. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete."</i>
----	---	---	--	---

43	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 26	"Aanvulling artikel 26 – Vrijwaring claims van derden. Graag zouden wij ten opzichte van de ARBIT verduidelijkt zien dat Wederpartij niet aansprakelijk is jegens enige andere partij dan Opdrachtgever. Omdat bij technische transformatieprojecten vaak meerdere partijen betrokken zijn, waaronder maar niet beperkt tot uiteindelijke gebruikers van de geïmplementeerde oplossing en andere (IT) leveranciers, is het onzes inziens redelijk en noodzakelijk dat Opdrachtgever Wederpartij vrijwaart voor claims van zulke derden. We willen u dan ook verzoeken de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst ter aanvulling van artikel 26 ARBIT. “Wederpartij aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens iemand anders dan Opdrachtgever in verband met de door Wederpartij te leveren Prestatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Opdrachtgever stemt ermee in Wederpartij, aan Wederpartij gelieerde entiteiten en hun respectieve werknemers, en toeleveranciers te vrijwaren en schadeloos te stellen tegen enige claims van derden en andere aansprakelijkheden, verliezen, uitgaven en andere kosten (inclusief juridische kosten) die voortkomen uit of verband houden met enige claim door iemand anders met betrekking tot de Prestatie. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover de claim van de derde partij uiteindelijk wordt vastgesteld als het gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid door de gevrijwaarde persoon. De gevrijwaarde (rechts)personen hebben het recht om te vertrouwen op de voornoemde vrijwaring en indien nodig is deze clause onherroepelijk derdenbeding om niet.” Bent u derhalve bereid deze bepaling op te nemen? Indien u niet hier mee kunt instemmen, kunt u dit dan toelichten?"	Niet akkoord. NWO geeft geen vrijwel ongelimiteerde en generieke vrijwaringen af, die voorts onvoorzienbare situaties bestrijken.
----	---	--	---	---

44	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 26	"Aanvulling artikel 26 – vertraging veroorzaakt door Opdrachtgever. Onzes inziens ontbreekt in de ARBIT een bepaling over vertragingen die worden veroorzaakt door Opdrachtgever. De regeling in artikel 26.1 ARBIT is onzes inziens niet toereikend. Derhalve verzoeken wij u onderstaande bepaling op te nemen in de te sluiten overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT. ""[X].1 Wederpartij is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging veroorzaakt door: (i) enige tekortkomingen van de kant van Opdrachtgever om te voldoen aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst; (ii) enige daden of nalatigheden van enige derde partij die niet door Wederpartij is ingeschakeld in verband met het project waar de Prestatie betrekking op heeft; of (iii) de prestaties of het niet presteren van enige hardware, software, netwerken, infrastructuur of materialen (inclusief documentatie) van derden niet door Wederpartij geleverd zijn. [X].2 Wanneer sprake is van een vertraging als bedoeld in het vorige artikellid: (i) zal Wederpartij Opdrachtgever op de hoogte stellen wanneer die vertraging de levering door Wederpartij van de Prestatie zou kunnen vertragen; en (ii) heeft Wederpartij recht op: (a) een tijdsverlenging gelijk aan de vertragsperiode veroorzaakt als een direct gevolg van zo'n vertraging plus een redelijke periode die nodig is om de levering van de Prestatie te hervatten; en (b) vergoeding van redelijke extra kosten in zover deze direct veroorzaakt zijn door die vertraging, inclusief de kosten van enige extra werkzaamheden die door die vertraging noodzakelijk zijn." Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?"	Niet akkoord. De aanbestedingsstukken bevatten reeds afspraken over de samenwerking, governance, besluitvorming, acceptatie en de uitvoering van de opdracht. Eventuele gevolgen van wijzigingen, afhankelijkheden of vertragingen worden beoordeeld binnen de bestaande contractuele afspraken. Een aanvullend generiek recht op termijnverlenging en vergoeding van extra kosten acht Aanbestedende dienst niet nodig.
----	---	--	---	--

45	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 26	"Aanvulling artikel 26 – uitsluitingen. Ter verduidelijking zouden wij graag onderstaande bepaling opgenomen zien in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 26 ARBIT, aangezien bij implementatieprojecten vaak meerdere leveranciers betrokken zijn. Deze bepaling maakt duidelijk dat Wederpartij uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de eigen te leveren Prestatie. "Wederpartij is niet aansprakelijk voor (i) eventuele storingen van of fouten in de producten, diensten of software geproduceerd of geleverd door andere fabrikanten, (ii) onjuiste prestaties of niet-prestaties van de IT-omgeving van Opdrachtgever als gevolg van tekortkomingen in de producten, diensten en/of software van andere fabrikanten, (iii) Gebreken van de Prestatie als gevolg van gebrek aan passende toegang tot telecommunicatie- en informatienetwerken en -omgevingen." Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom."	Niet akkoord. Aanbestedende dienst onderkent dat de uitvoering van de opdracht afhankelijkheden kent met andere systemen, koppelingen, netwerken en mogelijk ook andere betrokken partijen. De wijze waarop Partijen hiermee omgaan en de bijbehorende verantwoordelijkheden worden nader uitgewerkt in de operationele afspraken tussen Partijen, waaronder het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en de Service Level Agreement (SLA).
46	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 29.3	Op grond van contractuele afspraken met onze verzekeraar mogen wij derden (waaronder cliënten) geen informatie verstrekken omtrent eerdere claims onder dezelfde polis. Wel kunnen wij desgewenst een certificaat verstrekken van onze verzekeringsagent waaruit blijkt dat wij genoegzaam verzekerd zijn en de verzekeringspremie hebben betaald. Kunt u akkoord gaan met het in overeenkomst de te sluiten Overeenkomst buiten toepassing verklaren in van de verplichting om 'mededeling te doen van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar' conform artikel 29.3 ARBIT-2022?	Akkoord.

