



Nota van inlichtingen 2 ten behoeve van de Europese aanbesteding Partner voor de configuratie, implementatie en het beheer van een Relatiemanagementsysteem op basis van Microsoft Dynamics

d.d. : 10 september 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.

Ref. Nr.	Vragen ronde	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	2	UEA	Is het mogelijk om de UEA-module in TenderNed aan te zetten? Dat maakt het voor inschrijvers eenvoudiger om het UEA in te vullen en het document is beter leesbaar voor NWO.	Nee. De UEA-module maakt geen onderdeel uit van de gepubliceerde aanbesteding en wordt gedurende de aanbestedingsprocedure niet meer toegevoegd. Inschrijvers dienen gebruik te maken van het bij de aanbestedingsstukken gevoegde UEA-document.
70	2	Presentatie	In paragraaf 13.5 (pagina 78-80) staat beschreven dat de presentatie bestaat uit twee onderdelen: een functionele presentatie voor gebruikers en een technische presentatie voor het beoordelingsteam. De presentatie wordt beoordeeld door aparte beoordelingsteams per onderdeel. Voor een optimale voorbereiding van de presentatie is het voor inschrijvers van belang te weten wie de beoordelaars zijn en welke achtergrond en expertise zij hebben. Wilt u daarom onderstaande informatie verstrekken met betrekking tot de samenstelling van de beoordelingscommissie voor beide presentatieonderdelen? Voor de functionele presentatie: hoeveel beoordelaars zijn aanwezig, wat is hun rol binnen NWO, zijn dit eindgebruikers uit het financieringsproces, communicatiemedewerkers of andere gebruikersgroepen, en hebben zij	De functionele presentatie en de technische presentatie worden beoordeeld door beoordelaars met relevante kennis en ervaring op het betreffende beoordelingsonderdeel. De functionele presentatie wordt beoordeeld door vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie en vertegenwoordigers met kennis van IT. De technische presentatie wordt beoordeeld door vertegenwoordigers met kennis van IT, architectuur, beheer en informatievoorziening. Aanbestedende dienst verstrekt geen nadere informatie over de samenstelling, omvang of individuele achtergrond van de beoordelingsteams. De beoordeling vindt plaats overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken beschreven methodiek.

			inhoudelijke kennis van Microsoft Dynamics 365 of beoordelen zij uitsluitend op basis van functionele herkenbaarheid? Voor de technische presentatie: hoeveel beoordelaars zijn aanwezig, wat is hun technische achtergrond, zijn dit architecten, security-specialisten, IT-beheerders of projectmanagers, en in hoeverre wordt inhoudelijke Dynamics 365-kennis verwacht van de beoordelaars? Tevens verzoeken wij NWO te bevestigen of de beoordelaars van de functionele presentatie ook aanwezig zijn tijdens de technische presentatie, of dat het om volledig gescheiden beoordelingsteams gaat zonder onderlinge afstemming voorafgaand aan de consensusbepaling.	
71	2	Programma van eisen, tabblad Service en Dienstverlening - eis 6.9 Beschikbaarheid & bereikbaarheid (Beheer)	Kunt u een heldere definitie verstrekken wat NWO verstaat onder 1e-, 2e- en 3e-lijns support in de context van deze opdracht, inclusief de bijbehorende responsetijden, escalatiepaden en verantwoordelijkheden per lijn, zodat hierover geen interpretatieverschillen bestaan bij het opstellen van de SLA en het DAP?	1e-lijns support betreft de eerste opvang van gebruikersvragen en incidentmeldingen, inclusief registratie, eerste triage en het afhandelen van standaardvragen. Dit wordt in beginsel door NWO ingericht. 2e-lijns support betreft functioneel/applicatief beheer van de RM/Dynamics-oplossing, analyse van verstoringen, configuratievragen en ondersteuning bij gebruik en inrichting. 3e-lijns support betreft specialistische ondersteuning bij complexe technische, product- of leveranciersissues, waaronder escalatie richting Microsoft of andere betrokken leveranciers. De precieze inrichting, escalatiepaden, service windows en reactietijden worden na gunning uitgewerkt in het DAP/SLA.

72	2	Programma van eisen, tabblad Service en Dienstverlening - eis 6.9 Beschikbaarheid & bereikbaarheid (Beheer)	In paragraaf 3.9 (pagina 44) wordt beschreven dat NWO zelf verantwoordelijk is voor eerstelijns gebruikersondersteuning en functionele vragen, terwijl de Wederpartij verantwoordelijk is voor "2e- en 3e-lijns support via een service desk." In het Programma van Eisen (bijlage E) lijkt een formulering te zijn opgenomen die verwijst naar 1e- en 2e-lijns support voor de Wederpartij, wat strijdig is met de leidraad in paragraaf 3.9 van het beschrijvend document. Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid van de Wederpartij voor support uitsluitend betrekking heeft op 2e- en 3e-lijns support, conform de beschrijving in paragraaf 3.9 van het beschrijvend document, en eis 6.9 wordt gewijzigd naar 2e en 3e lijns support? Zo nee, kunt u toelichten waarom u het 1e lijns support ook bij Wederpartij wilt beleggen?	NWO bevestigt met dien verstande dat NWO de eerstelijns gebruikerssupport in beginsel zelf organiseert. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de ondersteuning die binnen haar beheerscope valt, waaronder 2e- en 3e-lijns support, incidentanalyse, probleemoplossing, ondersteuning bij functioneel/applicatief beheer en escalatie naar Microsoft of andere leveranciers voor zover relevant. De exacte taakverdeling wordt bij de start van de opdracht vastgelegd in het DAP/SLA.
----	---	--	--	---

73	2	Programma van eisen, tabblad Service en Dienstverlening - eis 6.8 (Beheer)	Kunt u verduidelijken welke specifieke componenten gemonitord dienen te worden, zoals de beschikbaarheid van het RM-systeem, de werking van de koppelingen via het integratieplatform, de performance en de security, en of NWO voorschrijft welke monitoringstooling dient te worden ingezet of dat de Wederpartij hierin een eigen voorstel mag doen?	De monitoring ziet op de componenten die relevant zijn voor het functioneren van de door de Wederpartij ingerichte RM/Dynamics-oplossing. Dit betreft in ieder geval de Dynamics/Dataverse-configuratie, relevante Power Platform-componenten, workflows/automatiseringen, door de Wederpartij ingerichte API's/services/endpoints, service accounts, autorisaties, foutmeldingen, jobs, capaciteitssignalen en integratiepunten aan de Dynamics-zijde. Monitoring van het centrale integratieplatform/AIS, de Azure landingzone en generieke tenant-/platformvoorzieningen ligt bij NWO of de daarvoor verantwoordelijke beheerpartijen, maar de Wederpartij dient deze monitoring functioneel en technisch te ondersteunen binnen haar scope.
74	2	Programma van eisen, tabblad Service en Dienstverlening - eis 6.8 (Beheer)	In paragraaf 3.9 (pagina 45) en het Programma van Eisen (bijlage E) worden eisen gesteld aan de monitoring van het RM-systeem en de koppelingen. De huidige formulering suggereert dat continue 24/7 monitoring wordt verwacht. In de praktijk zijn er voor Microsoft Dynamics 365 SaaS-omgevingen meerdere monitoringsscenario's mogelijk, variërend van geautomatiseerde platformmonitoring via Microsoft-native tooling zoals Azure Monitor en Microsoft 365 Service Health Dashboard, tot actieve 24/7 bemensing van een Security Operations Center. Kunt u specificeren wat u bedoelt met de monitoringseis, en met name of NWO 24/7 actieve bemensing verwacht van de Wederpartij voor het opvolgen van monitoringsmeldingen, of dat wordt	De Wederpartij is verantwoordelijk voor de beheeractiviteiten binnen de eigen scope: de ingerichte Dynamics/Dataverse-oplossing, configuratie, releases, documentatie, incidentanalyse, probleemoplossing, monitoring en ondersteuning bij verstoringen die samenhangen met de eigen inrichting. NWO is verantwoordelijk voor de NWO-tenant, licenties, IAM/autorisatiebeleid, Azure landingzone en het centrale integratieplatform, tenzij expliciet anders overeengekomen. Voor Microsoft-platformincidenten wordt van de Wederpartij verwacht dat zij tijdig signaleert, communiceert, analyseert, mitigerende maatregelen binnen de eigen scope treft en zo nodig ondersteunt bij escalatie richting Microsoft.

			volstaan met geautomatiseerde monitoring met alerting en opvolging tijdens kantooruren met een on-call regeling buiten kantooruren?	
75	2	Programma van eisen, tabblad Service en Dienstverlening - eis 6.7 (Beheer)	Kunt u bevestigen dat de acceptatieomgeving binnen de OTAP-structuur representatief dient te zijn op het gebied van configuratie, maar dat de performance van de acceptatieomgeving mag afwijken van de productieomgeving als gevolg van verschillen in licentiecapaciteit, en dat dit geen tekortkoming van de Wederpartij betreft? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit niet kunt bevestigen?	NWO verwacht dat de acceptatieomgeving functioneel en configuratie-inhoudelijk representatief is voor productie. Dit betekent dat configuratie, autorisaties, integratie-inrichting, releases en relevante testdata zodanig moeten zijn ingericht dat acceptatie- en ketentesten betrouwbaar kunnen worden uitgevoerd. Exacte gelijkheid met productie is niet vereist, maar relevante afwijkingen in capaciteit, configuratie, data, koppelingen of performance moeten vooraf worden vastgelegd en door NWO worden geaccepteerd.

76	2	Programma van eisen, tabblad Service en Dienstverlening - eis 6.7 (Beheer)	In het Programma van Eisen (bijlage E) worden eisen gesteld aan de OTAP-omgeving en de performance van het RM-systeem. Microsoft Dynamics 365 is een SaaS-platform waarbij de performance mede wordt bepaald door de door NWO gekozen licentietypes, het aantal gebruikers, de geconfigureerde opslagcapaciteit en de door Microsoft geboden infrastructuurcapaciteit. De Wederpartij heeft geen directe invloed op deze platformparameters, aangezien de licenties door NWO zelf worden ingekocht via SURF. Kunt u bevestigen dat de Wederpartij uitsluitend verantwoordelijk is voor de performance van het RM-systeem voor zover deze wordt beïnvloed door de configuratie, de inrichting en de door de Wederpartij gerealiseerde aanpassingen binnen het Microsoft Dynamics 365-platform, en dat de Wederpartij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor performanceproblemen die het directe gevolg zijn van licentiekeuzes of capaciteitsbeslissingen die door NWO worden gemaakt? Zo nee, kunt u toelichten waarom u dit niet kunt bevestigen?	De Wederpartij is verantwoordelijk voor het ontwerpen, inrichten en beheren van de RM/Dynamics-omgevingen binnen haar scope en voor het adviseren over een passende OTAP-inrichting. NWO stelt de benodigde tenant-, licentie-, IAM- en platformrandvoorwaarden beschikbaar en blijft eigenaar van de omgeving. De Wederpartij is niet verantwoordelijk voor generieke NWO-platformcomponenten buiten haar scope, maar moet wel actief samenwerken met NWO ICT, Power Platform-beheer en het integratieplatformteam om de OTAP-inrichting operationeel te maken.
----	---	---	---	---

