

Dit bestand bevat de nota van inlichtingen 1 d.d. 9 oktober 2026 voor de Europees Openbare Aanbesteding Roostersysteem - Stichting 113 Zelfmoordpreventie met referentienummer: 2026/EA/05

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft kunt u deze stellen tot 21 september 2026

Deze aanbesteding omvat één vragenronde. Het is derhalve niet meer mogelijk vragen te stellen.

Indien gegadigde meent dat de aanbestedingsdocumenten onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevatten, dan wel de geschiktheidseisen, of de selectiecriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel de aanbestedingsdocumenten geheel of ten dele strijdig zijn met het recht, dan dient de potentiële gegadigde zijn bezwaren uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van deze nota van inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalst.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatatie vraag	Antwoord
1	Algemeen	nvt	nvt	Staat 113 open voor het gebruik van AI indien dit in overeenstemming is met de Europese AI act?	Mogelijkheden voor invulling van opdracht en doelstellingen.	Ja, zolang het voldoet aan de Europese AI act.
2	Offerteaanvraag	7	1.1	Mogen wij ervan uitgaan dat onder een 'gebruiksvriendelijke app' zowel een native mobiele app als een Progressive Web App (PWA) wordt verstaan, mits deze voor hulpverleners gebruiksvriendelijk en eenvoudig toegankelijk is en aan de gestelde functionele en technische eisen voldoet?	Wensen/eisen nog concreter maken met elkaar.	Ja, als de app aan onze eisen voldoet en onze medewerkers zowel op PC als op mobiel een gebruiksvriendelijke en toegankelijke app hebben met daarin de door ons opgestelde functionaliteiten beschikbaar dan maakt het ons niet uit of dit een native app is of een Progressive Web App (PWA).
3	Offerteaanvraag en Prijzenblad	7	1.1	In cel F34 van prijsinvalformulier dient één vast maandbedrag te worden opgegeven. Mogen inschrijvers ervan uitgaan dat dit bedrag is gebaseerd op de huidige 135 medewerkers en het vaste aantal planners, en dat de jaarlijkse groei van circa 10% afzonderlijk naar rato wordt verrekend? Indien dit niet het geval is, kan 113 Zelfmoordpreventie een aparte prijs per additionele medewerker opgenomen in het prijsinvalformulier?	Het zou zonde zijn als 113 Zelfmoordpreventie meer gaat betalen dan afgenomen wordt wanneer de werkelijke groei lager uitvalt.	Zie antwoord op vraag 17.
4	Offerteaanvraag en Prijzenblad	7	1.1	In cel F34 van prijsinvalformulier dient één vast maandbedrag te worden opgegeven voor medewerkers en planners. Dient dit inclusief de in offerteaanvraag genoemde 8 managers/teamleiders te zijn?	Helderheid over prijsinvalformulier.	De aanbestedende dienst bevestigt dit. Conform paragraaf 5.2 van de Offerteaanvraag zijn de aangeboden vaste licentiekosten per maand uitdrukkelijk niet afhankelijk van het aantal gebruikers of licenties van welke soort dan ook. Het vaste maandbedrag in cel F34 dient dus dekking te bieden voor alle in paragraaf 1.1 van de Offerteaanvraag genoemde gebruikersgroepen (135 medewerkers, 4 planners en 8 managers/teamleiders), alsmede voor het toewijzen van alle gebruikersrollen zoals vermeld in het Programma van Eisen (waaronder teamleiders en managers).
5	Offerte aanvraag	7	1.1	Laagjes. Hoe ziet 113 het proces van opbouwen van laagjes voor zich? Het is ons niet helemaal duidelijk qua proces.		Op basis van ervaring en specifieke taken, beginnen we met gremium 1. Daarna verdelen we ze egaal mogelijk het volgende gremium. Dat vullen we weer aan met het volgende, opdat ervaring en kunde zo goed mogelijk over dagen en uren verdeeld wordt.
6	Offerteaanvraag	7	1.1	Wat zijn de voornaamste redenen om deze aanbesteding te starten?	Meer informatie over aanleiding aanbesteding helpt inschrijvers een kwalitatieve inschrijving te doen.	Ons huidige planningsstelsel stopt met bestaan.
7	Offerteaanvraag	7	1.1	Welke functionaliteiten en opties mist 113 Zelfmoordpreventie in het huidige roostersysteem Monaco? Aan welke eisen en opties is dit gerelateerd?	Meer informatie over aanleiding aanbesteding helpt inschrijvers een kwalitatieve inschrijving te doen.	* De mogelijkheid om bezettingen van verschillende afdelingen binnen het planprogramma bij elkaar op te tellen. * Een overzicht van de bemenste urenverdeling over een etmaal/periode bij de verdeelde diensten. * Een overzicht van het aantal fte/werknemers op een bepaald moment of over een bepaalde periode. * Een overzicht van de genoten/openstaande verlofuren van een bepaalde afdeling op enig moment. * Koppeling met een HR systeem.
8	Offerteaanvraag	8	1.2	De hier genoemde geraamde waarde van de opdracht, gaat die waarde over de totale maximale periode van 8 jaar en exclusief de opties vanuit Bijlage H? Zo niet, graag toelichten.	helderheid over maximale geraamde waarde	De geraamde waarde ziet op de totale contractduur van 8 jaar (dus inclusief verlengingen), en exclusief de opties.
9	Offerte aanvraag	7 en 8	1.1 en 1.2	Is de looptijd 4 jaar plus de mogelijkheid van 2 x 2 jaar verlengen?	Nu staan er 2 verschillende stellingen.	Dat is correct.
10	Offerte aanvraag	7	1.1	Is het totaal aantal te plannen medewerkers 135. Moet de offerte hierop gebaseerd worden?		Zie antwoord op vraag 17.
11	Offerte aanvraag roostersysteem	8	1.2	U geeft aan dat de overheidsopdracht een geraamde waarde van €324.000 heeft. Is dit voor de looptijd van 4 jaar of inclusief de optie van verlengen van 2 maal 2 jaar?	Ter bepaling van de omvang van de opdracht en een correcte interpretatie van de geraamde opdrachtwaarde verzoeken wij te verduidelijken of het bedrag van € 324.000 zit op de initiële looptijd van vier jaar of op de maximale contractduur inclusief verlengingsopties.	Zie antwoord op vraag 8.

12	Offerte aanvraag roostersysteem	9	1.3	Er wordt zowel voor Nederland als Suriname gepland. Wordt voor het planningspakket dezelfde tijdzone gehanteerd? Zo nee, in hoeverre wordt dit binnen een specifieke afdeling gehanteerd? Betreft dit een losstaande inrichting van het Plansysteem? Kunt u ons uitleggen hoe dit in het huidige systeem is vormgegeven?	Het gebruik van verschillende tijdzones bepaalt de complexiteit van de inrichting.	Momenteel gebruiken we de NL tijdzone. We werken met dienstcodes. In Suriname vertalen ze die in eigen agenda naar plaatselijke tijd.
13	Offerte aanvraag roostersysteem	11	2.3	De definitieve gunning staat gepland op week 1 2027. Wanneer is de gewenste livegangdatum?	In het kader van het maken van het projectplan is een indicatie van livegangdatum gewenst.	Eind Q1 2027, dus uiterlijk 31 maart 2027.
14	Offerte aanvraag roostersysteem	25	5.2	Bent u bereid de licentiekosten, in plaats van maandelijks, op jaarbasis af te nemen en te factureren? Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan, verzoeken wij u een motivatie te verstrekken waarin wordt toegelicht welke organisatorische, financiële of contractuele bezwaren hieraan ten grondslag liggen	Wij geven de voorkeur aan jaarlijkse facturatie omdat dit de administratieve lasten voor beide partijen verlaagt en bijdraagt aan een voorspelbare budgettering. De dienstverlening en beschikbaarheid van de software worden doorlopend voor het gehele contractjaar gegarandeerd. Jaarfacturatie sluit daarom beter aan bij de wijze waarop de licentie en bijbehorende dienstverlening worden ingericht en beheerd.	We zijn bereid om de licentiekosten op jaarbasis af te nemen en te factureren. Echter hebben we een voorkeur voor maandelijks.
15	Offerte aanvraag roostersysteem	26	5.2	U geeft aan dat de uurtarieven voor implementatiefuncties gedurende de gehele contractperiode van toepassing zijn. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat deze tarieven gedurende de contractperiode niet voor indexatie in aanmerking komen?	Gezien de potentiële contractduur en de gebruikelijke loon- en kostenontwikkelingen is het voor inschrijvers van belang te weten of de implementatietarieven gedurende de gehele contractperiode vaststaan dan wel periodiek geïndexeerd mogen worden. Deze informatie is noodzakelijk voor een juiste prijsstelling en risicobeoordeling van de inschrijving.	De geoffreerde prijzen worden jaarlijks in januari door opdrachtnemer geïndexeerd conform CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening, doch niet eerder dan 12 maanden na aanvang van de overeenkomst. Zie artikel 3.2 van de conceptovereenkomst.
16	Offerteaanvraag	25 en 26	5.1 en 5.3	Kan opdrachtgever bevestigen dat het wel of niet aanbieden van de in Bijlage H opgenomen opties volgens de huidige beoordelingssystematiek geen zelfstandig onderdeel vormt van G1 Prijs of G2 Kwaliteit en daarom op zichzelf niet leidt tot extra punten? Indien opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoeken wij opdrachtgever per optie concreet aan te geven: •binnen welk subgunningscriterium de optie wordt beoordeeld; •volgens welke objectieve beoordelingsmaatstaf dit gebeurt; •hoeveel punten of welk ander beoordelingsvoordeel hiermee maximaal kan worden behaald; •hoe onderscheid wordt gemaakt tussen bestaande en werkende functionaliteit, nog te ontwikkelen functionaliteit en een roadmaptoezegging. De leidraad kent 30 punten toe aan prijs en 70 punten aan de vier kwaliteitsonderdelen, maar noemt geen afzonderlijke puntentoekenning voor de opties.	Helderheid over punten in de beoordeling	Ja, opdrachtgever kan bevestigen dat het al dan niet aanbieden van de in Bijlage H opgenomen opties geen zelfstandig onderdeel vormt van de beoordeling van G1 Prijs of G2 Kwaliteit en op zichzelf niet leidt tot extra punten. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in de leidraad beschreven gunningscriteria en de daarbij behorende beoordelingsmethodiek. De in Bijlage H opgenomen opties zijn opgenomen om inzicht te verkrijgen in de aanvullende mogelijkheden die inschrijvers kunnen bieden en kunnen gedurende de contractperiode eventueel naar behoefte door opdrachtgever worden afgenomen.
17	Offerteaanvraag	25	5.2	Er wordt aangegeven dat de aangeboden licentiekosten niet mogen worden verhoogd als gevolg van een toename van het aantal medewerkers, planners of gebruikers van het systeem. Kan 113 Zelfmoordpreventie hier een limiet stellen per type gebruikers, of in het prijsinvalformulier extra cellen opnemen voor meerprijs per additionele gebruikers gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Voor inschrijvers is het anders onmogelijk is om een prijsopgave te geven.	Het prijsinvalformulier is aangepast. Er is een nieuwe kostenpost toegevoegd waarin inschrijver een prijs per additionele gebruiker per jaar bovenop de 135 gebruikers kan invullen. Voor de planners is er geen nieuwe kostenpost toegevoegd, omdat dit aantal niet zal groeien. Het oude prijsinvalformulier komt hiermee te vervallen. Gebruik maken van de verouderde versie van het prijsinvalformulier leidt tot ongeldigheid van uw inschrijving.
18	Offerteaanvraag	26	5.3	Geldt voor alle aan te leveren documenten dat het maximale aantal pagina's exclusief een voorblad en inhoudsopgave is?	helderheid over aan te lveren documenten.	Dat is correct.

