Nota van Inlichtingen 2: HRM & FA Systeem

Beschrijvend document

Nr.	Blz	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1.	NVI 1, vraag en antwoord 30		Kan MBO Amersfoort bevestigen dat aanvullende proefconversies die aantoonbaar noodzakelijk zijn door gewijzigde inrichting, gewijzigde mappings of onjuiste/onvolledige brondata aan de zijde van MBO Amersfoort buiten de kosteloze verplichting vallen?	Ja, dat wordt bevestigd.
2.	NVI 1, vraag en antwoord 57		In het antwoord geeft opdrachtgever aan dat de koppeling met ProQuro verloopt via webservices en dat het integratieplatfom hier geen rol in speelt. In de praktijk ziet opdrachtnemer vaak dat verschillende ERP-systemen niet moeiteloos met elkaar kunnen koppelen en dat hier vaak een platform voor benodigd is om eventuele translatie of transformatie toe te passen. Vragen: 1. Mocht het zo zijn dat voor deze koppeling middleware nodig is, omdat een point tot point verbinding niet mogelijk is, kan het platform van MBO Amersfoort deze taak vervullen of dient opdrachtnemer middleware mee te leveren om deze koppeling tot stand te brengen? 2. Is een koppeling op basis van import/export ook een mogelijkheid?	1. Het platform van MBO Amersfoort is in staat deze mogelijkheid te vervullen. 2. Nee, dit is niet mogelijk

Bijlage 1 Programma van Eisen

Nr.	Eis	Vraag	Antwoord
3.	E293, E294, E295 en E302 – SLA, prioriteiten, reactie- en hersteltijden, bereikbaarheid en RPO/RTO	In Nota van Inlichtingen 1 heeft Opdrachtgever aangegeven pas te kunnen beoordelen of de SLA-afspraken van Inschrijver voldoen nadat kennis is genomen van de concrete SLA, in het bijzonder de daarin opgenomen RTO-afspraken. **Prioriteit 1:** reactietijd uiterlijk 1 uur; herstel of workaround zo snel mogelijk, waarbij meer dan 95% van de incidenten binnen één werkdag wordt opgelost. Bij een prioriteit 1-incident wordt onafgebroken doorgewerkt totdat een oplossing of workaround beschikbaar is. **Prioriteit 2:** reactietijd uiterlijk 1 werkdag; herstel uiterlijk binnen 10 werkdagen. **Prioriteit 3:** reactietijd uiterlijk 3 werkdagen; herstel uiterlijk binnen 3 maanden. Incidenten kunnen **24/7 via de Klantportal** worden gemeld. Customer Support is bereikbaar maandag t/m donderdag van 08.00–17.00 uur en vrijdag van 08.00–16.00 uur. Voor productieverstorende calamiteiten geldt een aanvullende calamiteitenservice op werkdagen van **06.00–23.00 uur**. Bij een calamiteit neemt inschrijver binnen één uur contact op en wordt zo snel mogelijk gewerkt aan een oplossing of workaround. De **RPO bedraagt bij de relevante calamiteitenscenario's maximaal 2 uur** en voldoet daarmee aan de in E295 gevraagde maximale dataverliestijd van 4 uur. De **RTO is afhankelijk van het calamiteitenscenario**. Bij uitval van een opslagsysteem of databaseserver bedraagt de RTO maximaal 4 uur en bij herstel van verwijderde data maximaal 6 uur. Bij volledige uitval van een datacenter is de RTO afhankelijk van de specifieke omstandigheden, waarbij capaciteit vanuit het andere datacenter beschikbaar wordt gesteld.	Uw voorstel is akkoord voor MBO Amersfoort.

		Vraag: Kan Opdrachtgever bevestigen dat de daarin opgenomen classificatie van prioriteiten, reactie- en hersteltijden, bereikbaarheid en RPO/RTO worden geaccepteerd als invulling van E293, E294, E295 en E302 en daarmee in de plaats mogen treden van de in deze eisen opgenomen afwijkende servicelevels? Indien Opdrachtgever dit niet integraal kan bevestigen, verzoeken wij Opdrachtgever per eis en per afzonderlijk SLA-onderdeel concreet aan te geven welke afspraak uit de bijgevoegde AFAS-SLA niet voldoet en welke minimale waarde of afspraak Opdrachtgever daarvoor verlangt, zodat Inschrijver vóór inschrijving objectief kan vaststellen of zij aan de eisen kan voldoen.	

Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden

Nr.	Artikel	Vraag	Antwoord
4.	Nvl 1, vraag en antwoord 36. Bijlage 3 algemene voorwaarden	In Nota van Inlichtingen 1 heeft Opdrachtgever bevestigd dat Inschrijver voor beschikbaarheid, reactie- en functiehersteltijden dient aan te sluiten bij de uitgangspunten van de Aanbestedingsdocumentatie. Daarnaast heeft Opdrachtgever bij de beantwoording van de vragen over de definitie van een Gebrek bevestigd dat een verstoring die aantoonbaar buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer ligt, niet leidt tot verzuim of aansprakelijkheid van Opdrachtnemer. Om de contractuele gevolgen van de in de Aanbestedingsdocumentatie opgenomen servicelevels eenduidig te kunnen beoordelen, verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat het enkele overschrijden van een reactie- of functiehersteltijd uitsluitend tot verzuim en eventuele	Beide punten worden bevestigd.

		contractuele gevolgen leidt indien deze overschrijding toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat bij het bepalen van de Beschikbaarheid geen rekening wordt gehouden met perioden van vooraf aangekondigd gepland onderhoud, overmacht en verstoringen waarvan Opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat deze buiten haar invloedsfeer liggen? Indien dit niet wordt bevestigd, kan Opdrachtgever dan toelichten hoe zij deze uitgangspunten verenigt met haar eerdere bevestiging dat een niet aan Opdrachtnemer toerekenbare verstoring niet leidt tot verzuim of aansprakelijkheid?	
5.	Artikel 14.1	Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 81: Inschrijver verzoekt om, naast de reguliere jaarlijkse indexering, een aanvullende tariefaanpassing te mogen doorvoeren wanneer haar kosten aantoonbaar stijgen als gevolg van kostenverhogingen bij derden van wie zij voor het leveren van de Oplossing afhankelijk is (waaronder hosting-, data- en overige technologieleveranciers, inclusief leveranciers van nieuwe technologieën die gedurende de looptijd onderdeel van de Oplossing worden), voor zover deze kostenstijging niet aan Inschrijver is toe te rekenen. Daarbij gelden de volgende waarborgen: (i) de kostenstijging wordt concreet onderbouwd, (ii) de aanpassing blijft beperkt tot de daadwerkelijk doorberekende kostenstijging naar rato van het aandeel van de Opdracht, (iii) Inschrijver meldt dit vooraf schriftelijk, met dezelfde aankondigingstermijn als artikel 3.3, en (iv) toetsing door MBO Amersfoort blijft beperkt tot de rekenkundige juistheid. Gelet op de lange looptijd van de Overeenkomst (tot en met 2042) is dit type kostenstijging bij derden op voorhand niet te voorzien en biedt een	Nee, dat is niet akkoord. MBO Amersfoort is van mening dat de eventuele samenwerking met derden en de daarbij behorende kosten een verantwoordelijkheid is van Opdrachtnemer, waar MBO Amersfoort geen grip op heeft. Het is daarmee naar mening van MBO Amersfoort niet redelijk om een dergelijk ruime indexatiemogelijkheid op te nemen binnen de Overeenkomst. Dit vormt immers voor MBO Amersfoort een te groot risico. Deze uitgebreide indexatiemogelijkheid tast daarnaast de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen aan.

		zuiver jaarlijkse indexatie hiervoor onvoldoende dekking. Is de aanbestedende dienst bereid deze aanvullende, aan voorwaarden gebonden doorberekeningsmogelijkheid naast artikel 3.3 op te nemen? Zo nee, waarom niet?	
6.		Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 93: Om onevenredige stapeling van boetes bij één onderliggende oorzaak te voorkomen, herhaalt Inschrijver haar voorstel om vast te leggen dat een reeks van met elkaar samenhangende schendingen die voortvloeien uit dezelfde oorzaak of gebeurtenis, als één overtreding wordt aangemerkt voor de toepassing van artikel 17.5. Kan de aanbestedende dienst instemmen met deze samenstelling bepaling voor samenhangende gebeurtenissen, zonder dat dit raakt aan de hoogte van de boete of aan de onmiddellijke opeisbaarheid daarvan?	Ja, dat is akkoord.
7.		Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 106: Juridisch geldt dat een garantie de risicoaansprakelijkheid bij de verstrekker legt, waardoor een beroep op overmacht in beginsel wordt geblokkeerd voor al die verplichtingen. Gelet op de brede strekking van deze verplichtingen leidt de cumulatie van garantiebepalingen ertoe dat de inschrijver risico's moet dragen voor situaties die naar hun aard buiten zijn invloedssfeer liggen en redelijkerwijs niet te verzekeren zijn. Het uitsluiten van een overmachtsexceptie voor reguliere nakomingsverplichtingen via de figuur van een garantie legt een onbeheersbare en onredelijke risicolast bij de inschrijver. Is de aanbestedende dienst bereid om te verduidelijken welke specifieke garantiebepalingen volgens haar de werking van overmacht wel en niet uitsluiten, dan wel te bevestigen dat een beroep op overmacht mogelijk blijft voor die garantieverplichtingen die naar hun strekking reguliere	Naar mening van MBO Amersfoort is het niet nodig om een lijst te verstrekken van specifieke garantiebepalingen. Wanneer Opdrachtnemer zich daadwerkelijk kan beroepen op een situatie van overmacht (conform de ARBIT 2022), dan is die ook van toepassing op eventuele garantieverplichtingen en/of reguliere nakomingsverplichtingen.