47	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 30.3	"Eenzijdige ontbindingsgronden. We vinden het redelijk om het ontbindingsrecht zoals opgenomen in artikel 30.3 wederkerig te maken. Ook voor Wederpartij kunnen de genoemde omstandigheden redenen zijn om de overeenkomst te ontbinden indien de daarin genoemde omstandigheden zich bij Opdrachtgever of Wederpartij voordoen. Daar komt in geval Wederpartij bij dat wij de overeenkomst zullen moeten kunnen opzeggen vanwege strijd met toepasselijk wet- en (beroeps)regelgeving waaronder onafhankelijkheidsregels (aan Wederpartij gelieerde ondernemingen zijn accountantsorganisaties waarmee wij gebonden zijn aan onafhankelijkheidsregels). Wij willen u derhalve vragen om in de te sluiten Overeenkomst op te nemen dat de ontbindingsgronden als opgenomen in artikel 30.3 mutatis mutandis ook voor Wederpartij gelden, waarbij een grond voor Wederpartij tevens is strijd met toepasselijk wet- en (beroeps)regelgeving waaronder onafhankelijkheidsregels. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?"	Niet akkoord. Wederkerigheid is hier geen doel op zich. Accountantsregels zijn voor onderhavige IT-opdracht niet van belang.
----	---	--	--	--

48	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 37	"Ontbrekende bepaling. In het kader van implementatie van technologie is het onzes inziens van groot belang dat enig geschil dat ontstaat zo snel mogelijk bij partijen bekend is en zo snel mogelijk wordt beslecht. Als Opdrachtgever klachten heeft t.a.v. de geleverde Prestatie, zal Opdrachtgever tijdig bij Wederpartij aan de bel moeten trekken. Om die reden achten wij het noodzakelijk om de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten Overeenkomst, in aanvulling op artikel 37 ARBIT: "De vorderingsrechten van Opdrachtgever en andere bevoegdheden jegens Wederpartij, die uit welken hoofde dan ook voortvloeien uit de Overeenkomst, vervallen na het verstrijken van één jaar nadat de schade waarvoor Wederpartij aansprakelijk wordt gehouden zich voor het eerst heeft gemanifesteerd en in elk geval na verloop van vijf jaar nadat de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden." Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u dan toelichten waarom?"	Niet akkoord. De bestaande bepalingen in de Overeenkomst en de ARBIT-2022 bieden een voldoende evenwichtig kader voor de afhandeling van geschillen en aanspraken tussen partijen. De voorgestelde bepaling zou de rechten van Opdrachtgever onnodig beperken. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding deze bepaling op te nemen
----	---	--	--	--

49	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 48.2	"Maatwerkprogrammatuur. In de definitie van Maatwerkapparatuur is opgenomen dat hieronder ook valt "aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever". Dat kan niet de bedoeling zijn, in het bijzonder waar het gaat om de implementatie van een SaaS-oplossing. Ten eerste dienen aanpassingen in Standaardprogrammatuur in zo'n geval te vallen onder de definitie van Standaardprogrammatuur zelf en ten tweede zijn inrichtingen van Standaardprogrammatuur (configuraties) geen programmatuur. Derhalve het dringende verzoek deze definitie te beperken tot "specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur. Zie overigens ook onze vraag over artikel 8 inzake intellectueel eigendom. Indien u dit verzoek niet kunt honoreren, ontvangen wij graag een toelichting waarom."	Niet akkoord. Zie ook beantwoording vraag 32. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de definitie van maatwerkprogrammatuur aan te passen.
50	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 53.3	Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door bevoegde instanties. Artikel 53.3 bepaalt dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld toegang dient te verschaffen aan bevoegde instanties tot de arbeidsvoorwaardelijke afspraken en meewerkt aan controles, audits of loonvalidatie. Wij zouden hier graag aan toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.3 door de volgende bepaling in de overeenkomst? ""Artikel 53.3 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Opdrachtnemer werkt mee aan het verschaffen van informatie met betrekking tot arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan bevoegde instanties, indien en voorzover daarvoor een wettelijke basis bestaat."	Akkoord.