19	Offerteaanvraag	26	5.3 G2.1	Wanneer is 113 Zelfmoordpreventie voornemens om te kunnen starten met de implementatie?	helderheid over tijdlijnen	Stichting 113 Zelfmoordpreventie is voornemens om in januari 2027 te starten met de implementatie. De belangrijkste datums en uitgangspunten hieromtrent zijn: - Ingangsdatum overeenkomst: De overeenkomst heeft een ingangsdatum van 11 januari 2027 (volgend op de definitieve gunning in week 1 van 2027). - Kick-off gesprek: Binnen één week na de start van de overeenkomst vindt het kick-off-/startgesprek plaats ten behoeve van de implementatieafspraken. - Beoogde livegang: Het nieuwe roostersysteem moet vervolgens uiterlijk in Q1 2027, 31 maart 2027, volledig live zijn.
20	Offerteaanvraag	26	5.3 G2.1	Wanneer verloopt de licentie met het huidige systeem Monaco voor 113 Zelfmoordpreventie? Cq tot wanneer kan 113 Zelfmoordpreventie gebruik maken van het huidige roostersysteem?	helderheid over tijdlijnen	Wij kunnen gebruik maken van dit systeem tot 31 december 2027, maar het nieuwe systeem als resultaat van deze aanbesteding dient 31 maart 2027 volledig live te zijn.
21	Offerte aanvraag roostersysteem	27	G2.2	Welke data wordt verwacht welke aangeboden wordt aan het Datawarehouse?	Hoeveelheid en aard van de data bepaalt de omvang en complexiteit van de koppeling.	Zoals aangegeven willen we minimaal deze data uit het plansysteem: - Feitelijke bezetting op ieder moment van de dag; - Ingeplande diensten - Daadwerkelijk gedraaide diensten.
22	Offerte aanvraag	19	3.2.3.1	Rest API. Als dit op andere wijze gaat, is dat akkoord?		Het is ons niet duidelijk wat u bedoelt met een andere wijze. Wij verzoeken u dit te specificeren tijdens de tweede vragenronde. Zie ook antwoord op vraag 51.
23	Offerteaanvraag	29	5.3 G2.4	Indien opdrachtgever forecasting niet als afzonderlijk subgunningscriterium wenst toe te voegen, is opdrachtgever dan bereid forecasting en capaciteitsprognoses expliciet als afzonderlijk beoordelingsaspect op te nemen binnen G2.4 Demonstratie en testomgeving en de beoordelingsmaatstaf als volgt aan te vullen: "De mate waarin de oplossing op basis van historische hulpvraagdata een onderbouwde forecast kan genereren, deze forecast kan vertalen naar benodigde capaciteit en de relatie tussen benodigde capaciteit, beschikbare capaciteit en het rooster inzichtelijk kan maken." Kan opdrachtgever daarbij aangeven welk vooraf kenbaar deel van de maximaal 30 punten van G2.4 aan dit beoordelingsaspect wordt toegekend?		Momenteel gebruiken wij geen forecasting voor onze planningen. In de toekomst zullen we dit eventueel willen gebruiken. Daarom hebben we dit voor nu als optie toegevoegd, omdat het geen eis is om over te stappen, maar wel interessant voor de toekomst. Wij hebben daarom ook als optie toegevoegd dat we mogelijkheid willen om in de toekomst onze eigen data te importeren (aantal hulpvragen), zodat we deze kunnen gebruiken voor forecasting. Wij kunnen daarom bevestigen dat het al dan niet aanbieden van de in Bijlage H opgenomen opties geen zelfstandig onderdeel vormt van de beoordeling van G1 Prijs of G2 Kwaliteit en op zichzelf niet leidt tot extra punten. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in de leidraad beschreven gunningscriteria en de daarbij behorende beoordelingsmethodiek.
24	Offerte aanvraag	29	G2.4	Testomgeving. Hoe medewerkers in een omgeving laten werken als er geen training is gegeven? Wat als er geen testomgeving beschikbaar gesteld kan worden?		De testomgeving is belangrijk voor onze planners om een gevoel te krijgen bij het systeem. Door rond te klikken en de lay-out te ervaren kunnen we een inschatting maken hoe gebruiksvriendelijk het voor onze planners is. We hoeven dus niet alle functionaliteiten te kunnen, maar wel basis planfunctionaliteiten. Als er geen testomgeving is dan zal dit meegenomen worden in de score.
25	Offerteaanvraag	29	5.3 G2.4	Welke andere relevante arbeidsvoorwaarden ziet 113 Zelfmoordpreventie naast de CAO-regels en ATW-regels binnen het roosterproces?	Volledigheid over de te demonstrenen onderdelen	Wij zien geen andere relevante arbeidsvoorwaarden.

26	Offerteaanvraag	29	5.3 G2.4	Voor de demonstratie staat in totaal 60 minuten gepland waarvan 40 minuten voor de demonstratie zelf. Gezien de aantallen punten welke gedemonstreerd dienen te worden, is het wenselijk om wat meer tijd te reserveren voor de demonstratie. Kan 113 Zelfmoordpreventie akkoord gaan met het verruimen van de demonstratietijd van 40 minuten naar 70 minuten zodat de totale demonstratietijd maximaal 90 minuten bevat (demonstratie incl vragenronde).	Komt de kwaliteit van de demonstratiesessies ten goede, waarmee 113 Zelfmoordpreventie het eenvoudiger gemaakt wordt om de kwaliteit te beoordelen.	Niet akkoord. We behouden de totale tijd van 60 minuten voor de demonstratie, waarvan 20 minuten voor vragen is gereserveerd en 40 minuten voor de demonstratie zelf.
27	Offerteaanvraag	29	5.3 G2.4	Om de demonstratie zo goed mogelijk voor te bereiden is het wenselijk om een geanonimiseerd voorbeeldrooster te mogen ontvangen van 113 Zelfmoordpreventie. Is 113 Zelfmoordpreventie bereid om een geanonimiseerd voorbeeldrooster te delen met inschrijvers? zo niet graag toelichten.	kwaliteit van demonstratie sessie verhogen.	Een voorbeeld is gedeeld bij publicatie van deze Nota.
28	Offerteaanvraag	30	5.3 G2.4	Welke dienstcodes en kleuren worden momenteel gebruikt in de planning?	kwaliteit van demonstratie sessie verhogen.	VDT: vroege dienst, blauw DD1: dagdienst, groen ADD: avonddienst, geel NDT: nachtdienst, rood Verlof is donkergroen Ziek is paars
29	Offerteaanvraag	31	5.3 G2.4	113 Zelfmoordpreventie heeft momenteel circa 135 medewerkers/hulpverleners die worden ingeroosterd. Voor de demonstratie wordt gevraagd om 150 hulpverleners in het demosysteem op te nemen. Wij stellen voor dit aantal voor de demonstratie te beperken tot 50 hulpverleners. Een representatieve groep van 50 maakt het voor 113 Zelfmoordpreventie minder tijdrovend om de kwaliteit van de gegenereerde roosters zorgvuldig te beoordelen en de verschillende demonstraties onderling te vergelijken. Tegelijkertijd is deze omvang voldoende om de gevraagde functionaliteiten, roosterprocessen en gebruiksvriendelijkheid volledig en representatief te demonstreren. Kan 113 Zelfmoordpreventie ermee instemmen dat inschrijvers voor de demonstratie mogen volstaan met het opnemen en inroosteren van 50 hulpverleners?	Sneller kunnen beoordelen van kwaliteit van demonstratie sessie.	Nee, wij handhaven het aantal van 150 hulpverleners voor de demonstratie. In het huidige roostersysteem ervaren wij dat de performance bij grotere afdelingen afneemt, bijvoorbeeld bij het opnieuw opbouwen van een pagina of het verschuiven van een periode. Juist daarom is gekozen voor 150 hulpverleners. Hiermee willen wij tijdens de demonstratie kunnen beoordelen hoe het aangeboden systeem presteert bij een voor ons representatieve omvang.
30	Offerteaanvraag	31	5.3.1	Welke onderdelen van het huidige roosterproces wordt momenteel nog buiten de huidige roosterapplicatie om gedaan in bijvoorbeeld Excel, of andere methodes?	verhogen kwaliteit van inschrijvingen	* Verdeling van het aantal medewerkers per uur van het etmaal. * Overzicht beschikbaar en uitgegeven verlof. * Overzicht/rekentool voor verdeling van nachtdiensten (rato contract, lengte reeks).
31	Offerteaanvraag	29	5.3 G2.4	Kan 113 Zelfmoordpreventie na de demonstraties e-mailadressen verstrekken van de beoordelaars t.b.v authenticatie en autorisatie op de testomgeving?		Akkoord, de e-mailadressen zullen na de demonstraties verstrekt worden.
32	Bijlage H		algemeen	Als opdrachtnemen niet aan alle eisen kan voldoen. Wat zijn dan de consequenties?		Het Programma van Eisen bevat uitvoeringseisen met een knock-outkarakter. Indien een inschrijver niet voldoet of niet kan voldoen aan één of meer eisen uit het Programma van Eisen, leidt dit tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Indien een geïnteresseerde zich niet kan vinden in één of meerdere eisen, dient dit via de Nota van inlichtingen kenbaar te worden gemaakt. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver akkoord te gaan met alle eisen uit het Programma van Eisen.

