

Aanbesteding: Online security awareness game
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC21-004

Toelichting:

Dit betreft de eerste Nota van Inlichtingen.

Nadere inlichtingen/stellen van vragen ten behoeve van de tweede vragenronde kan tot uiterlijk vrijdag 18 juni.

In de tweede vragenronde mogen er enkel vragen gesteld worden die betrekking hebben op de antwoorden die door de Aanbestedende dienst zijn gegeven in de eerste vragenronde en/of onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gemeld worden. Voor vragen die geen betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste vragenronde en geen melding betreffen van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden geldt dat de Aanbestedende dienst gerechtigd is om deze niet te beantwoorden.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Beschrijvend document - par. 3.2 - pag. 9

Vraag:

Is de opdrachtgever op zoek naar een op maat ontwikkelde game om als SaaS af te nemen of wil de opdrachtgever zich aansluiten bij een bestaande /aangepaste SaaS?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een maatwerkoplossing of een standaard oplossing.

Beantwoord op: 06-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document - par. 5.2.1 - pag. 19

Vraag:

In de documentatie geen budget genoemd. Kan de opdrachtgever een indicatie van het budget geven?

Antwoord:

Een indicatie van het budget is gegeven in paragraaf 5.2.1 (Referentiewaarde "prijs") van het beschrijvend document.

Beantwoord op: 06-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Bijlage VI. Prijsmodel

Vraag:

In het prijzenblad vraagt u in het tabblad Operationele Fase om productnamen van softwarecomponenten. Hier zijn maar 3 regels voor opgenomen. Wanneer wij hier meerdere componenten op willen nemen, hoe moeten wij hier dan mee omgaan, aangezien het document beveiligd is?

Antwoord:

Het aantal regels in het tabblad Operationele fase om de productnamen in op te nemen zullen wij uitbreiden tot 10 regels. Een geactualiseerde versie van het prijsblad zal worden gepubliceerd.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage III. Referenties

Vraag:

Betreft de referentie max. 1 A4 per competentie of geldt dat voor beide kerncompetenties?

Antwoord:

Per referentie mag het onderdeel "Beschrijving opdracht klantreferentie" maximaal 1 pagina A4 beslaan.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage A Specificatie van de opdracht - par 3.1.1 - pag. 7 - Wens 1

Vraag:

Inschrijver adviseert om een nulmeting en een cultuurscan onderdeel uit te laten maken van deze aanbesteding. Immers het rendement van een awareness campagne is optimaal wanneer deze aansluit bij de situatie en het huidige awareness-niveau van Opdrachtgever. De campagne wordt daarmee geen 'one size fits all' maar een campagne specifiek toegespitst op uw situatie. Bent u bereidt deze alsnog op te nemen in de scope van deze opdracht?

Antwoord:

Opdrachtnemer is voornemens de eerste spelronde te gebruiken als

nulmeting binnen de organisatie. Dit valt binnen de huidige scope van de aanbesteding.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht - par 3.1.3 - pag. 10

Vraag:

Kunt u een beschrijving geven van de programma-organisatie aan de zijde van Opdrachtgever? Hoe is dit is samengesteld/vormgegeven ihkv de programma-organisatie van opdrachtnemer?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet de programma-organisatie voor zicht zoals beschreven in par 3.1.3 van Bijlage A Specificatie van de opdracht. Echter staat het inschrijver vrij om een alternatieve passende programma organisatie aan te bieden.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht - par 3.1.3 - pag. 10

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de medewerkers die de opdracht uitvoeren Nederlandstalig dienen te communiceren met de opdrachtgever?

Antwoord:

Communicatie zal primair in het Nederlands plaatsvinden. Ten aanzien van specifieke vraagstukken waar specialisten bij betrokken moeten worden is het toegestaan om de communicatie in het Engels te laten plaatsvinden.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beschrijvend document - hoofdst. 7 - pag. 34

Vraag:

U geeft aan: "... respectievelijk wens 1 Spelbeleving, Wens 2

Differentiatiemogelijkheden, Wens 3 Programma-organisatie en Wens 4 Implementatieplan...” Inschrijver constateert dat dit de enige plek is waar Wens 2 wordt genoemd. Kunt u bevestigen dat een wens 2, zoals hier genoemd, geen onderdeel uitmaakt van de uitvraag, of dient de uitvraag hieromtrent nog te worden toegevoegd?

Antwoord:

Wens 2 Differentiatiemogelijkheden maakt inderdaad geen deel uit van de uitvraag.

De betreffende zin wordt hiermee als volgt:

"Indien er dan nog steeds meerdere partijen gelijk in rangorde eindigen dan zal er achtereenvolgens naar de individuele scores van respectievelijk wens 1 Spelbeleving, Wens 2 Programma-organisatie en Wens 3 Implementatieplan worden gekeken."

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.6 - pag. 30

Vraag:

Inschrijver attendeert u erop dat de benaming van de bijlage (Beantwoording Wensen) niet overeenkomt met de benaming in het beschrijvend document.

Antwoord:

Er zal een geactualiseerde Bijlage VI. Beantwoording wensen, met de correcte benaming worden gepubliceerd.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.6 - pag. 30

Vraag:

VE9 met betrekking tot Bijlage Beantwoording Wensen: Dient het door u geleverde format gebruikt te worden of mag Inschrijver een eigen format gebruiken en deze ook zelf opmaken? (in het door u geleverde format is het voor Inschrijver enkel mogelijk om platte tekst in te geven, en bijvoorbeeld niet om opsommingen, dikgedrukte teksten, tabellen te gebruiken en afbeeldingen in te voegen).

Antwoord:

Er zal een geactualiseerde Bijlage VI. Beantwoording wensen, zonder beveiliging beschikbaar worden gesteld.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 5.2.1 - pag. 19

Vraag:

Ondanks dat het bedrag dat u noemt een inschatting is waar geen enkele rechten aan te ontfangen zijn, kunt u aangeven of dit een bedrag per jaar is, voor de looptijd van de overeenkomst, of voor de looptijd van de overeenkomst inclusief verlengopties?

Antwoord:

De referentieprijz betreft een bedrag gebaseerd op de initiële looptijd van de overeenkomst, zijnde drie jaar (dit is inclusief de implementatiefase).

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

U geeft aan "Het (in overleg met Opdrachtnemer) bepalen van de kennisthema's en leerdoelen". Kunt u bevestigen dat hier "Opdrachtgever" dient te staan?

Antwoord:

Deze aanname is correct. In plaats van Opdrachtnemer dient hier Opdrachtgever te staan.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven wie als Spelondersteuners zullen optreden?

Antwoord:

Inschrijver wordt gevraagd hier (op basis van best practice) een voor de Aanbestedende dienst een optimale invulling aan te geven. Uitgaande van de programma-organisatie welke de Aanbestedende dienst voor zich ziet (zoals beschreven in par 3.1.3) waarbij er per afdeling een (sub)spelondersteuner wordt aangewezen zal het enkele tientallen (sub)spelondersteuners betreffen.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

U geeft aan "permanent en onbeperkt beschikbaar stellen". Kunt u bevestigen dat u hiermee doelt op de OSAG Dienst die Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst levert?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 3.3.1 - pag. 9

Vraag:

U geeft aan "koppelingen" kunt u aangeven welke koppelingen dit betreft?

Antwoord:

Uit de vraag is niet af te leiden naar welke woord in de tekst verwezen wordt. De eerste vorm van koppeling is de koppeling met de identity management van de Belastingdienst. Dit maakt Single Sign On mogelijk voor de Deelnemers van de OSAG Dienst. De tweede vorm is de koppeling benodigd om de Belastingdienstgegevens in de omgeving van de game te krijgen, denk bijvoorbeeld aan organisatiestructuur. De eerste koppeling is gebaseerd op standaard techniek, de tweede koppeling moet in overleg met de leverancier worden uitgewerkt.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

Onderwerp:

16 Beschrijvend Document - par. 3.3.1 - pag. 9

Vraag:

U geeft aan "alsmede het realiseren van de benodigde gegevensimportfaciliteiten". Kunt u aangeven op welke wijze en in welke vorm gegevens beschikbaar worden gesteld / wat voor importbestanden dit betreft?

Antwoord:

De gegevensimport betreft ten minste het organisatiemodel conform beschreven in par 3.1 (en GUE 5) van Bijlage A. Specificatie van de opdracht.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 3.3.1 - pag. 9

Vraag:

U geeft aan "Het Implementeren van de initiële release. Wat verstaat u onder de "initiële Release"?

Antwoord:

Zie hiervoor hetgeen beschreven is in par 3.2.1 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Beschrijvend Document - par. 3.2 - pag. 9

Vraag:

Kunt u nader beschrijven wat de doelstelling is van de OSAG-dienst? En kunt u aangeven in welke context deze dienst valt? Is dit onderdeel van een grotere awareness programma?

Antwoord:

Opdrachtgever wil middels de OSAG op een laagdrempelige en attractieve manier verhogen van de bewustwording mb.t. AVG en BIO. Secundair wil de opdrachtgever door middel van een rapportage op de scores binnen de game, het periodiek meten van het kennisniveau van medewerkers op vooraf gedefinieerde thema's.

Beantwoord op: 06-06-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Beschrijvend Document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:
Kunt u een beschrijving geven van het initiatief "Blijven bewust"?

Antwoord:
Het initiatief blijvend bewust is een gecoördineerde aanpak om op eenduidige wijze medewerkers bewust te maken/houden/verhogen voor het doordacht omgaan met informatie(veiligheid).

Beantwoord op: 06-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Beschrijvend Document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:
Kunt u aangeven welke security awareness activiteiten u in de afgelopen 1 a 2 jaar heeft ondernomen? Wat het huidige awareness-niveau is en hoe dit is gemeten?

Antwoord:
Opdrachtgever stelt centraal e-learning modules beschikbaar en decentraal wordt aandacht besteed aan (informatie)veiligheid via afdelingsoverleggen, P-gesprekken en thema gerichte kennissessies. De mogelijkheden om het awareness-niveau te meten zijn momenteel ontoereikend.

Beantwoord op: 06-06-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Beschrijvend Document - par. 2.1 - pag. 6

Vraag:
U geeft aan "momenteel beslaat de Belastingdienst (nog) uit onderstaande organisatieonderdelen." Kunt u aangeven of wat de verwachting is met betrekking tot toe te voegen onderdelen aan de scope van deze aanbesteding?

Antwoord:
De organisatieonderdelen Douane en Toeslagen zullen op termijn

zelfstandige eenheden worden. In welke vorm is nog niet geheel duidelijk. Daarnaast kan het zijn dat er gedurende de looptijd van de opdracht organisatieonderdelen (zoals afdelingen) samengevoegd worden of juist opgesplitst zullen worden. Verder zijn er op dit moment geen andere verwachte wijzigingen welke direct van invloed zijn op de omvang opdracht.