77	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën - eis 5.34 (exit)	Kunt u bevestigen dat het verlenen van toegang aan een opvolgende leverancier uitsluitend plaatsvindt op basis van een expliciete schriftelijke opdracht van NWO en conform de dan geldende autorisatie- en securityprocedures van NWO? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dit toelichten?	Ja. Toegang aan een opvolgende leverancier of interne beheerorganisatie wordt uitsluitend verleend op basis van een expliciete opdracht van NWO en conform de op dat moment geldende autorisatie-, security- en toegangsprocedures van NWO. De Wederpartij ondersteunt dit proces met kennisoverdracht, documentatie, technische toelichting en waar nodig begeleiding, maar verleent niet zelfstandig toegang buiten de door NWO geautoriseerde procedures.
78	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën - eis 5.34 (exit)	In het Programma van Eisen (bijlage E) is de volgende eis opgenomen: "Wederpartij dient op verzoek van de Opdrachtgever medewerking te verlenen aan kennisoverdracht en instructie aan interne medewerkers of de opvolgende leverancier, inclusief het organiseren van technische sessies, het beantwoorden van vragen en het faciliteren van toegang tot de Microsoft Dynamics 365 en Microsoft Azure omgeving." De formulering "het faciliteren van toegang" roept vragen op over de verantwoordelijkheidsverdeling rondom toegangsbeheer en autorisaties. Conform de beschrijving in paragraaf 3.9 (pagina 44) is NWO zelf verantwoordelijk voor het vaststellen, beheren en wijzigen van het autorisatiebeleid en het securitymodel, inclusief het bepalen en toekennen van rollen, rechten en privileges. Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor het verlenen,	NWO bevestigt dat NWO eigenaar is van de tenant en stelt het autorisatiebeleid en het securitymodel vast. Het verlenen, beheren en intrekken van toegangsrechten tot de Microsoft Dynamics 365-, Power Platform- en Azure-omgevingen vindt plaats onder verantwoordelijkheid en regie van NWO. De Wederpartij heeft hierin een ondersteunende en adviserende rol en kan alleen handelingen uitvoeren voor zover NWO daarvoor expliciet autorisatie heeft verleend. De formulering 'faciliteren van toegang' ziet op het ondersteunen van overdracht en samenwerking, niet op zelfstandig toegangsbeheer door de Wederpartij.

			beheren en intrekken van toegangsrechten tot de Microsoft Dynamics 365- en Microsoft Azure-omgeving altijd bij NWO ligt als eigenaar van de tenant en beheerder van het autorisatiebeleid, en dat de Wederpartij uitsluitend een ondersteunende en adviserende rol vervult bij het faciliteren van kennisoverdracht zonder zelfstandig toegangsrechten te kunnen verlenen aan interne medewerkers van NWO of aan een opvolgende leverancier? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u toelichten waarom niet?	
--	--	--	---	--

79	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën eis 5.30 (Beschikbaarheid)	Kunt u verduidelijken hoe de verantwoordelijkheidsverdeling is ingericht voor het geval Microsoft zijn SLA-verplichtingen niet nakomt, en of NWO bereid is de SLA-bepalingen in de overeenkomst met de Wederpartij te beperken tot de componenten waarop de Wederpartij daadwerkelijk invloed heeft, zoals de configuratie, de integraties en de beheeractiviteiten binnen de eigen beheerscope?	NWO onderkent dat Microsoft verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van de onderliggende SaaS-platformdiensten conform de Microsoft-voorwaarden. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de onderdelen waarop zij invloed heeft, waaronder de correcte inrichting, configuratie, releases, beheeractiviteiten, monitoring, ondersteuning, communicatie en escalatie binnen de eigen beheerscope. De SLA/DAP zal deze verantwoordelijkheidsverdeling nader concretiseren. De Wederpartij kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor Microsoft-platformstoringen buiten haar invloedssfeer, behoudens verplichtingen tot signalering, communicatie, ondersteuning en mitigatie binnen de eigen scope.
80	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën eis 5.30 (Beschikbaarheid)	De benodigde Microsoft Dynamics 365-licenties worden door NWO zelf ingekocht via SURF en maken geen onderdeel uit van de opdracht aan de Wederpartij, zoals expliciet vermeld in paragraaf 3.2 (pagina 20) en hoofdstuk 10 (pagina 62). Dit betekent dat de contractuele relatie met Microsoft voor de licenties en de bijbehorende servicegaranties bij NWO ligt en niet bij de Wederpartij. Kunt u bevestigen dat de Wederpartij niet aansprakelijk kan worden gehouden voor tekortkomingen in de naleving van de Microsoft-SLA, aangezien de Wederpartij geen partij is in de licentieovereenkomst tussen NWO en Microsoft via SURF en derhalve geen directe invloed heeft op de door Microsoft geboden servicegaranties?	Aanbestedende dienst bevestigt dat Microsoft-licenties en de daarop van toepassing zijnde Microsoft-servicevoorwaarden en servicegaranties door NWO separaat via SURF worden afgenomen. Wederpartij is niet verantwoordelijk voor tekortkomingen die uitsluitend zijn toe te rekenen aan de door Microsoft geleverde en beheerde platform- en licentiediensten. Dit laat onverlet dat Wederpartij verantwoordelijk blijft voor de eigen dienstverlening, waaronder inrichting, configuratie, koppelingen, beheerprocessen, monitoring, support en overige verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht en de aanbestedingsstukken.

81	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën, eis 5.29 (Beschikbaarheid)	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en monitoring van de back-upvoorziening bij Microsoft ligt voor zover het de standaard SaaS-back-upfunctionaliteit betreft, en dat de Wederpartij uitsluitend verantwoordelijk is voor het monitoren van de beschikbaarheid van de back-upfunctionaliteit en het rapporteren hierover aan NWO? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dit toelichten?	NWO bevestigt voor zover het de werking van de standaard SaaS-back-up- en herstelvoorzieningen van Microsoft Dynamics 365/Dataverse betreft, ligt de uitvoering daarvan bij Microsoft. Van de Wederpartij wordt verwacht dat zij binnen haar beheerscope de beschikbaarheid en werking van relevante back-upvoorzieningen vanuit de standaard Microsoft Dynamics Backup voorziening implementeert en bewaakt, herstelprocedures documenteert, NWO ondersteunt bij restore-/recovery-verzoeken en hierover rapporteert conform DAP/SLA. Voor aanvullende componenten of tijdelijke migratie-/stagingvoorzieningen die door de Wederpartij worden gerealiseerd, kunnen aanvullende afspraken gelden.
82	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën, eis 5.29 (Beschikbaarheid)	In paragraaf 3.5 (pagina 35-36) en paragraaf 3.9 (pagina 45) stelt NWO eisen aan continuïteitsborging, waaronder back-upvoorzieningen en het borgen van RPO- en RTO-afspraken. Microsoft Dynamics 365 biedt als SaaS-platform standaard een continuous back-up voorziening die wordt beheerd en uitgevoerd door Microsoft zelf, met een bijbehorende RPO die is vastgelegd in de Microsoft-servicevoorwaarden. Kunt u bevestigen dat de standaard Microsoft continuous back-up voorziening als afdoende wordt beschouwd voor het nakomen van de RPO-vereisten, en dat van de Wederpartij niet wordt verwacht dat deze aanvullende back-upvoorzieningen realiseert bovenop de standaard Microsoft-platformvoorzieningen? Indien u dit niet	NWO beschouwt de standaard Microsoft SaaS-continuïteits- en back-upvoorzieningen als uitgangspunt voor Dynamics 365/Dataverse. Van de Wederpartij wordt niet verwacht dat zij generiek een eigen back-upvoorziening bovenop de Microsoft-standaard realiseert, tenzij dit noodzakelijk is voor door de Wederpartij toegevoegde componenten, tijdelijke migratie-/stagingvoorzieningen, maatwerk of overeengekomen beheerprocessen. RPO- en RTO-afspraken worden nader uitgewerkt in het DAP/SLA en gelden steeds binnen de beïnvloedbare scope van de betreffende partij.

			kunt bevestigen en aanvullende back-uppeisen stelt bovenop de Microsoft-standaard, verzoeken wij deze expliciet te specificeren inclusief de gewenste RPO- en RTO-waarden, zodat inschrijvers de benodigde aanvullende maatregelen en bijbehorende kosten kunnen meenemen in hun inschrijving.	
--	--	--	---	--

83	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën, eis 5.27 (Beheer)	Microsoft Dynamics 365 is een SaaS-platform waarvan de beschikbaarheid, performance en continuïteit primair worden bepaald door Microsoft. De Wederpartij heeft geen directe invloed op de onderliggende Microsoft-infrastructuur, platformupdates, service-incidenten of configuratieproblemen die aan Microsoft-zijde ontstaan. Specifiek verzoeken wij NWO te bevestigen dat de Wederpartij in dergelijke situaties niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de gevolgen van het incident zelf, maar uitsluitend voor de tijdigheid en kwaliteit van de communicatie richting NWO, de coördinatie met Microsoft voor oplossing van het incident en de eventuele mitigerende maatregelen binnen de eigen beheerscope. Tevens verzoeken wij NWO te verduidelijken of en hoe de SLA-bepalingen worden aangepast in situaties waarbij Microsoft zijn eigen servicegaranties niet nakomt, en of NWO bereid is een force majeure-clausule op te nemen voor aantoonbare Microsoft-platformincidenten.	NWO onderkent dat Microsoft verantwoordelijk is voor de onderliggende SaaS-platformdiensten. De Wederpartij wordt niet verantwoordelijk gehouden voor de oorzaak van aantoonbare Microsoft-platformincidenten buiten haar invloedssfeer. Wel blijft de Wederpartij verantwoordelijk voor tijdige signalering, analyse binnen de eigen scope, communicatie richting NWO, ondersteuning bij escalatie naar Microsoft en het treffen van redelijke mitigerende maatregelen binnen de eigen beheerscope. NWO ziet geen aanleiding om hiervoor op voorhand een aanvullende force-majeurebepaling op te nemen; de contractuele bepalingen en het DAP/SLA bieden hiervoor het kader.
----	---	--	--	--

84	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën, eis 5.21 (Samenwerking & Overdraagbaarheid)	Kunt u voor deze eis verduidelijken of "open standaarden" in deze context verwijst naar de standaard Microsoft Dynamics 365 API's, dataformaten en exportmogelijkheden, of dat NWO aanvullende eisen stelt op het gebied van open standaarden bovenop de Microsoft-platformstandaarden? Indien NWO verwijst naar andere open standaarden bovenop de Microsoft-platformstandaarden, kunt u deze aan inschrijvers beschikbaar stellen?	Met open standaarden wordt in deze context bedoeld dat de oplossing gebruikmaakt van gedocumenteerde, algemeen beschikbare en overdraagbare standaarden en koppelvlakken binnen de gekozen Microsoft Dynamics 365/Power Platform-context, zoals standaard API's, exportmogelijkheden, gangbare gegevensformaten en integratie via het NWO-integratieplatform. NWO stelt geen aanvullende specifieke open standaarden, buiten zoals genoemd in Forum Standaardisatie, bovenop de aanbestedingsdocumenten verplicht, tenzij deze in de PSA, aansluitvoorwaarden of het PvE expliciet zijn genoemd.
----	---	---	--	--