33	Bijlage H programma van eisen	1	Functionaliteiten - Eis 4	Er wordt aangegeven dat er minimaal 6 weken aan roosterinformatie in één keer op het scherm weergegeven moet worden. Is het ook een optie om een maandweergave aan te houden? Zo ja, kan dit worden aangepast in het PvE?	Om de gebruikerservaring optimaal te houden, wordt een maandweergave geadviseerd. Hoe meer weken in één keer getoond moeten worden, hoe minder data getoond kan worden en planners onnodig extra kliks moeten maken.	Nee, de eis wordt niet aangepast. 113 Zelfmoordpreventie werkt met roosterperiodes van vier of vijf kalenderweken. Het is daarbij noodzakelijk om ook de week voorafgaand aan en de week volgend op de roosterperiode in één overzicht te kunnen zien. Dit is nodig om onder meer diensten, rusttijden, wensen en beschikbaarheid goed op elkaar af te stemmen. De voorkeur gaat daarbij uit naar een compact overzicht van dienstcodes in een raster, waarbij minimaal zes weken gelijktijdig zichtbaar zijn. Een maandweergave voldoet daarom niet aan de gestelde eis.
34	Bijlage H programma van eisen	3	Documentatie - Eis 4	In deze eis wordt gevraagd naar een exitplan bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst, 4 maanden na implementatie. Welke implementatie wordt hiermee bedoelt? De eigen implementatie of de implementatie van de nieuwe aanbieder? Graag motivatie waarom dit kosteloos gevraagd wordt van de leverancier.	Het is gebruikelijk dat er kosten verbonden zijn aan het maken van een exitplan.	Met implementatie wordt bedoeld de implementatie en livegang van het nieuwe roostersysteem door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient binnen vier maanden na deze livegang kosteloos een exitplan op te stellen. Met 'kosteloos' wordt bedoeld dat hiervoor gedurende de looptijd geen afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht. Inschrijver kan de kosten voor het opstellen van het exitplan verdisconteren in zijn inschrijfprijs.
35	Bijlage H programma van eisen	1	Functionaliteiten - Eis 9	Staat Stichting 113 open voor een andere planningsmethode, welke tot een hogere medewerkertevredenheid en betere roosters zorgt dan bij zelfroosteren? Zo nee, kan aangegeven worden hoe het zelfroosterproces eruit ziet?	Wij geloven in een model waar medewerkers hun wensen kunnen opgeven in de vorm van beschikbaarheid waarbij de regie en uiteindelijke beslissingen bij de verantwoordelijke blijven. Dit draagt bij aan tevreden medewerkers en gestructureerde, eerlijke roosters.	Op dit moment gaat onze voorkeur uit naar een planningsmethode waarbij medewerkers aangeven wanneer zij niet beschikbaar zijn, waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen harde en zachte beschikbaarheid. Op basis hiervan wordt door 113 zoveel mogelijk een passend rooster opgesteld, rekening houdend met de gewenste bezetting. Tegelijkertijd willen wij de mogelijkheid behouden om in de toekomst over te gaan op een vorm van zelfroosteren. Het systeem dient deze mogelijkheid daarom te ondersteunen.
36	Bijlage H programma van eisen	4	Implementatie en ondersteuning - Eis 11	Welke historische gegevens vanuit het huidige plansysteem (en van hoeveel jaren) dienen te worden behouden en voor welke doeleinden?	Dit is van belang om een eventuele inschatting te kunnen maken voor de impact van de migratie.	Planningsgegevens (roosterhistori) uit eis 11 komt te vervallen. De overige gegevens (contractgegevens, rechtensaldi en opgebouwd ORT) dienen gemigreerd te worden in het nieuwe roostersysteem, in ieder geval van in ieder geval de afgelopen 12 maanden. Deze gegevens zijn bedoeld voor de toekomstige plannings.
37	Bijlage H programma van eisen	7	Functionaliteiten - Optie 6	Moeten de feestdagen altijd voor iedereen zichtbaar zijn, per land anders weergegeven? Of ziet elke afdeling zijn betreffende feestdagen?	Dit bepaalt de impact van de gewenste optie.	Alle feestdagen moeten altijd voor iedereen zichtbaar zijn. Bij feestdagen hoort de zondagse ort wegens de cao GGZ. Voor de medewerkers in Suriname hoeven de feestdagen van dat land niet zichtbaar te zijn in het roostersysteem.
38	Bijlage H programma van eisen	7	Functionaliteiten - 8.2	Mag een taak een activiteit in een dienst zijn? Zo nee, graag toelichten wat hiermee wordt bedoeld.	Per dienst worden er verschillende taken weergegeven die bij de taken van een dienst horen. Hierin zien we vaker dat wij activiteiten toevoegen in plaats van een specifieke taak.	Als 'taak' wordt gezien het toevoegen van een activiteit in een dienst.
39	Bijlage H programma van eisen	1	Functionaliteiten - Eis 12	Eis 12 onder Functionaliteiten beschrijft dat per afdeling de mogelijkheid bestaat om CAO en/of ATW handmatig uit te schakelen. Dit staat ook bij Optie 1 onder Functionaliteiten. Kan het PvE aangepast worden zodat het aanpassen van regels per afdeling optioneel wordt? Zo nee, is overrulen van de regel ook een werkbare oplossing?	Per afdeling kunnen afwijken van de CAO/ATW-regels zorgt voor een hoge beheerslast en onduidelijkheid in het planningsproces (denk aan overname van werkzaamheden bij ziekte planner).	Eis 12 ziet op het vereiste om CAO en/of ATW per afdeling handmatig uit te schakelen. Optie 1 is aanvullend hierop, namelijk dat het mogelijk moet zijn om per afdeling een eigen regeling in te richten. Wat bedoelt u concreet met het overrulen van een regel? Hoe werkt dit in de praktijk?
40	Bijlage H		1.4	6 Weken. Waarom 6 weken? Waarom niet een roosterperiode waarover ook de verloning gaat. Maw waarom wil 113 6 weken in beeld hebben?		Zie antwoord op vraag 33.

41	Bijlage H PvEO	1	1.5	Kan 113 Zelfmoordpreventie aangeven welke tellingen momenteel mee gewerkt/gerekend wordt t.b.v. de roosters?		Verticaal meestal met een optelling van bepaalde dienstcodes. Soms met een verrekking van de gewenste bezetting. Horizontaal met plus/min uren voor een door ons ingegeven periode, en per persoon verdeling van diensten per plancode.
42	Bijlage H PvEO	1	1.6	Is de aanname juist dat inschrijver met een Progressive Web App (PWA) welke zowel laptop/computer als ook op IOS en Android apparaten gebruikt kan worden, voldoet aan deze eis? Zo niet graag toelichten.		Die aanname is correct.
43	Bijlage H PvEO	1	1.7	Kan 113 Zelfmoordpreventie de hier genoemde "approvalflow" nader toelichten?		Opdrachtgever wilt kunnen instellen in hoeverre er een akkoord gegeven moet worden op bijv. onderling ruilen van diensten.
44	Bijlage H		1.8	Wat wordt precies bedoeld met een basisrooster? Gaat het om een vast dienstpatroon dat automatisch wordt gemaakt en dan uitgerold wordt, of om een rooster dat maandelijks opnieuw wordt opgesteld op basis van een vaste structuur?		Met een basisrooster wordt bedoeld een vooraf vastgelegde roosterstructuur op basis van een format (bijv. benodigde bezetting, functies etc.)
45	Bijlage H		2.2	Gaat bij in de applicatie per afdeling en niet per ruilverzoek. Is dit akkoord?		De bedoeling is dat ruilingen binnen zelfde functie, mits ATW-ok, automatisch worden verwerkt, en de rest langs planning moet.
46	Bijlage H		4.2	Leverancier hanteert andere reponse/oplostijden voor de prioriteiten. Is dat akkoord?		Niet akkoord. De in het Programma van Eisen opgenomen response- en oplostijden per prioriteitsniveau worden gehandhaafd. Inschrijver dient hieraan gedurende de uitvoering van de overeenkomst te voldoen. Het hanteren van afwijkende response- en oplostijden is niet toegestaan. Indien inschrijver andere response- en/of oplostijden wenst voor te stellen, kan zij hiervoor in de tweede Nota van Inlichtingen een concreet voorstel doen. Opdrachtgever zal dit voorstel beoordelen en beziën of dit aanleiding geeft tot aanpassing van het Programma van Eisen."
47	Bijlage H		5.7	Waarom zou 113 over 4 omgevingen willen beschikken? Standaard is 2 omgevingen.		Voor 113 is het niet noodzakelijk om over vier afzonderlijke omgevingen te beschikken. De inrichting van eventuele ontwikkel-, test- en acceptatieomgevingen kan onderdeel zijn van het eigen ontwikkelproces van de leverancier. Voor 113 is het van belang dat nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen eerst in een afzonderlijke omgeving kunnen worden getest voordat deze naar de live-/productieomgeving worden gebracht. Indien dit met twee omgevingen kan worden geborgd, is dat voldoende.
48	Bijlage H	1	6	Gaat 113 akkoord met een Web App in plaats van een App in de App Store?	Ons platform is ontwikkeld als een webapplicatie op basis van mobile first uitgangspunten. De applicatie is te benaderen via een browser op ieder device. De applicatie past zich dan aan aan het gebruikte device.	Dat is akkoord.