Beantwoord op: 06-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Is de game bedoeld voor alle medewerkers van de Belastingdienst (incl. Douane en Toeslagen)?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.3.2. - pag. 18 - GUE 19

Vraag:

SLA: er is sprake van een separaat te begroten SLA. "De Service Level Agreement (SLA) wordt door Opdrachtnemer opgesteld en aan Opdrachtgever opgeleverd met inachtneming van onderstaande Service Levels. De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst." Komen de kosten hiervoor uit het totaal budget of er boven op?

5.2.1 Beschrijvend document

Antwoord:

De SLA is onderdeel van de OSAG Dienst en dient geheel in de kosten te zijn opgenomen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

In de tender wordt specifiek de term SaaS gebruikt. Dit impliceert een off the shelf product wat kan worden aangepast aan de wensen van de Belastingdienst en sluit ontwikkeling van een maatwerkproduct voor de Belastingdienst uit. Klopt deze interpretatie?

Antwoord:

De opdrachtgever is op zoek naar een OSAG Dienst welke gebruik maakt van Standaardprogrammatuur. Deze Standaardprogrammatuur mag ten behoeve van de Opdrachtgever aangepast en/of geconfigureerd/ingericht worden zodat voldaan wordt aan de de Specificaties.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Indien de uitvraag een off the shelf product betreft, hoe precies verhoudt deze wens zich tot de uitgebreide lijst met (custom) wensen die is opgesteld in bijlage 5 van de tender documenten? In welke mate mogen er specifiek voor de Belastingdienst features worden toegevoegd aan een bestaand product?

Antwoord:

De opdrachtgever is op zoek naar een OSAG Dienst welke gebruik maakt van Standaardprogrammatuur. Deze Standaardprogrammatuur mag ten behoeve van de Opdrachtgever aangepast en/of geconfigureerd/ingericht worden zodat voldaan wordt aan de de Specificaties.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Wordt er van de opdrachtnemer ook subject matter expertise op het gebied van informatiebeveiliging gevraagd ten aanzien van de creatie van content of mag worden uitgegaan van een co-creatie proces met domeinexperts vanuit de Belastingdienst, waarbij opdrachtnemer deze kennis vertaalt naar het gameconstruct?

Antwoord:

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Content. Opdrachtnemer

dient derhalve over inhoudelijke kennis te beschikken (zie hiervoor onder andere UE11 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht).

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.1 - pag. 27 - GE 2

Vraag:

ISO27001: Wordt deze standaard gevraagd tav de volledige bedrijfsvoering of is deze alleen van toepassing op bedrijfsvoering van de hosting provider?

Antwoord:

Conform GE 2 dient Inschrijver aantoonbaar conform ISO 27001 te werken. Dit geldt voor de gehele OSAG Dienst.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.1 - pag. 27 - GE 2

Vraag:

ISO27001: Is het niet bezitten van een ISO27001 certificaat een knock-out criterium?

Antwoord:

Conform GE 2 dient Inschrijver aantoonbaar conform ISO 27001 te werken. Het bezitten van een ISO certificaat niet een vereiste.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.2 - pag. 28 - GE 3

Vraag:

Referentie: Moet het referentieproject specifiek een cyber security game zijn of mag ook een referentieproject aandragen worden wat qua functionaliteit en beoogde leerdoelen overeenkomsten heeft?

Antwoord:

Conform de beschrijving van de vereiste kerncompetenties dienen de

referentieprojecten specifiek betrekking te hebben op een Online security awareness game.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 10

Vraag:

Door reguliere backup-procedures is het niet altijd technisch mogelijk om alle Persoonsgegevens te wissen dan wel te retourneren. Persoonsgegevens en kopieën daarvan die opgeslagen zijn in back-up media of andere elektronische gegevensopslag systemen, latente data en metadata zijn bijvoorbeeld lastig om te retourneren dan wel te wissen. Derhalve dient aan artikel 10 toegevoegd te worden dat de persoonsgegevens geretourneerd en /of gewist dienen te worden voor zover dit redelijkerwijs technisch mogelijk is.

Antwoord:

Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming dient het recht op vergetelheid ook toegepast te worden op digitale back-upbestanden. Hier kan niet van afgeweken worden tenzij met de gebruikte techniek voor het maken van back-ups, de voorgenoemde back-ups niet of moeilijk overschrijfbaar zijn.

Aan artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst wordt derhalve toegevoegd:

Artikel 10.2: Artikel 10.1 is niet van toepassing op de verwijdering van kopieën die in het licht van de beschikbare technologie niet verwijderd kunnen worden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 7

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat dezelfde verplichtingen aan een subverwerker moeten worden doorgezet. Kunt u bevestigen dat hieronder tevens kan worden verstaan “of verplichtingen van gelijke strekking”?

Antwoord:

Neen, aan een subverwerker worden bij een overeenkomst dezelfde

verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die in bijlage d. Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 5.3

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende beveiligingsmaatregelen zal treffen. Kunt u bevestigen dat de kosten hiervoor voor rekening van opdrachtgever komen?

Antwoord:

Nee. Op basis van artikel 17.2 van de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen te treffen, opdat de verwerking aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan het noodzakelijk blijken dat Opdrachtnemer aanvullende of andere maatregelen treft om te blijven voldoen aan de verplichting die voortvloeit uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Van Opdrachtgever kan niet worden verlangd dat zij de kosten hiervan draagt.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 2.15

Vraag:

Opdrachtnemer werkt regelmatig met applicaties/inzet van firma's, die deel uitmaken van ons internationale netwerk, buiten de EER waardoor sprake is van doorgifte. Derhalve is het voor Opdrachtnemer bezwaarlijk om telkens hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming te verkrijgen van Opdrachtgever. Zie hierover ook onze vraag bij artikel 27.2 van de Overeenkomst. Derhalve vraagt Opdrachtnemer specifiek toestemming voor doorgifte naar deze genoemde subverwerkers buiten de EU onder goedkeuring van Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer getroffen doorgiftewaarborgen. Bent u bereid hiertoe de volgende bepaling in de Verwerkersovereenkomst op te nemen: "Opdrachtnemer is bevoegd tot doorgifte van de in de overeenkomst genoemde sub verwerkers buiten de EU onder goedkeuring van Opdrachtgever van de getroffen doorgiftewaarborgen."

Antwoord:

Neen, zie antwoord vraag 39.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 2.13

Vraag:

"Kunt u hieraan toevoegen: (...), anders dan conform overeenkomst is toegestaan."

Anders kan je bij aanvang van de overeenkomst in de situatie terecht komen dat reeds toegestane onderaannemers, waarvoor geen separate toestemming is gegeven, volgens strikte lezing van deze verwerkersovereenkomst, niet ingezet mogen worden. Dat is onwenselijk. "

Antwoord:

Niet akkoord. Zie antwoord vraag 39.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 2.9

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de beperking van aansprakelijkheid zoals opgenomen in de overeenkomst op gelijke wijze van toepassing is op deze verwerkersovereenkomst?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 80.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 2.9

Vraag:

Een algemeen geformuleerde clausule ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels, ontbreekt in de Overeenkomst. Bent u bereid de volgende

tekst aanvullend overeen te komen:

“Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.”

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 80.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Algemeen

Vraag:

"Op grond van voor ons geldende regelgeving, zoals ter waarborging van onze onafhankelijkheid wensen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen indien voortzetting van de opdracht in strijd zou komen met voor ons geldende regelgeving of professionele normen. Graag stellen wij de volgende bepaling voor in aanvulling op de overeenkomst.

“Partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van dertig (30) dagen.”

Bent u hiertoe bereid?"

Antwoord:

Niet akkoord. Door de toevoeging van artikel 33.9 (zie antwoord vraag 36) is dit in de ogen van Opdrachtgever reeds ondervangen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 33.5

Vraag:

Opdrachtnemer kan dit artikel niet goed plaatsen, nu het lijkt alsof opdrachtgever de boetebepaling als een additionele vorm van inkomsten kwalificeert. Het kan niet de bedoeling zijn dat Opdrachtgever baat heeft bij

een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer en hierop “verdient”. Opdrachtnemer verzoekt opdrachtgever derhalve dit artikel te laten vervallen en overeen te komen dat in geval van een schadevergoeding een verbeurde boete hierop in mindering wordt gebracht.

Antwoord:

Neen, hiermee kan niet ingestemd worden. Opdrachtnemer beoogt geenszins een ongerechtvaardigde verrijking. Een boete kent een andere grondslag dan schadevergoeding. Zie hiervoor onder andere vraag 80.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 27.2

Vraag:

Aangezien Opdrachtnemer lid is van een internationale netwerk van firma's, die ieder voor zich op zichzelf staande juridische entiteiten zijn, wenst en dient Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht samen te kunnen werken met en/of gedeelten van de opdracht uit te besteden aan Opdrachtnemer gelieerde ondernemingen dan wel andere dienstverleners die de organisatie van Opdrachtnemer ondersteunen in te schakelen bij uitvoering van de Opdracht. Dit laat overigens onverlet dat Opdrachtnemer als opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. Kunt u gezien het voorgaande instemmen met het opnemen van de volgende bepaling:

Tekstvoorstel

“Het is Opdrachtnemer toegestaan om samen te werken met en/of gedeelten van de Opdracht uit te besteden aan andere leden van het internationale netwerk van Opdrachtnemer, alsmede aan andere dienstverleners, die eventueel direct contact met Opdrachtgever kunnen hebben. Alleen Opdrachtnemer zal jegens Opdrachtgever verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht.”

Antwoord:

Niet akkoord. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van derde zoals omschreven in de vraag, zal Opdrachtgever hiertoe schriftelijke toestemming moeten verlenen. Dit omdat het voor Opdrachtgever van belang is om te weten door wie de opdracht wordt uitgevoerd en dergelijke transparantie in het kader van de Aanbestedingswet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt verlangd. De toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Overeenkomst - Artikel 22 Audit

Vraag:

De in dit artikel genoemde auditrechten zijn zeer algemeen geformuleerd en zouden zo ver kunnen gaan dat wij u toegang dienen te verlenen tot onze kantoorlocaties of inzage dienen te geven in onze dossiers of administratie.

Dit is voor ons onacceptabel, aangezien we daarmee mogelijk in strijd handelen met geldende wet- en regelgeving en mogelijk ook met geheimhoudingsverplichtingen jegens andere cliënten. Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Mocht u daar niet toe bereid zijn, bent u dan bereid dit artikel zo aan te passen dat een audit hooguit 1x per jaar kan worden gedaan, of in geval van een redelijk vermoeden dat opdrachtnemer tekortschiet in haar verplichtingen uit de overeenkomst. Daarnaast zou opdrachtnemer eveneens graag overeenkomen dat indien het overhandigen van een certificaat waaruit conformiteit blijkt eveneens mogelijk is, opdrachtgever altijd eerst daarom zal verzoeken.