85	2	Programma van eisen, tabblad Contract en financiën, eis 5.21 (Samenwerking & Overdraagbaarheid)	In het Programma van Eisen (bijlage E) is de volgende eis opgenomen: "De aangeboden Relatiemanagementsysteem oplossing is gebaseerd op open standaarden en zodanig ingericht dat overdraagbaarheid naar een andere leverancier of interne beheerorganisatie mogelijk is, zonder ingrijpende herbouw of verlies van data." Microsoft Dynamics 365 is een SaaS-platform waarvan de kernarchitectuur en onderliggende technologie worden bepaald door Microsoft. Hoewel de configuratie en inrichting overdraagbaar zijn, zijn bepaalde technische keuzes inherent gebonden aan het Microsoft-platform en de bijbehorende standaarden. De Wederpartij kan overdraagbaarheid borgen voor zover dit binnen de mogelijkheden van het Microsoft Dynamics 365-platform valt, maar kan geen garanties geven voor overdraagbaarheid buiten het platform zelf. Wij verzoeken NWO daarom deze eis aan te vullen met de tekst "tenzij anders overeengekomen en geaccordeerd door NWO. Deze eis heeft uitsluitend betrekking op de door de Wederpartij gerealiseerde configuratie, maatwerk en documentatie binnen het Microsoft Dynamics 365-	NWO gaat niet akkoord met de voorgestelde tekstwijziging als beperking van de eis. Wel verduidelijkt NWO dat de eis ziet op de door de Wederpartij gerealiseerde inrichting, configuratie, documentatie, koppelingen, eventuele maatwerkcomponenten en overdraagbaarheid binnen de gekozen Microsoft Dynamics 365/Power Platform-oplossing. De eis ziet niet op het overdraagbaar maken van de onderliggende Microsoft-platformtechnologie buiten de mogelijkheden en standaarden van Microsoft. Van de Wederpartij wordt verwacht dat zij lock-in door eigen keuzes voorkomt en de inrichting overdraagbaar documenteert.
----	---	--	---	---

			platform, en niet op de onderliggende Microsoft-platformtechnologie zelf.”. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, kunt u toelichten waarom u hiermee niet akkoord kunt gaan?	
--	--	--	--	--

86	2	Programma van eisen, tablad 5. Contract en financiën, eis 5.18 (eigendom & data)	Kunt u bevestigen dat de Wederpartij geen verantwoordelijkheid draagt voor de inhoudelijke juistheid, volledigheid of rechtmatigheid van de door NWO aangeleverde brondata, en dat de Wederpartij uitsluitend verantwoordelijk is voor de technische verwerking en migratie van deze data conform de door NWO vastgestelde businessregels en kwaliteitscriteria? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dit toelichten?	NWO is verantwoordelijk voor de inhoudelijke eigenaarschap, grondslag en businessvalidatie van de door NWO aangeleverde brondata. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het professioneel uitvoeren van de datamigratie binnen haar scope, waaronder analyse, mapping, inrichting van kwaliteits- en validatieregels, migratie-uitvoering, fout-/uitvallijsten, rapportage, ondersteuning van businessvalidatie en herstelacties conform de afgesproken migratiestrategie. De Wederpartij kan zich dus niet beperken tot uitsluitend technische verwerking, maar is niet verantwoordelijk voor de oorspronkelijke inhoudelijke juistheid van de brondata die door NWO wordt aangeleverd.
87	2	Programma van eisen, tablad 5. Contract en financiën, eis 5.18 (eigendom & data)	Kunt u bevestigen dat de bepalingen rondom overdraagbaarheid en exit uitsluitend betrekking hebben op het overdragen van de beheertaken, configuratiedocumentatie en technische toegang, en niet op overdracht van data-eigenaarschap? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dit toelichten?	Ja. De bepalingen over overdraagbaarheid en exit zien niet op overdracht van data-eigenaarschap. De data die in het RM-systeem wordt opgeslagen, verwerkt en beheerd blijft eigendom van NWO. De exitverplichtingen zien op het beschikbaar stellen en overdraagbaar maken van data, configuratie, documentatie, beheerkennis, technische informatie en ondersteuning die nodig zijn voor overdracht aan NWO of een opvolgende leverancier.

88	2	Programma van eisen, tablad 5. Contract en financiën, eis 5.18 (eigendom & data)	In de aanbestedingsstukken, waaronder de scope-overzichtstabel in paragraaf 3.2 (pagina 9-10) en de bepalingen rondom datamigratie in hoofdstuk 8 (pagina 53-56), wordt gesproken over overdracht van data en verantwoordelijkheden bij exit. De huidige formulering van deze bepalingen kan de indruk wekken dat de Wederpartij enige vorm van eigenaarschap heeft over de data die wordt beheerd in het RM-systeem. Kunt u bevestigen dat alle data die wordt opgeslagen, verwerkt en beheerd binnen het RM-systeem altijd en onverminderd eigendom is van NWO, en dat de Wederpartij uitsluitend optreedt als verwerker in de zin van de AVG zonder enige aanspraak op eigenaarschap van de data te kunnen maken?	NWO bevestigt dat alle data die wordt opgeslagen, verwerkt en beheerd binnen het RM-systeem eigendom blijft van NWO. De Wederpartij verkrijgt geen eigendomsrechten op deze data. Voor zover de Wederpartij persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van NWO, treedt zij op als verwerker in de zin van de AVG en conform de verwerkersovereenkomst. Dit laat onverlet dat afzonderlijke afspraken kunnen gelden over intellectuele eigendomsrechten op generieke hulpmiddelen of reeds bestaande componenten van de Wederpartij, voor zover deze niet zien op NWO-data.
89	2	Programma van eisen, tablad 4 implementatie, eis 4.32 (Inrichting & Ontwerp)	Kan NWO bevestigen of de tijdelijke beschikbaarheid van het systeem via tijdelijke voorzieningen, zoals bedoeld in het Programma van Eisen, wordt ingevuld door de standaard Microsoft-voorzieningen voor hoge beschikbaarheid en failover binnen de Microsoft 365- en Azure-omgeving, en of de standaard Microsoft-servicevoorwaarden en beschikbaarheidsgaranties hiervoor als	Voor Dynamics 365/Dataverse zijn de standaard Microsoft-voorzieningen voor beschikbaarheid, continuïteit en failover het uitgangspunt. NWO vraagt geen separaat, door de Wederpartij te realiseren hoogbeschikbaarheidsplatform bovenop de Microsoft SaaS-standaard, tenzij dit voortvloeit uit door de Wederpartij toegevoegde componenten, maatwerk, migratie-/stagingvoorzieningen of overeengekomen beheerafspraken. De Wederpartij moet in het ontwerp wel aantonen hoe de RM-oplossing binnen deze randvoorwaarden operationeel, beheerbaar en herstelbaar wordt ingericht.

			afdoende worden beschouwd? Indien NWO dit niet kan bevestigen en aanvullende eisen stelt bovenop de Microsoft-standaardvoorzieningen, dan willen wij NWO verzoeken deze expliciet te specificeren zodat inschrijvers de benodigde aanvullende maatregelen en bijbehorende kosten kunnen meenemen in hun inschrijving.	
90	2	Programma van eisen, tablad 4 implementatie, eis 4.32 (Inrichting & Ontwerp)	In het Programma van Eisen (bijlage E) wordt verwezen naar aanvullende systemen en voorzieningen die NWO naast het RM-systeem verwacht. Kan NWO verduidelijken wat NWO bedoelt met deze aanvullende systemen en voorzieningen, en of het hier gaat om een separaat systeem naast Microsoft Dynamics 365, of om aanvullende functionaliteit binnen het Power Platform zoals webformulieren, portalen of andere componenten?	Met aanvullende systemen en voorzieningen worden in de eerste plaats de omliggende NWO-systemen en platformvoorzieningen bedoeld waarmee het RM-systeem moet samenwerken, zoals het NWO-integratieplatform / AIS, IAM/Entra/HelloID, Grantify, UBW, website/CMS, DMS/SharePoint en relevante externe bronnen. Dit betekent niet dat naast Microsoft Dynamics 365 een tweede CRM-bronsysteem wordt gevraagd. Aanvullende Power Platform-componenten, zoals formulieren, apps of portaalfunctionaliteit, kunnen onderdeel zijn van de voorgestelde oplossing voor zover passend binnen de scope, architectuurkaders en de standaard-first Dynamics-inrichting.
91	2	Programma van eisen, tablad 2 functionele eisen, eis 2.34 (Events)	In paragraaf 3.8 (pagina 41-43) staat beschreven dat het RM-systeem ondersteuning biedt voor event-initiatie en organisatie van bijeenkomsten, inclusief communicatie met externe partners. In de praktijk werkt NWO hiervoor samen met externe partijen zoals evenementenbureaus die betrokken zijn bij de afhandeling van uitnodigingen,	Het uitgangspunt is niet dat evenementenbureaus standaard directe toegang krijgen tot het RM-systeem. Interactie met externe partijen vindt bij voorkeur plaats via gecontroleerde gegevensuitwisseling, exportbestanden, beveiligde bestanden, API-koppelingen of andere door NWO goedgekeurde mechanismen. Indien directe tijdelijke toegang functioneel noodzakelijk blijkt, moet deze worden ingericht op basis van least privilege, need-to-know, beperkte duur, passende licenties, logging en AVG-conforme autorisatie. NWO blijft verantwoordelijk voor het autorisatiebeleid; de Wederpartij ondersteunt de veilige inrichting.

		registraties en deelnemerscommunicatie. Kan NWO verduidelijken of externe partijen zoals evenementenbureaus directe toegang dienen te krijgen tot het RM-systeem voor de uitvoering van hun werkzaamheden, of dat de interactie verloopt via exportbestanden, API-koppelingen of andere mechanismen? Indien directe toegang is vereist, verzoeken wij NWO te specificeren welk type toegang wordt beoogd, welke licentievorm hiervoor van toepassing is en wie verantwoordelijk is voor het beheer van de toegangsrechten van deze externe partijen. Tevens verzoeken wij NWO te verduidelijken of de autorisatiestructuur en het securitymodel voorzien in de mogelijkheid om externe partijen op een veilige en AVG-conforme wijze tijdelijk toegang te verlenen tot specifieke onderdelen van het systeem, zonder dat zij toegang krijgen tot niet-relevante relatiegegevens.	
--	--	--	--

92	2	Beschrijvend document Partner voor Relatiemanagementsysteem + Programma van Eisen	Mag Wederpartij de kosten voor de data-staging omgeving doorbelasten aan NWO? Zo nee, kunt u toelichten waarom dit niet is toegestaan?	Nee, kosten voor een data-stagingomgeving die noodzakelijk is voor de uitvoering van de gevraagde datamigratie dienen in de inschrijving te zijn meegenomen, tenzij in de aanbestedingsstukken expliciet is aangegeven dat NWO de betreffende voorziening of tooling beschikbaar stelt. Eventuele aanvullende of gewijzigde werkzaamheden buiten de overeengekomen scope kunnen alleen na voorafgaande schriftelijke opdracht van NWO als meerwerk worden behandeld.
93	2	Beschrijvend document Partner voor Relatiemanagementsysteem + Programma van Eisen	Kunt u bevestigen dat er reeds specifieke tooling is voorgeschreven of beschikbaar binnen de NWO-omgeving, zoals tooling die aansluit op de Microsoft Azure-omgeving? Zo ja, kunt u aangeven welke tooling is voorgeschreven?	NWO schrijft voor de datamigratie geen specifieke afzonderlijke datatooling voor, tenzij dit expliciet uit de aanbestedingsdocumenten of aansluitvoorwaarden volgt. De oplossing moet passen binnen de NWO-architectuur, security- en privacykaders, Microsoft Dynamics 365/Power Platform en het NWO-integratieplatform. De Wederpartij mag passende tooling voorstellen, mits deze voldoet aan de eisen voor beveiliging, privacy, overdraagbaarheid, logging en beheerbaarheid en vooraf door NWO wordt geaccepteerd.

