

Nvl 2  
EA Belastingstelsel Overeenkomst en bijlagen

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
1	Nvl Overeenkomst en Bijlagen 1.0	Vraag 29	Art. 26.4 ARBIT	Bij de beantwoording van vraag 29 verwijst u naar artikel 26.3 (ARBIT). Onze vraag gaat echter over artikel 26.4 (ARBIT). Kunt u bevestigen dat uw antwoord betrekking heeft op artikel 26.4?	In het antwoord op vraag 29 wordt niet verwezen naar artikel 26 lid 3 van de ARBIT, maar naar het nieuwe artikel 23 lid 3 van de Overeenkomst. Vraag 29 heeft betrekking op artikel 26 lid 4 sub d. van de ARBIT aangezien de vraag betrekking heeft op de limitering van aansprakelijkheid als gevolg van schending van de verwerkersovereenkomst. In de verwerkersovereenkomst is in art. 6.1 opgenomen dat eventuele beperkingen van de aansprakelijk in de hoofdovereenkomst ook van toepassing zijn op de verwerkersovereenkomst. In de hoofdovereenkomst is het nieuwe art. 23 opgenomen met daarin de beperking van de aansprakelijkheid die dus ook geldt voor de verwerkersovereenkomst.

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
2	Nvl Overeenkomst en Bijlagen 1.0	Vraag 41	<p>De tijd die verstrijkt tussen het indienen van het Incident en het telefonisch en/of per e-mail aanbieden van het resultaat van een globale impactanalyse (voor die Incidenten waarbij uit de analyse blijkt dat het om een programmafout gaat).</p> <p>Prioriteit 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % binnen 4 uur;</li> <li>• overig: binnen 1 werkdag.</li> </ul> <p>Prioriteit 2 of 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % binnen 2 werkdagen;</li> <li>• overig: binnen 4 werkdagen.</li> </ul> <p>Prioriteit 4 of 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 % binnen 5 werkdagen;</li> <li>• overig: binnen 10 werkdagen.</li> </ul>	<p>U schrijft in uw antwoord: "...Het is voor de RBG dan ook niet acceptabel als de globale analyse pas na 2 tot 5 werkdagen wordt gestart." Inschrijver heeft ook niet de intentie om pas na 2 tot 5 werkdagen te starten met analyse, maar stelt het volgende: de door u gevraagde doorlooptijden zijn erg kort om een programmafout te analyseren.</p> <p>Inschrijver acht het niet realistisch dat een programmafout altijd binnen 4 uur tot 2 werkdagen kan worden geanalyseerd, waarbij het resultaat van de globale impactanalyse kan worden aangeboden in de betreffende doorlooptijd zoals u beschrijft. Een dergelijke korte doorlooptijd kan alleen tegen zeer hoge kosten worden gerealiseerd die inschrijver niet proportioneel acht. Inschrijver heeft hiervoor in haar SLA wel normen opgenomen die landelijk worden gehanteerd. Voor een prio 1 incident is dat een oplossing vaak binnen 1 dag, meestal binnen 2, tot maximaal 5 werkdagen; bij een prio 2 meestal binnen 5, tot maximaal 10 werkdagen, bij een prio 3, 4 en 5 meestal binnen 10 werkdagen tot maximaal 1 maand.</p> <p>Inschrijver zal deze werkzaamheden zo spoedig mogelijk uitvoeren en Opdrachtgever op de hoogte houden van de vorderingen.</p> <p>Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen?</p>	<p>Nee, dat zijn we niet. Onze eisen in de SLA zijn gebaseerd op onze huidige SLA met onze huidige leverancier. In de praktijk is de globale impactanalyse goed haalbaar gebleken binnen de genoemde termijnen. Desalniettemin zijn we bereid, zoals aangegeven in ons antwoord bij de Nota van Inlichtingen 1 aanpassingen te doen.</p> <p>Voor de goede orde was ons antwoord als volgt: "Daar waar het gaat om meldingen met een prioriteit 1 betreft het uitval van processen en daarmee productie. Het is voor de RBG dan ook niet acceptabel als de globale analyse pas na 2 tot 5 werkdagen wordt gestart. Voor zowel een Prio 1 als Prio 2 melding geldt dat aanpassing van de gevraagde servicelevels niet bespreekbaar is. Voor de overige prioriteiten is de RBG bereid om na gunning met inschrijver te kijken naar voor beide partijen acceptabele doorlooptijden."</p>