		nakomingsverplichtingen betreffen?	
8.		Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 126: Het aanmerken van Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijn houdt in dat iedere overschrijding (ongeacht de duur, de oorzaak of de impact daarvan op MBO Amersfoort) onmiddellijk verzuim oplevert, zonder dat Opdrachtnemer ook maar de gelegenheid krijgt de overschrijding te herstellen voordat rechtsgevolgen (waaronder ingebrekestelling-vrije aansprakelijkheid en de weg naar ontbinding via artikel 76.1) intreden. Dat geldt evenzeer voor een overschrijding van enkele minuten op een Reactietijd als voor een substantiële, structurele onderschrijding van de Beschikbaarheid, terwijl de gevolgen voor MBO Amersfoort daartussen doorgaans sterk uiteenlopen. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom de categorische Fatale-termijnkwalificatie van artikel 76.2 te heroverwegen, en in plaats daarvan aan te sluiten bij een regeling waarbij: (i) verzuim zonder ingebrekestelling uitsluitend intreedt bij herhaalde of structurele overschrijding binnen een bepaalde periode. Is aanbestedende dienst bereid de hiervoor voorgestelde nuancering alsnog in overweging te nemen?	MBO Amersfoort handhaaft artikel 76.2 van de ARBIT 2022. Wel bevestigt zij het volgende: Verzuim treedt uitsluitend in bij een aan Opdrachtnemer toerekenbare overschrijding. Zie het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen. Ontbinding wegens het niet realiseren van servicelevels is conform artikel 76.1 van de ARBIT 2022 aan de orde bij herhaalde overschrijding. Bij een incidentele overschrijding met beperkte impact zal MBO Amersfoort niet tot ontbinding overgaan; zij doorloopt in dat geval eerst het verbetertraject van E42.

Bijlage 4A Overeenkomst

Nr.	Artikel	Vraag	Antwoord
9.	Artikel 1.2	Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 134: Inschrijver neemt het uitgangspunt over dat de eigen SaaS-voorwaarden niet als aparte bijlage worden opgenomen. Inschrijver handhaaft evenwel haar verzoek ten aanzien van de onderlinge rangorde tussen Bijlage C en Bijlage D, en beperkt dit verzoek uitdrukkelijk tot dat ene punt. De Service Level Agreement bevat de specifieke, op de aard van de SaaS-dienstverlening toegesneden afspraken, terwijl de Algemene Inkoopvoorwaarden een generieke regeling vormen die niet is toegesneden op een specifieke dienst of leverancier. Naar het algemeen aanvaarde uitgangspunt dat een bijzondere regeling voorgaat op een algemene regeling, ligt het in de rede dat de SLA, als de op deze dienstverlening toegesneden bijzondere regeling, prevaleert boven de Algemene Inkoopvoorwaarden voor zover deze onderling tegenstrijdig zijn. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom uitsluitend om de rangorde van artikel 1.2 zodanig aan te passen dat Bijlage D (Service Level Agreement) hoger rangschikt dan Bijlage C (Algemene Inkoopvoorwaarden), zonder dat dit gevolgen heeft voor de overige onderdelen van de rangorde of voor de eerder afgewezen verzoeken. Is de aanbestedende dienst bereid om uitsluitend de onderlinge rangorde tussen Bijlage C en Bijlage D om te wisselen?	Nee, dat is niet akkoord. De rangorde van artikel 1 lid 2 van de Overeenkomst wordt niet gewijzigd. MBO Amersfoort wil geen situatie waarbij er binnen de SLA alsnog afwijkingen ten opzichte van de ARBIT 2022 worden opgenomen.
10.	Artikel 6.3	Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 152: Inschrijver constateert dat deze bedragen, afgezet tegen de te verwachten gemiddelde jaarlijkse Vergoeding voor deze Opdracht, resulteren in een aansprakelijkheidsmaximum van ordegrootte tien maal	Nee, dat is niet akkoord. De bedragen in artikel 6 lid 3 van de Overeenkomst worden niet gewijzigd.