94	2	Beschrijvend document Partner voor Relatiemanagementsysteem + Programma van Eisen	In hoofdstuk 8 (pagina 53-56) staat de datamigratie beschreven als een gedeelde verantwoordelijkheid tussen NWO en de Wederpartij. De Wederpartij is onder meer verantwoordelijk voor het ontwerpen en realiseren van een data-staging omgeving, het inrichten van validatieregels en het faciliteren van validatieprocessen. Voor de uitvoering van datamigratie is in de praktijk specifieke datatooling noodzakelijk, zoals ETL-tooling, datakwaliteitstools en deduplicatiesoftware. Kan NWO verduidelijken of de kosten voor de benodigde datatooling ten behoeve van de datamigratie voor rekening komen van de Wederpartij en daarom volledig dienen te worden verdisconteerd in de inschrijfprijs, of dat NWO zelf voorziet in datatooling en deze beschikbaar stelt aan de Wederpartij?	De kosten voor tooling, licenties of voorzieningen die de Wederpartij nodig heeft om de overeengekomen datamigratie, datakwaliteitscontroles, deduplicatie, staging, proefmigraties en validatie binnen de scope uit te voeren, dienen te zijn inbegrepen in de inschrijving. NWO stelt brondata, toegang en overeengekomen omgevingsrandvoorwaarden beschikbaar, maar voorziet niet standaard in specifieke ETL-, datakwaliteits- of deduplicatietooling. Indien NWO specifieke tooling beschikbaar stelt, wordt dit na gunning in de migratieaanpak en het DAP nader vastgelegd.
95	2	Programma van eisen, tablad 2 functionele eisen, eis 2.80 (Zoeken & filteren)	Kunt u bevestigen dat de beschikbaarheid en inzetbaarheid van referenten uitsluitend via Propy wordt bijgehouden? Zo nee, welke andere bronnen of methoden worden gebruikt die eveneens geïntegreerd dienen te worden met het RM-systeem?	Propy is één van de mogelijke bronnen, naast anderd zoals Google Scholar, voor referenten- en expertisegegevens, maar de beschikbaarheid, inzetbaarheid en benaderbaarheid van referenten kan ook blijken uit gegevens in RM zelf, Grantify/het financieringsproces, eerdere contactmomenten, interne registraties, gebruikersinput, statusinformatie, uitsluitingen of andere relevante bronnen. In de Discoveryfase wordt vastgesteld welke bronnen leidend zijn per attribuut en welke gegevensuitwisseling noodzakelijk en haalbaar is.

96	2	Programma van eisen, tablad 2 functionele eisen, eis 2.80 (Zoeken & filteren)	Wat is de verwachte gegevensuitwisseling tussen Prophy en het RM-systeem via het integratieplatform (frequentie, gegevensobjecten, richting van de datastroom)?	De beoogde gegevensuitwisseling met Prophy wordt in de Discoveryfase nader uitgewerkt. Op hoofdlijnen gaat het om gegevens die relevant zijn voor het zoeken, selecteren en actualiseren van referenten/externe experts, zoals identificerende gegevens, affiliatie/organisatie, expertiseprofiel, publicatie-/onderzoekscontext en eventuele beschikbaarheids- of statusinformatie voor zover beschikbaar en toegestaan. De voorkeursrichting is gegevensuitwisseling via een API naar het NWO-integratieplatform, primair van Prophy naar RM en waar nodig met beperkte terugkoppeling van identificerende of statusgegevens. Frequentie, objecten, richting en koppelvlakspecificaties worden vastgelegd in High Level Design / Low Level Design en het integratieontwerp.
97	2	Programma van eisen, tablad 2 functionele eisen, eis 2.80 (Zoeken & filteren)	Kan NWO verduidelijken wie de eigenaar en beheerder is van de Prophy-licentie en -omgeving?	De definitieve eigenaarschap- en beheerafspraken rondom Prophy worden door NWO vastgesteld en na gunning met de Wederpartij gedeeld voor zover relevant voor de realisatie. Voor de inschrijving geldt dat de Wederpartij ervan mag uitgaan dat NWO zorgdraagt voor de benodigde contractuele toegang tot Prophy of de relevante gegevensbron. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het ontwerpen en realiseren van de RM-zijde van de koppeling voor zover deze binnen de definitieve scope wordt vastgesteld.
98	2	Programma van eisen, tablad 2 functionele eisen, eis 2.80 (Zoeken & filteren)	In paragraaf 3.7 (pagina 40) staat Prophy expliciet genoemd als externe bron voor referentengegevens, waarbij wordt gesteld dat een integratie via het integratieplatform moet worden gerealiseerd voor import en actualisatie van gegevens. Echter, in hoofdstuk 6 (pagina 51) en de overige integratieoverzichten in het beschrijvend document is Prophy niet expliciet opgenomen in de lijst met te realiseren integraties. Kan NWO verduidelijken of de integratie met Prophy	De Prophy-koppeling (naast andere) moet in de oplossing architectonisch worden voorbereid en in de Discoveryfase nader worden gespecificeerd. Omdat Prophy niet als afzonderlijke kernintegratie in alle integratieoverzichten is uitgewerkt, geldt dat de concrete realisatie, fasering en prijsimpact van deze koppeling afhankelijk zijn van de in Discovery vastgestelde MVP, beschikbare koppelvlakspecificaties en prioritering. De Wederpartij moet in ieder geval aantonen dat de RM-inrichting en het integratiepatroon geschikt zijn voor aansluiting op externe referenten-/expertbronnen via het NWO-integratieplatform.

			een resultaatverplichting is voor de Wederpartij binnen de overeengekomen scope en prijsstelling, of dat dit een optionele doorontwikkeling betreft die separaat wordt opgedragen en vergoed?	
99	2	Programma van eisen, tablad 2 functionele eisen, eis 2.80 (Zoeken & filteren)	Beschikt Propthy reeds over een gedocumenteerde API of koppelvlakspecificatie die beschikbaar wordt gesteld aan de Wederpartij? Als er geen gedocumenteerde specificatie is, vernemen wij graag van NWO hoe deze informatie wordt aangeleverd.	Voor zover bij NWO documentatie of koppelvlakspecificaties van Propthy beschikbaar zijn, worden deze na gunning gedeeld met de Wederpartij voor zover noodzakelijk voor de uitvoering. Indien geen volledige gedocumenteerde API-specificatie beschikbaar is, wordt dit in de Discoveryfase vastgesteld en wordt samen met NWO, de Propthy-beheerder/leverancier en het integratieplatformteam bepaald welke gegevensuitwisseling haalbaar is en hoe deze wordt gespecificeerd in het HLD/LLD.
100	2	Verantwoordelijkheid implementatie partner	Wij constateren dat diverse eisen in het PvE, waaronder de eisen 5.3, 7.59 en 7.60, betrekking hebben op producteigenschappen en dienstverlening van de softwarevendor. Aangezien de implementatie- en beheerpartner hierop geen directe invloed kan uitoefenen, verzoeken wij u deze eisen toe te wijzen aan de verantwoordelijke partij. Bent u bereid het PvE hierop aan te passen en expliciet te maken welke eisen betrekking hebben op de softwarevendor en welke op de implementatie- en beheerpartner?	NWO past het PvE op dit punt niet generiek aan. Wel verduidelijkt NWO dat eisen die zien op eigenschappen van Microsoft Dynamics 365, Dataverse of het Power Platform door de Wederpartij moeten worden ingevuld binnen haar beïnvloedbare scope. Dit betekent dat de Wederpartij verantwoordelijk is voor het selecteren, configureren, aantonen, documenteren, monitoren en ondersteunen van de oplossing binnen het Microsoft-platform, maar niet voor de onderliggende Microsoft-productverplichtingen buiten haar invloedssfeer. Waar relevant wordt de exacte verantwoordelijkheid nader uitgewerkt in het DAP/SLA.

101	2	ARBIT artikel 26.2 / vraag 41	ARBIT artikel 26.4 / vraag 42 Wij waarderen dat Opdrachtgever bereid is de reikwijdte van artikel 26.4 sub d aan te passen. De voorgestelde herformulering beperkt de uitzondering op de aansprakelijkheidslimiet tot handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, hetgeen een verbetering is ten opzichte van de oorspronkelijke tekst. Niettemin verzoeken wij Opdrachtgever om verduidelijking op de volgende punten: 1. Ook na de voorgestelde aanpassing blijft artikel 26.4 sub d een onbeperkte aansprakelijkheid voor Wederpartij creëren. Voorschrift 3.9 D lid 1 van de Gids Proportionaliteit bepaalt dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier gelimiteerd is, en dat ongelimiteerde aansprakelijkheid wordt vermoed niet proportioneel te zijn. Het Gerechtshof Den Haag heeft bevestigd dat wanneer een aansprakelijkheidslimiet voor bepaalde categorieën schade wordt uitgesloten, de aansprakelijkheid daarmee in overwegende mate ongelimiteerd kan worden en in strijd met dit uitgangspunt. Door artikel 26.4 sub d als uitzondering op de limieten van artikel 26.2 en 26.3 te	a) Aanbestedende dienst is akkoord met voorstel sub a. De aansprakelijkheid wordt gemaximeerd op € 1.250.000. b) Aanbestedende dienst is bereid sub b als volgt aan te passen: "De verhaalbaarheid van door de toezichthouder aan Opdrachtgever opgelegde boetes wordt beperkt tot het gedeelte van de boete dat aantoonbaar is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij in de nakoming van de verwerkersovereenkomst, dan wel anderszins in de risicosfeer van Wederpartij als verwerker ligt." c) Aanbestedende dienst is niet akkoord met voorstel sub c. Aansprakelijkheid ontstaat niet door ingebrekestelling of het bieden van een hersteltermijn.
-----	---	-------------------------------	--	--

		handhaven, wordt de aansprakelijkheidslimiet voor één van de meest relevante risico's bij een implementatieopdracht volledig opgeheven. 2. De toevoeging dat onder schade mede wordt begrepen "een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete" maakt de potentiële exposure buitenproportioneel. Boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens op grond van de AVG kunnen erg oplopen. Het is niet redelijk om het risico van een dergelijke boete — die mede afhankelijk is van factoren die geheel in de sfeer van Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke liggen, zoals de kwaliteit van diens DPIA, de toereikendheid van diens privacy-beleid en de wijze waarop Opdrachtgever zelf zijn AVG-verplichtingen nakomt — ongelimiteerd bij Wederpartij als verwerker neer te leggen. Het gaat hier immers om een boete die aan Opdrachtgever wordt opgelegd vanwege diens eigen verantwoordelijkheid als verwerkingsverantwoordelijke. 3. Daarnaast is het begrip "rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke" niet scherp	
--	--	---	--