51	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Artikel 53.4	Inzage arbeidsrechtelijke afspraken door opdrachtgever. In artikel 53.4 is opgenomen dat opdrachtnemer desgevraagd en onverwijld aan opdrachtgever toegang verschaft tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken als opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Opdracht. Wij zouden hier graag aan willen toevoegen dat een en ander enkel zal geschieden indien daarvoor een wettelijke basis bestaat. Gelet op het voorgaande, kunt u instemmen met het vervangen van artikel 53.4 door de volgende bepaling op te nemen in de overeenkomst? ""Artikel 53.4 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing en wordt vervangen door de volgende bepaling: Indien Opdrachtgever zich geconfronteerd ziet met een (dreigende) loonvordering, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden over (de verstrekking door Opdrachtnemer van) de informatie aangaande de arbeidsvoorwaardelijke aanspraken die voor Opdrachtgever in dit verband redelijkerwijs noodzakelijk is."	Akkoord.
----	---	--	--	----------

52	1	Bijlage J - Concept Overeenkomst, Bijlage Voorwaarden (ARBIT-2022), Ontbrekende bepaling	"Ontbrekende bepaling inzake wijzigingsbeheer. De ARBIT bevatten niet een zgn. wijzigingsbeheerprocedure (ofwel change control procedure). Inherent aan implementatietrajecten is dat wijzigingen zullen plaatsvinden waarbij dit niet uitsluitend is beperkt tot meerwerk). Wij willen u daarom voorstellen de volgende bepaling in de te sluiten Overeenkomst op te nemen inzake een wijzigingsbeheerprocedure: “[X]. Wijzigingsbeheerprocedure [X].1 Wanneer Opdrachtgever of Wederpartij een wijziging aan de Overeenkomst wenst door te voeren, dient die wijziging te worden aangevraagd in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure van dit artikel [X]. Noch Opdrachtgever, noch Wederpartij zal de goedkeuring van een wijziging op onredelijke gronden onthouden of vertragen. [X].2 Elke wijzigingsaanvraag met betrekking tot de Overeenkomst of de Prestatie zal door de aanvragende partij worden doorverwezen naar de vertegenwoordiger van de ander. Wederpartij zal een statuslogboek van alle openstaande en overeengekomen wijzigingsaanvragen bijhouden. [X].3 Elke wijzigingsaanvraag zal het volgende bevatten: (i) de naam van de wijziging; (ii) de oorsprong en de aanvraagdatum van de wijziging; (iii) de reden voor de wijziging; (iv) volledige details van de wijziging, inclusief specificaties; (v) de kosten, indien van toepassing, van de wijziging (en, indien van toepassing, een betalingsschema); (vi) een tijdschema voor de implementatie van de wijziging; (vii) voorstellen voor eventuele acceptatietests van de voorgestelde wijziging; (viii) details van de waarschijnlijke impact, indien van toepassing, van de wijziging op andere aspecten van de Overeenkomst of Prestatie; en (ix) de geldigheidsperiode van de wijzigingsaanvraag. [X].4 In de periode van tien (10) werkdagen die volgt op het	Niet akkoord. Zie ook de beantwoording van vraag 45. Wijzigingsbeheer, impactanalyses, besluitvorming, prioritering, governance en eventuele doorontwikkeling worden nader uitgewerkt in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en, voor zover relevant, de Service Level Agreement (SLA).
----	---	--	---	---

			indienen van de wijzigingsaanvraag zullen partijen voorgestelde wijziging bespreken. [X].5 De bespreking tussen partijen die volgt op het indienen van een wijzigingsaanvraag zal resulteren in ofwel: (i) geen verder actie; of (ii) een overeenkomst om de Overeenkomst te wijzigen. Elke overeengekomen wijziging zal worden gedetailleerd in een amendement van de Overeenkomst, uniek geïdentificeerd door een opeenvolgend nummer en getekend door beide partijen. Tenzij een wijziging van de Overeenkomst is gemaakt in overeenstemming met de wijzigingsbeheerprocedure, zullen partijen doorgaan met het uitvoeren van de Overeenkomst alsof de wijzigingsaanvraag niet had plaatsgevonden. [X].6 Als Wederpartij van mening is zijn dat het onderzoeken van een wijziging en de voorbereiding van een schriftelijke reactie op een wijzigingsaanvraag van Opdrachtgever een aanzienlijke toewijzing van middelen zou vereisen bovenop die in de Overeenkomst vermeld, zal Wederpartij Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en zal Wederpartij een voorstel doen voor een betaalde studie van de kosten en de implicaties van het onderzoeken van de voorgestelde wijziging en het opstellen van een schriftelijke reactie. Wederpartij zal een dergelijke wijziging niet onderzoeken of een dergelijke schriftelijke reactie niet opstellen totdat Opdrachtgever het voorstel van Wederpartij daartoe heeft geaccepteerd.” Indien u ons voorstel niet kunt overnemen, kunt u die keuze dan toelichten?"	
--	--	--	--	--

53	1	Prijs	Inschrijvers worden verzocht een prijsopgave in te dienen, terwijl in de aanbestedingsstukken geen indicatieve opdrachtwaarde, budget of financiële bandbreedte is opgenomen. Hierdoor bestaat het risico dat inschrijvers verschillende aannames hanteren ten aanzien van zowel de financiële omvang als de invulling van de opdracht, hetgeen de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen kan beïnvloeden. Kunt u aangeven of er een indicatieve opdrachtwaarde, beschikbaar budget of financiële bandbreedte (bij voorkeur uitgesplitst per fase) beschikbaar is voor deze opdracht?	Aanbestedende dienst verstrekt geen indicatieve opdrachtwaarde, budget of financiële bandbreedte. De opdrachtomvang, fasering, functionele behoefte en prijsstructuur zijn beschreven in de aanbestedingsstukken. Op basis daarvan kunnen inschrijvers een eigen prijs- en uitvoeringsvoorstel opstellen. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding aanvullende financiële informatie te verstrekken.
----	---	-------	---	--