49	Bijlage H PvEO	1	1.9	Kan 113 Zelfmoordpreventie aangeven welke zelfrooster-functionaliteiten voor medewerkers geest worden?		Zelfroosteren, eventueel op basis van een format.
50	Bijlage H PvEO	2	1.20	Hoe wordt momenteel de capaciteitsbehoefte / benodigde bezetting vastgesteld? Welke databronnen worden hierbij gebruikt?		Door in retrospectief het aantal gevoerde en gemiste gesprekken op enig moment van het etmaal, af te zetten tegen de functioneel in de hulplijn aanwezige medewerkers, en daar waar nodig terug te rekenen wat er nodig was geweest om de bereikbaarheid te verbeteren.
51	Bijlage H PvEO	2	3.1	3.1: Kan opdrachtgever bevestigen dat aan deze eis eveneens wordt voldaan wanneer de leverancier beveiligde toegang biedt tot een specifiek voor opdrachtgever ingerichte datawarehouseomgeving, via een URL en gebruikersnaam/wachtwoord en SQL, waarmee opdrachtgever de ruwe data zelf kan uitlezen en in het eigen datawarehouse kan laden? Wij verzoeken opdrachtgever deze oplossing als gelijkwaardig aan ontsluiting via een REST API te accepteren.	helderheid over eisen	Wij accepteren dit als gelijkwaardige oplossing. Een REST API is echter onze gewenste oplossing.
52	Bijlage H PvEO	2	4	Is de aanname juist dat zowel SLA als ook Exitplan samen na gunning worden opgesteld en vastgesteld? Zo niet graag toelichten welke documenten eventueel al bij inschrijving ingediend moeten worden.	helderheid over eisen	Uw aanname is correct, waarbij het SLA moet voldoen aan de KPI's zoals gesteld in het PvE.
53	Bijlage H PvEO	2	4	Is de aanname juist dat zowel SLA als ook Exitplan samen na gunning worden opgesteld en vastgesteld? Zo niet graag toelichten welke documenten eventueel al bij inschrijving ingediend moeten worden.	helderheid over eisen	Uw aanname is correct, waarbij het SLA moet voldoen aan de KPI's zoals gesteld in het PvE.
54	Bijlage H	2	4.2	In de toelichting wordt een maximale oplostijd genoemd voor meldingen. Gaat 113 accoord met een oplostijd afgegeven op basis van een eerste analyse van de vraag/probleem?	Zonder analyse van het probleem en bepaalde oplosrichting kunnen geen algemene oplostijden worden gegarandeerd. Wij geven een oplostijd per melding af.	Zoals opgenomen in Bijlage H, eis 4.2, hanteert 113 per prioriteitsniveau maximale response- en oplostijden. Wij begrijpen dat vooraf niet altijd exact kan worden ingeschat hoeveel tijd nodig is om een specifieke melding structureel op te lossen. Desondanks vinden wij het noodzakelijk om vooraf duidelijke maximale oplostijden overeen te komen waarop 113 kan terugvallen. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarin het systeem niet beschikbaar is. In dat geval moet vooraf duidelijk zijn binnen welke maximale termijn het systeem weer operationeel dient te zijn. Het uitsluitend per melding, na een eerste analyse, afgeven van een oplostijd voldoet daarom niet aan de gestelde eis. De eis blijft gehandhaafd.
55	Bijlage H PvEO	2	3	Mogen inschrijvers ervan uitgaan dat 113 Zelfmoordpreventie gedurende de implementatie zorgdraagt voor voldoende beschikbaarheid van haar AFAS-consultant en/of implementatiepartner, zodat de AFAS-koppeling tijdig kan worden afgestemd op de specifieke inrichting van AFAS bij 113?	helderheid over eisen	Ja, 2 medewerkers met AFAS kennis vanuit HR zijn beschikbaar gedurende de implementatie net zoals een externe AFAS consultant die vanuit 113 wordt ingezet (indien nodig)
56	Bijlage H PvEO	2	3	Mogen inschrijvers ervan uitgaan dat 113 Zelfmoordpreventie gedurende de implementatieperiode tijdig toegang verleent tot de voor de koppeling benodigde gegevens en configuratie in AFAS?	helderheid over eisen	Ja, toegang wordt tijdig verleend.
57	Bijlage H PvEO	2	3	Mogen inschrijvers ervan uitgaan dat 113 Zelfmoordpreventie tijdig een representatieve AFAS-testomgeving beschikbaar stelt en de benodigde toegang verleent, zodat de koppeling vóór ingebruikname volledig kan worden getest?	helderheid over eisen	113 Zelfmoordpreventie beschikt over een testomgeving. Voor de implementatie kunnen wij tijdelijk een extra testomgeving ter beschikking stellen

58	Bijlage H PVEO	4	5.11	Kan opdrachtgever bevestigen dat contracthistorie die uitsluitend in PDF-formaat beschikbaar is ook als historisch raadpleegarchief kan worden overgenomen en niet noodzakelijk als volledig gestructureerde data hoeft te worden geconverteerd?	helderheid over eisen	Dat kunnen wij bevestigen.
59	Bijlage H PVEO	4	5.11	Op basis van welke criteria vindt acceptatie van de migratie plaats en welke toleranties gelden hierbij voor brondata die reeds onvolledig of inconsistent aanwezig is in Monaco?	helderheid over eisen	Zie antwoord op vraag 36. Voor zover brondata in Monaco onvolledig of inconsistent is, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij dit doorgeeft aan Opdrachtgever. Dit wordt niet direct aangemerkt als fout in de migratie.
60	Bijlage H		5.11	Overnemen roostergegevens van Monaco. Dit is niet mogelijk aangezien diensten opbouw anders is. Alleen saldi worden gemigreerd, is dat akkoord?		Zie antwoord op vraag 36.
61	Bijlage H	2	5.1	113 richt zich op een livegang per einde Q1 2027. Betekent dit dat de eerste publicatie van roosters eind februari moet gebeuren? Is er mogelijkheid tot latere planning van de live gang?	113 geeft een gunning in eerste week van 2027. een doorlooptijd van krap 2 maanden tot eerste publicatie lijkt zeer ambitieus.	Wij willen uiterlijk 31 maart 2027 live gaan en dat betekent dus ook inclusief gepubliceerde roosters. Er is geen mogelijkheid tot latere planning van de live gang.
62	Bijlage H	3	5.11	113 vraagt een migratie van gegevens die nu in Monaco staan. Is het mogelijk om deze gegevens in een andere omgeving te archiveren zoals een BI omgeving van 113?	gegevens vanuit monaco zullen aligned moeten worden op de nieuwe gegevensstructuur en mogelijk keiden tot ongewenste uitbreiding van bijvoorbeeld de dienstensets.	Voor 113 is het van belang dat de historische gegevens uit Monaco beschikbaar en op een gebruiksvriendelijke wijze raadpleegbaar blijven voor onze planners. Deze historische gegevens hoeven niet noodzakelijk in het nieuwe plansysteem te worden opgenomen en mogen ook in een andere, voor 113 toegankelijke omgeving worden gearchiveerd, bijvoorbeeld een BI-omgeving. Zie ook antwoord op vraag 36.
63	Bijlage H	3	5.11	113 vraagt een migratie van gegevens die nu in Monaco staan. Geldt de migratie van gegevens alleen voor nu actieven medewerkers?		Dat is correct.
64	Bijlage H		5.8	Kosten voor implementatie bij Ingebruikname? Waarom kosten niet te factureren voor dienstverlening die is geleverd?		Met deze eis wordt bedoeld dat de kosten voor de reguliere dienstverlening vanaf het moment van live gang van het systeem in rekening worden gebracht. De periode voorafgaand aan Ingebruikname ziet op de implementatie. De implementatiekosten kunnen door inschrijver afzonderlijk worden opgenomen conform het prijsinvalformulier. De eis beoogt daarmee niet te bepalen dat reeds geleverde implementatiewerkzaamheden niet mogen worden gefactureerd.
65	Bijlage H PVEO	4	6.1	Wij richten de rechten per gebruikersrol kosteloos in conform de wensen van 113 Zelfmoordpreventie en passen deze desgewenst ook op een later moment kosteloos aan. Voldoen wij hiermee aan deze eis?	helderheid over eisen	Dat is akkoord.
66	Bijlage H		6.2	Heeft 113 een tool beschikbaar als een HelloID of Smartaim die rollen uitdeelt op basis van informatie vanuit AFAS?		Vanaf Q4 2026 beschikken wij over een AFAS Microsoft Entra ID-koppeling via IJk