		afgebakend. Instructies kunnen breed worden opgevat — van de verwerkersovereenkomst zelf tot mondelinge aanwijzingen tijdens de uitvoering. Bij een verschil van inzicht over de vraag of een bepaalde handeling al dan niet in lijn was met een instructie, staat Wederpartij onmiddellijk bloot aan onbeperkte aansprakelijkheid, zonder dat eerst door een rechter is vastgesteld dat daadwerkelijk sprake was van handelen in strijd met een rechtmatige instructie. 4. Gelet op het voorgaande stellen wij de volgende aanpassingen voor op de door u voorgestelde tekst: (a) De aansprakelijkheid uit hoofde van artikel 26.4 sub d wordt gemaximeerd op een nader overeen te komen bedrag, bijvoorbeeld het bedrag van de aansprakelijkheidslimiet uit artikel 26.2 (€ 1.250.000) of de limiet van artikel 26.3 (viermaal de Vergoeding), zodat er weliswaar een afzonderlijk en hoger plafond geldt voor privacygerelateerde schade, maar geen sprake is van onbeperkte aansprakelijkheid; (b) De verhaalbaarheid van door de toezichthouder aan Opdrachtgever opgelegde boetes wordt beperkt tot het gedeelte van de boete dat aantoonbaar en	
--	--	--	--

			uitsluitend is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij in de nakoming van de verwerkersovereenkomst, en niet het gevolg is van omstandigheden die in de risicosfeer van Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke liggen; (c) De aansprakelijkheid op grond van dit artikel ontstaat pas nadat Opdrachtgever Wederpartij schriftelijk in kennis heeft gesteld van de gestelde schending en Wederpartij een redelijke termijn heeft gekregen om corrigerende maatregelen te treffen. Bent u bereid deze aanpassingen door te voeren? Indien niet, bent u dan in ieder geval bereid een maximumbedrag te stellen aan de aansprakelijkheid onder artikel 26.4 sub d, zodat wordt voldaan aan het uitgangspunt van Voorschrift	
--	--	--	---	--

102	2	ARBIT artikel 26.2 / vraag 41	Wij hebben kennisgenomen van uw antwoord dat de ARBIT-2022 onderdeel uitmaakt van de gekozen contractuele uitgangspunten en dat u geen aanleiding ziet om hiervan af te wijken. Wij respecteren dat uitgangspunt. Wij merken echter op dat juist de ARBIT en het aanbestedingsrechtelijke kader eisen stellen aan de proportionaliteit van aansprakelijkheidsbepalingen, en wij verzoeken u om verduidelijking op de volgende punten: 1. Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit — die op grond van het Aanbestedingsbesluit wettelijk verankerd is — bepaalt in lid 2 dat de aanbestedende dienst bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is, in ieder geval acht slaat op (a) de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt, en (b) de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. De toelichting bij dit Voorschrift stelt expliciet dat "ten aanzien van de duur als algemeen uitgangspunt geldt dat de aansprakelijkheid gekoppeld wordt aan een percentage van de opdrachtwaarde van een jaar" en dat gekeken dient te worden naar "de	Niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de aangehaalde bepalingen uit de Gids Proportionaliteit en de door vragensteller genoemde jurisprudentie. Aanbestedende dienst heeft deze aspecten betrokken bij de inrichting van de contractvoorwaarden en acht de gekozen aansprakelijkheidsregeling, gelet op de aard, omvang en risico's van de opdracht, proportioneel. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de aansprakelijkheidsregeling verder aan te passen.
-----	---	-------------------------------	--	--

		bepalingen in de in die branche gebruikelijke contracten alsmede naar hetgeen gebruikelijk verzekeraar is in die branche en/of voor die opdracht". 2. De onderhavige opdracht betreft de configuratie, implementatie en het beheer van een relatiemanagementsysteem — een standaard SaaS/implementatieopdracht. In de IT-dienstverlening is het — anders dan in sectoren met letselrisico — gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde. Dit wordt bevestigd door Advies 732 van de Commissie van Aanbestedingsexperts, waarin een inschrijver in een vergelijkbare IT-opdracht dezelfde argumentatie aanvoerde met een beroep op Voorschrift 3.9 D. De aansprakelijkheid van viermaal de Vergoeding zoals opgenomen in artikel 26.3 ARBIT gaat aanzienlijk verder dan wat in de IT-branche gebruikelijk en verzekeraar is. 3. Wij begrijpen dat Opdrachtgever niet bereid is om onze oorspronkelijk voorgestelde formulering over te nemen. Wij laten ons oorspronkelijke voorstel daarom varen en verzoeken u in plaats daarvan om, met inachtneming van Voorschrift 3.9 D lid 2 en de verplichting tot brancheconforme aansprakelijkheidsbeperking, de volgende	
--	--	---	--

		aanpassingen binnen de bestaande ARBIT-systematiek te overwegen: (a) Het bedrag in artikel 26.3 ARBIT wordt voor deze Overeenkomst aangepast van viermaal naar eenmaal de Vergoeding per gebeurtenis, in lijn met de in de IT-branche gebruikelijke beperking; (b) Subsidiair: indien Opdrachtgever vasthoudt aan viermaal de Vergoeding, verzoeken wij om in de Overeenkomst op te nemen dat de aansprakelijkheid in ieder geval wordt gemaximeerd op een absoluut jaarlijks maximum (een "aggregate cap"), zodat de totale aansprakelijkheid per contractjaar is begrensd, ongeacht het aantal gebeurtenissen; (c) Opdrachtgever motiveert in de aanbestedingsstukken, overeenkomstig artikel 1.10 lid 4 Aanbestedingswet 2012, waarom een aansprakelijkheidsbeperking van viermaal de Vergoeding proportioneel is voor een implementatieopdracht, gelet op de daadwerkelijke risico's die Opdrachtgever loopt en de in de IT-branche gebruikelijke aansprakelijkheidslimiet. Bent u bereid tot ten minste één van bovenstaande aanpassingen? Indien niet, kunt u dan op grond van Voorschrift 3.9 D lid 2 Gids Proportionaliteit motiveren waarom een aansprakelijkheidsbeperking	
--	--	--	--

			van viermaal de Vergoeding voor deze specifieke opdracht proportioneel is, gelet op de in de IT-branche gebruikelijke limiet van eenmaal de jaarlijkse opdrachtwaarde?	
--	--	--	---	--

103	2	ARBIT artikel 17.5 / vraag 37	Wij waarderen de bereidheid van Opdrachtgever om het boetebedrag te verlagen naar € 10.000 per overtreding. Wij verzoeken u echter om verduidelijking op de volgende punten: 1. Wij onderschrijven dat een boeteclausule een andere functie heeft dan een schadevergoedingsregeling en dat nakoming van de geheimhoudingsverplichting van groot belang is. Wij merken echter op dat het voorgestelde boeteregime van € 10.000 per overtreding — zonder enig maximum — tot een onbegrensde en daarmee niet-verzekerbare boete leidt. Eén enkele onbedoelde gedraging kan ertoe leiden dat meerdere "overtredingen" worden geteld (bijvoorbeeld wanneer één e-mail aan meerdere ontvangers als meervoudige overtreding wordt aangemerkt), waardoor de totale boete in geen enkele verhouding staat tot de daadwerkelijke schade en de omvang van de opdracht. 2. Dit klemmt temeer nu de aansprakelijkheidsregeling van artikel 26 ARBIT wél voorziet in duidelijke maxima: € 1.250.000 voor persoons- en zaakschade per gebeurtenis en maximaal viermaal de Vergoeding voor overige schade per gebeurtenis. Het is naar onze mening niet	Niet akkoord met voorstel b en c. Wel is Aanbestedende dienst bereid een maximum te verbinden aan het totaal van de op grond van artikel 17.5 verschuldigde boetes. Artikel 17.5 wordt als volgt aangepast: "De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000 per overtreding, met een maximum gelijk aan de totale vergoeding voor de opdracht."
-----	---	-------------------------------	--	---

		proportioneel om de aansprakelijkheid voor de schade als gevolg van een geheimhoudingsschending te maximeren, maar tegelijkertijd de boete voor diezelfde schending onbegrensd te laten. De boete kan daarmee de schadevergoeding vele malen overtreffen, wat in strijd is met de prikkel- en fixatiefunctie die een boete normaliter vervult. 3. Daarnaast bepaalt artikel 34 ARBIT dat de geheimhoudingsverplichting — en daarmee de boeteregeling — naar haar aard voortduurt na beëindiging van de Overeenkomst. Dit betekent dat Wederpartij ook jaren na afloop van de opdracht blootgesteld blijft aan een onbegrensd boeterisico. Dat is voor ons als dienstverlener niet verzekeraar en niet inprijsbaar. 4. De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat contractvoorwaarden in een redelijke verhouding dienen te staan tot de aard en omvang van de opdracht. Paragraaf 3.9 van de Gids benadrukt dat het geheel van clausules proportioneel moet zijn. Een onbegrensde boete staat naar onze mening niet in redelijke verhouding tot de onderhavige opdracht. 5. Gelet op het voorgaande stellen wij de volgende drie aanpassingen voor ten	
--	--	---	--

		aanzien van het door u voorgestelde bedrag van € 10.000 per overtreding: (a) Het totaal aan verbeurde boetes wordt gemaximeerd op een bedrag gelijk aan de totale Vergoeding voor de opdracht (of, indien Opdrachtgever dat wenst, op een vast bedrag in overleg nader vast te stellen); (b) Verbeurde boetes worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever ter zake van dezelfde schending vordert, zodat geen cumulatie van boete en volledige schadevergoeding plaatsvindt; (c) De boete is pas verschuldigd na een schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever waarin de gestelde schending concreet wordt omschreven, en nadat Wederpartij een redelijke termijn van ten minste 14 dagen heeft gekregen om de schending te herstellen of te beëindigen, voor zover herstel mogelijk is. Met deze aanpassingen behoudt de boete haar prikkelende werking, maar wordt voorkomen dat Wederpartij wordt geconfronteerd met een onbegrensde, niet-verzekerbare en niet-inprijsbare aansprakelijkheid die in geen verhouding staat tot de opdracht. Bent u bereid deze drie aanpassingen door	
--	--	--	--

			te voeren? Indien niet, bent u dan in ieder geval bereid een maximum te stellen aan het totaal aan verbeurde boetes?	
--	--	--	---	--