Antwoord:

Neen. Indien Opdrachtgever een aanleiding heeft om een Audit te laten uitvoeren, bijvoorbeeld naar aanleiding van resultaten en/of bevindingen uit de TPM, is het voor Opdrachtgever van belang om hier uitvoering aan te kunnen geven. Opdrachtgever is terughoudend bij het toepassen van dit artikel.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 19.9

Vraag:

Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het hanteren van een boete.

Indien sprake is van schending geheimhouding kunt u geleden schade verhalen via het aansprakelijkheidsregime. Bent u bereid deze boete bepaling te laten vervallen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 113.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.****Onderwerp:**

42 Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 19.7

Vraag:

Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat Opdrachtgever een persoonlijke geheimhoudingsverklaring kan laten tekenen door personeel van opdrachtnemer. Personeel van opdrachtnemer is reeds aan geheimhouding gebonden middels haar arbeidsrelatie, zodat een separate geheimhoudingsverklaring evenmin nodig is. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen?

Antwoord:

Akkoord. Artikel 19.7 is komen te vervallen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 19.3

Vraag:

In dit artikel verwijst u naar “alle benodigde voorzieningen”. Daarmee wordt een soort resultaatsverplichting voorgesteld die niet aansluit bij de praktijk en de gebruiken in de branche. Bent u bereid dit aan te passen naar “alle redelijkerwijs benodigde voorzieningen”.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtnemer dient de benodigde maatregelen te treffen om de geheimhouding te waarborgen.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 19.5 t/m 19.11

Vraag:

Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 19.5 de volgende uitzonderingen overeen:

“De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i)

Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, voor Opdrachtgever werkzaam, of aan Opdrachtgever verbonden, die namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars.”

Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

In artikel 19.5 is reeds opgenomen dat de geheimhouding niet geldt voor zover openbaarmaking geschiedt op grond van een Nederlands gerechtelijk bevel (bindende uitspraak) of op grond van enig andere Nederlandse wettelijke verplichting (waaronder wettelijke verplichting tot openbaarmaking aan toezichthoudend orgaan of verplichting op grond van op een Opdrachtnemer rustende beroepsplicht). Derhalve is de door u voorgestelde wijzigingen in uw eerste zin reeds ondervangen.

Ten aanzien van de tweede zin het volgende:

- i) Vertrouwelijke informatie van andere partij dient vertrouwelijk te blijven, ongeacht namens wie Opdrachtnemer optreedt.
- ii) Dit is reeds ondervangen in de bepaling, zie bovenstaande paragraaf.
- iii) Zie hiervoor artikel 19.2 (schriftelijke toestemming) en artikel 19.4.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 18.5

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u met dit artikel niet bedoeld de omstandigheid als uitgewerkt in art. 18.3? Opdrachtnemer kan de redenatie niet volgen dat indien zij opdrachtgever niet mag informeren, zij als gevolg daarvan ineens de rol van verantwoordelijke aanneemt. Indien u zulks niet kan bevestigen, kunt u dan nader toelichten waarom u een andere mening bent toegedaan?

Antwoord:

Neen, met artikel 18.5 wordt (ook) een omstandigheid bedoeld zoals omschreven in artikel 18.3. Indien een situatie zoals bedoeld in artikel 18.3 zich voordoet, is Opdrachtnemer verantwoordelijk dat de rechten van de betrokkene in een dergelijk geval gewaarborgd zijn. Dit omdat juist in een situatie zoals omschreven in artikel 18.3 de Opdrachtgever niet verantwoordelijk kan zijn, nu zij niet op de hoogte is van het verzoek.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 16.3

Vraag:

Opdrachtnemer kan slechts een vrijwaring geven voor inbreuk indien en voor zover opdrachtgever de Dienst gebruikt in overeenstemming met het doel, de overeenkomst en instructies van opdrachtnemer. Bent u bereid dit aan het artikel toe te voegen?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid een toevoeging aan het artikel te doen. Artikel 16.3 luidt nu:

16.3 Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor aanspraken van derden terzake van (eventuele) inbreuk op intellectuele (eigendoms)rechten van derden, zgn. persoonlijkheidsrechten, alsmede aanspraken met betrekking tot knowhow, ongeoorloofde mededinging e.d. daaronder begrepen, voor zover die betrekking hebben op de door de Opdrachtnemer geleverde OSAG Dienst, en voor zover Opdrachtgever de OSAG Dienst gebruikt zoals is overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 10-06-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

47

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 16.2

Vraag:

"Dit artikel 16.2 ziet op IE rechten welke ontstaan anders dan ten aanzien van de OSAG Dienst. Deze bepaling zal derhalve van toepassing zijn op de Consultancy diensten. Bij Consultancy diensten is het echter gebruikelijk dat het IE recht op haar rapporten en adviezen bij opdrachtnemer blijft berusten, omdat het haar rapporten en adviezen zijn. Zou zij het IE recht overdragen, dan kan zij niet langer instaan voor deze rapporten en adviezen, aangezien door overdracht van het IE recht opdrachtgever het recht verkrijgt om de rapporten en adviezen aan te passen. Kunt u bevestigen dat in geval van Consultancy het IE recht bij opdrachtnemer blijft berusten?

Bent u bereid voor wat betreft de Consultancy het volgende artikel toe te voegen?

"Opdrachtnemer behoudt alle intellectuele eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten die Opdrachtnemer gebruikt of heeft gebruikt dan wel ontwikkelt of heeft ontwikkeld tijdens de uitvoering van de opdracht voor Opdrachtgever of hieruit voortvloeiend, behoren toe aan Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden, behoudens een wettelijke verplichting, om producten waarin intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer zijn vervat, dan wel producten

waarop intellectuele eigendomsrechten rusten waarvoor Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten en andere geestesproducten van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, te verveelvoudigen, bekend te maken of te exploiteren. Opdrachtgever krijgt wel een uitgebreid gebruiksrecht ten aanzien van de geleverde producten"

Antwoord:

Zie antwoord vraag 48.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 16.2

Vraag:

"Dit artikel 16.2 ziet op IE rechten welke ontstaan anders dan ten aanzien van de OSAG Dienst. Deze bepaling zal derhalve van toepassing zijn op de Consultancy diensten. Bij Consultancy diensten is het echter gebruikelijk dat het IE recht op haar rapporten en adviezen bij opdrachtnemer blijft berusten, omdat het haar rapporten en adviezen zijn. Zou zij het IE recht overdragen, dan kan zij niet langer instaan voor deze rapporten en adviezen, aangezien door overdracht van het IE recht opdrachtgever het recht verkrijgt om de rapporten en adviezen aan te passen. Kunt u bevestigen dat in geval van Consultancy het IE recht bij opdrachtnemer blijft berusten?

Bent u bereid voor wat betreft de Consultancy het volgende artikel toe te voegen?

"Opdrachtnemer behoudt alle intellectuele eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten die Opdrachtnemer gebruikt of heeft gebruikt dan wel ontwikkelt of heeft ontwikkeld tijdens de uitvoering van de opdracht voor Opdrachtgever of hieruit voortvloeiend, behoren toe aan Opdrachtnemer. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden, behoudens een wettelijke verplichting, om producten waarin intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer zijn vervat, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten waarvoor Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten en andere geestesproducten van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, te verveelvoudigen, bekend te maken of te exploiteren. Opdrachtgever krijgt wel een uitgebreid gebruiksrecht ten aanzien van de geleverde producten""

Antwoord:

Neen. Rapporten en adviezen die het gevolg zijn van Consultancy worden opgesteld ten behoeve van de geleverde OSAG Dienst naar aanleiding van

een verzoek en/of instructie van de Opdrachtgever. Aanbestedende dienst acht het derhalve onredelijk dat het Intellectueel Eigendomsrecht op rapporten en/of adviezen (die naar aanleiding van de Consultancy geleverd worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever) niet wordt overgedragen aan Opdrachtgever.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 15.10

Vraag:

Bent u bereid om hieraan toe te voegen dat kosten pas voor rekening van opdrachtnemer komen indien sprake is van een materiele onjuistheid van 5% of meer? Op dit moment kunnen ook niet materiele afwijkingen tot gevolg hebben dat opdrachtnemer de kosten moet dragen, hetgeen zij niet redelijk acht.

Antwoord:

Niet akkoord. De facturen dienen juist en conform de gestelde eisen zijn opgesteld en ingediend.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 13.8

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer onbeperkt aansprakelijk is voor bestuurlijke boetes alsmede geleden schade door Opdrachtgever en betrokkenen. Met het leveren van de dienst levert Opdrachtnemer 1 dienst waarbij kosten en baten in balans moeten zijn en waarbij verwerking van persoonsgegevens onderdeel is. Het strookt daarbij niet om voor verwerking van persoonsgegevens een ander aansprakelijkheidsregime toe te passen, welke tevens een verzwaring van het risico van opdrachtnemer met zich meebrengt. Bent u derhalve bereid om de beperking van aansprakelijkheid op gelijke wijze van toepassing te verklaren voor zover een toerekenbare tekortkoming ziet op de verwerking van persoonsgegevens?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 80.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 13.5

Vraag:

Het is zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van aansprakelijkheid overeenkomen. Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid, voor directe schade veroorzaakt door een beroepsfout, beperkt tot een bedrag van maximaal éénmaal de door Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer. Wij stellen voor dat in afwijking van dit artikel een aansprakelijkheidsbeperking wordt overeengekomen waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium.

Graag vernemen wij of u akkoord gaat met het opnemen van de volgende bepaling:

“De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal het aan Opdrachtnemer voor deze opdracht verschuldigde honorarium, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Indien een opdracht een langere duur heeft dan twaalf maanden, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per jaar beperkt tot het verschuldigde honorarium over de voorafgaande twaalf maanden.”]

Antwoord:

Niet akkoord. De aansprakelijkheid is in de Overeenkomst reeds beperkt tot een marktconforme hoogte.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 13.3

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat een eventuele schadevergoeding zal worden verrekend met de te betalen prijs. Kunt u bevestigen dat verrekening eerst plaatsvindt nadat partijen het eens zijn over de betreffende tekortkoming en de hoogte van de schadevergoeding?

Antwoord:

Niet akkoord. Aansprakelijkheid van schade vindt plaats naar aanleiding van een situatie zoals omschreven in artikel 13.1. Opdrachtgever zal de schade naar redelijkheid en billijkheid bepalen, waarbij acht wordt geslagen op de daadwerkelijk geleden schade en/of de te lijden schade. Aangezien dit gaat

om feitelijkheden heeft overeenstemming over de hoogte van de schadevergoeding geen plaats.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 9.13

Vraag:

Opdrachtnemer is van mening dat kosten voor acceptatie altijd voor rekening van opdrachtgever zouden moeten komen, ongeacht of opdrachtgever ervoor kiest om tot acceptatie over te gaan of niet. Opdrachtnemer acht het niet redelijk dat deze kosten voor haar rekening komen en zulks is evenmin gebruikelijk

Antwoord:

Niet akkoord.