54	1	Prijs	Wij constateren dat de in het verslag van de marktconsultatie genoemde implementatiekosten (€50.000 tot €1.200.000) door inschrijvers mogelijk als referentiekader voor de prijsvorming kunnen worden geïnterpreteerd. Tegelijkertijd menen wij dat, gelet op de beschreven scope en ambities, de implementatiekosten aanzienlijk hoger kunnen uitvallen. Kan opdrachtgever toelichten op welke wijze wordt geborgd dat inschrijvingen uitgaan van een vergelijkbare implementatiescope en aanpak, zodat onrealistisch lage prijsstellingen die niet aansluiten bij de gevraagde dienstverlening geen onevenredig voordeel verkrijgen binnen de prijsbeoordeling?	De in het verslag van de marktconsultatie opgenomen bedragen betroffen indicatieve inschattingen van marktpartijen op basis van de destijds beschikbare informatie. Deze bedragen maken geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en aan deze bedragen kunnen geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Sinds de marktconsultatie is de opdracht nader uitgewerkt. Mede naar aanleiding van de ontvangen reacties tijdens de marktconsultatie zijn het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, de Gebruikersscenario's, de architectuuruitgangspunten en de overige aanbestedingsstukken aanzienlijk verder uitgewerkt en geconcretiseerd. Aanbestedende dienst is daarom van oordeel dat de huidige aanbestedingsstukken een wezenlijk vollediger beeld van de opdracht geven dan tijdens de marktconsultatie beschikbaar was. Een vergelijking tussen tijdens de marktconsultatie genoemde indicaties en de huidige uitvraag is om die reden niet zonder meer mogelijk. De vergelijkbaarheid van inschrijvingen wordt geborgd door de uniforme opdrachtomschrijving, de eisen uit de aanbestedingsstukken en de voorgeschreven wijze van prijsinvulling in het Prijzenblad. Inschrijvers dienen hun aanbieding en prijsstelling uitsluitend op de gepubliceerde aanbestedingsstukken te baseren.
----	---	-------	---	---

55	1	Prijs	In het verslag van de marktconsultatie beschrijft u in paragraaf 2.2.6: "De geraamde implementatiekosten variëren sterk tussen partijen, door onduidelijkheden in datakwaliteit, omvang en complexiteit met schattingen variërend van €50.000 tot €1.200.000, waarbij de meeste partijen een schatting tussen de € 150.000 en 350.000 aangaven." Hebben deze implementatiekosten betrekking op fase 0 t/m 4 zoals beschreven in het tenderdocument "Beschrijvend document Partner voor Relatiemanagementsysteem.pdf"?	Zie beantwoording vraag 54.
56	1	Planning	Volgens de huidige planning worden de antwoorden op de tweede Nota van Inlichtingen gepubliceerd op 10 september 2026, terwijl de uiterste inschrijfdatum is vastgesteld op 21 september 2026 om 11.00 uur. Hierdoor resteert feitelijk slechts een beperkte periode om de verstrekte antwoorden te analyseren, deze te verwerken in de aanbidding en eventuele benodigde afstemming en interne goedkeuringen te doorlopen. Gezien de omvang en complexiteit van deze aanbesteding verzoeken wij u de inschrijftermijn te verlengen met vier weken. Dit stelt inschrijvers in staat om de Nota van Inlichtingen zorgvuldig te verwerken en een kwalitatief hoogwaardigere inschrijving op te stellen in het belang van de NWO. Bent u bereid de uiterste inschrijfdatum met vier weken te verschuiven?	NWO begrijpt het verzoek. Op dit moment ziet NWO geen aanleiding de inschrijfdeadline aan te passen. De planning zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken blijft vooralsnog gehandhaafd.

57	1	Beschrijvend document 13.6 Gunningcriterium 4 Prijs	In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de prijs voor fase 1 t/m 3 wordt bepaald op basis van door de Aanbestedende dienst vastgestelde fictieve uren en het door de inschrijver aangeboden (gemiddelde) uurtarief. Tegelijkertijd wordt inschrijvers gevraagd per fase een begroting aan te leveren. Kunt u verduidelijken of deze fasebegrotingen gebaseerd dienen te zijn op de eigen ureninschatting van de inschrijver of op de door de Aanbestedende dienst gehanteerde fictieve uren? Tevens verzoeken wij u toe te lichten op welke wijze de fasebegrotingen worden betrokken bij de beoordeling van de inschrijving.	De fasebegrotingen dienen te zijn gebaseerd op de eigen inschatting van de inschrijver ten aanzien van de benodigde inzet, rollen, werkzaamheden en uren per fase. De in het Prijzenblad gehanteerde fictieve uren worden uitsluitend gebruikt voor de bepaling van de score op het gunningscriterium Prijs en vormen geen uitgangspunt voor de door inschrijver op te stellen fasebegrotingen. De in de fasebegrotingen gehanteerde functies en uurtarieven dienen aan te sluiten bij de functies en uurtarieven zoals opgenomen in het tabblad 'Functies & Uurtarieven' van bijlage L Prijzenblad. De fasebegrotingen maken geen onderdeel uit van de berekening van de inschrijfprijs. De fasebegrotingen geven inzicht in de door inschrijver verwachte inzet, rollen, werkzaamheden en kosten per fase en worden door Aanbestedende dienst gebruikt voor de beoordeling van de realiteitszin, uitvoerbaarheid en consistentie van de aangeboden aanpak.
58	1	Bijlage L Prijzenblad	In het prijzenblad staat al een fictief aantal uren ingevuld. Dit getal mag dus niet gewijzigd worden, begrijpen we dat goed?	Dat is correct.
59	1	Beschrijvend document 13.6 Gunningcriterium 4 Prijs	Indien de fasebegrotingen gebaseerd dienen te zijn op de eigen ureninschatting van de inschrijver, kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat eventuele verschillen tussen deze begrotingen en de voor de prijsvergelijking gehanteerde fictieve uren geen negatieve invloed hebben op de beoordeling, mits de begrotingen aantoonbaar aansluiten bij het Plan van Aanpak en een realistische uitvoering van de opdracht onderbouwen?	Zie beantwoording vraag 57.