104	2	ARBIT artikel 17.4 en 32.3 / vraag 36	Wij hebben kennisgenomen van uw antwoord dat interne procedures van Wederpartij Opdrachtgever niet binden, en dat artikel 32.3, laatste zinsnede, de benodigde ruimte biedt. Wij verzoeken u om verduidelijking op de volgende punten: 1. De laatste zinsnede van artikel 32.3 ARBIT bepaalt: "Wederpartij informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen". Dit is geen waarborg voor het mogen aanhouden van een werkdossier; het is een meldplicht die Wederpartij verplicht om actief bij Opdrachtgever aan te kloppen wanneer zij meent dat wettelijke voorschriften zich tegen vernietiging verzetten. De bepaling laat het vervolgens aan Opdrachtgever om te beslissen wat er met de betreffende documenten gebeurt. Wederpartij wordt daarmee afhankelijk van de welwillendheid van Opdrachtgever, terwijl het belang van het aanhouden van een werkdossier juist kan botsen met het belang van Opdrachtgever — bijvoorbeeld wanneer Opdrachtgever na afloop van de Overeenkomst een claim instelt en Wederpartij haar werkdossier nodig heeft om zich te verweren. 2. Bovendien ziet artikel 32.3 uitsluitend op	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de voorgestelde bepaling op te nemen. De bestaande bepalingen in de ARBIT en de Verwerkersovereenkomst bieden voldoende zekerheid voor het omgaan met gegevens na afloop van de overeenkomst.
-----	---	---------------------------------------	--	--

		situaties waarin wettelijke voorschriften vernietiging verhinderen. Het aanhouden van een werkdossier voor verweer bij latere geschillen, voor interne compliance en risk management, en voor het kunnen reconstrueren van gemaakte keuzes bij latere vragen van Opdrachtgever, valt niet onder "wettelijke voorschriften" in de zin van artikel 32.3. Toch zijn dit redenen die ook in het belang van Opdrachtgever kunnen zijn: zonder werkdossier kan Wederpartij bij latere vragen van Opdrachtgever over de uitvoering van de opdracht niet meer reconstrueren welke keuzes zijn gemaakt en waarom. 3. Daar komt bij dat artikel 17.4 ARBIT bepaalt dat Wederpartij alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich heeft, inclusief daarvan gemaakte kopieën, op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking stelt. In combinatie met artikel 32.3 en 32.4 betekent dit dat Wederpartij na afloop van de Overeenkomst niets meer onder zich mag houden — ook geen intern werkdossier. Dit staat op gespannen voet met de algemene fiscale bewaarplicht van 7 jaar, maar ook met de noodzaak om zich te kunnen verweren bij aansprakelijkheidsstellingen. De algemene	
--	--	---	--

		verjaringstermijn voor contractuele vorderingen bedraagt immers 5 jaar (artikel 3:307 BW), zodat Wederpartij nog jaren na afloop van de Overeenkomst kan worden aangesproken. 4. Tot slot is het praktisch onuitvoerbaar om gegevens die via automatische back-upsystemen zijn opgeslagen, selectief uit die generieke back-ups te verwijderen. Artikel 32.3 en 32.4 ARBIT houden met deze technische realiteit geen rekening. 5. Gelet op het voorgaande herhalen wij ons verzoek om een aanvullende bepaling, maar beperken wij ons voorstel tot het volgende: "Het bepaalde in de artikelen 17.4, 32.3 en 32.4 ARBIT laat onverlet dat Wederpartij een intern werkdossier aanhoudt met kopieën van relevante correspondentie en projectdocumentatie, voor zover noodzakelijk voor (a) het voldoen aan wettelijke bewaarverplichtingen, (b) het zich kunnen verweren tegen eventuele aanspraken van Opdrachtgever of derden na afloop van de Overeenkomst, of (c) gegevens die zijn opgeslagen in generieke, automatische back-upsystemen. Wederpartij bewaart dit dossier niet langer dan 7 jaar na afloop van de Overeenkomst en neemt passende technische en	
--	--	---	--

			organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid te waarborgen overeenkomstig artikel 17.1 ARBIT, welke verplichting ook na afloop van de Overeenkomst voortduurt." Bent u bereid deze beperktere bepaling op te nemen? Indien niet, kunt u dan concreet toelichten hoe Wederpartij zich na afloop van de Overeenkomst kan verweren tegen eventuele aanspraken, zonder over enig werkdossier te kunnen beschikken?	
--	--	--	--	--

105	2	ARBIT artikel 8 / vraag 33	Wij hebben kennisgenomen van uw antwoord dat er op grond van de wet en de ARBIT reeds een zorgplicht en medewerkingsplicht op Opdrachtgever rust, en dat een aanvullende vrijwaringsverplichting niet nodig zou zijn. Wij verzoeken u om verduidelijking op de volgende punten: 1. De zorgplicht/medewerkingsplicht waaraan u refereert, betreft naar onze analyse artikel 4.3 ARBIT, dat bepaalt dat Opdrachtgever Wederpartij van "voldoende informatie" moet voorzien en op verzoek aanvullende informatie moet verstrekken. Artikel 4.4 ARBIT bevat daarnaast een wederzijdse verplichting om elkaar op de hoogte te houden van relevante ontwikkelingen. Een informatieverplichting is echter iets wezenlijk anders dan een verplichting om ervoor in te staan dat door Opdrachtgever aangeleverde materialen vrij zijn van IE-rechten van derden. De door u genoemde bepalingen bevatten geen garantie dat Opdrachtgever beschikt over de benodigde rechten voor het gebruik van aangeleverde materialen door Wederpartij, noch een vrijwaring voor het geval die rechten ontbreken. 2. Wij constateren dat de ARBIT op het punt van IE-vrijwaring een asymmetrische	Akkoord.
-----	---	----------------------------	---	----------

		regeling kent. Artikel 8.5 ARBIT legt op Wederpartij een uitgebreide vrijwaringsverplichting jegens Opdrachtgever voor IE-inbreuken van derden in verband met de Prestatie, inclusief de verplichting tot procesovername en volledige dekking van schade en kosten. Daarnaast bepaalt artikel 26.4 sub c ARBIT dat bij schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8 de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 26 niet gelden. Een vergelijkbare bescherming voor Wederpartij ten aanzien van door Opdrachtgever aangeleverde materialen ontbreekt volledig in de ARBIT. Wederpartij loopt daardoor het risico dat zij, op basis van door Opdrachtgever aangeleverde materialen (zoals logo's, huisstijlelementen, content, data of andere werken), een Prestatie levert die inbreuk maakt op rechten van derden, terwijl Wederpartij de IE-zuiverheid van die materialen niet kan verifiëren en op grond van artikel 8.5 vervolgens zelf jegens Opdrachtgever aansprakelijk kan worden gehouden. 3. Onze oorspronkelijke vraag betrof niet het geheel overnemen van het IE-risico door Opdrachtgever, maar uitsluitend het	
--	--	--	--

		risico voor materialen die Opdrachtgever zelf aanlevert of waarvan Opdrachtgever Wederpartij vraagt die te gebruiken. Het betreft hier materialen waarover Wederpartij geen zeggenschap heeft en waarvan zij de IE-status redelijkerwijs niet kan beoordelen. Wij zijn van mening dat het niet proportioneel is om Wederpartij het IE- risico te laten dragen voor materialen die buiten haar invloedssfeer liggen en die zij op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever verwerkt. 4. Gelet op het voorgaande verzoeken wij Opdrachtgever om – zonder de door ons oorspronkelijk voorgestelde brede vrijwaringsclausule – ten minste de volgende, beperktere bepaling in de Overeenkomst op te nemen: "Opdrachtgever staat ervoor in dat hij beschikt over alle noodzakelijke rechten voor het gebruik door Wederpartij van materialen die Opdrachtgever aan Wederpartij ter beschikking stelt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Wederpartij tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit het ontbreken van dergelijke rechten, voor zover Wederpartij de betreffende materialen heeft gebruikt overeenkomstig de aanwijzingen van	
--	--	--	--

			Opdrachtgever." Deze bepaling is spiegelbeeldig aan de reeds in artikel 8.5 ARBIT opgenomen vrijwaring die Wederpartij aan Opdrachtgever verleent, en beperkt zich uitsluitend tot materialen die Opdrachtgever zelf aanlevert. De voorgestelde bepaling brengt daarmee een evenwichtige risicoverdeling tot stand. Bent u bereid deze beperktere bepaling op te nemen? Indien niet, kunt u dan toelichten hoe Wederpartij zich onder de huidige ARBIT-bepalingen concreet kan beschermen tegen IE-aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen?	
106	2	ARBIT artikel 8.1a/ vraag 32	Wij hebben kennisgenomen van uw antwoord dat artikel 8.1a ARBIT uitsluitend ziet op de IE-rechten op resultaten voortvloeiend uit de opdracht en dat bestaande IE niet wordt aangetast. Wij waarderen deze toelichting, maar verzoeken u om verduidelijking op de volgende punten: 1. Artikel 8.1a ARBIT bepaalt dat de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtgever berusten voor zover het een Prestatie betreft die "specifiek voor Opdrachtgever is of wordt ontworpen of	Niet akkoord. De in Nvl 1 gegeven beantwoording blijft gehandhaafd. NWO ziet geen aanleiding artikel 8.1a verder te beperken voor configuraties, scripts, templates en inrichtingen.

		vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Opdrachtgever dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd". De configuraties en inrichtingen van de Standaardprogrammatuur die wij in het kader van deze implementatie uitvoeren, worden per definitie specifiek voor Opdrachtgever gerealiseerd en vinden plaats aan de hand van de instructies van Opdrachtgever. Daarmee vallen deze configuraties naar de tekst van artikel 8.1a onder de resultaten waarvan de IE-rechten aan Opdrachtgever worden overgedragen – ook al betreft het geen nieuw ontwikkelde software, maar configuraties en inrichtingen van bestaande Standaardprogrammatuur. 2. Het onderscheid dat u maakt tussen "bestaande IE" en "nieuwe IE" is in de praktijk niet eenduidig vast te stellen. Configuraties worden weliswaar opdrachtspecifiek uitgevoerd, maar zijn veelal gebaseerd op herbruikbare configuratiepatronen, scripts, templates en best practices die wij als implementatiepartner hebben ontwikkeld en die de kern vormen van onze dienstverlening. Indien deze configuraties op grond van artikel 8.1a als "specifiek voor	
--	--	--	--