Opdrachtgever verwacht dat de OSAG Dienst zonder gebreken wordt geleverd. Acceptatie zal plaatsvinden tenzij er sprake is van gebrek(en), behoudens gebreken zoals bedoeld in artikel 9.10.

Indien gebreken bestaan waardoor er geen Acceptatie kan plaatsvinden en dit door een onafhankelijke derde deskundige is bevestigd, acht Opdrachtgever het redelijk dat de kosten voor het onderzoek zoals bedoeld in artikel 9.13, voor rekening van de Opdrachtnemer komen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 9.2

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat afspraken over opleverdata gelden als resultaatverbintenis. Zulks is echter niet in overeenstemming met hetgeen gebruikelijk, zodat hiermee een onevenredig risico bij opdrachtnemer komt te berusten. Er zijn immers legio redenen buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer als gevolg waarvan een bepaalde termijn niet kan worden gehaald. Bent u bereid deze laatste zin “Afspraken (...) resultaatverbintenis.” te laten vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord. Indien in het Plan van Aanpak afspraken zijn gemaakt over

opleverdata, dient dit nageleefd te worden.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 7

Vraag:

In dit artikel wordt aangegeven dat Consultancy een additionele dienst betreft. Op consultancy zijn echter totaal andere voorwaarden van toepassing dan op het leveren van een SaaS dienst. Kunt u bevestigen dat bij het verzoek tot het leveren van additionele diensten partijen overleg zullen voeren en overeenstemming dienen te bereiken over de hierop van toepassing zijnde voorwaarden alvorens opdrachtnemer gehouden wordt tot het leveren van Additionele diensten (Consultancy)?

Antwoord:

De overeenkomst voor Additionele diensten komt tot stand na een contractsvoorstel van Opdrachtgever voor een overeenkomst die door Opdrachtnemer door ondertekening wordt aanvaard

De bepalingen uit de Overeenkomst zijn van toepassing op de overeenkomst voor Additionele diensten tenzij de aard van de bepaling zich daar tegen verzet. Dit houdt in dat voorwaarden uit de Overeenkomst gericht op het leveren van een SaaS-dienst die niet van toepassing kunnen zijn op Consultancy doordat de aard van de bepaling zich daar tegen verzet, niet van toepassing zijn op de te leveren Consultancy.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 6.3

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer aansprakelijk kan zijn voor kosten indien blijkt dat niet in samenhang functioneren toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat zulks uitsluitend het geval is indien het niet goed in samenhang functioneren een toerekenbare tekortkoming zijdens opdrachtnemer is?

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. De kosten komen voor rekening van Opdrachtgever tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren

toerekenbaar blijkt aan Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1 - pag. 5 - GUE 5

Vraag:

U geeft aan "De OSAG Dienst moet Gegevens kunnen importeren vanuit de administratie van de Opdrachtgever t.b.v. het gebruikersbeheer en rapportages in de OSAG Dienst. " Uit de beschrijving maken wij op dat opdrachtgever wenst dat gegevens handmatig kunnen worden ingevoerd. Voor 1000 medewerkers lijkt een automatische import van gebruikers echter wenselijk. Kan opdrachtgever dit toelichten?

Antwoord:

Ten behoeve van het gebruikersbeheer zal er een koppeling met de identity management van de Opdrachtgever gerealiseerd moeten worden wat Single Sign On mogelijk maakt voor de Deelnemers van de OSAG Dienst.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Beschrijvend document - par. 6.4.1.2 - pag. 28 - GE 3

Vraag:

In het referentieformulier vraag u schillende persoonsgegevens van onze referentie. In het kader van AVG en geheimhouding naar onze klanten achten wij het echter onwenselijk. d. Om daar op gepaste wijze mee om te gaan stellen wij voor deze informatie op uw verzoek met u te delen op het moment dat onze inschrijving tot een (voorlopige) gunning leidt. Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Het verzoek om een referentie betreft een geschiktheidseis. Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning van een opdracht in aanmerking te komen. Het niet voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen leidt in beginsel tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Conform het bestek is het derhalve niet mogelijk om zonder referentie tot een (voorlopige) gunning over te gaan. Wij raden u aan om uw referent te benaderen met het verzoek tot toestemming voor het delen van de betreffende informatie.

NB. De Algemene Verordening Persoonsgegevens heeft geen betrekking op de verwerking van gegevens over rechtspersonen en met name als rechtspersonen gevestigde ondernemingen, zoals de naam en de rechtsvorm van de rechtspersoon en de contactgegevens van de rechtspersoon.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

U geeft aan dat de OSAG dienst onder andere dient te bestaan uit Het samenstellen van de spelrondes met kennisthema's en het creëren, publiceren en actualiseren van Content, bestaande uit: het op basis van de vastgestelde kennisthema's en leerdoelen samenstellen van (ten minste) vier spelrondes; Kan u aangeven of deze spelrondes aan het begin van de looptijd alle speelbaar dienen te zijn of dat om medewerkers betrokken te houden het ook mogelijk is gedurende de looptijd deze levels - met actuele ontwikkelingen - aan de game toe te voegen.

Antwoord:

Conform paragraaf 3.2.1 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht (UE 24 en UE 25) dienen de eerste twee spelrondes binnen respectievelijk 6 en 10 weken na ondertekening van de overeenkomst operationeel zijn). Spelronde drie en vier zullen op een later moment (in overleg) opgeleverd worden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1 - pag. 5 - GUE 4

Vraag:

Virtual reality/3d games vereisen het gebruik van een (recente) mobiele telefoon. Begrijpen wij juist dat uitgangspunt is dat de game op zowel een desktop/endpoint als mobiel toestel speelbaar moet zijn en VR games daarmee niet voldoen aan de behoefte?

Antwoord:

De OSAG dienst dient op alle gangbare devices (zoals desktops, laptops, tablets en smartphones) met een gangbare en recente webbrowser te kunnen worden gespeeld.

Of VR games hiermee niet voldoen aan de behoefte kunnen wij op basis van de huidige informatie niet stellen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:

Wanneer het type game niet voldoende aansluit bij de doelgroep zal na een eerste kennismaking door nieuwsgierigheid en interesse het aantal medewerkers dat blijft spelen sterk afnemen. Heeft de belastingdienst ervaringen met eerdere games en in welke mate games bij voor deze doelgroep interessant blijven en welke juist niet?

Antwoord:

De opdrachtgever heeft zelf geen eerdere ervaringen met games rondom security awareness.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven wat de rol van de Spelondersteuners is in de rest van het programma?

Antwoord:

De spelondersteuner is de aangewezen persoon om het spel te promoten binnen zijn afdeling en ondersteunt de medewerker bij vragen of problemen. Daarnaast kan de spelondersteuner tip, trucs en onderwerpen inventariseren welke we mogelijk in nieuwe spelronden meenemen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel Spelondersteuners u in deze dienstverlening

voorziet/wenst op de totale populatie deelnemers?

Antwoord:

Inschrijver wordt gevraagd hier (op basis van best practice) een voor de Aanbestedende dienst een optimale invulling aan te geven. Uitgaande van de programma-organisatie welke de Aanbestedende dienst voor zich ziet (zoals beschreven in par 3.1.3) waarbij er per afdeling een (sub)spelondersteuner wordt aangewezen zal het enkele tientallen (sub)spelondersteuners betreffen.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven wat de rol is (hiërarchisch gezien) van de Spelondersteuners ten opzichte van de deelnemers?

Antwoord:

De spelondersteuner heeft in de meeste gevallen geen specifieke hiërarchische positie t.o.v. de deelnemers.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven wat het kennisniveau van de Spelondersteuners is?

Antwoord:

Nee, dit kunnen wij nu nog niet aangeven aangezien de spelondersteuners nog niet aangewezen zijn.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.3 - pag. 11 - GUE 10

Vraag:

GUE 10 stelt: Een spelronde kan vergeleken worden met een bepaald

kennisniveau. Na het behalen van een spelronde kan hier een termijn aan gekoppeld worden (of over gerapporteerd worden) zodat de Deelnemer verzocht kan worden deze spelrondes na bijvoorbeeld één, twee, of drie jaar te herhalen.

Het platform van inschrijver werkt met 80% fail/pass. Een bepaald kennisniveau kan hier dus niet aangekoppeld worden en is ook niet aan te raden middels een spelvorm. Hiervoor zal de Veiligheidsbewustzijnstest ingezet moeten worden. Een science based enquête die jaarlijks ingezet kan worden om het kennisniveau van de medewerkers te testen.

Deze biedt in 1 overzicht de gemiddelde score voor alle gebruikers en een score per specifiek kennisgebied. De kennisgebieden zijn dan social media, mobiele devices, security awareness, wachtwoorden en authenticatie, incident rapportage, e-mail security in percentages. Er is dan sprake van een score per kennisgebied met de gemiddelden van de voltooide assessments door de gebruikerspopulatie. Hier kan weer expliciet op individuele gebruikers ingezoomd worden.

Daarnaast bevat het platform een unieke security cultuur enquête, gebaseerd op het onderzoek van CLTRE (<https://get.clt.re/>) Meer informatie is tevens te vinden op <https://support.knowbe4.com/hc/en-us/articles/360037392654-What-is-the-Security-Awareness-Proficiency-Assessment-SAPA-> en <https://support.knowbe4.com/hc/en-us/articles/360037393134-What-is-the-Security-Culture-Survey-SCS->.

Antwoord:

"De Aanbestedende dienst kan niet ingaan op specifieke (deel)oplossingen /aanpak welke Inschrijver mogelijk wenst aan te bieden. Een Inschrijving moet voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Aanbestedingsstukken.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2 - pag. 8

Vraag:

In bijlage A/3.1.2 wordt gesteld "De OSAG Dienst wordt als SaaS-dienst aangeboden door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt (in overleg met de Opdrachtnemer) de kennisthema's en leerdoelen vast. (...). Inschrijver is 's werelds grootste security awareness platform en biedt meer dan 1.200 stukken prebuilt content aan (interactieve modules, video's, spelletjes, posters, artwork, security docs, cultuur/kennis assessments en nieuwsbrieven). In het Nederlands betreft dit ruim 200 stuks content, waarvan 4 spelletjes. Inschrijver kan zeker samenwerken op het gebied van kennisthema's en leerdoelen, maar dit zal wel moeten gebeuren op basis van

de beschikbare content. Bijlage A (zie onder de vraag) bevat een overzicht /omschrijving van de vier Nederlandse spelletjes, wat het platform op dit moment aanbiedt. Een statement of work behoort tot de mogelijkheden als het bestaan om het vertalen van andere spelletjes op het platform (26 in totaal). In de bestaande situatie kan er sowieso aan gunningseis 7 worden voldaan (De OSAG Dienst ondersteunt minimaal vier spelrondes).