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
3	Nvl Overeenkomst en Bijlagen 1.0	vraag 42	<p>Doorlooptijd van meldingen die geen programmafout betreffen</p> <p>De tijd die verstrijkt tussen het indienen van de Incident en het telefonisch en/of per e-mail aanbieden van het resultaat van afhandeling.</p> <p>Prioriteit 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 % binnen 4 uur;</li> <li>• overig: binnen 1 werkdag.</li> </ul> <p>Prioriteit 2 of 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 % binnen 2 werkdagen;</li> <li>• overig: binnen 4 werkdagen.</li> </ul> <p>Prioriteit 4 of 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 % binnen 5 werkdagen;</li> <li>• overig: binnen 10 werkdagen.</li> </ul>	<p>U schrijft in uw antwoord: "...Het is voor de RBG dan ook niet acceptabel als de globale analyse pas na 2 tot 5 werkdagen wordt gestart." Inschrijver heeft ook niet de intentie om pas na 2 tot 5 werkdagen te starten met analyse, maar stelt het volgende: De door u gevraagde doorlooptijden zijn erg kort om een incident te analyseren en inschrijver acht het niet realistisch dat dit altijd binnen 4 uur tot enkele werkdagen kan worden afgehandeld zoals u beschrijft.</p> <p>Een dergelijke korte doorlooptijd kan alleen tegen zeer hoge kosten worden gerealiseerd die inschrijver niet proportioneel acht. Inschrijver heeft hiervoor in haar SLA wel normen opgenomen die landelijk worden gehanteerd. Voor een prio 1 incident is dat een oplossing vaak binnen 1 dag, meestal binnen 2, tot maximaal 5 werkdagen; bij een prio 2 meestal binnen 5, tot maximaal 10 werkdagen, bij een prio 3, 4 en 5 meestal binnen 10 werkdagen tot maximaal 1 maand.</p> <p>Bent u bereid om deze eis hierop aan te passen?</p>	<p>Nee, dat zijn we niet. De RBG wil hier nog eens verduidelijken dat het bij dit onderdeel vooral gaat om calamiteiten in de hosting van servers e.d. Uitval van systemen zorgt voor een complete productiestop. Verder hecht de RBG er belang aan te melden dat onze eisen in de SLA gebaseerd zijn op onze huidige SLA met onze huidige leverancier.</p> <p>Ons antwoord bij de Nota van Inlichtingen 1 op deze vraag was abusievelijk gelijk aan de vraag bij programmafouten. Deze eis gaat grotendeels over hosting. Bij hosting vraagt de RBG een telefonische of e-mail melding van het resultaat van afhandeling.</p> <p>Zoals eerder beantwoord is voor zowel een Prio 1 als Prio 2 melding een aanpassing van de gevraagde servicelevels niet bespreekbaar. Voor de overige prioriteiten is de RBG bereid om na gunning met inschrijver te bespreken welke doorlooptijden voor beide partijen acceptabel zijn.</p>

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
4	Nvl Overeenkomst en Bijlagen 1.0	Vraag 46	Service levels releasebeheer	<p>U schrijft in uw antwoord: "...Het is voor de RBG dan ook niet acceptabel als de globale analyse pas na 2 tot 5 werkdagen wordt gestart." Inschrijver heeft ook niet de intentie om pas na 2 tot 5 werkdagen te starten met analyse, maar stelt het volgende: de door u gevraagde doorlooptijden zijn erg kort om een programmafout volledig te analyseren, te herstellen, te testen, uit te leveren, en te installeren op de Test- en Productieomgeving. Inschrijver acht het niet realistisch dat een programmafout altijd binnen 4 uur tot 2 werkdagen kan worden geanalyseerd voor de Prio 1 of 2 meldingen, waarbij de oplossing kan worden aangeboden in de betreffende doorlooptijd zoals u beschrijft. Een dergelijke korte doorlooptijd kan alleen tegen zeer hoge kosten worden gerealiseerd die inschrijver niet proportioneel acht. Het herstellen van programmafouten is onderdeel van het ontwikkelproces van Inschrijver. Hoe urgenter een fout, des te eerder deze wordt opgelost. Het is echter niet haalbaar om programmafouten binnen enkele dagen te herstellen tenzij aanzienlijke meerkosten worden gemaakt, meerkosten die Inschrijver niet in verhouding acht tot de potentieel gewonnen tijd. Inschrijver verzoekt u daarom dringend deze servicelevels te herzien.</p>	<p>We gaan de SLA nu verder niet aanpassen op het punt "Service Levels releasebeheer". De RBG is gaarne bereid na gunning met inschrijver in overleg te treden over een nadere uitwerking van dit onderdeel.</p>