60	1	Overeenkomst art 5.1 Acceptatie	In de conceptovereenkomst is opgenomen dat acceptatie per fase plaatsvindt op basis van vooraf vastgestelde acceptatiecriteria, deliverables, testresultaten en gate-criteria. In het Beschrijvend Document zijn deliverables, testaanpak en diverse gate-momenten beschreven, maar wij hebben geen volledige set formeel vastgestelde acceptatie- en gatecriteria per implementatiefase kunnen terugvinden. Kan NWO aangeven waar deze criteria zijn opgenomen, of bevestigen dat deze gezamenlijk tijdens de uitvoering (bijvoorbeeld gedurende de Discoveryfase) worden vastgesteld en vervolgens als uitgangspunt dienen voor de formele faseacceptaties?	De hoofdlijnen van de acceptatiecriteria, deliverables, testaanpak en gate-momenten zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. In de Discoveryfase worden deze per fase nader geconcretiseerd in de blauwdruk, MVP/backlog, planning en test- en acceptatiecriteria. Na goedkeuring door NWO vormen deze de basis voor formele faseacceptatie.
61	1	Overeenkomst art 5.1 Acceptatie	In artikel 5.1 van de conceptovereenkomst is opgenomen dat Opdrachtgever binnen 30 dagen na aanbidding van het besluitdocument per fase mededeling doet van (non-)acceptatie. Wij hebben echter niet kunnen terugvinden welke contractuele consequentie is verbonden aan het verstrijken van deze termijn zonder een schriftelijke mededeling van Opdrachtgever. Is onze interpretatie juist dat, indien Opdrachtgever niet binnen deze termijn gemotiveerd schriftelijk tot non-acceptatie overgaat, de betreffende fase geacht wordt te zijn geaccepteerd?	Nee, aannahme vragensteller is niet correct. Acceptatie vindt plaats overeenkomstig artikel 5 van de conceptovereenkomst. Acceptatie van een fase vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dat aan de voor die fase geldende acceptatiecriteria en gatecriteria is voldaan, dan wel dat eventuele resterende afwijkingen uitdrukkelijk door Opdrachtgever zijn geaccepteerd. Aan het verstrijken van de in artikel 5.1 genoemde termijn van 30 dagen zonder schriftelijke mededeling kan geen stilzwijgende of automatische acceptatie worden ontleend.

62	1	Overeenkomst art. 9.4	Artikel 9.4 bepaalt dat aanpassingen die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen, dan wel wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege platform-, versie- of compatibiliteitsvereisten, onderdeel uitmaken van de beheer- en supportverplichtingen. Kan NWO bevestigen dat hiermee uitsluitend regulier onderhoud wordt bedoeld dat noodzakelijk is om de oplossing veilig, ondersteund en operationeel te houden, en dat substantiële functionele of technische aanpassingen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving of ingrijpende platformwijzigingen niet geacht worden binnen de vaste beheervergoeding te vallen, maar in onderling overleg als wijziging of doorontwikkeling worden behandeld?	Artikel 9.4 dient te worden gelezen in samenhang met de overige bepalingen van de overeenkomst. Herstel van Gebreken, beveiligingsmaatregelen, aanpassingen die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen en wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege platform-, versie- of compatibiliteitsvereisten vallen in beginsel onder de overeengekomen beheer- en supportverplichtingen. Indien zich omstandigheden voordoen die leiden tot aanvullende functionaliteit, uitbreiding van de scope of andere werkzaamheden die buiten de overeengekomen beheer- en supportverplichtingen vallen, worden deze behandeld overeenkomstig de daarvoor geldende afspraken inzake wijzigingen en doorontwikkeling.
63	1	Bijlage E 5. Contract & Financien 5.29 (verwijzing naar 4.28)	De verwijzing naar 4.28 lijkt hier niet correct, welke eis bedoelen jullie hier dan wel?	De verwijzing naar eis 4.28 is correct. Eis 5.29 over beschikbaarheid dient te worden gelezen in samenhang met eis 4.28, waarin de continuïteit van primaire processen bij tijdelijke onbeschikbaarheid van het RM-systeem is beschreven.
64	1	Beschrijvend document 3.3 Implementatie en planningmodules	De fasen worden aangemerkt als resultaatverplichting (scope-tabel pag. 9), terwijl de inhoudelijke scope per fase gezamenlijk in Discovery en via de gates wordt vastgesteld (paragraaf 3.2 en 3.4). Kunt u bevestigen dat de resultaatverplichting per fase betrekking heeft op de voor die fase gezamenlijk vastgestelde en via de gate geaccepteerde MVP (blauwdruk en geprioriteerde backlog), en niet op een ruimere of op dat moment nog niet vastgestelde scope?	NWO bevestigt dit uitgangspunt. De resultaatverplichting heeft betrekking op de overeengekomen deliverables, MVP, backlog en acceptatiecriteria zoals deze per fase binnen de kaders van de aanbesteding worden vastgesteld en goedgekeurd. Dit betekent niet dat Wederpartij gehouden is tot realisatie van een nog niet eerder vastgestelde of onbeperkte scope.