Vraag: Is het huidige aanbod/de aanpak acceptabel?

Antwoord:

"De aanbestedende dienst kan niet ingaan op specifieke (deel)oplossingen /aanpak welke Inschrijver mogelijk wenst aan te bieden. Een Inschrijving moet voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Aanbestedingsstukken. Op basis van de in de vraag gegeven informatie kan de Aanbestende dienst niet beoordelen of voldaan wordt aan alle gestelde eisen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.3 - pag. 11 - GUE 9

Vraag:

GUE 9 stelt: Binnen de OSAG Dienst wordt een score gedurende een spelronde opgebouwd. De minimale te behalen score is per spelronde te definiëren. Alle spelmodules van inschrijver hanteren het SCORM 2004 (Pass/Fail) en/or SCORM 1.2 (Pass/Fail) principe. Waarbij een minimale score van 80% behaalt dient te worden.

Vraag: Is SCORM 2004 (Pass/Fail) en/or SCORM 1.2 (Pass/Fail) waar de Belastingdienst naar op zoek is?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is niet specifiek op zoek naar de door u genoemde scoremethode.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 9

Vraag:

Met ruim 25 miljoen gebruikers wereldwijd heeft inschrijver de meeste benchmarking data als het gaan om wat wel/niet werkt. Het eenduidig

aanbieden van een “gamification” approach is over het algemeen niet aan te raden, daar er een (grote) groep medewerkers kan zijn op wie dit niet aansluit. Daarnaast is het zeer relevant om gebruikers keuze/variantie aan te bieden om zodoende het leerproces te vergroten. Hier vindt u meer informatie over laatstgenoemde: <https://blog.knowbe4.com/the-fundamental-importance-of-choice-and-variety-in-security-awareness-program-content>

Vraag: Staat de belastingdienst open om meerdere type content in te zetten (lees: naast spelletjes/gamification ook interactieve modules, video's, posters, artwork, security docs, cultuur/kennis assessments en/of nieuwsbrieven)?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst staat hier niet voor open. De door u voorgestelde aanpak en type content passen niet binnen de scope van de opdracht. De aanbestedende dienst zal de scope van de opdracht niet aanpassen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.2 - pag. 28 - GE 3

Vraag:

GE3 beschrijft 2 kerncompetenties

“Inschrijver heeft ervaring met het leveren van een online security awareness game (OSAG) aan een organisatie waarbij jaarlijks ten minste 1.000 medewerkers deelnemen aan de game”

Mag een referentie worden aangeboden die betrekking heeft op EEN online security awareness game. Of moet de referentie 100% overeenkomen met de game die wordt aangeboden?

Antwoord:

Een referentie dient betrekking te hebben op een (vergelijkbare) online security awareness game. Het is niet noodzakelijk dat dezelfde Online security awareness game ook wordt aangeboden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.2 - pag. 28 - GE 3

Vraag:

GE3 beschrijft 2 kerncompetenties

“Inschrijver heeft ervaring met het leveren van een online security awareness game (OSAG) aan een organisatie waarbij jaarlijks ten minste 1.000 medewerkers deelnemen aan de game”

Mag een referentie worden aangeboden die betrekking heeft op een online game. Of moet de referentie een online game met betrekking tot security awareness zijn?

Antwoord:

De referentie dient specifiek betrekking te hebben op een Online security awareness game.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 9

Vraag:

In paragraaf 2.1 geeft u aan dat er 30.000 medewerkers zijn.

In paragraaf 3.3.1 geeft u aan “het permanent en onbeperkt beschikbaar stellen van een Online security awareness game voor alle interne en externe medewerkers van de Belastingdienst”

Als we kijken naar de externe medewerkers. Vallen deze dan binnen de 30.000 medewerkers die genoemd zijn in paragraaf 2.1?

Indien dit niet het geval is, hoeveel medewerkers zullen er in totaal gebruik gaan maken van de online game?

Antwoord:

Momenteel zijn er circa 33.0000 medewerkers. Dit betreft interne en externe medewerkers tezamen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen deze aantallen wijzigen. Aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend. Alle medewerkers (intern en extern) kunnen aan de OSAG deelnemen. De OSAG is (vooralsnog) niet verplicht gesteld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2 - pag. 9 - UE 14

Vraag:

Aanpassen of toevoegen van één of enkele items binnen de Content worden binnen twee (2) Werkdagen door de Opdrachtnemer gerealiseerd.

Bedoelt u hiermee dat als de content klaar is, dat dit dan binnen 2 dagen aan het platform moet zijn toegevoegd of aangepast.

Of bedoelt u hiermee dat alle nieuwe content, inclusief een volledig nieuw spelronde binnen 2 dagen gecreëerd, goedgekeurd en opgeleverd moet zijn?

Antwoord:

Nee dit wordt er niet mee bedoeld.

Dit betreft het creëren en toevoegen van een of enkele items binnen een spelronde.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 29"

Vraag:

Er kunnen omstandigheden zijn waardoor wij gedwongen zijn om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen omdat de uitvoering daarvan in strijd zou zijn met wet- en regelgeving en/of beroepsregels. Inschrijver maakt namelijk deel uit van een groep waartoe ook een accountantsorganisatie behoort, waardoor regels t.a.v. onafhankelijkheid op haar doorwerken. Bent u bereid om de volgende tekst aan artikel 30 toe te voegen? "Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de uitvoering daarvan (gedeeltelijk) onwettig of anderszins onrechtmatig zou zijn, dan wel in strijd zou komen met de onafhankelijkheids- of beroepsregels."

Antwoord:

Zie antwoord vraag 36 en 37.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 22

Vraag:

Uiteraard willen wij medewerking verlenen en wij zullen ook alle benodigde

gegevens verstrekken die redelijkerwijze nodig zijn. Inschrijver is echter gebonden aan onafhankelijkheidsregelgeving en diverse policies in het kader van informatiebeveiliging en klant vertrouwelijkheid. Kunt u rekening houden met de volgende eisen en de bepaling in lijn daarmee aanpassen?

- de te verrichten audit wordt tijdig aangekondigd en wordt vooraf zoveel mogelijk afgestemd met Opdrachtnemer;
- dat gezien de geheimhoudingsafspraken met derden, geen toegang wordt gegeven tot de (digitale) systemen, maar enkel tot stand alone bestanden van de relevante informatie;
- er strikte geheimhouding wordt betracht t.a.v. alle informatie waarvan kennis wordt genomen;
- de audit de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zo min mogelijk belemmert;
- de interne huisregels van Opdrachtnemer in acht worden genomen;
- de kosten van de audit komen alleen voor rekening van Opdrachtnemer indien er sprake is van een wezenlijke afwijking in factuurbedragen.

Ten aanzien van een eventuele audit of persoonsgegevens, voor zover persoonsgegevens (in de toekomst) verwerkt worden, in overeenstemming met de AVG door Opdrachtnemer worden verwerkt: hiervoor kan Opdrachtnemer tevens samenvatting van het rapport van de jaarlijkse audit die inschrijver zelf door een externe auditor laat uitvoeren aanleveren. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Eis streep 1

Conform artikel 22.3 stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig op de hoogte van een voorgenomen Audit.

Eis streep 2 + 3

Het voorwerp van de Audit zal door de Opdrachtgever worden bepaald, waarbij de onafhankelijke deskundige op verzoek een geheimhoudingsverklaring zal ondertekenen (artikel 22.9). Bij de Audit geeft Opdrachtnemer aan de onafhankelijke derde toegang tot hetgeen noodzakelijk is om de kwalitatieve en/of kwantitatieve criteria die ten grondslag van de audit liggen te beoordelen.

Eis streep 4:

Medewerking aan de Audit dient te worden verleend voor zover dit in redelijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd.

Eis streep 5:

Van de aangewezen deskundige kan worden verondersteld dat hij zijn naar de regels van betamelijkheid gedraagt en zich conformeert aan de huisregels voor zover hij hiervan op de hoogte is gesteld en dit redelijkerwijs van hem verlangd kan worden.

Eis streep 6:

Dit is reeds ondervangen door artikel 22.10, waarbij kosten voor de Audit slechts voor rekening van de Opdrachtnemer komen voor zover de resultaten van de Audit uitwijzen dat de door Opdrachtnemer geleverde OSAG Dienst en op basis van de Overeenkomst als niet behoorlijke nakoming te kwalificeren zijn.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 21

Vraag:

Gezien de aard van de dienstverlening verzoeken wij u deze bepaling te laten vervallen. Is het mogelijk dat in plaats van deze TPM opdrachtnemer zelf inzichtelijk maakt welke maatregelen zij vanuit toepasselijke policies reeds heeft genomen hieromtrent?

Antwoord:

Niet akkoord. De beoordeling dient plaats te vinden door een (onafhankelijke) derde.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 19.9

Vraag:

We stellen voor de boete te zetten op 5.000 per overtreding met een maximum cap van 25.000 Euro. Daarnaast stellen we voor dat een boete altijd in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoeding.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 113.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 19.7

Vraag:

Inschrijver is een professionele dienstverlener en staat voor een integere en

beheerste bedrijfsvoering, die is onderworpen aan verschillende vormen van toezicht, zowel intern als extern. De Belastingdienst mag erop vertrouwen dat de medewerkers van inschrijver integer zullen handelen en gegevens vertrouwelijk zullen behandelen, mede gelet op de geheimhoudingsverplichtingen die voortvloeien uit geldende beroepsregels. Daarnaast is met iedere werknemer of partner in een (arbeids)overeenkomst de geheimhouding voldoende geregeld. Het is voor opdrachtnemer dan ook niet wenselijk en druist in tegen haar zorgplicht als ‘goed werkgever’ dat individuele werknemers verklaringen ondertekenen en daarmee mogelijk een individuele/persoonlijke contractuele relatie met de Belastingdienst krijgen met persoonlijke aansprakelijkheid als gevolg. Gelet op de contractuele relatie die al bestaat met de opdrachtnemer biedt dit voor opdrachtgever ook geen enkele aanvullende zekerheid: immers: eventuele schade kan beter verhaald worden bij opdrachtnemer.