		Opdrachtgever" worden aangemerkt en de IE-rechten daarop overgaan, verliezen wij het recht om vergelijkbare configuraties bij toekomstige opdrachtgevers in te zetten. Dit zou feitelijk betekenen dat wij na afronding van deze implementatie geen vergelijkbare opdrachten meer kunnen uitvoeren. 3. Paragraaf 3.9.1.2 van de Gids Proportionaliteit (3e herziening, januari 2022) stelt dat het intellectueel eigendom op een product in veel sectoren "het enige [is] dat echt waarde heeft en/of cruciaal is voor de reguliere bedrijfsvoering van inschrijvers". De Gids vervolgt dat om vendor lock-in te voorkomen "niet per se het intellectueel eigendom nodig [is], maar veelal een uitgebreid gebruiksrecht [volstaat]" en dat men daarmee "recht [doet] aan de positie van zowel de inschrijver als de aanbestedende dienst". 4. Gelet op het voorgaande verzoeken wij Opdrachtgever om in de overeenkomst een bepaling op te nemen die verduidelijkt dat artikel 8.1a ARBIT niet van toepassing is op configuraties, inrichtingen, scripts en templates die worden toegepast op of binnen de Standaardprogrammatuur (SaaS), en dat Opdrachtgever ter zake van deze resultaten een onbeperkt, niet-exclusief	
--	--	--	--

			gebruiksrecht verkrijgt. Dit gebruiksrecht dient zodanig ruim te zijn dat Opdrachtgever de geconfigureerde omgeving volledig kan gebruiken, beheren en laten onderhouden door derden, zodat vendor lock-in wordt voorkomen. Tegelijkertijd blijft Opdrachtnemer gerechtigd vergelijkbare configuraties en methodieken bij andere opdrachtgevers toe te passen. Bent u bereid een dergelijke verduidelijking in de overeenkomst op te nemen?	
107	2	ARBIT artikel 5.3 en 17.3 / vraag 31	Wij hebben kennisgenomen van uw antwoord op onze vraag, maar het geeft ons toch te weinig waarborg wanneer het gaat om een audit/toezicht op de manier waarop wij eea bewaren. Wij willen u nogmaals verzoeken, de audit als volgt contractueel in te kaderen: (a) dat Opdrachtnemer niet gehouden zal zijn toegang te geven tot zijn locaties, anders dan de algemene vergaderruimten alwaar geen vertrouwelijke informatie aanwezig is, en (b) dat de Opdrachtnemer slechts is gehouden inzage te verlenen in de relevante beleidsstukken t.a.v. het bewaren en gebruik van gegevens en dat de interne	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de audit- en toezichtbevoegdheden verder te beperken. Eventuele audits of toezichtactiviteiten dienen steeds proportioneel te zijn en worden uitgevoerd binnen de kaders van de overeenkomst, de toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen en de overige aanbestedingsstukken.

			werk-dossiers van Opdrachtnemer geen deel uit zullen maken van een dergelijke audit, en (c) dat Opdrachtnemer nimmer is gehouden toegang te verlenen tot de interne systemen van Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer 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?	
108	2	Artikel 11 Verwerkersovereenkomst / vraag 28	Artikel 11 van de Verwerkersovereenkomst is niet acceptabel voor ons, zoals het er nu staat. Nu u niet akkoord kunt gaan met de eerder door ons gestelde vraag, willen wij u vragen de audit als volgt contractueel 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 : (a) dat Opdrachtnemer niet gehouden zal zijn toegang te geven tot zijn locaties, anders dan de algemene vergaderruimten alwaar geen vertrouwelijke informatie aanwezig is, en (b) dat de Opdrachtnemer slechts is	Niet akkoord Zie ook beantwoording vraag 107.

			gehouden inzage te verlenen in de relevante beleidsstukken t.a.v. het bewaren en gebruik van gegevens en dat de interne werk-dossiers van Opdrachtnemer geen deel uit zullen maken van een dergelijke audit, en (c) dat Opdrachtnemer nimmer is gehouden toegang te verlenen tot de interne systemen van Opdrachtnemer, 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 Opdrachtnemer ten opzichte van haar overige klanten, opdrachtgevers of toeleveranciers. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	
109	2	Artikel 10 Verwerkersovereenkomst / vraag 27	Wij hebben uw antwoord bij deze vraag gelezen. Wij gaan er, met het door u gegeven antwoord, vanuit, dat wij een compleet dossier (en aldus inclusief de nodige correspondentie) mogen aanhouden om te voldoen aan toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving en, indien van toepassing, in het kader van een juridische procedure. Kunt u dit bevestigen?	Dit kan Aanbestedende dienst bevestigen.

110	2	Artikel 4.1 Verwerkersovereenkomst / vraag 25	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. Wij zouden u willen vragen alsnog te heroverwegen onderstaande bepaling in 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	Niet akkoord. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de Verwerkersovereenkomst op dit punt aan te passen. Voor dit onderwerp blijft de beantwoording van vraag 25 uit Nota van Inlichtingen 1 van toepassing.
-----	---	--	--	---

			personen verbonden aan of werkzaam bij Opdrachtnemer betrokken zijn en waarbij deze informatie van belang kan zijn."	
111	2	Artikel 3.2 Verwerkersovereenkomst / vraag 24	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. Wij hebben uw toelichting op onze vraag gelezen, maar wij kunnen ons niet helemaal vinden in het antwoord. Misschien moeten we de vraag herformuleren: Kunt u toevoegen aan de Verwerkersovereenkomst dat Opdrachtnemer die gegevens mag bewaren waarmee zijn aan de voor haar verplichte wet- en regelgeving kan voldoen?	Akkoord met de volgende toevoeging: "...dat Wederpartij die gegevens mag bewaren waarmee zij aan de voor haar verplichte wet- en regelgeving kan voldoen, voor de duur van die verplichting."
112	2	Azure monitor	Kunt u bevestigen dat de operationele observabiliteit van de oplossing (platformgezondheid, integraties, taken en prestaties) moet worden vastgesteld met behulp van NWO's bestaande Azure Monitor / Log Analytics binnen het Azure-abonnement van NWO, waarbij de leverancier verantwoordelijk is voor configuratie en monitoring?	NWO beoogt dat operationele observabiliteit aansluit op de bestaande NWO-monitoringvoorzieningen, waaronder waar van toepassing Azure Monitor en Log Analytics. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het beschikbaar maken, configureren en documenteren van relevante logging, signalering en monitoring voor componenten binnen haar scope. Het centrale beheer van de NWO-monitoringomgeving ligt bij NWO of de daarvoor aangewezen beheerpartij. De definitieve inrichting wordt in Discovery en in het DAP/SLA vastgesteld.

113	2	SOC/SIEM	Kunt u het gebruikte SIEM-product en de vereiste log-forwardingmethode en -formaat voor het invoeren van oplossingslogs in NWO's SOC/SIEM specificeren?	Specifieke details over het gebruikte SIEM-product, log-forwardingmethode en formaat worden na gunning gedeeld voor zover noodzakelijk en passend binnen het securitybeleid van NWO. Voor de inschrijving moet de Wederpartij uitgaan van aansluiting op gangbare, gedocumenteerde log- en monitoringmechanismen binnen Azure/Microsoft, zoals integratie via Azure Monitor/Log Analytics of een door NWO aangewezen forwardingmechanisme. De Wederpartij moet relevante oplossingslogs binnen haar scope beschikbaar kunnen stellen in een overdraagbaar, beheerbaar en beveiligd formaat.
114	2	Aanlevering van stukken na gunning	Vereiste 3.34 geeft aan dat we binnen 10 dagen na gunning een kwetsbaarheidsscan en/of penetratietest moeten aanleveren op de oplossing. Dit punt lijkt niet logisch aangezien wij niet het systeem leveren. Kunt u deze eis laten vervallen?	NWO laat deze eis niet volledig vervallen, maar verduidelijkt de toepassing. Binnen 10 werkdagen na gunning wordt van de Wederpartij verwacht dat zij beschikbare securityverklaringen, kwetsbaarheidsscan-/penetratietestrapportages, certificeringen of een plan van aanpak aanlevert voor de aangeboden oplossing, standaardcomponenten en eigen dienstverlening voor zover beschikbaar. Voor de NWO-specifiek ingerichte oplossing vinden aanvullende kwetsbaarheidsscans, securitytests of penetratietests plaats op logische momenten in de implementatie, in ieder geval vóór productie-livegang indien dit op basis van risico en securitybeleid vereist is.
115	2	Testen	Op pagina 57 van het beschrijvend document staat dat de leverancier verantwoordelijk is voor de uitvoering van de unit- en systeemtesten. Mogen we er vanuit gaan dat NWO de alle overige testen uitvoert, waarbij de leverancier enkel ondersteuning bij testvoorbereiding en bij het oplossen van testbevindingen?	NWO voert de functionele acceptatietesten, gebruikersacceptatietesten en ketentesten uit onder regie van NWO, maar de Wederpartij heeft daarbij een actieve ondersteunende rol. De Wederpartij is verantwoordelijk voor unit- en systeemtesten van de door haar gerealiseerde oplossing en ondersteunt NWO bij testvoorbereiding, testscenario's, testdata, testomgevingen, analyse van bevindingen, herstelacties, hertesten en testrapportage. De precieze taakverdeling wordt vastgelegd in het testplan.

116	2	Matchingsfunctionaliteit	Kan opdrachtgever verduidelijken welke matchingsfunctionaliteit wordt verwacht, welke herkenningcriteria configureerbaar moeten zijn en hoe de uitkomst van de matching dient te worden verwerkt? Wordt hierbij bijvoorbeeld gedoeld op het automatisch herkennen van bestaande relaties op basis van kenmerken zoals naam, e-mailadres, organisatie en/of relatienummer, of worden aanvullende of meer geavanceerde matchingsmechanismen verwacht?	NWO verwacht matchingsfunctionaliteit waarmee bestaande personen en organisaties kunnen worden herkend en duplicaten kunnen worden voorkomen of ter beoordeling kunnen worden aangeboden. Herkenningcriteria moeten configureerbaar zijn en kunnen onder meer bestaan uit naam, e-mailadres, organisatienaam, domein, ORCID, ROR, KvK-nummer, bestaand relatienummer, ISAAC-ID, Grantify-ID of andere relevante externe identifiers. De uitkomst van matching moet inzichtelijk zijn voor de gebruiker of beheerder, bijvoorbeeld als mogelijke match, waarschuwing, score/verklaring of voorstel tot samenvoegen. Definitieve merge-/deduplicatieregels worden in Discovery vastgesteld en bij voorkeur met menselijke validatie toegepast.
117	2	PVE - Autorisaties & toegang	Bij de eis "Gebruikers kunnen contactmomenten afschermen op basis van rechten en voorwaarden" ontvangen wij graag een nadere toelichting op de beoogde functionaliteit. Kan opdrachtgever verduidelijken welke typen contactmomenten hierbij moeten kunnen worden afgeschermd en op welk detailniveau deze afscherming dient plaats te vinden? Wordt hierbij bijvoorbeeld gedoeld op het generiek autoriseren van activiteiten (zoals afspraken, telefoongesprekken, e-mails en notities) op basis van rollen en rechten, of wordt verwacht dat specifieke individuele contactmomenten aanvullend kunnen	NWO bedoelt hiermee dat contactmomenten kunnen worden afgeschermd op basis van rollen, rechten, eigenaarschap, team, relatiecontext en eventueel gevoeligheidskenmerken. Het kan gaan om afspraken, telefoongesprekken, e-mails, notities, gespreksverslagen, stakeholdercontacten, referentencontacten of andere vastgelegde interacties. Het uitgangspunt is rolgebaseerde autorisatie in combinatie met need-to-know. Waar nodig moet ook afscherming op individueel contactmoment of categorie mogelijk zijn, bijvoorbeeld bij vertrouwelijke, privacygevoelige of bestuurlijk gevoelige informatie. De exacte granulariteit wordt in de autorisatie-blueprint vastgesteld.

			worden afgeschermd op basis van nader te definiëren voorwaarden of kenmerken?	
118	2	PVE Beschikbaarheid	In eis 5.30 geeft u aan dat Microsoft Dynamics 365 en het Microsoft Power Platform continu beschikbaar dienen te zijn conform de door Microsoft gepubliceerde beschikbaarheidsdoelstellingen en onderhoudsafspraken. Daarnaast stelt u dat de nadere afspraken over beschikbaarheid in de SLA worden vastgelegd en minimaal beschikbaar zijn conform de door Microsoft gepubliceerde SLA's. Aangezien de beschikbaarheid van Microsoft Dynamics 365 en het Microsoft Power Platform als SaaS-dienst wordt verzorgd en gegarandeerd door Microsoft, heeft de Wederpartij geen invloed op het behalen van de door Microsoft afgegeven beschikbaarheidspercentages. De	Ja, NWO bevestigt dat de Wederpartij niet verantwoordelijk of aansprakelijk wordt gehouden voor het niet behalen van door Microsoft gepubliceerde SLA's voor Dynamics 365 en het Power Platform voor zover de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Wederpartij ligt. De Wederpartij blijft wel verantwoordelijk voor haar eigen dienstverlening, waaronder correcte inrichting, beheer, monitoring, signalering, communicatie, incidentcoördinatie, ondersteuning bij escalatie en het treffen van redelijke mitigerende maatregelen binnen haar beheerscope.