65	1	Bijlage H PSA 5. SaaS-koppeling / Zero Trust	In Bijlage H (PSA), hoofdstuk 5 bij figuur 14, staat een voetnoot met een hyperlink naar een interne NWO-SharePoint-omgeving (nwonl.sharepoint.com/teams/ProgrammaNDF1...) die voor inschrijvers niet toegankelijk is. Kan NWO bevestigen dat het bedoelde 'Aansluitvoorwaarden applicaties op NWO platform versie 1.1 [FINAL VERSION]' identiek is aan de meegeleverde Bijlage G?	Ja. De interne SharePoint-link is niet toegankelijk voor inschrijvers. Voor de aanbesteding dienen inschrijvers uit te gaan van de meegeleverde bijlage met de aansluitvoorwaarden. Voor zover de PSA daarnaar verwijst, geldt de verstrekte bijlage als relevante informatiebron.
----	---	--	--	--

66	1	Bijlage E Afbakening van de verantwoordelijkheid voor het Microsoft-platform (Dynamics 365 / Power Platform) versus de implementatiepartner	De opdracht betreft de configuratie, implementatie en het beheer van een oplossing op Microsoft Dynamics 365 / Power Platform. Dit is een SaaS-platform dat door Microsoft wordt geleverd, gehost en beheerd. NWO schrijft dit platform voor en contracteert de Microsoft-licenties, en daarmee Microsoft zelf, separaat (zie ook eis 5.20, waarin wordt verwezen naar "de leverancier van de Microsoft Dynamics-licenties"). Wij onderschrijven dat de inschrijver de oplossing correct moet inrichten en configureren en verantwoordelijk is voor de door hem gebouwde koppelingen. Tegelijk kent een SaaS-oplossing een gedeelde verantwoordelijkheid (shared responsibility): de infrastructuur-, hosting-, netwerk-, host- en platformlaag liggen bij Microsoft, terwijl de inschrijver zijn eigen organisatie, de applicatieconfiguratie en de koppelingen dekt. Diverse eisen in het PvE zijn echter geformuleerd alsof één partij de volledige keten bezit. Wij verzoeken u te bevestigen dat voor de onderstaande eisen de primaire verantwoordelijkheid bij Microsoft ligt en dat de rol van de inschrijver zich beperkt tot correcte inrichting en configuratie en tot de door hem gerealiseerde koppelingen. Waar aangegeven betreft het een gedeelde verantwoordelijkheid: Microsoft levert en beheert de laag, de inschrijver configureert deze waar het platform dat toelaat. Eisen waarvan de primaire verantwoordelijkheid bij Microsoft ligt • A. Platform en infrastructuur (beschikbaarheid, back-up, herstel, netwerk, fysiek, patching, schaalbaarheid) Eisen : 3.1, 3.2, 3.4, 3.19, 3.20, 3.26, 3.28, 3.31, 3.32, 4.33, 5.27 (met name de P1-oplostijd), 5.29 en 5.30. Beschikbaarheid, stabiliteit, schaalbaarheid, RPO/RTO, back-up/restore en platformherstel vallen onder de Microsoft-SLA en Microsoft-mechanismen (o.a. point-in-time restore). Ook fysieke en	NWO onderschrijft dat sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid binnen een Microsoft Dynamics 365 / Power Platform SaaS-landschap. Voor zover eisen betrekking hebben op de Microsoft-platformlaag, beschikbaarheid, hosting, datacenterbeveiliging of standaard Microsoft-assurance, mag inschrijver verwijzen naar de relevante Microsoft-documentatie. Wederpartij blijft verantwoordelijk voor de <i>eigen</i> dienstverlening, de correcte inrichting en - configuratie, de gerealiseerde koppelingen, beheerprocessen, monitoring, support en de <i>eigen</i> organisatie- en securitymaatregelen. Microsoft wordt voor de rechtstreeks door NWO gecontracteerde licenties en platformdiensten niet als onderaannemer van de Wederpartij aangemerkt. Het ICO-thema Middleware dient te worden gelezen voor zover het betrekking heeft op door Wederpartij gerealiseerde koppelingen, integratiecomponenten of inrichting binnen de oplossing, en niet als verplichting tot beheer van de onderliggende Microsoft-platformlaag.
----	---	---	---	---