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
5	Bijlage 5 d SLA	3.2.2	Installaties worden zo veel als mogelijk buiten kantoor tijden uitgevoerd, maar kunnen in overleg met de demandmanager ook tijdens kantoor tijden worden uitgevoerd. Onderhoudsvensters: 07.00 - 18.00	De inschrijver stelt een kwartaalplanning op van alle updates, die vervolgens met de Opdrachtgever afgestemd wordt. Omdat de planning van updates altijd in overleg plaatsvindt, stelt de Inschrijver voor om de eis 'zoveel mogelijk buiten kantoor tijden' te laten vervallen. Gaat de Opdrachtnemer daarmee akkoord?	Iedere verstoring op het productie proces van de RBG heeft direct een grote impact. De RBG kan dan ook niet akkoord gaan met het verzoek van inschrijver om deze eis te laten vervallen.
6	Bijlage 5 d SLA	vraag 40	Beschikbaarheid van de Servicedesk op Werkdagen minimaal van 7:00 – 18:00 uur continu (ook gedurende lunchtijden e.d.).	Wilt u in de definities op pag 36 het Servicevenster 1 ook aanpassen naar "Werkdagen van 07:00-18:00" ?	Dit is aangepast in de definitielijst. Zie versie 3.0 van de Utl en haar Bijlagen welke bij deze Nota van Inlichtingen 2 is gevoegd.
7	Bijlage 5 d SLA	Vraag 43	Indien discussie over de prioriteit optreedt, nemen de Servicecoördinator en de Demandmanager contact met elkaar op om in wederzijds overleg tot een gedeelde prioritering te komen. De Demandmanager bepaalt uiteindelijk de prioriteit.	Inschrijver hanteert een eigen SLA met eigen definities voor impact en urgentie en daarmee de prioriteitsbepaling. In de praktijk blijkt dat het vaststellen van de juiste prioriteit niet altijd eenvoudig is. Als Opdrachtgever zelf de prioriteit vaststelt zien we dat dit helaas te vaak onjuist gebeurt, wat te vaak en onnodig kan leiden tot een escalatie. Wilt u voor het bepalen van de prioriteit de tekst aanpassen door deze: De Opdrachtgever geeft bij het melden de prioriteit aan, Leverancier toetst deze. Bij verschil met de opgegeven Prioriteit informeert Leverancier de Opdrachtgever hierover. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde Prioriteit behandeld. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de prioriteit treedt de escalatieprocedure in werking.	De RBG kan hier niet mee akkoord gaan. Opdrachtgever is de enige die in geval van productieverstoringen de juiste impact kan bepalen op haar processen en daarmee de prioriteit. In het servicemanagement overleg wordt regelmatig geëvalueerd.

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
8	Bijlage 5 d SLA	Vraag 45	Releasebeheer	Opdrachtgever stelt in haar SLA het volgende: "De inhoud (welke wijzigingen) van een productiegang wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld". Dit is strijdig met het releasebeleid van Inschrijver. Opdrachtgever kan immers voor generieke software niet verwachten dat zij een bepalende stem heeft in de voor alle klanten van Inschrijver op te leveren software. Inschrijver verzoekt u om deze zin te laten vervallen.	De RBG kan hiermee akkoord gaan. De SLA is aangepast met de door inschrijver gewenste wijziging. Zie versie 3.0 van de Utl en haar Bijlagen welke bij deze Nota van Inlichtingen 2 is gevoegd.
9	Bijlage 5 d SLA	vraag 46	Service levels releasebeheer: Oplevertijd problemanalyse	Volgens de inschrijver is het problem-proces juist daarvoor bedoeld om buiten het incident-proces en tijdsdruk om, oa. de root cause te onderzoeken en een gedegen onderzoek te doen naar mogelijke afhankelijkheden en oplossingen. Als voorbeeld een problem voor 'onderzoek naar performance-issues': Voor een gedegen onderzoek moeten verschillende expertises vrijgemaakt worden (MDBA, infra-specialist, ontwikkelaar,...), daarnaast is een dergelijk onderzoek erg tijdsintensief.  Het oplossen van een incident is tijdsgebonden, een onderzoek vanuit een problem is in principe niet tijdsgebonden. Voor de duidelijkheid: een problem dat voortkomt uit een incident, stelt de Inschrijver niet vrij van het oplossen van het incident, bv door het aanbieden van een workaround.  Is de Opdrachtgever bereid om de KPI's m.b.t. problems te laten vervallen?	We gaan de SLA nu verder niet aanpassen op het punt "Service Levels releasebeheer". De RBG is gaarne bereid na gunning met de inschrijver in overleg te treden over een nadere uitwerking van dit onderdeel.