67	Bijlage H PVEO	5	7.1	Kan 113 Zelfmoordpreventie ermee instemmen dat een Qualys-score A eveneens als voldoende wordt aangemerkt? De exacte score kan door wijzigingen in de beoordelingsmethodiek en snelle technische ontwikkelingen fluctueren, zonder dat dit noodzakelijkerwijs betekent dat het daadwerkelijke beveiligingsniveau van de oplossing is verminderd. Een A-score betekent immers dat de configuratie sterk is en betrouwbare commerciële beveiliging biedt.		Dat is akkoord.
	Bijlage H PVEO	6	7.11 en 7.12	Kan opdrachtgever verduidelijken of onder AI-tools eveneens beveiligings-, monitoring- en ondersteuningsdiensten worden verstaan die machine-learningcomponenten bevatten maar geen persoonsgegevens van opdrachtgever verwerken?		Dat is correct.
	Bijlage H		8.3	Wat wordt hiermee bedoeld? Kunnen jullie dit nader toelichten?		Het kunnen samenvoegen van tellingen/inzet etc van verschillende roosters/afdelingen binnen het roosterprogramma.
	Bijlage H PVEO en Offerteaanvraag	7 (Bijlage H) en 7 en 26 (Offerteaanvraag)	8.4 en 8.5 (Bijlage H) en 1 en 5.3 (Offerteaanvraag)	Opdrachtgever heeft forecasting en capaciteitsprognoses op medewerkersniveau en hulpvraagniveau als opties opgenomen. Binnen een volwassen workforce-managementproces vormt een betrouwbare forecast van de verwachte hulpvraag de basis voor het bepalen van de benodigde capaciteit. Pas daarna kan worden vastgesteld welke personele capaciteit beschikbaar is en kan een rooster worden opgesteld dat aansluit op de verwachte hulpvraag. Zonder deze verbinding kan wel een technisch correct rooster worden opgesteld, maar kan niet objectief worden vastgesteld of dit rooster voldoende capaciteit bevat om de verwachte hulpvraag en de vereiste 24/7-dienstverlening adequaat te ondersteunen. Kan opdrachtgever daarom toelichten waarom forecasting en capaciteitsprognoses uitsluitend als opties zijn opgenomen en geen herkenbaar onderdeel vormen van de kwalitatieve gunningscriteria? De aanbestedingsleidraad noemt het faciliteren van de 24/7-dienstverlening als doelstelling en beschrijft een verwachting dat het aantal gesprekken de komende jaren opnieuw met 10 tot 20 procent per jaar zal toenemen.	Heiderheid over punten in de beoordeling	Momenteel gebruiken wij geen forecasting voor onze planningen. In de toekomst zullen we dit eventueel willen gebruiken. Daarom hebben we dit voor nu als optie toegevoegd, omdat het geen eis is om over te stappen, maar wel interessant voor de toekomst. Wij hebben daarom ook als optie toegevoegd dat we mogelijkheid willen om in de toekomst onze eigen data te importeren (aantal hulpvragen), zodat we deze kunnen gebruiken voor forecasting. Opdrachtgever kan bevestigen dat het al dan niet aanbieden van de in Bijlage H opgenomen opties geen zelfstandig onderdeel vormt van de beoordeling van G1 Prijs of G2 Kwaliteit en op zichzelf niet leidt tot extra punten. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in de leidraad beschreven gunningscriteria en de daarbij behorende beoordelingsmethodiek.

71	Bijlage H PVEO en Offerteaanvraag	7 (Bijlage H) en 26 (Offerteaanvraag)	8.5 (Bijlage H) en 5.3 (Offerteaanvraag)	Is opdrachtgever bereid de gunningssystematiek zodanig te verduidelijken of aan te passen dat een inschrijver aantoonbaar extra kwaliteitspunten kan behalen wanneer: 1. forecasting en capaciteitsprognoses op hulpvraagniveau als bestaande en werkende functionaliteit worden aangeboden; 2. deze functionaliteit gedurende de volledige contractperiode zonder aanvullende licentie-, implementatie- of gebruikskosten aan opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld; 3. de functionaliteit tijdens de demonstratie en in de testomgeving werkend kan worden beoordeeld; 4. de gegenereerde forecast aantoonbaar kan worden vertaald naar de benodigde capaciteit en inzichtelijk kan worden verbonden met de beschikbare capaciteit en de roosterplanning? Wij verzoeken opdrachtgever daarbij vooraf objectief en transparant vast te leggen: • onder welk subgunningscriterium deze meerwaarde wordt beoordeeld; • welke concrete functionaliteiten moeten worden aangetoond; • hoeveel extra punten maximaal kunnen worden behaald; • welke bewijsvoering en demonstratie worden verwacht; • hoe onderscheid wordt gemaakt tussen standaard beschikbare functionaliteit en functionaliteit die na gunning nog moet worden ontwikkeld.	Helderheid over punten in de beoordeling	Opdrachtgever is niet bereid de gunningssystematiek aan te passen. Het al dan niet aanbieden van de in Bijlage H opgenomen opties, waaronder de genoemde functionaliteit voor forecasting en capaciteitsprognoses, vormt geen zelfstandig onderdeel van de beoordeling van G1 Prijs of G2 Kwaliteit en leidt op zichzelf niet tot extra punten. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in de leidraad beschreven gunningscriteria en de daarbij behorende beoordelingsmethodiek. De opties in Bijlage H zijn opgenomen om inzicht te verkrijgen in de aanvullende mogelijkheden die inschrijvers kunnen bieden en kunnen gedurende de contractperiode, indien gewenst, door Opdrachtgever worden afgenomen.
	Bijlage H		10.2	Kunnen jullie nadert toelichten wat hiermee bedoeld wordt?		In de toekomst willen wij eventueel onze eigen data, zoals het aantal hulpvragen op ieder moment van de dag, kunnen importeren in het plansysteem, zodat wij dit mee kunnen nemen in forecasting van de roosters.
	Bijlage E conceptovereenkomst	3	artikel 5/gibit artikel 16.4	De door u opgenomen aansprakelijkheid van EUR 1MLN per gebeurtenis is buitenproportioneel en staat niet in verhouding tot de opdrachtwaarde. Het is gebruikelijk om de aansprakelijkheidsbeperking te koppelen aan de opdrachtwaarde. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat de aansprakelijkheid van partijen (waaronder voor vrijwaringen en garanties) is beperkt tot een bedrag gelijk aan tweemaal de jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis en maximaal viermaal de jaarlijkse vergoeding per kalenderjaar? Zo nee, waarom niet? Kunt u daarnaast toelichten op welke manier u afwijkt van artikel 16.4 GIBIT? Leverancier gaat ervan uit dat schade toerekenbaar moet zijn aan Leverancier, wil deze schade voor vergoeding in aanmerking komen.	De opgenomen aansprakelijkheidsregeling legt een aanzienlijk risico bij de leverancier en lijkt niet in verhouding te staan tot de omvang en waarde van de opdracht. Vanuit het proportionaliteitsbeginsel, zoals gebruikelijk binnen aanbestedingen, dient de aansprakelijkheid in redelijke verhouding te staan tot de aard, risico's en financiële omvang van de overeenkomst. Daarnaast is voor inschrijvers van belang te begrijpen in hoeverre wordt afgeweken van de standaardbepalingen uit de GIBIT 2025 en of het uitgangspunt blijft gelden dat uitsluitend schade die voortvloeit uit een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming voor vergoeding in aanmerking komt. Deze informatie is noodzakelijk voor een juiste risico-inschatting en prijsstelling van de inschrijving.	Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheid te beperken tot tweemaal de jaarlijkse vergoeding per gebeurtenis en maximaal viermaal de jaarlijkse vergoeding per kalenderjaar.
	Bijlage E Conceptovereenkomst	1	2	Kan 113 bevestigen dat overeengekomen termijnen naar rato worden verlengd wanneer vertraging ontstaat door omstandigheden die voor rekening of risico van opdrachtgever komen?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Nee. Opdrachtgever kan niet bevestigen dat de overeengekomen ingangs- en einddatum automatisch naar rato worden verlengd indien vertraging ontstaat door omstandigheden die voor rekening of risico van Opdrachtgever komen. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zullen partijen in overleg treden over de gevolgen van de vertraging en, indien noodzakelijk, passende afspraken maken. Een automatische verlenging van de looptijd van de overeenkomst is daarbij niet het uitgangspunt.