		de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding per gebeurtenis, met een cumulatief maximum van ordegrootte vijfentwintig maal de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding per kalenderjaar. Een dergelijke verhouding tussen de omvang van de Opdracht en het aansprakelijkheidsmaximum wijkt in aanzienlijke mate af van hetgeen bij vergelijkbare SaaS-dienstverlening gebruikelijk is, waar aansprakelijkheidsmaxima doorgaans worden uitgedrukt in een veelvoud van één tot vier maal de jaarlijkse vergoeding. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst op grond van het bovenstaande nogmaals de vaste bedragen in artikel 6.3 te vervangen door een aansprakelijkheidsbeperking die is gekoppeld aan de omvang van de Opdracht, bijvoorbeeld: (i) per gebeurtenis beperkt tot maximaal vier maal de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding, en (ii) per kalenderjaar cumulatief beperkt tot maximaal acht maal de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding, waarbij de gemiddelde jaarlijkse Vergoeding wordt berekend op basis van de daadwerkelijk gefactureerde bedragen over de voorafgaande twaalf maanden, of, bij gebreke daarvan, op basis van de contractueel overeengekomen jaarlijkse vergoeding. Kan de aanbestedende dienst deze bijgestelde aansprakelijkheidsbeperking alsnog in overweging nemen?	

Bijlage 4C Verwerkersovereenkomst

Nr.	Artikel	Vraag	Antwoord
11.	Artikel 6.2c	Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 159: Inschrijver stelt voor artikel 6.2c aan te vullen met een gerichte functionaliteit waarmee MBO Amersfoort zelfstandig, of desgevraagd via Opdrachtnemer, een exportoverzicht kan verkrijgen van de logbestanden die uitsluitend zien op het gebruik van MBO Amersfoort binnen haar eigen	Ja, dat is akkoord.

		omgeving (waaronder het gebruik door superusers), zodat MBO Amersfoort hiermee kan voldoen aan haar verplichtingen richting toezichthouders en accountant, zonder dat Inschrijver algemene, klantoverstijgende logbestanden hoeft te delen. Kan de aanbestedende dienst instemmen met deze gerichte invulling van artikel 6.2c?	
12.	Artikel 10.3	Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 170: Het op verzoek moeten overleggen van afschriften van alle individuele subverwerkersovereenkomsten (die vaak bedrijfsgevoelige informatie bevatten en uniform gelden voor alle afnemers) vormt een onevenredige administratieve en operationele belasting. Om aan het doel van de aanbestedende dienst (controle en transparantie) te voldoen zonder onredelijk bezwarende voorwaarden op te leggen, stelt de inschrijver voor om te volstaan met een AVG-conformiteitssamenvatting, een standaardcertificering of het verstrekken van een geanonimiseerde/geredigeerde voorbeeldovereenkomst. Is de aanbestedende dienst bereid om artikel 11 lid 2 van de Verwerkersovereenkomst aan te passen, zodanig dat de inschrijver kan volstaan met het verstrekken van een verklaring van AVG-compliance dan wel een geredigeerd/geanonimiseerd afschrift van de standaard (sub)verwerkersovereenkomst, teneinde bedrijfsvertrouwelijke informatie te beschermen en de proportionaliteit van de contractvoorwaarden te waarborgen?	MBO Amersfoort gaat er akkoord mee als er alleen aanpassingen kenbaar worden gemaakt. Wel is het van belang dat er bij de eerste versie van de te ondertekenen verwerkersovereenkomst, deze helder en volledig is.
13.	Artikel 11.1	Vervolgvraag n.a.v. Nvl 1 # 172: Inschrijver onderkent dat MBO Amersfoort als verwerkingsverantwoordelijke uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de naleving van de toepasselijke bewaartermijnen, maar wijst erop dat Inschrijver als verwerker alleen kan bijdragen aan die naleving voor zover	MBO Amersfoort wil hiervoor verwijzen naar de DSP (Documentair Structuurplan) van de MBO-raad , waar de bewaartermijnen in vermeld staan. Een DSP is een standaard binnen onderwijsorganisaties.

		de bewaartermijnen vooraf, adequaat en op documenttype-niveau in Bijlage 1 zijn vastgelegd. Inschrijver stelt voor artikel 11.1 te handhaven, met dien verstande dat wordt vastgelegd dat Inschrijver de door MBO Amersfoort in Bijlage 1 opgegeven bewaartermijnen faciliteert binnen de functionaliteit van de Oplossing, en dat Inschrijver niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor bewaartermijnen die niet of onjuist door MBO Amersfoort in Bijlage 1 zijn opgegeven. Kan de aanbestedende dienst met deze precisering van de verantwoordelijkheidsverdeling instemmen?	