			omgevingsbeveiliging van de hosting, de netwerk- en infrastructuurbaselines en het patch- en kwetsbaarhedenbeheer van het platform worden door Microsoft geleverd en beheerd. Een garantie van RTO 2 uur / RPO 4 uur en een volledige rollback van data en configuratie is op SaaS deels Microsoft-afhankelijk. De inschrijver patcht en configureert uitsluitend eventueel eigen maatwerk en de applicatie-inrichting. • B. Dataresidentie en dataopslag Eis 3.37. Opslag en replicatie/back-up binnen EU/EER worden bepaald door de Microsoft-tenantregio en de door Microsoft geboden data residency, niet door de inschrijver. • C. Identiteit, authenticatie en fysieke toegang tot de hosting Eisen 7.32, 7.37, 7.44 en 7.45. Cryptografische bescherming van authenticatie-informatie, de beveiligde inlogprocedure en de technische autorisatievoorzieningen zijn eigenschappen van Microsoft Entra ID / Dataverse. Fysieke toegangsbeveiliging betreft de Microsoft-datacenters. De inschrijver configureert hierbinnen (rollen, MFA), maar levert het mechanisme niet. • D. OTAP-omgevingen en platformmonitoring Eisen 6.7, 6.8 en 5.25. De OTAP-omgevingen draaien op het Microsoft-platform; performance-pariteit van een sandbox met productie is Microsoft-afhankelijk. De beschikbaarheid en prestaties van het platform zelf zijn Microsoft; de inschrijver monitort met de standaard Microsoft-tooling. De onderliggende Azure-platformlaag is Microsoft; voor zover het de NWO-landingzone betreft ligt beheer bij NWO/inschrijver. • E. Assurance, certificering en beveiligingstesten van het platform Eisen 3.29 en 3.34. Een pentest van "de aangeboden oplossing" (het Microsoft-	
--	--	--	--	--

		platform) is door de inschrijver niet toegestaan en niet uitvoerbaar. Assurance en certificering van het platform blijken uit de Microsoft-attestaties. • F. Product- en marktcompliance van D365 zelf Eisen 3.9 en 3.11. De Cyber Resilience Act (3.9) richt zich op de fabrikant die een product met digitale elementen op de markt brengt; dat is Microsoft, niet de inschrijver. De ondersteuning van open standaarden en het beleid van Forum Standaardisatie (3.11) betreffen het product; de inschrijver configureert dat deze standaarden worden toegepast. • G. Broncode van het platform Eis 4.27. De broncode van Dynamics 365 / Power Platform is eigendom van Microsoft en is niet beschikbaar. Alleen eventueel maatwerk, configuraties, infrastructuurdefinities en pipelines van de inschrijver kunnen worden overgedragen; het platformdeel van deze eis ligt bij Microsoft. • H. ICO-thema's die de door Microsoft geleverde product- en platformlaag beschrijven - Softwarepakketten: eisen 7.13 tot en met 7.28. Cryptografie, in-/outputvalidatie, sessiebeheer, gegevensopslag, versleutelde communicatie, authenticatie, autorisatie(beheer), logging, API's, gegevensimport, versie- en patchmanagement zijn product-inherente eigenschappen van Dynamics 365 / Dataverse. De inschrijver kan deze uitsluitend inrichten en configureren. - Clouddiensten (CSP): eisen 7.48 tot en met 7.81. Deze zijn in de brontekst geadresseerd aan "de CSP" en betreffen o.a. cloudbeveiligingsstrategie en -beleid, transparantie, risicomanagement, bedrijfscontinuïteit en herstel, dataprotectie, dataretentie, datascheiding en multitenancy, malwarebescherming, cryptoservices, koppelvlakken, interoperabiliteit/portabiliteit,	
--	--	---	--

			logging/monitoring en compliance/assurance. In deze opdracht is Microsoft de CSP, niet de inschrijver. - Middleware (platform- en opslaglaag): eisen 7.82 tot en met 7.101. De eistekst is generieke BIO/ISO-controltekst; toegepast op Dynamics 365 / Dataverse betreft de inhoud de onderliggende platform- en opslaglaag die door Microsoft wordt geleverd en beheerd. Voorbeeld: eis 7.94 (opslag met voldoende redundantie) beschrijft de opslaginstructuur onder D365, niet een door de inschrijver te beheren middleware. Uitzondering: de eisen over informatietransport en berichtenverkeer (7.83 en 7.97) en over toegang en logging (7.88 en 7.91) kunnen deels betrekking hebben op de door de inschrijver te bouwen koppelingen en de configuratie daarvan. Wat bij ons als inschrijver blijft: Ter verduidelijking van de afbakening: bij de inschrijver blijven de eigen ISMS- en ketenpartner-eisen (7.1 tot en met 7.9), het merendeel van de Toegangsbeveiliging-eisen als configuratie- en procesverantwoordelijkheid (7.29 tot en met 7.47, met uitzondering van de onder C genoemde), alle functionele eisen (tab 2) die de inschrijver via configuratie van D365 realiseert, en de door de inschrijver gebouwde koppelingen. Verzoek: a. Bevestigt u dat voor de onder A tot en met H genoemde eisen de primaire verantwoordelijkheid bij Microsoft ligt, en dat de inschrijver hiervoor uitsluitend verantwoordelijk is voor correcte inrichting en configuratie en voor de door hem gerealiseerde koppelingen? b. Bevestigt u dat de inschrijver hiervoor de compliencedocumentatie van Microsoft mag overleggen (bijvoorbeeld ISO 27001/27017/27018, SOC 1/2 en ISAE 3402, de	
--	--	--	---	--