75	Bijlage E Conceptovereenkomst	2	2.4	Kan 113 bevestigen dat de in artikel 2.4 bedoelde exitwerkzaamheden beperkt blijven tot redelijke medewerking en dat werkzaamheden buiten de reguliere dienstverlening op basis van nacalculatie worden vergoed?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dat kunnen wij bevestigen. De verplichtingen van Opdrachtnemer bij beëindiging van de overeenkomst zijn opgenomen in artikel 2.4 van de conceptovereenkomst en het Programma van Eisen. Hieronder valt onder meer het verlenen van adequate medewerking aan een effectieve en geruisloze overdracht en het op verzoek beschikbaar stellen van alle relevante of noodzakelijke gegevens, materialen en inlichtingen. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening en worden niet afzonderlijk op basis van nacalculatie vergoed. Daarnaast dient Opdrachtnemer binnen vier maanden na implementatie kosteloos een exitplan op te stellen.
76	Bijlage E Conceptovereenkomst	2	3.3	Kan artikel 3.3 worden aangepast, zodat opdrachtgever uitsluitend het betwiste deel van een factuur mag opschorten, nadat opdrachtnemer schriftelijk is geïnformeerd en een redelijke hersteltermijn heeft gekregen?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om artikel 3.3 aan te passen. De daarin opgenomen opschortingsbevoegdheid wordt gehandhaafd. Opdrachtgever acht het niet wenselijk deze bevoegdheid op voorhand te beperken tot uitsluitend het betwiste deel van een factuur of afhankelijk te stellen van een voorafgaande hersteltermijn. Uiteraard zal Opdrachtgever zorgvuldig en proportioneel omgaan met de toepassing van deze bevoegdheid.
77	Bijlage E Conceptovereenkomst	2	4.2	Kan 113 Zelfmoordpreventie ermee instemmen om de woorden 'per direct' uit artikel 4.2 te verwijderen, zodat duidelijk is dat ontbinding pas mogelijk is nadat de in artikel 4.1 genoemde schriftelijke ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn ongebruikt zijn verstreken?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de woorden 'per direct' uit artikel 4.2 te verwijderen. Artikel 4.1 bepaalt reeds dat bij een tekortkoming in beginsel een schriftelijke ingebrekestelling plaatsvindt waarbij een redelijke termijn voor nakoming wordt geboden. Indien nakoming blijvend onmogelijk is, treedt het verzuim op grond van artikel 4.1 onmiddellijk in. Artikel 4.2 sluit hierop aan en bepaalt dat ontbinding mogelijk is wanneer sprake is van een toerekenbare tekortkoming en verzuim. De artikelen 4.1 en 4.2 worden daarom niet aangepast.
78	Bijlage E Conceptovereenkomst	2	4.3	Kan 113 Zelfmoordpreventie ermee instemmen om ook bij toepassing van artikel 4.3 eerst een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn te hanteren, tenzij herstel blijvend onmogelijk is of voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van opdrachtgever kan worden verlangd?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever stemt niet in met de voorgestelde aanpassing. Artikel 4.3 ziet specifiek op de situatie waarin Opdrachtnemer niet voldoet aan de wettelijke vereisten die gelden voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever acht het in een dergelijke situatie noodzakelijk om de mogelijkheid te behouden de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden.
79	Bijlage E Conceptovereenkomst	3	5	Kan 113 ermee instemmen om aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en bedrijfsstagnatie, uit te sluiten?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord. Het Burgerlijk Wetboek maakt geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Wij sluiten ons aan bij de wet.
80	Bijlage E Conceptovereenkomst	3	5	Kan 113 bevestigen dat alle aanspraken die uit dezelfde oorzaak voortvloeien als één gebeurtenis worden beschouwd en dat de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 5.4 ook geldt voor herstelkosten, vervangende dienstverlening en aanspraken van derden?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Zie antwoord op vraag 73. Opdrachtgever verwijst voor de aansprakelijkheid en de beperking naar artikel 17 van de GIBIT 2025. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om in aanvulling daarop afzonderlijke afspraken te maken over het samenvoegen van aanspraken die uit dezelfde oorzaak voortvloeien of over de kwalificatie van specifieke schadeposten, zoals herstelkosten, vervangende dienstverlening en aanspraken van derden.
81	Bijlage E Conceptovereenkomst	3	5.3	Kan artikel 5.3 worden beperkt tot aanspraken van derden die rechtstreeks het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van de aansprakelijke partij?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever is bereid artikel 5.3 te verduidelijken in die zin dat de vrijwaring betrekking heeft op aanspraken van derden die het gevolg zijn van een aan de betreffende partij toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om hieraan toe te voegen dat uitsluitend sprake mag zijn van een rechtstreeks gevolg.
82	Bijlage E Conceptovereenkomst	3	5	Kan worden vastgelegd dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor vertragingen of tekortkomingen die worden veroorzaakt door onvoldoende of te late medewerking, informatie, besluitvorming, toegang of beschikbaarheid van medewerkers en externe partners van 113?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dit kunnen wij bevestigen. Van Opdrachtnemer wordt daarbij verwacht dat zij Opdrachtgever tijdig informeert indien dergelijke omstandigheden de uitvoering van de overeenkomst (dreigen te) belemmeren.

83	Bijlage E Conceptovereenkomst	3	6.2	Kan worden bevestigd dat wijzigingen in de scope, eisen, inrichting, koppelingen of planning uitsluitend na schriftelijke overeenstemming worden uitgevoerd en dat daaruit voortvloeiend meerwerk afzonderlijk wordt vergoed?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever kan bevestigen dat wijzigingen in de overeengekomen scope, eisen, inrichting, koppelingen of planning in overleg tussen partijen plaatsvinden. Indien een dergelijke wijziging aantoonbaar leidt tot werkzaamheden die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen partijen vooraf schriftelijke afspraken maken over de eventuele gevolgen voor kosten en planning. Van automatische vergoeding van meerwerk is geen sprake. Werkzaamheden die op grond van de overeenkomst reeds tot de verplichtingen van Opdrachtnemer behoren, komen niet voor aanvullende vergoeding in aanmerking.
	Bijlage E Conceptovereenkomst	4	7	Kan 113 ermee instemmen dat partijen bij een geschil eerst in overleg treden en zo nodig mediation proberen, voordat het geschil aan de rechtbank wordt voorgelegd?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever onderschrijft dat partijen bij een geschil in eerste instantie zullen proberen om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Opdrachtgever stemt er echter niet mee in om mediation als verplichte stap op te nemen voordat een geschil aan de bevoegde rechter kan worden voorgelegd.
	Bijlage G GIBIT	10	artikel 6.1	Leverancier is in deze afhankelijk van de opdrachtgever en de zittende partij. Dit artikel wederkerig maken.	De implementatie van ons systeem is een gezamenlijke inspanning van Opdrachtgever en Leverancier met wederzijdse afhankelijkheden.	Artikel 6.1 in de GIBIT stelt dat leverancier zorg zal dragen voor de implementatie van de CIT prestatie in de organisatie van Opdrachtgever, overeenkomstig met het bepaalde in de overeenkomst en het implementatieplan. Dit hoeft onzes inziens geen wederkerigheid te hebben.
	GIBIT 2025	11	6.8	In 6.8 staat: "Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4iii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier." Gezien de aard en omvang van de opdracht kan leverancier niet akkoord gaan met bovenstaande. Dit betekent immers dat een aanpassing in het applicatielandschap van opdrachtgever (iets waar leverancier geen invloed op heeft) en de werking van de software van leverancier binnen dat landschap binnen het risico valt van leverancier. Is opdrachtgever akkoord met dat na het uitvoeren van een risicoanalyse (zie 3.4) Leverancier dient aan te kunnen geven of er geen of enkele aanpassingen benodigd zijn in het IT-landschap van aanbestedende partij, en dat eventuele na de risicoanalyse doorgevoerde wijzigingen in het IT-landschap voor risico zijn van Aanbestedende partij? Zo niet, graag toelichten waarom.	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord dat bij wijzigingen in het applicatielandschap na de risico-analyse het risico zijn van Opdrachtgever.
	GIBIT 2025	12	8.1	De gemeentelijk ICT-kwaliteitsnormen zijn niet allemaal en in alle detail benodigd voor de invulling van het gewenste proces met de gevraagde roosterapplicatie. Gezien de aard en omvang van de opdracht is het niet reëel om van leverancier te verlangen om te voldoen aan alle gestelde normen in het "Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen". Kan aanbestedende partij akkoord gaan met dat hier redelijk mee omgegaan wordt en dat alleen de Gemeentelijke ICT Normen van toepassing zijn welke binnen de aard en omvang van de opdracht passen? Zo niet, graag toelichten waarom, of alternatief voorstel.	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dat kunnen wij bevestigen.

88	GIBIT 2025	12	8.2	Zie ook opmerking over 8.1. Gezien de aard en omvang van de opdracht is het niet reëel om de bijbehorende kosten van het testen van alle uitgebreide gestelde normen voor rekening van leverancier te laten zijn. Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat indien de normenkaders alleen op aanvraag getest dienen te worden, en de bijbehorende kosten voor het testen ervan door leverancier voor rekening zijn van opdrachtgever? Zo niet, graag toelichten waarom.	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Nee. Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. De applicatie dient te voldoen aan de van toepassing zijnde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, zoals deze landelijk zijn vastgesteld. Het aantonen en waar nodig testen van deze conformiteit behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer en dienen in de aangeboden prijs te zijn inbegrepen. Zie ook antwoord op vraag 89.
89	Bijlage G Gibit	12	artikel 8	Mogen wij ervan uitgaan dat de normen uit de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, die Opdrachtgever relevant acht in relatie tot de ICT Prestatie die wordt uitgevraagd in deze aanbesteding in de aanbestedingsdocumentatie zijn benoemd en nader zijn uitgewerkt? Zo nee: is Opdrachtgever bereid om de relevante/toepasselijke normen uit de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen expliciet te benoemen en nader uit te werken?	De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bestrijken een breed aandachtsgebied, waarbij niet alle opgenomen normen toepasselijk zijn op elke (vorm en soort) ICT Prestatie. Leverancier mag van Opdrachtgever verwachten dat duidelijk gemaakt wordt welke normen van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voor de functie en het werkgebied van de betreffende ICT prestatie voorgeschreven zijn.	Daar mag u niet vanuit gaan. Wij verwijzen u graag naar onderstaande voor de toepasselijke normen: https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/gemeentelijke_ict_kwaliteitsnormen_2024.pdf
90	Bijlage G Gibit	12	artikel 8	Toevoegen: "voor zover expliciet opgenomen en uitgewerkt in de aanbestedingsdocumentatie."	De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bestrijken een breed aandachtsgebied, waarbij niet alle opgenomen normen toepasselijk zijn op elke (vorm en soort) ICT Prestatie. Leverancier mag van Opdrachtgever verwachten dat duidelijk gemaakt wordt welke normen van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen voor de functie en het werkgebied van de betreffende ICT prestatie voorgeschreven zijn.	Akkoord.
91	GIBIT 2025	14	10	Is de aanname correct dat de Support/Helppdesk van leverancier Nederlandstalig dient te zijn?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dat is correct, zie eis 5.2 PvE
92	GIBIT 2025	14	10	Is de aanname correct dat de Opleidingen/trainingen van leverancier Nederlandstalig dienen te zijn?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dat is correct, zie eis 5.6 PvE
93	GIBIT 2025	21	15	Is de aanname correct dat alle documentatie in het Nederlands opgesteld dient te zijn?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dat is correct.
94	GIBIT 2025	22	19.6	In 19.6 staat: "De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. Het bepaalde in dit artikel is onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 17), waarbij betaalde boetes in mindering worden gebracht op de schadevergoeding." De aangegeven opeisbare boete van € 10.000 per overtreding is wat inschrijver betreft buitensporig hoog gezien de aard en omvang van de opdracht, en de gevoeligheid van de op te nemen informatie (medewerkernamen, geplande diensten, etc.) in het systeem, en gezien het feit dat inschrijver hier zich niet voor kan verzekeren zoals bij aansprakelijkheid wel het geval is. Kan Aanbestedende partij akkoord gaan met een maximale boete van € 2.500,- per overtreding, (dit bedrag is meer in verhouding tot de opdracht)? Zo niet graag toelichten.	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord. Gelet op de aard van de opdracht en het belang van vertrouwelijkheid, informatiebeveiliging en de verwerking van persoonsgegevens, acht de opdrachtgever de hoogte van de boete passend.