Bent u bereid dit artikel buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet? Indien u hiertoe niet bereid bent, bent u dan in ieder geval bereid om op te nemen dat voor eventuele schadevergoedingen altijd opdrachtnemer wordt aangesproken in plaats van de individuele werknemer?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 42.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 16.1

Vraag:

Wij stellen voor bij het sluiten van de overeenkomst na gunning duidelijk overeen te komen of er sprake is van het bepaalde in 16.1 sub a of sub b om onduidelijkheid tussen partijen te voorkomen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 10-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 13.8

Vraag:

Het is gangbaar en gebruikelijk in de branche dat de

aansprakelijkheidslimitering zoals overeengekomen ook geldt ten aanzien van het bepaalde in artikel 13.8. Daarnaast is in paragraaf 3.9.1.1. van de Gids Proportionaliteit januari 2020 voorgeschreven dat bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is, in ieder geval acht dient te worden geslagen op de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. Een onbeperkte aansprakelijkheid van leverancier wordt in principe als disproportioneel aangemerkt. Wij verzoeken u dan ook dit artikel overeenkomstig aan te passen. Kunt u hiermee akkoord gaan. Zo nee waarom niet?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt uw standpunten maar desalniettemin ligt het niet voor de hand in te stemmen met hetgeen u vraagt.

Het aansprakelijkheidsregime (en de verplichting tot beperking daarvan) zoals omschreven in de Gids Proportionaliteit is hier niet van toepassing nu het hier een doorlegging van een boete op grond van de Algemene Verordening Persoonsgegevens betreft.

Bijkomend acht Opdrachtgever het risico op een hoge boete laag gezien de in deze Overeenkomst verwerkte persoonsgegevens en verwacht Opdrachtgever van professionele partijen dat de verwerking van persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Persoonsgegevens plaatsvindt. Indien een boete desondanks door de Autoriteit Persoonsgegevens aan de Opdrachtgever opgelegd wordt voor toerekenbaar tekortschieten door Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk stellen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 13

Vraag:

Kan Opdrachtgever instemmen met een in onze branche gangbare beperking van aansprakelijkheid tot drie maal de waarde conform het volgende voorstel?: 'De totale aansprakelijkheid is beperkt tot een maximumbedrag van drie (3) keer de vergoedingen die op grond van de Overeenkomst over (de laatste) twaalf maanden na toedoen van de schadeveroorzakende gebeurtenis zijn betaald, met een maximum van € 1.000.000 (zegge: één miljoen).“

Antwoord:

Zie antwoord vraag 51.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 82
Onderwerp: Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 12.10

Vraag:

Artikel 12 bevat een zeer ruime algemene garantieregeling voor de duur van de overeenkomst en zelfs langer. Wij geven een standaard garantie af dat de overeengekomen OSAG dienst aan de functionaliteiten zoals omschreven in de documentatie voldoet en zullen eventuele gebreken naar beste vermogen herstellen, onder voorwaarde dat Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na ontdekking, schriftelijk en gespecificeerd over de gebreken informeert. Opdrachtnemer mag kosten in rekening brengen tegen de overeengekomen tarieven dan wel, bij gebreke daarvan, tegen haar gebruikelijke tarieven:

- (i) indien Opdrachtgever veranderingen in de OSAG Dienst heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd,
- (ii) indien er sprake is van foutief of oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever of van andere oorzaken die buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn gelegen.

Antwoord:

Deels akkoord. Als gevolg van artikel 12.6 is het garantieartikel niet van toepassing bij onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de OSAG Dienst door Opdrachtgever.

Aan artikel 12 is een extra lid toegevoegd:

12.7 Indien Opdrachtgever aanspraak maakt op de garantie zoals omschreven in Artikel 12 en het gebrek het directe gevolg is van een situatie zoals beschreven in artikel 12.6, mag Opdrachtnemer kosten in rekening brengen voor het herstel van dit gebrek tegen de overeengekomen tarieven. De bewijslast dat de OSAG Dienst onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig door Opdrachtgever is gebruikt, rust bij Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 84
Onderwerp: Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 9.12

Vraag:

Dit artikellid geeft opdrachtgever het recht om de diensten door een derde te laten leveren op kosten van opdrachtnemer. Dit past niet bij de specifieke aard van de te leveren diensten. Wij stellen daarom voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is opdrachtgever daarmee akkoord? Indien u hiermee niet akkoord bent, kunt u dan in ieder geval accepteren dat dit altijd pas na voorafgaande overeenstemming over de scope, kosten en nadere voorwaarden plaats vindt?

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel is slecht van toepassing nadat Bevindingen als gevolg van de Acceptatietesten niet tijdig worden verholpen. Bij de technische onmogelijkheid om dit zelf of door een derde te laten verhelpen, zal dit artikel niet ingeroepen kunnen worden.

Opdrachtgever zal rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van de Opdrachtnemer wanneer zij zelf of een derde inschakelt om de gebreken te verhelpen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 9.4

Vraag:

Kunt u deze bepaling als volgt aanpassen? "De Acceptatietest wordt - tenzij anders overeengekomen - uitgevoerd door de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn van 30 dagen, of zoals nader overeengekomen in het Plan van Aanpak. De OSAG Dienst wordt in ieder geval geacht te zijn geaccepteerd zodra de Opdrachtgever daarvan voor het eerste bedrijfsmatig gebruik maakt, indien dit eerder plaatsvindt dan Acceptatie." Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Deels akkoord. In het Plan van Aanpak kunnen nadere afspraken gemaakt worden over de invulling van een redelijk termijn voor het uitvoeren van de Acceptatietest. Aan artikel 9 van de Overeenkomst is toegevoegd:

De Acceptatietest wordt uitgevoerd binnen een redelijk termijn zoals nader overeengekomen in het Plan van Aanpak. De OSAG Dienst wordt in ieder geval geacht te zijn geaccepteerd zodra Opdrachtgever daarvan voor het eerst bedrijfsmatig gebruikt maakt, indien dit eerder plaatsvindt dan Acceptatie.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 9

Vraag:

Het is redelijk en gebruikelijk dat een acceptatietest altijd plaats vindt tegen voorafgaand door partijen overeengekomen acceptatiecriteria. Bent u het hiermee eens en kunt u de bepaling hierop aanpassen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 118.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

89

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 2.8

Vraag:

Kan opdrachtnemer ervan uit gaan dat deze bepaling uitsluitend van toepassing is op doelstellingen zoals opgenomen in de overeenkomst?

Antwoord:

De doelstellingen van deze Overeenkomst moeten gelezen worden in het kader van het gehele bestek aan Aanbestedingsstukken.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

90

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 4.3.2 - pag. 13

Vraag:

De wijze waarop de dienstverlening uiteindelijk aangeboden zal worden door inschrijver in haar offerte is mede afhankelijk van de te stellen vragen in de Nota van Inlichtingen ten aanzien van de aard van de gevraagde dienstverlening en de antwoorden en nader verkregen informatie hierop. Het kan daarbij mogelijk zijn dat de verkregen antwoorden en nadere verduidelijking over de inhoud van de gevraagde diensten het uiteindelijke aanbod wijzigt en er op grond hiervan ook andere aanvullende vragen gesteld dienen te worden ten aanzien van de voorwaarden uit de overeenkomst in de 2e vragenronde. Bent u ermee akkoord dat de ruimte er nog wel is om deze vragen te stellen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid omdat, er gebruik gemaakt wordt van een dynamische nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht

Vraag:

Zijn er bepaalde functionaliteiten, die niet zijn opgenomen in het document “Bijlage A. Specificatie van de opdrachten”, waar aan de game moet voldoen?

Antwoord:

Alle functionaliteiten moeten conform de Aanbestedingsdocumenten in de OSAG Dienst te zijn opgenomen opdat de doelstellingen en de te leveren Prestatie zoals omschreven in par. 3.2 en 3.3 van het Beschrijvend document worden gerealiseerd.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:

Wat voor customization wordt er van de OSAG verwacht?

Antwoord:

Onduidelijk is wat er door de vragensteller met customization bedoeld wordt.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:

Is er een omgeving vanuit de Belastingdienst die gebruikt kan/moet worden?

Antwoord:

De OSAG Dienst dient als SaaS dienst aan de opdrachtgever beschikbaar te worden geteld.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:
Kijkende naar de verschillende functies, is er verschil in de te behandelen kennisthema's en/of leerdoelen?

Antwoord:
Dit is niet het geval.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
BIJLAGE A. Specificatie van de opdrachten - p8

Vraag:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Antwoord:
Dit is (vooralsnog) niet het geval.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:
Wat is het huidige kennisniveau, omtrent security awareness, van de doelgroep?

Antwoord:
Hierover zijn geen (meet)gegevens beschikbaar.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

97

Beschrijvend document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:

Is de OSAG dienst onderdeel van een bredere awareness campagne/effort binnen de Belastingdienst? Zo ja, wat zijn de andere security awareness activiteiten en is er gedacht over kruisbestuiving tussen de verschillende activiteiten en de OSAG?

Antwoord:

De OSAG is onderdeel van een breder initiatief, waarvan de overige activiteiten nog niet volledig bekend zijn. Er wordt nagedacht over kruisbestuiving maar dit is nog niet concreet.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

98

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:

Zijn er in het verleden (online) cyber security campagnes uitgevoerd? Mocht dit van toepassing zijn, wat was daar de uitkomst van?

Antwoord:

Ja er zijn eerder campagnes / initiatieven uitgevoerd. Hier zijn geen (meet) gegevens van beschikbaar.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

99

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2 - pag. 8

Vraag:

Waarom is er gekozen voor 4 spelrondes en wat is de verwachte doorlooptijd per spelronde?

Antwoord:

Op basis van de kennisthema's is er verdeling naar minimaal 4 spelrondes gemaakt. De verwachte doorlooptijd per spelronde is in par. 3.1.2. opgenomen.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.4 - pag. 12 - UE 19

Vraag:

Wat is de verwachte frequentie betreffende het leveren van (management) informatie en rapportages?

Antwoord:

De rapportages dienen conform GE 19 op elk gewenst moment, door de geautoriseerde Spelondersteuners (online) te kunnen worden opgevraagd c.q. ingezien.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

De Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen) omvat circa 30.000 medewerkers, welke afdelingen en/of functies zullen deelnemen aan het OSAG?

Antwoord:

De OSAG zal aan alle medewerkers, functies en afdelingen beschikbaar geteld worden. Deelname is (vooralsnog) niet verplicht gesteld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.1 - pag. 27 - GE 1

Vraag:

De inschrijver is zojuist gestart met de implementatie van ISO 9001. Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met een certificatie van de inschrijver binnen drie maanden na gunning?

Antwoord:

Conform GU 1 dient Inschrijver aantoonbaar conform ISO 9001 te werken. Het bezitten van een ISO certificaat is niet een vereiste.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Er wordt in de eerste bullet gesproken over onbeperkt beschikbaar stellen voor alle interne en externe medewerkers. Eerder in het document geeft de belastingdienst aan dat het 30.000fte betreft. Omvat dit alle interne als ook de externe medewerkers? Zo nee, hoeveel externe medewerkers telt de belastingdienst?