		Wederpartij kan uitsluitend verantwoordelijk worden gehouden voor de eigen dienstverlening, waaronder monitoring, signalering, communicatie en ondersteuning bij incidenten en verstoringen. Kunt u bevestigen dat de Wederpartij niet verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het niet behalen van de door Microsoft gepubliceerde SLA's voor beschikbaarheid van Dynamics 365 en het Power Platform, voor zover de oorzaak hiervan buiten de invloedssfeer van de Wederpartij ligt, en dat de verantwoordelijkheden van de Wederpartij beperkt zijn tot de in de eis genoemde ondersteunende en beheeractiviteiten?	
--	--	---	--

119	2	PVE - Samenwerking & Overdraagbaarheid	In eis 5.20 geeft u aan dat de Inschrijver verplicht is actief samen te werken met andere leveranciers, partners en interne teams van Opdrachtgever, waaronder de leverancier van de Microsoft Dynamics-licenties. Tevens bepaalt de eis dat de Wederpartij op verzoek van Opdrachtgever dient mee te werken aan integratie, planningsafstemming en technische samenwerking zonder extra kosten. Deze formulering lijkt een onbeperkte verplichting tot kosteloze medewerking aan verzoeken van Opdrachtgever te creëren, ongeacht de aard, omvang en impact van de gevraagde werkzaamheden. Dit brengt voor Inschrijver het risico met zich mee dat werkzaamheden buiten de scope van de overeenkomst en het Programma van Eisen eveneens zonder aanvullende vergoeding moeten worden uitgevoerd. Mogen wij daarom aannemen dat de verplichting tot kosteloze samenwerking uitsluitend betrekking heeft op redelijke en gebruikelijke afstemmings-, coördinatie- en samenwerkingsactiviteiten die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de eisen en doelstellingen van de opdracht zoals vastgelegd in het Programma van Eisen, en	NWO bevestigt dat deze interpretatie juist is. De verplichting tot samenwerking zonder extra kosten ziet op redelijke en gebruikelijke afstemmings-, coördinatie- en samenwerkingsactiviteiten die noodzakelijk zijn voor het realiseren van de opdracht conform de aanbestedingsstukken, het PvE en de overeengekomen planning. Werkzaamheden die aantoonbaar buiten de scope vallen of leiden tot substantiële aanvullende inzet, worden alleen uitgevoerd na voorafgaande afstemming en schriftelijke opdracht van NWO conform het wijzigings- en meerwerkproces.
-----	---	--	--	---

			dat eventuele aanvullende werkzaamheden buiten deze scope in onderling overleg tegen meerwerkcondities kunnen worden uitgevoerd?	
--	--	--	---	--

120	2	PVE, Beschikbaarheid & bereikbaarheid	In eis 6.9 geeft u aan dat de Wederpartij gedurende de in de SLA vastgelegde service windows bereikbaar dient te zijn voor 1e- en 2e-lijns support en dat de bereikbaarheid en reactietijden moeten voldoen aan de overeengekomen servicelevels. In het Beschrijvend Document is echter opgenomen dat de eerstelijns support door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Mogen wij daarom aannemen dat de in eis 6.9 genoemde ondersteuningsverplichtingen van de Wederpartij uitsluitend betrekking hebben op de 2e- en 3e-lijns support en dat de verwijzing naar 1e-lijns support niet van toepassing is op de Wederpartij?	De eerstelijns gebruikerssupport wordt in beginsel na de go-live door NWO uitgevoerd. De verplichtingen van de Wederpartij hebben betrekking op de ondersteuning binnen haar beheerscope, waaronder 2e- en 3e-lijns support, incidentanalyse, probleemoplossing, escalatie, beheerondersteuning en kennisoverdracht richting de NWO-servicedesk of functioneel beheer. De verwijzing naar 1e-lijns support moet worden gelezen als onderdeel van de totale supportketen en niet als verplichting voor de Wederpartij om de volledige 1e-lijns gebruikerssupport over te nemen.
121	2	PVE Beheer	Kunt u bevestigen dat de Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgevingen beschikken over vergelijkbare onderliggende infrastructuur, zodat de eis (6.7) dat de Acceptatieomgeving qua performance representatief is voor de Productieomgeving daadwerkelijk kan worden gerealiseerd? Voor zover de prestaties worden beïnvloed door de Opdrachtgever beheerde infrastructuurcomponenten, gaan wij ervan uit dat de opdrachtnemer hiervoor niet	NWO streeft ernaar dat de Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgevingen zodanig zijn ingericht dat betrouwbaar kan worden ontwikkeld, getest, geaccepteerd en beheerd. De Acceptatieomgeving moet functioneel en configuratie-inhoudelijk representatief zijn voor productie; performance-representativiteit geldt voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is binnen de beschikbare Microsoft/Power Platform- en NWO-infrastructuur. De Wederpartij is niet verantwoordelijk voor door NWO beheerde infrastructuurcomponenten buiten haar scope, maar moet verschillen, risico's en noodzakelijke randvoorwaarden tijdig signaleren en documenteren.

			verantwoordelijk kan worden gehouden. Is deze interpretatie correct?	
--	--	--	---	--

122	2	Karakter van het fasebudget voor fase 1 tot en met fase 3 en het moment waarop dit wordt vastgesteld	In uw antwoord op vraag 68 geeft u aan dat voorafgaand aan de start van een fase scope/MVP, deliverables, planning, inzet en fasebudget worden vastgesteld. Het karakter van dat fasebudget is niet geëxpliciteerd: een richtinggevende raming, een kostenplafond of een vaste prijs. Wij zien aanknopingspunten die op het laatste wijzen. Par. 1.4 merkt de realisatie van fase 1 tot en met 3 aan als resultaatverplichting en in uw antwoord op vraag 62 bevestigt u dat deze betrekking heeft op de per fase vastgestelde en goedgekeurde deliverables, MVP, backlog en acceptatiecriteria. Het instructieblad van Bijlage L2 bepaalt dat alle opgegeven prijzen en tarieven gelden als vaste prijzen/tarieven, en de instructie bij het tabblad support & beheer spreekt voor deze fasen over "de vaste implementatiekosten voor de betreffende fase(s)". Art. 6.1 en art. 7.3 van de conceptovereenkomst gaan voor A1 tot en met A3 daarentegen uit van vaststelling op basis van uurtarieven en facturering maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk verrichte werkzaamheden, en kennen het begrip fasebudget niet.	NWO verduidelijkt dat voor fase 1 tot en met fase 3 geen vaste prijs in de zin van een vooraf onvoorwaardelijk vaststaand totaalbedrag wordt uitgevraagd. Na afronding en acceptatie van de Discovery worden per fase de scope/MVP, deliverables, planning, benodigde inzet en het fasebudget vastgesteld. Dit fasebudget heeft het karakter van een vooraf overeengekomen taakstellend budget/plafond voor de betreffende fase op basis van de aangeboden tarieven, inzetraming en vastgestelde deliverables. Facturering vindt plaats conform de conceptovereenkomst, in beginsel op basis van daadwerkelijk verrichte werkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven, tenzij NWO en Wederpartij voor een fase of release expliciet anders overeenkomen. Overschrijding van het fasebudget is alleen mogelijk na voorafgaande schriftelijke instemming van NWO via het wijzigings-/meerwerkproces. De tekst in Bijlage L2 over implementatiekosten moet worden gelezen in samenhang met paragraaf 13.6: voor fase 1 tot en met 3 wordt geen vaste prijs uitgevraagd, maar de inschrijving moet wel een vergelijkbare kostenraming en tariefbasis bevatten.
-----	---	--	--	--

		Daarnaast levert de Discovery blijkens par. 3.4 en de gate-tabel de blauwdruk, de geprioriteerde backlog, de MVP per fase, de HLD-integratiearchitectuur, het datamodel en de uitvoeringsplanning op. Na acceptatie van Gate 0 is de scope van fase 1, 2 én 3 daarmee bekend en goedgekeurd, en staat geen afhankelijkheid tussen de fasen eraan in de weg om de fasebudgetten voor alle drie de fasen op dat moment vast te stellen. Een expliciete bevestiging komt de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen ten goede: inschrijvers gaan nu mogelijk uit van een verschillende risicoverdeling, wat doorwerkt in tarieven, inzetverdeling en fasebegroting, terwijl alle inschrijvingen op gunningcriterium 4 langs dezelfde fictieve uren en hetzelfde gemiddeld uurtarief worden gescoord. Wij verzoeken u het volgende te verduidelijken: a) Betekent het voorgaande dat na afronding en acceptatie van de Discovery voor fase 1 tot en met 3 in één keer een fasebudget per fase wordt vastgesteld op basis van een vaste prijs met resultaatverplichting voor de bij Gate 0 vastgestelde MVP per fase, berekend met	
--	--	--	--

		de aangeboden bindende uurtarieven en de opgegeven inzet per rol? b) Zo ja, kunt u bevestigen dat dit fasebudget wordt vastgelegd in het DFA en dat art. 6.2 daaraan niet in de weg staat, aangezien de vaste prijs rechtstreeks volgt uit de in de Inschrijving aangeboden tarieven en inzet? c) Hoe verhoudt die uitleg zich tot art. 6.1 en art. 7.3, en is facturering per geaccepteerde gate of per geaccepteerde release eveneens mogelijk? d) Indien voor fase 1 tot en met 3 niet met een vaste prijs wordt gerekend en het fasebudget een richtinggevend karakter houdt: kunnen wij er dan van uitgaan dat de inzet die nodig is om de vastgestelde MVP van een fase op te leveren, conform art. 7.3 door Opdrachtgever wordt vergoed op basis van de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden, ook wanneer die inzet het vooraf vastgestelde fasebudget overschrijdt, mits die overschrijding aantoonbaar voortvloeit uit de vastgestelde scope en vooraf met Opdrachtgever is afgestemd en door Opdrachtgever is geaccordeerd?	
--	--	--	--

			e) Kunt u de verhouding verduidelijken tussen par. 13.6 ("voor fase 1, fase 2 en fase 3 wordt geen vaste prijs uitgevraagd") en de instructie bij het tabblad support & beheer in Bijlage L2, waarin voor deze fasen wordt gesproken over "de vaste implementatiekosten voor de betreffende fase(s)"?	
--	--	--	--	--