95	GIBIT 2025	31	29	In 29.1 staat: "Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen, dan wel een bestaand exit-plan bijwerken. In het exit-plan wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren ter voorbereiding op en uitvoering van de in dit artikel beschreven werkzaamheden. Artikel 6.4 en 6.5 zijn van overeenkomstige toepassing op het exit-plan." Het opstellen van een exitplan kan vaak snel en is eenvoudig uit te voeren. Echter, het kan zijn dat een exitplan omvangrijk wordt (en daarmee ook arbeidsintensief om op te stellen) i.v.m. eventuele extra gerealiseerde wensen van opdrachtgever, koppelingen met andere systemen na implementatie en/of overgang naar een eventueel ander systeem. Gaat opdrachtgever akkoord met dat gedurende implementatie een exitplan wordt opgesteld, en dat indien later het exitplan gewijzigd dient te worden, dit gezien wordt als onderdeel van het uitvoeren van het exitplan en daarmee gepaarde kosten (zoals in 29.4 aangegeven staat) tegen de dan reguliere tarieven van leverancier voor rekening van opdrachtgever zijn? Zo niet, graag toelichten waarom of alternatief voorstel.	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Conform eis 4.4 dient opdrachtnemer binnen een periode van 4 maanden na de implementatie kosteloos een exitplan op te stellen. Het is dus ook akkoord dat dit gedurende de implementatie plaatsvindt. Dit exitplan dient gedurende de looptijd voldoende actueel en bruikbaar te blijven. Het actualiseren van het exitplan als gevolg van ontwikkelingen binnen de overeengekomen dienstverlening, zoals wijzigingen in de inrichting of koppelingen, wordt niet zonder meer aangemerkt als uitvoering van het exitplan waarvoor aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht. Voor de werkzaamheden die daadwerkelijk in het kader van de exit worden uitgevoerd, geldt de regeling zoals opgenomen in artikel 29.4 van de GIBIT 2025. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding om het voorstel over te nemen.
96	GIBIT 2025	34	33	Artikel 33 Archivering is niet van toepassing aangezien er geen bestanden worden opgeslagen in het systeem en het systeem geen documentmanagementsysteem is. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.
97	Bijlage F - Conceptverwerkersovereenkomst		Algemeen	Wij hanteren een eigen versie van de verwerkersovereenkomst. In hoeverre is het een optie hierover in gesprek te gaan en tot een gezamenlijke versie te komen? Zo niet, graag een toelichting hoe 113 dit ziet.	Wij zijn verwerker waardoor we doorgaans onze verwerkersovereenkomst hanteren en in goed overleg met de opdrachtgever tot een constructieve verwerkersovereenkomst komen.	De aanbestedende dienst staat open voor een gesprek over de verwerkersovereenkomst na gunning. Uitgangspunt daarbij blijft de bij de aanbestedingsstukken gevoegde conceptverwerkersovereenkomst. Eventuele wijzigingen worden uitsluitend beoordeeld voor zover deze niet leiden tot een wezenlijke afwijking van de uitgevraagde voorwaarden en passend zijn binnen de kaders van de aanbesteding.
98	Bijlage F Conceptverwerkersovereenkomst	3	2.3	Kan 113 ermee instemmen dat Verwerker uitsluitend gehouden is rechtmatige, uitvoerbare instructies te volgen die binnen de overeengekomen dienstverlening vallen, en dat aanvullende instructies die leiden tot extra werkzaamheden, kosten of wijzigingen uitsluitend na onderlinge overeenstemming worden uitgevoerd en afzonderlijk mogen worden gefactureerd?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Nee, 113 kan hier niet mee instemmen. Artikel 2.3 van de Conceptverwerkersovereenkomst blijft ongewijzigd gehandhaafd.
99	Bijlage F Conceptverwerkersovereenkomst	3	2.2 en 2.3	Kan worden toegevoegd dat 113 verantwoordelijk is voor de rechtmatigheid, juistheid en kwaliteit van de aangeleverde persoonsgegevens, de gegeven instructies en de aanwezigheid van een geldige verwerkingsgrondslag, en dat Verwerker niet aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of onrechtmatige gegevens of instructies van 113?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.
100	Bijlage F Conceptverwerkersovereenkomst	4	2.7	Kan 113 bevestigen dat de aansprakelijkheid van Verwerker voor subverwerkers uitsluitend geldt voor toerekenbare tekortkomingen bij de uitvoering van verwerkingsactiviteiten en onder dezelfde aansprakelijkheidsbeperkingen valt als de aansprakelijkheid van Verwerker uit de hoofdovereenkomst?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Dat kunnen wij bevestigen.
101	Bijlage F Conceptverwerkersovereenkomst	4	2.11	Kan artikel 2.11 worden beperkt tot redelijke bijstand, rekening houdend met de aard van de verwerking en de beschikbare informatie, waarbij omvangrijke of niet in de reguliere dienstverlening begrepen werkzaamheden op basis van nacalculatie worden vergoed?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.

102	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	4 en 5	3.3	Kan artikel 3.3 worden aangepast, zodat beëindiging uitsluitend mogelijk is bij een materiële tekortkoming en nadat Verwerker schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke hersteltermijn ongebruikt is verstreken, tenzij herstel blijvend onmogelijk is?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
103	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	5	4.1 b en c	Kan 113 ermee instemmen om "garanderen" te vervangen door "waarborgen door middel van passende technische en organisatorische maatregelen", waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard van de verwerking en risico's voor betrokkenen?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
104	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	5 en 6	4.2	Kan artikel 4.2 worden aangepast, zodat maatregelen voor rekening van Verwerker uitsluitend door derden mogen worden uitgevoerd na overleg, bij een aantoonbare materiële en toerekenbare tekortkoming en voor zover de maatregelen en kosten redelijk, noodzakelijk en proportioneel zijn?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
105	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	6	4.5 tot en met 4.7	Kan de meldplicht worden beperkt tot inbreuken in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG, waarbij Verwerker zonder onredelijke vertraging en waar mogelijk binnen 24 uur na vaststelling van het datalek een eerste melding doet en aanvullende informatie gefaseerd mag verstrekken?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
106	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	6	4.5	Kan worden verduidelijkt dat Verwerker redelijke en noodzakelijke ondersteuning verleent bij een datalek en dat aanvullende kosten alleen voor rekening van Verwerker komen wanneer het datalek aantoonbaar is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Verwerker?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever kan bevestigen dat van Verwerker redelijke en noodzakelijke ondersteuning wordt verwacht bij de afhandeling van een datalek. Voor zover aanvullende kosten ontstaan als gevolg van een datalek dat aantoonbaar is veroorzaakt door een aan Verwerker toerekenbare tekortkoming, komen deze kosten voor rekening van Verwerker. In overige gevallen worden eventuele aanvullende kosten, voor zover aan de orde, in overleg tussen partijen vastgesteld.
107	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	7	4.9 en 4.10	Kan 113 ermee instemmen dat Verwerker zijn eigen aantoonbaar passende beveiligings- en datalekebeleid hanteert en dat aanpassingen uitsluitend na overleg worden doorgevoerd voor zover deze redelijk, proportioneel en technisch uitvoerbaar zijn?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.
108	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 4.9	Hierin staat beschreven dat de Verwerkerker dit beleid uiterlijk binnen een maand na ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst aan Verantwoordelijke zal toesturen. Zijn de certificeringen zoals NEN7510 en ISO 27001 niet voldoende om bij dit punt aan te kunnen tonen dat wij onze beveiliging en bijbehorende beleid op orde hebben?	Vaak zien wij dat de certificeringen zoals de NEN en ISO voldoende zijn om aan te kunnen tonen dat we dit op orde hebben. We zien graag een toelichting vanuit 113 waarom dit specifiek niet het geval is.	Akkoord.
109	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 4.10	Hier staat omschreven dat de verwerker de verantwoordelijke op eerste verzoek een kopie van dit beleid toe zal moeten sturen. Kunt u een toelichting geven waarom dit moet?	We zien vaker dat bij het punt om redelijke verzoeken aan te passen hier gesprekken over worden gevoerd met de desbetreffende klant. Mocht dit voor 113 ook een optie zijn horen wij graag hoe u dit voor zich ziet.	Zie antwoord op vraag 108.
110	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8	6.1 en 6.2	Kan 113 bevestigen dat alle aansprakelijkheid en vrijwaringen uit de verwerkersovereenkomst onder de uitsluitingen en aansprakelijkheidslimieten van de hoofdovereenkomst vallen en dat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden beschouwd?		Dat kunnen wij bevestigen.