Antwoord:

Momenteel zijn er circa 33.0000 medewerkers. Dit betreft interne en externe medewerkers tezamen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen deze aantallen wijzigen. Aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend. Alle medewerkers (intern en extern) kunnen aan de OSAG deelnemen. De OSAG is (vooralsnog) niet verplicht gesteld.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

104

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.4 - pag. 21 - UE 20

Vraag:

Moet communicatie met de medewerkers vanuit de game door ons worden afgehandeld, of moet de opdrachtgever in staat worden gesteld dit zelf te doen door het aanleveren van de benodigde gegevens?

Antwoord:

De communicatie zal (vanuit de game) door de Opdrachtgever verzorgd worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de gegevens en functionaliteit.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

105

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven wie de eerstelijns support verzorgt?

Antwoord:

Zie paragraaf 3.1.3. van Bijlage A. Specificatie van de opdracht.

Opdrachtgever beschikt over een eigen supportdesk voor technische storingen. Voor ondersteuning kan een Deelnemer terecht bij de aangewezen Spelondersteuner. Dit betekent dat de Opdrachtnemer geen direct contact heeft met de Deelnemer maar dat dit verloopt via de supportorganisatie en/of de aangewezen Spelondersteuner van Opdrachtgever.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - art. 29

Vraag:

Het opzegrecht op grond van artikel 7:408 lid BW is niet uitgesloten. Dit artikel geeft Opdrachtnemer specifiek met het oog op de uitvoering van de beoogde overeenkomst investeringen bij aanvang van de overeenkomst moet doen, die gedurende de looptijd van de overeenkomst met Opdrachtgever moeten worden 'terug verdiend'. Bent u bereid het opzegrecht met het oog daarop het aan Opdrachtgever op grond van art. 7:408 lid 1 BW toekomende recht expliciet uit te sluiten?

Antwoord:

Neen, Opdrachtgever acht het niet redelijk om het opzegrecht op grond van art. 7:408 lid 1 BW expliciet uit te sluiten. Opdrachtgever zal in zijn overweging omtrent het eventueel opzeggen van de Overeenkomst op basis van een in artikel 29 genoemde situatie, rekening houden met de gemaakte investeringen maar in geval van niet nakoming (niet, niet tijdig of niet behoorlijk) zal zij de mogelijkheid tot opzegging moeten behouden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - art. 29

Vraag:

Bent u bereid expliciet op te nemen dat de te leveren diensten en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen die Opdrachtgever reeds heeft ontvangen in het geval van ontbinding geen voorwerp van ongedaanmaking zullen zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer ten aanzien van die prestaties in verzuim is?

Antwoord:

Neen. Het is inherent aan ontbinding dat hieruit een ongedaanmakingsverplichting voortvloeit (zie artikel 6:271 BW).

Ontbinding wordt slechts ingeroepen voor zover de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 23.7

Vraag:

Opdrachtnemer kan niet op voorhand akkoord gaan met het stellen van eventueel nadere voorwaarden terwijl deze voorwaarden onbekend zijn voor Opdrachtnemer. Bent u bereid dit artikel te schrappen? Zo nee, bent u bereid duidelijkheid te verschaffen over de in dit artikel genoemde nader te stellen voorwaarden?

Antwoord:

Akkoord. Artikel 23.7 is komen te vervallen.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 23.4

Vraag:

Opdrachtnemer acht het verplichten van personeel van Opdrachtnemer om de geheimhoudingsverklaring opgenomen in Bijlage c te ondertekenen niet wenselijk, en bovendien niet nodig. De contractuele verplichtingen die Opdrachtgever op het punt van geheimhouding/vertrouwelijkheid aan Opdrachtnemer oplegt, zullen immers van toepassing zijn op de werkzaamheden van het door Opdrachtnemer ingezette personeel (zie hiertoe tevens het bepaalde in art. 19.7). Bent u bereid tot aanpassing op dit punt (m. a.w. het schrappen van de verplichting voor personeel om de voorgestelde geheimhoudingsverklaring te ondertekenen)?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 42.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 22.10

Vraag:

Bent u bereid Opdrachtnemer te compenseren conform de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer voor vrij te maken/in te zetten personeel a.g. v. een audit / onderzoek?

Antwoord:

Niet akkoord (vraag past niet bij genoemde artikel).

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 22.9 en 22.11

Vraag:

Opdrachtnemer is een cybersecuritybedrijf, dat met uiterst gevoelige gegevens omgaat en dient in dat kader hoge eisen te stellen aan de vertrouwelijkheid van haar eigen IT-systemen en processen en partijen die daar toegang toe hebben. Opdrachtnemer wenst uitgebreidere geheimhoudingsverplichtingen met de auditor overeen te komen dan waar u naar verwijst. Kunt u instemmen met het feit dat een eventuele geheimhoudingsovereenkomst conform de standaard van Opdrachtnemer zal worden overeengekomen met Opdrachtnemer en de auditor? Daarnaast: kunt u bevestigen dat de door u aan te wijzen auditor geen concurrent van Opdrachtnemer zal zijn?

Antwoord:

Dit is op dit moment niet eenduidig te beantwoorden. Graag in de tweede Nota van Inlichtingen een overzicht van de aspecten die u mist in de geheimhoudingsverklaring, zodat wij dit kunnen beoordelen.

De Audit zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde, waarbij artikel 22.5 van toepassing is.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 22.7

Vraag:

Bent u bereid Opdrachtnemer te compenseren conform de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer voor vrij te maken/in te zetten personeel a.g. v. een audit / onderzoek?

Antwoord:

Niet akkoord. Een Audit wordt uitgevoerd indien hiertoe aanleiding is, bijvoorbeeld omdat de resultaten en/of bevindingen uit de TPM hiertoe aanleiding geven. Hierom verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat zij om niet mee werkt aan een Audit. Opdrachtgever is terughoudend bij het toepassen van dit artikel.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 19.9

Vraag:

Een niet gemaximeerde boeteclausule zoals opgenomen in art. 19.9 is niet aanvaardbaar voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden met zorg uitvoeren conform de geldende standaarden die van Opdrachtnemer mogen worden verwacht. Bovendien vallen contractuele boetes doorgaans niet onder de dekking van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Daarmee is deze bepaling buiten redelijke proporties. Bent u bereid deze boetebepaling te schrappen? Indien Opdrachtgever hiertoe niet bereid is, is Opdrachtgever bereid een gemaximeerd totaalbedrag in art. 19.9 overeenkomst op te nemen? Opdrachtnemer wenst graag duidelijkheid te verkrijgen over het maximale bedrag dat zij verschuldigd kan zijn onder deze overeenkomst.

Antwoord:

Opdrachtgever is niet bereid de boetebepaling te schrappen maar er is begrip voor het verzoek om duidelijkheid te verkrijgen over het maximale bedrag die een partij verschuldigd kan zijn bij schending van de geheimhouding. Om die reden, en met inachtneming van vraag 41 en 77, is artikel 19.9 aangepast naar:

“Indien één der Partijen de geheimhoudingsverplichting schendt, dan mag die partij zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist in elk van deze gevallen een dadelijk opeisbare, niet voor compensatie vatbare boete verbeuren aan de andere partij van €30.000 (zegge: dertigduizend euro) per geval, waarbij het maximumbedrag voor boetes op grond van dit artikel beperkt is tot €120.000 (honderdtwintigduizend) per kalenderjaar. Deze boete laat de overige rechten van de andere partij, waar onder die op schadevergoeding, onverlet.”

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

114

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 19.7

Vraag:

Opdrachtnemer acht het verplichten van personeel van Opdrachtnemer om de geheimhoudingsverklaring opgenomen in Bijlage c te ondertekenen niet wenselijk, en bovendien niet nodig. De contractuele verplichtingen die Opdrachtgever op het punt van geheimhouding/vertrouwelijkheid aan Opdrachtnemer oplegt, zullen immers van toepassing zijn op de werkzaamheden van het door Opdrachtnemer ingezette personeel (zie hiertoe tevens het bepaalde in art. 23.4). Bent u bereid tot aanpassing op dit punt (m. a.w. het schrappen van de verplichting voor personeel om de voorgestelde geheimhoudingsverklaring te ondertekenen)?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 42.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

115

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 16.1 en 16.2

Vraag:

De gevraagde dienstverlening bestaat uit het op afstand beschikbaar stellen en houden van programmatuur aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk. Er zal derhalve geen programmatuur aan Opdrachtgever worden verstrekt. Het verkrijgen van een gebruiksrecht speelt in dat kader niet. U zal in het kader van de dienstverlening documentatie ontvangen. Dit kunnen gestandaardiseerde rapportages betreffen. Kunt u bevestigen dat het bepaalde in art. 16.1 en 16.2 zo moet worden gelezen dat u op dergelijke rapportages een gebruiksrecht ontvangt? Uiteraard zal dat gebruiksrecht het u mogelijk maken om dergelijke rapportages voor interne organisatiedoeleinden te gebruiken.

Antwoord:

Kenmerkend aan een SAAS-dienstverlening is dat een gebruiksrecht verleend dient te worden voor het op afstand beschikbaar stellen en houden van programmatuur. Om die reden kan de redenatie dat Opdrachtgever enkel een gebruiksrecht verkrijgt op de in het kader van de dienstverlening ontvangen documentatie, niet gevolgd worden.

Voor een nadere toelichting op artikel 16.2, zie antwoord vraag 48.

Beantwoord op: 09-06-2021**Label:** Contract

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - art. 13.8

Vraag:

De aansprakelijkheid voor niet-nakoming van de verwerkersovereenkomst is volgens dit artikel niet gelimiteerd, alsook in de gevallen dat er een boete door de Autoriteit Persoonsgegevens wordt opgelegd of indien betrokkenen en/of Opdrachtgever schade lijdt. Dit acht Opdrachtnemer disproportioneel en plaatst Opdrachtnemer voor onverantwoorde bedrijfsrisico's. Bovendien kan een door de AP opgelegde boete hoger uitvallen indien er eerder – zonder enige betrokkenheid van Opdrachtnemer – door de AP een boete is opgelegd aan Opdrachtgever, waar Opdrachtnemer aldus geen invloed op heeft (gehad). Bent u bereid de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens voornoemde gevallen op gelijke wijze te limiteren conform de tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 80.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - art. 9.13

Vraag:

Kunt u bevestigen dat (het aan de hand van de Nota van Inlichtingen aan te passen) art. 22 van toepassing zal zijn op de in dit artikel genoemde inzet van de onafhankelijk derde deskundige?

Antwoord:

Niet akkoord. Een Audit is een middel die verder gaat dan het onderzoek door een onafhankelijke derde deskundige zoals bedoeld in artikel 9.13.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Bijlage 2. Overeenkomst - art. 9.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat enkel een acceptatieprocedure zal worden gevolgd en dus goedkeuring als bedoeld in dit artikel (al dan niet) zal plaatsvinden indien partijen voorafgaand aan de werkzaamheden schriftelijk een dergelijke procedure zijn overeengekomen alsmede de acceptatiecriteria met

voldoende bepaaldheid zijn omschreven? Het mogelijk ontbreken van acceptatiecriteria is voor Opdrachtnemer bezwaarlijk omdat de betalingsaanspraken van Opdrachtnemer afhankelijk zijn van acceptatie.