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
10	Bijlage 5 d SLA	3.9.2	<p>Logische toegangsbeveiliging</p> <p>Het op verzoek muteren van user accounts en wachtwoorden (logische beveiligingsmaatregelen).</p> <p>Dit gebeurt binnen 1 uur na het verzoek aan Opdrachtnemer.</p>	<p>Opdrachtgever heeft in de SLA het onderstaande opgenomen in 3.12.1. Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen, naast de servicedesk van de Opdrachtnemer, eenvoudig beheer uitvoeren op de Active Directory van de Opdrachtnemer, zoals maar niet gelimiteerd tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- unlocken van accounts</li> <li>- wachtwoord reset</li> <li>- beëindigen van accounts</li> </ul> <p>De inschrijver stelt voor dat een dergelijke mutatie standaard door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd uitgevoerd. Indien de Inschrijver de mutatie moet doorvoeren stelt de inschrijver voor, het verzoek altijd telefonisch op te volgen/toe te lichten.</p> <p>Gaat de Opdrachtgever akkoord met deze aanvulling?</p>	<p>De RBG kan hiermee akkoord gaan. SLA is hierop aangepast. Zie versie 3.0 van de Utl en haar Bijlagen welke bij deze Nota van Inlichtingen 2 is gevoegd.</p>

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
11	Bijlage 5 d SLA	3.12.9	<p>Updates (patches, gewijzigde of nieuwe versies) van de applicaties en de database, die door de desbetreffende Opdrachtnemer worden uitgebracht, worden op verzoek van Opdrachtgever geïmplementeerd, als eerste in een testomgeving en na acceptatie door Opdrachtgever in productie.</p> <p>- Binnen vijf werkdagen na Incident</p>	<p>De inschrijver stelt een kwartaalplanning op van alle updates, die vervolgens met de Opdrachtgever afgestemd wordt.</p> <p>Omdat de planning van updates altijd in overleg plaatsvindt, stelt de Inschrijver voor om de eis van 'binnen 5 werkdagen' te laten vervallen.</p> <p>Gaat de Opdrachtnemer daarmee akkoord?</p>	<p>De RBG kan hiermee akkoord gaan. SLA is hierop aangepast. Zie versie 3.0 van de Utl en haar Bijlagen welke bij deze Nota van Inlichtingen 2 is gevoegd.</p>

Vraag Nr.	Over document	Verwijzing hoofdstuk	Tekst waarover	Nieuw tekstvoorstel c.q. vraag	Antwoord:
12	Bijlage 5 d SLA		<p>In Nvl "Overeenkomst en bijlagen – versie 1.0" heeft u op veel van de vragen inzake de SLA gereageerd dat deze gehandhaafd blijven. Hierdoor liggen er m.b.t. de SLA hoge standaarden (eisen), die niet of nauwelijks realiseerbaar zijn tegen een acceptabele maatschappelijke prijsvoering. Daarnaast vermeldt u in Bijlage 5d, paragraaf 1.2 dat het vaststellen en goedkeuren van de SLA een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van opdrachtgever en opdrachtnemer. Daarin kan gelezen worden dat er ruimte is om de SLA in gezamenlijkheid alsnog te gaan vaststellen.</p>	<p>Inschrijver neemt nu aan dat we in gezamenlijkheid de uiteindelijke SLA definitief zullen vaststellen. Is dit een juist interpretatie?</p>	<p>Dat is voor de onderdelen waarvan de RBG heeft aangegeven dat dit bespreekbaar is inderdaad het geval. Voor het overige blijft de SLA zoals die bij de Utl is gevoegd als Bijlage 5d en wordt dus verder niet in gezamenlijkheid definitief vastgesteld.</p>