			Microsoft Online Services SLA en de Microsoft-toezeggingen inzake data residency) in plaats van eigen bewijsstukken of een eigen pentest? c. Kunt u, indien u van mening bent dat een van deze eisen wél zelfstandig door de inschrijver moet worden gerealiseerd of aangetoond, per eisnummer aangeven welke concrete prestatie u van de inschrijver verwacht? d. Bevestigt u dat Microsoft, nu NWO Microsoft rechtstreeks contracteert, niet als onderaannemer of sub-leverancier van de inschrijver wordt aangemerkt, en dat de keten- en onderaannemersbepalingen (o.a. eisen 1.9, 3.12 en 7.4) daarom niet via de inschrijver op Microsoft van toepassing zijn? e. Kunt u verduidelijken wat u in de context van een SaaS-oplossing op Microsoft Dynamics 365 onder het ICO-thema Middleware verstaat, en per eis (7.82 tot en met 7.101) aangeven of deze betrekking heeft op het Microsoft-platform, op de door de inschrijver te bouwen koppelingen, of op het NWO-integratieplatform?	
--	--	--	--	--

67	1	Bijlage L Prijzenblad Fictieve prijs fase 1 tm 3	De huidige berekening van de prijs voor fase 1 t/m 3 lijkt onhandig. Even een fictief voorbeeld. Partij A zet 1000u senior a EUR 200 p/u + 5000u junior a EUR 100 p/u in. Partij B zet 1000u senior a EUR 200 + 10.000u junior a EUR 100 in. Dan krijgen we de situatie dat Partij B door jullie als goedkoper wordt beoordeeld doordat het gemiddeld uurtarief lager ligt terwijl partij B juist 5000u extra junior inzet. Zouden jullie bereid zijn hier dezelfde opgelegde uitsplitsing als bij de doorontwikkeling aan te houden zodat de willekeur er uit is?	Niet akkoord. Het voorbeeld van vragensteller gaat uit van een inzetverdeling die niet aansluit bij de uitgangspunten van het Prijzenblad. In het tabblad 'Functies & Uurtarieven' en de invulinstructie van het tabblad 'Instructie' zijn voor de inzet van senior-, medior- en juniorfuncties expliciete bandbreedtes opgenomen. Daarnaast is daarin opgenomen dat inschrijvers een realistische en consistente inzetverdeling dienen te hanteren. De door vragensteller geschetste inzet van juniorcapaciteit valt ruim buiten deze bandbreedtes. Zoals opgenomen in het Prijzenblad kan een niet-realistische of inconsistente inzetverdeling door Aanbestedende dienst worden aangemerkt als irreëel of niet-verifieerbaar. Daarnaast kan afwijking van de voorgeschreven bandbreedtes leiden tot het terzijde leggen van de Inschrijving. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om dit aan te passen
----	---	--	--	---

68	1	Beschrijvend document 1.4 Scope van de opdracht	De scope-tabel (pag. 9) en de gate-structuur merken de realisatie van fase 1 tot en met 3 aan als resultaatverplichting. Paragraaf 13.6 (pag. 81) bepaalt dat voor deze fasen geen vaste prijs wordt uitgevraagd en dat uitsluitend de uurtarieven per rol onderdeel uitmaken van de overeenkomst; de fictieve uren dienen alleen voor de beoordeling. Een resultaatverplichting sluit een vergoeding op basis van nacalculatie echter niet uit. Daardoor is niet vastgelegd of de daadwerkelijke vergoeding voor deze fasen in de uitvoering is begrensd. Kunt u verduidelijken op welke grondslag deze werkzaamheden in de uitvoering worden vergoed: a) een per fase gemaximeerd budget, bepaald door de overeengekomen bezetting en de vaste doorlooptijd tegen de bindende tarieven, waarbinnen de omvang van de op te leveren MVP de te prioriteren variabele is en waarbij dat budget voor NWO het plafond vormt; of b) nacalculatie op werkelijk bestede uren tegen de overeengekomen tarieven, zonder plafond? Wij merken op dat variant a het voordeel heeft dat het budget bij aanvang van de fase kenbaar is zonder dat daarvoor eerst de volledige scope hoeft te worden vastgesteld, zodat er geen doorlooptijd verloren gaat aan prijs- of scope-onderhandeling. Indien b) van toepassing is, hoe borgt NWO dat de resultaatverplichting per fase niet leidt tot een openeinderisico op de daadwerkelijke kosten?	Geen van beide door vragensteller geschetste varianten geeft de contractuele systematiek volledig weer. Voor fase 1 tot en met 3 worden geen vaste prijzen uitgevraagd. De werkzaamheden worden vergoed op basis van de overeengekomen bindende tarieven en de daadwerkelijk verrichte, vooraf afgestemde en door Opdrachtgever geaccordeerde werkzaamheden. De fasebegrotingen van de inschrijver vormen het uitgangspunt voor de financiële planning per fase. Voorafgaand aan de start van een fase worden scope/MVP, deliverables, planning, inzet en fasebudget vastgesteld. Aanvullende werkzaamheden buiten de vastgestelde scope of afspraken worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande goedkeuring via het overeengekomen wijzigings- en governanceproces.
----	---	---	---	--

Mededelingen Aanbestedende dienst	
A	Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen heeft Aanbestedende dienst het Prijzenblad aangepast in bijlage L2 en toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen 1. Inschrijvers dienen voor het indienen van de prijzen en tarieven, gebruik te maken van bijlage L2 (Prijzenblad)