Antwoord:

De Acceptatietest zal gericht zijn op het testen van de eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken die bij ingang van de OSAG dienst aanwezig moeten zijn, welke de acceptatiecriteria vormen.

De acceptatieprocedure wordt vastgesteld conform hetgeen bepaald in artikel 9.3.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 6.1

Vraag:

Op basis van de aanbestedingsstukken zal OSAG als SaaS dienst worden geleverd op basis waarvan de programmatuur die daarvoor wordt gebruikt zal draaien in de omgeving van Opdrachtnemer / de door haar ingeschakelde partijen. Niet duidelijk is met welke programmatuur en/of welke producten waarnaar wordt verwezen in art. 6.1 van de overeenkomst, de OSAG software van Opdrachtnemer in samenhang dient te functioneren. Kunt u dit verduidelijken?

Antwoord:

Dit kan o.a. met koppelingen te maken hebben als ook het gebruik van de onderliggende hardware (DWB - Digitale Werkruimte Belastingdienst) en software (webbrowsers).

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - art. 2.7

Vraag:

In art. 2.7 is een rangorde opgenomen. Bent u bereid eventuele wijzigingen naar aanleiding van deze vragenronde te verwerken in de overeenkomst, gezien de huidige rangorde van dit document?

Antwoord:

Gehonoreerde wijzigingsvoorstellen zullen in de definitieve overeenkomst

verwerkt worden.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Contract

Ref.nr. 121
Onderwerp: Bijlage 2. Overeenkomst - art. 5

Vraag:

Voorwerp van de overeenkomst is een OSAG dienst welke als SaaS dienst geleverd wordt. In de definitie van Standaardprogrammatuur wordt gesproken van het beschikbaar stellen van programmatuur. Kunt u bevestigen dat u hiermee bedoelt het 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt? Immers, de programmatuur zal aan u niet anderszins ter beschikking worden gesteld. Ook zal een gebruiksrecht in dat kader beperkt blijven tot het op afstand beschikbaar stellen van programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Antwoord:
Dit is correct.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Contract

Ref.nr. 122
Onderwerp: Beschrijvend document - par. 6.4.1.1 - pag. 27 - GE 2

Vraag:

U vraagt om een ISO 27001:2017 certificaat. Inschrijver heeft haar informatiebeveiliging gecertificeerd conform ISO 27001:2013. Inhoudelijk is deze norm vergelijkbaar en vrijwel identiek. Voor de duidelijkheid ontvangen wij graag uw bevestiging dat een ISO 27001:2013 certificaat ook wordt geaccepteerd.

Antwoord:
Conform GU 2 dient Inschrijver aantoonbaar conform ISO 27001:2017 te werken. Het bezitten van een ISO certificaat is niet een vereiste. ISO 27001:2013 wordt door de Aanbestedende dienst als gelijkwaardig gezien.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

123 Bijlage VI. Prijsmodel

Vraag:

U verwacht in het prijsmodel voor de operationele fase een vaste prijs per jaar. Echter is het Inschrijver niet volledig duidelijk waar deze vaste prijs exact uit bestaat. Op basis van hoeveel rondes en hoeveel contentveranderingen (bijvoorbeeld per ronde) moet de vaste prijs per jaar worden vastgesteld?

Antwoord:

Inschrijvers dienen de volgende prijscomponenten in te vullen:

- Implementatie fase, conform par 3.2 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht
- Operationele fase, conform par 3.3 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht
- Consultancy, conform par 3.1.5 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.5.3 - pag. 25 - UE58

Vraag:

Kunt u meer informatie over het systeem en het soort koppeling verstrekken?

Antwoord:

De eerste vorm van koppeling is de koppeling met de identity management van de Opdrachtgever. Dit maakt Single Sign On mogelijk voor de Deelnemers van de OSAG Dienst. De tweede vorm is de koppeling benodigd om de Belastingdienstgegevens in de omgeving van de game te krijgen, denk bijvoorbeeld aan organisatiestructuur. De eerste koppeling is gebaseerd op standaard techniek, de tweede koppeling moet in overleg met de leverancier worden uitgewerkt.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.2.1 - pag. 13 - UE29

Vraag:

In onze ervaring zijn niet alle kwetsbaarheden relevant. Wij gaan er vanuit dat de constatering en relevantie bepaling in goed overleg plaatsvindt.

Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Kwetsbaarheden zullen conform UE 54 gekwalificeerd en verholpen worden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2 - pag. 9 - UE7

Vraag:

U geeft aan dat de spelrondes 3 en 4 jaarlijks volledig wijzigen qua inhoud. Hoe vaak vindt een volledige wijziging van ronde 3 en 4 plaats?

Antwoord:

Dit zal gemiddeld eens per jaar zijn.

Beantwoord op: 10-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1 - pag. 6 - GUE 3 en GUE 4

Vraag:

Indien mobiel gewenst kunt u dit specificeren: op welke mobiele toestellen en mobiele browsers moet de game gespeeld kunnen worden?

Antwoord:

De OSAG dienst dient op alle gangbare devices (zoals desktops, laptops, tablets en smartphones) met een gangbare en recente webbrowser te kunnen worden gespeeld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1 - pag. 6 - GUE 3 en GUE 4

Vraag:

Kunt u specificeren op welke apparaten de OSAG dienst moet draaien en bevat het mobiel?

Antwoord:

De OSAG dienst dient op alle gangbare devices (zoals desktops, laptops, tablets en smartphones) met een gangbare en recente webbrowser te kunnen worden gespeeld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u enige voorbeelden geven van verwachte (advies en ondersteuning) consultancy activiteiten?

Antwoord:

Enkele voorbeelden zijn beschreven in par. 3.1.5 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u beschrijven wat eerstelijns support is en wat tweedelijns support is?

Antwoord:

Dit is beschreven in par 3.1.3 van Bijlage A. Specificatie van de opdracht.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Beschrijvend document - par. 3.3.1 - pag. 10

Vraag:

Kunt u aangeven wat voor u het verschil is tussen onderhoud en tweedelijns support?

Antwoord:

Hiervoor verwijzen wij u naar de begrippenlijst.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2 - pag. 8

Vraag:
Moet de content binnen een ronde herhaald worden?

Antwoord:
Nee.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2 - pag. 8

Vraag:
U geeft aan dat spelronde 1 maximaal 45 minuten, spelronde 2 maximaal 30 minuten en spelronde 3 en 4 maximaal 15 minuten duren. Kunt u uitleggen waarom dat is? Zit er ook een minimum aan spelronde 1, 2, 3 en 4 vast?

Antwoord:
De duur van een spelronde is afgestemd op de belasting van de medewerkers. Nee er is geen minimum bepaald.

Beantwoord op: 10-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
134

Onderwerp:
Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.1 - pag. 6

Vraag:
Dient de game rekening te houden met het verschil in kennis binnen afdelingen/segmenten qua aanbod van de content (differentiatie)?

Antwoord:
Hier hoeft geen rekening mee gehouden te worden.

Beantwoord op: 09-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

135 Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.1 - pag. 6

Vraag:

Is er verschil in kennis, engagement en belang binnen de afdelingen /segmenten van de spelerspopulatie?

Antwoord:

Hier hoeft geen rekening mee gehouden te worden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.1 - pag. 6

Vraag:

Is het management van de Belastingdienst onderdeel van de spelerspopulatie?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:

Kunt u iets vertellen over de gewenste uitkomst, bijvoorbeeld: hoeveel procent van de totale spelerspopulatie moet de game hebben gespeeld en wat is het uitspeelpercentage (van degene die hebben gespeeld)?

Antwoord:

Deze KRI / KPI moeten nog worden vastgesteld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 3.1 - pag. 9

Vraag:

Speelt iedereen de game verplicht of vrijwillig?

Antwoord:

De game wordt (vooralsnog) niet verplicht gesteld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 2.1 - pag. 7

Vraag:

Er werken totaal circa 30.000 medewerkers bij de Belastingdienst (inclusief Douane en Toeslagen). Is dit ook het aantal wat gaat deelnemen aan de online security game?

Antwoord:

Momenteel zijn er circa 33.000 medewerkers. Dit betreft interne en externe medewerkers tezamen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen deze aantallen wijzigen. Aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend. Alle medewerkers (intern en extern) kunnen aan de OSAG deelnemen. De OSAG is (vooralsnog) niet verplicht gesteld.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 5.2.1 - pag. 19

Vraag:

De referentiewaarde is bepaald op 270.000 euro, is dit tevens richtlijn voor het budget voor dit project?

Antwoord:

Dit is correct. De referentieprijis betreft een bedrag gebaseerd op de initiële looptijd van de overeenkomst, zijnde drie jaar (dit is inclusief de implementatiefase).

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Beschrijvend document - par. 6.4.1.2 - pag. 28 - GE 3

Vraag:

Als referentie wordt specifiek gevraagd naar ervaring met een online security

awareness game. Moet dit een online security awareness game zijn om mogen we ook andere voorbeelden aandragen. En zo ja, zijn hier specifieke wensen aan verbonden?

Antwoord:

Conform de beschrijving van de vereiste kerncompetenties dienen de referentieprojecten specifiek betrekking te hebben op een Online security awareness game.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:

Moet er individueel gespeeld en gescoord worden of mag dit ook in team verband gebeuren?

Antwoord:

De OSAG dient individueel gespeeld te worden.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:

Moet de game synchrone of mag de game ook a-synchroon worden gespeeld?

Antwoord:

Het is de Aanbestedende dienst niet duidelijk wat met de vraag bedoelt wordt.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Bijlage A. Specificatie van de opdracht - par. 3.1.2. - pag. 8

Vraag:

Er zijn vier speelrondes waarvan de eerste 45 min. Is het mogelijk om deze periode uit elkaar te trekken. Spaced repetiton heeft een hele grote leer

opbrengst?

Antwoord:

Nee, dat is niet mogelijk. Spaced repetition maakt geen deel uit van de uitvraag.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Bijlage 2. Overeenkomst - Art. 33.9

Vraag:

CORRECTIE op vraag 36:

Een algemeen geformuleerde clausule ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels, ontbreekt in de Overeenkomst. Bent u bereid de volgende tekst aanvullend overeen te komen:

“Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.”

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Per abuis is er bij vraag 36 een verkeerd antwoord geformuleerd. Onderstaand treft u het correcte antwoord van deze vraag aan.

Akkoord. Toegevoegd aan Overeenkomst onder artikel 33, waarbij de tekst in lijn is gebracht met de rest van de Overeenkomst:

33.9 Opdrachtnemer voert de verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst uit conform de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.

Beantwoord op: 09-06-2021

Label: Juridisch