111	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8	6.1 en 6.2	Kan worden toegevoegd dat Verwerker uitsluitend aansprakelijk is voor schade voor zover deze aantoonbaar en toerekenbaar door Verwerker is veroorzaakt, waarbij de aansprakelijkheid naar evenredigheid wordt verminderd wanneer de schade mede is veroorzaakt door 113, een andere verwerker of een derde?		Opdrachtgever ziet geen aanleiding om hiervoor een aanvullende bepaling op te nemen. Voor de aansprakelijkheid van partijen en de beperking daarvan wordt verwezen naar artikel 17 van de GIBIT 2025. De daarin opgenomen aansprakelijkheidsregeling is van toepassing.
112	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8	6.2	Kan 113 ermee instemmen de vrijwaring voor boetes van toezichthouders uit artikel 6.2 te verwijderen, zodat iedere partij zelf verantwoordelijk blijft voor aan haar opgelegde boetes, behoudens voor zover verhaal daarvan wettelijk is toegestaan en de boete rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van de andere partij?		Niet akkoord.
113	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8	6.2	Kan de vrijwaring worden beperkt tot gegronde aanspraken van derden die bij onherroepelijke uitspraak zijn vastgesteld of met voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerker zijn geschikt, waarbij Verwerker de mogelijkheid krijgt zelf verweer te voeren?		Niet akkoord.
114	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 7.1	Zie reactie en vraag bij punt 4.9. Zijn de certificeringen die wij aan kunnen leveren bij dit punt niet voldoende om dit stuk aan te kunnen tonen?	Zie motivatie artikel 4.9 regel 20.	De certificeringen zijn voldoende.
115	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 7.6	Kan deze geschrapt worden uit de verwerkersovereenkomst?	We zien vaker bij samenwerkingen dat we over dit soort punten in gesprek gaan om tot een gezamenlijke overeenkomst te komen.	Het artikel blijft gehandhaafd. Opdrachtgever is uiteraard bereid om, indien zich gedurende de uitvoering omstandigheden voordoen die daartoe aanleiding geven, hierover met Opdrachtnemer in overleg te treden en gezamenlijk naar een passende oplossing te zoeken. Dit overleg laat de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 7.6 onverlet.
116	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8 en 9	7.1 tot en met 7.5	Kan worden bepaald dat controles maximaal eenmaal per kalenderjaar plaatsvinden, tenzij sprake is van een concreet beveiligingsincident of een bindend verzoek van een toezichthouder, met een redelijke aankondigingstermijn, tijdens kantooruren en zonder verstoring van de dienstverlening?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord. Opdrachtgever zal bij het uitvoeren van controles steeds handelen op basis van redelijkheid en proportionaliteit en daarbij, voor zover de omstandigheden dit toelaten, rekening houden met de bedrijfsvoering en continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de betreffende bepaling aan te passen.
117	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8 en 9	7.1 tot en met 7.5	Kan 113 ermee instemmen dat Verwerker in eerste instantie aan de controleverplichting mag voldoen door bestaande certificeringen, auditrapporten of assuranceverklaringen te verstrekken, en dat een aanvullende audit alleen plaatsvindt wanneer deze stukken redelijkerwijs onvoldoende informatie bieden?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.
118	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	8 en 9	7.2 en 7.3	Kan worden toegevoegd dat een auditor onafhankelijk en niet-concurrerend moet zijn, vooraf een geheimhoudingsverklaring ondertekent en geen toegang krijgt tot broncode, gegevens van andere klanten of informatie waarvan verstrekking de beveiliging van Verwerker kan aantasten?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.
119	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	9	7.5	Kan artikel 7.5 worden aangepast, zodat auditkosten uitsluitend voor rekening van Verwerker komen wanneer uit de controle een materiële, toerekenbare tekortkoming blijkt, waarbij de kosten aantoonbaar, redelijk en proportioneel moeten zijn?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
120	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	9	7.6	Kan artikel 7.6 worden aangepast, zodat uitsluitend redelijke, noodzakelijke en proportionele aanbevelingen worden uitgevoerd binnen een door partijen gezamenlijk vast te stellen termijn, rekening houdend met risico, technische uitvoerbaarheid en impact op de dienstverlening?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord.

121	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	9	8.1 en 8.2	Kan 113 ermee instemmen dat Verwerker back-ups maakt en bewaart conform zijn reguliere back-up- en continuïteitsbeleid en dat artikel 8.2 wordt vervangen door het op verzoek terugzetten van een backup op de productie omgeving van 113?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
122	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	9	9.1	Kan worden bepaald dat persoonsgegevens in back-ups niet direct hoeven te worden verwijderd, mits deze niet meer voor operationele doeleinden worden gebruikt, passend beveiligd blijven en volgens de reguliere retentiecycclus definitief worden overschreven?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
123	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	9 en 10	9.2	Kan worden bepaald dat exitkosten uitsluitend voor rekening van Verwerker komen voor zover deze rechtstreeks, redelijk en aantoonbaar voortvloeien uit een definitief vastgestelde materiële tekortkoming van Verwerker en dat overige exitwerkzaamheden tegen de overeengekomen tarieven worden uitgevoerd?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Niet akkoord.
124	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 9.2	Bij dit punt staat een artikel wanprestatie beschreven. Om welk artikel gaat dit?	Dit artikel is ons niet bekend waar het fijn zal zijn om een toelichting te ontvangen.	Artikel 4 van de conceptovereenkomst.
125	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	10	10.2	Kan 113 ermee instemmen dat voorafgaande toestemming niet nodig is bij overdracht binnen het concern of in het kader van fusie, splitsing of bedrijfsovername, mits de rechtsopvolger de verplichtingen onverkort overneemt en voldoende waarborgen biedt?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Akkoord, zie ook artikel 26 van de GIBIT 2025.
126	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 10.3	In dit artikel staat omschreven dat Artikel 8.2 na het einde van de verwerkersovereenkomst hun effect zal blijven behouden. Waarom zal deze behouden blijven? Graag een toelichting aub.	Het is niet gebruikelijk dat deze gegevens nog na het einde van de verwerkersovereenkomst te delen.	Artikel 8.2 blijft na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst van kracht, omdat de daarin opgenomen verplichtingen naar hun aard ook na beëindiging relevant kunnen blijven. Het einde van de Verwerkersovereenkomst betekent niet dat reeds ontstane verplichtingen of verantwoordelijkheden automatisch komen te vervallen. Opdrachtgever acht het daarom noodzakelijk dat artikel 8.2 ook na beëindiging zijn werking behoudt.
127	Bijlage F - Conceptverwerkersovere enkomst		Artikel 10.3	In dit artikel staat omschreven: "en 0." Naar welk artikel wordt hier gerefereerd?	Het is ons niet duidelijk welk punt of informatie met 0 wordt bedoeld.	Dit betreft een ommissie. Hier hoort geen artikel te staan.
128	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	4, 10, 15	2.8 en 10.3 en bijlage 1	Kan 113 artikel 2.8, artikel 10.3 en Bijlage 1 corrigeren door de verwijzingen naar "AVBG" (dient mogelijk AVG te zijn), artikel "0" en de vervallen Wbp te verwijderen of te vervangen door de juiste en actuele verwijzingen?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	AVBG wordt aangepast naar AVG in artikel 2.8 Artikel 0 komt te vervallen in artikel 10.3 Wbp wordt verwijderd in bijlage 1
129	Bijlage F Conceptverwerkersovere enkomst	13	optionele bijlage 2	Kan 113 Bijlage 2 vóór inschrijving volledig invullen en als verplicht onderdeel van de verwerkersovereenkomst opnemen, inclusief de categorieën betrokkenen, soorten persoonsgegevens, eventuele bijzondere persoonsgegevens, doeleinden, bewaartermijnen en toegestane verwerkingen?	redelijkheid en concreet maken van de voorwaarden.	Opdrachtgever zal bijlage 2 na definitieve gunning invullen.
130	Prijsinvalformulier	1	1	Velden H10,11, 20, 21, 22 worden niet berekend bij het invullen van het formulier. Graag aanpassen.	compleet invullen van prijsinvalformulier.	Dit betreft een ommissie. De genoemde velden H10, H11, H20, H21 en H22 zijn per abuis aangepast. De herziene versie van Bijlage D - Prijsinvalformulier is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd. De eerdere versie van het prijsinvalformulier komt hiermee te vervallen. Gebruik maken van de verouderde versie van het prijsinvalformulier leidt tot ongeldigheid van uw inschrijving.
131	Prijsinvalformulier	1	1	Regel 48 gaat over licentiekosten per jaar, waar tegelijkertijd in regel 47 de licentiekosten per maand in kolom H dient te worden aangegeven. Dit lijkt dubbelop. Graag aanpassen.	voorkomen dubbele gegevens	113 verduidelijkt dat regel 47 is bedoeld voor de opgave van het vaste maandtarief voor de licenties, en dat regel 48 dient ter berekening van de totale jaarlijkse licentiekosten (12 x het maandtarief uit regel 47) ten behoeve van de totale inschrijfsom. Er is dus geen sprake van dubbele kosten.

132	Prijsinvalformulier	1	1	Kan opdrachtgever bevestigen dat het kosteloos aanbieden van een optie volgens de huidige beoordelingssystematiek geen hogere prijsscore en geen zelfstandig hogere kwaliteitscore oplevert, omdat de opties niet meetellen in de totale inschrijfsom en in de leidraad geen afzonderlijke puntentoekenning voor kosteloos aangeboden opties is opgenomen? Indien opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoeken wij opdrachtgever volledig en transparant toe te lichten op welke wijze het kosteloos aanbieden van een optie wordt beoordeeld en hoeveel extra punten hiermee kunnen worden behaald.	Helderheid over punten in de beoordeling	Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dit. Optionele onderdelen wegen conform paragraaf 5.2 van de offerteaanvraag niet mee in de totale inschrijfprijs. Het kosteloos aanbieden van een optie verandert de totale inschrijfprijs niet en levert dus geen hogere prijsscore op. In de beoordelingssystematiek voor kwaliteit (paragraaf 5.3 van de offerteaanvraag) is geen afzonderlijk criterium of puntentoekenning opgenomen voor het kosteloos aanbieden van opties. Het kosteloos aanbieden van een optie levert als zodanig dus ook geen zelfstandig hogere kwaliteitscore op.
-----	---------------------	---	---	--	--	---