

Aanbesteding: Web Analytics Tool
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC21-054

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Tagmanager paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend document en paragraaf 2.6 van Bijlage A.

Vraag:

In paragraaf 2.3.1. van het Beschrijvend document wordt gesproken over een on-premise Tagmanager terwijl in paragraaf 2.6 wordt geëist dat de Oplossing (al dan niet via een derde) voorziet in Tagmanager functionaliteit. Dient de Tagmanager on-premise te zijn?

Antwoord:

Nee, de Oplossing dient te voorzien in Tagmanager functionaliteit in de cloud. De afbeelding en tekst in paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend document is aangepast, zie bijlage.

Beantwoord op: 30-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 6 Dimensies - Dimensie User ID

Vraag:

Er wordt gesproken over de dimensie "User ID". Op welke wijze wordt deze momenteel gebruikt? Indien deze gebruikt wordt is opdrachtgever zich er van bewust dat er dan persoonsgegevens worden opgeslagen?

Antwoord:

Dit gaat over de logging van Gebruikers zoals bedoeld in UE 33. De User id mag alleen door de Opdrachtgever terug te voeren zijn naar een persoon.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Bijlage 6 Dimensies - Custom Dimensions

Vraag:

Custom dimensions. Graag zien we een overzicht van de aanwezige custom

dimensions (naam/type). Dit ter voorbereiding bij de migratie.

Antwoord:

De migratie maakt geen onderdeel uit van de opdracht m.u.v. de eventuele ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting. Deze ondersteuning is optioneel, zie paragraaf 2.3.1. van het Beschrijvend document. Indien Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst gebruik wenst te maken van deze optie, worden de benodigde gegevens verstrekt aan Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 5 Item 8 - Zijn er nog andere domeinen actief

Vraag:

Item 8 - Zijn er nog andere domeinen actief op de huidige omgeving die mee moeten worden genomen of wordt alleen Belastingdienst.nl meegenomen? Denk ook aan subdomeinen etc. Welke sites zijn er op dit moment gedefinieerd in de bestaande Matomo omgeving?

Antwoord:

Uit het Beschrijvend document paragraaf 2.3.1: "Dat betekent dat de Oplossing voor een groot deel van de online producten van de Aanbestedende dienst ingezet zal worden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de websites, apps, (klant)portalen, online formulieren en intranetsites." De reikwijdte van de opdracht omvat potentieel onder meer meerdere subdomeinen van belastingdienst.nl, het intranet van de Belastingdienst en topdomeinen als toeslagen.nl. Kennis van de gedefinieerde sites binnen de huidige Matomo implementatie is voor de Inschrijving niet noodzakelijk.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 5 - Item 10

Vraag:

Krijgt opdrachtnemer toegang tot de bestaande analytics omgeving om data te vergelijken? Wordt een vergelijking gemaakt tegen de Matomo omgeving of op de Tera data omgeving?

Antwoord:

Voor vergelijking heeft Opdrachtgever geen beschikking over Gegevens in

haar Teradata omgeving. Wel kunnen aanwezige Matomo Gegevens daarvoor ingezet worden.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 5 - Item 11

Vraag:

Item 11 - "een nader te bepalen bestaande custom reporting van gemiddelde complexiteit". Kan er nader toegelicht / inzicht gegeven worden middels een voorbeeld daar de vraag stelling in deze redelijk abstract te noemen is.

Antwoord:

Een voorbeeld van een gemiddeld complexe rapportage is:

een maandrapportage over 50 formulieren uit een webportaal waarbij:

1) een aantal kengetallen worden gegeven (bijvoorbeeld aantallen bezoeken, soort apparaat)

2) per formulier ook berekeningen maken, bijvoorbeeld conversie% (afroondingspercentage) en %validatiemeldingen per formulier).

Een ander voorbeeld:

van een website over de afgelopen 2 jaar de bezoekaantallen en enkele berekeningen over het bezoek van verschillende pagina's geven -- waarbij gefilterd wordt op specifiek gedrag: bijvoorbeeld alle paginabezoeken van bezoeken waarin in hetzelfde bezoek ook en of meer specifieke andere pagina's zijn bezocht. Daarvan aantallen bezoeken, gem. duur van het bezoek en het gem. aantal clickevents per bezoek weergeven.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen

Vraag:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen - Algemeen - er mag geen gebruik gemaakt worden van verwijzingen naar een externe url. Scherm afdrukken zijn wel toegestaan?

Antwoord:

Ja, scherm afdrukken zijn wel toegestaan.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W3

Vraag:
Bij Data Capture mag geen PII worden gemeten. Hoe verhoudt zich dit tot het meten van een custom dimension als "User ID".

Antwoord:
Zie hiervoor de beantwoording van vraag 2 (Ref 2).

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W5

Vraag:
Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W5 Hoe wordt de data van AHREFS gebruikt? Kan hier een voorbeeld van worden gegeven?

Antwoord:
Bijvoorbeeld het weergeven van relevante zoektermen uit AHREFS in een rapport over een specifiek content-thema en/of over specifieke pagina's.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W5

Vraag:
Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W5 Wat voor data vanuit AB Tasy wenst men te gebruiken? Kan hier een voorbeeld van worden gegeven?

Antwoord:
We willen kunnen herkennen welke pagina's in een AB test zijn betrokken in welke variant. Dus daarvoor is een koppeling gewenst met informatie uit AB-Tasty (of daarover uit de Tagmanager) mogelijk zijn.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

11 Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W5

Vraag:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W5 Wat zijn Belastingdienst eigen toepassingen? Kan hier een voorbeeld van worden gegeven?

Antwoord:

Met eigen toepassingen worden alle (web)applicaties bedoeld die door de Belastingdienst zelf zijn ontwikkeld of in opdracht van de Belastingdienst zijn ontwikkeld. Een voorbeeld hiervan is de door de Belastingdienst ontwikkelde aangifte-app.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W9

Vraag:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W9 Kan er een voorbeeld / verduidelijking gegeven worden wat er bedoeld wordt met "automatisch Reporting".

Antwoord:

Met automatische Reporting wordt geautomatiseerde Reporting bedoeld. Het is die vorm van Reporting die unattended wordt uitgevoerd., bijvoorbeeld het versturen van e-mailrapporten naar Gebruikers.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen Algemeen

Vraag:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen Algemeen Migratie - er wordt nergens gesproken over de migratie van de huidige data uit de Matomo omgeving? Wordt dit wel verwacht?

Antwoord:

De migratie maakt geen onderdeel uit van de opdracht m.u.v. de eventuele ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting. Deze ondersteuning is optioneel, zie paragraaf 2.3.1. van het Beschrijvend document.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W13

Vraag:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen W13 Kan opdrachtgever beschrijven welke proces gang er intern gevolgd moet worden om de bestaande tagmanager code aangepast te krijgen naar een eventueel nieuwe oplossing? En welke tijdslijnen moeten hier aangehouden worden voor een release naar test/acceptatie/productie?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet dit proces als volgt: tijdens de implementatie bestudeert Opdrachtnemer het tagontwerp voor de website en vormt deze om naar een tagvoorstel die werkt binnen de geleverde Oplossing. Het voorstel wordt met Opdrachtgever besproken en na goedkeuring van Opdrachtgever geïmplementeerd. Gevraagd wordt aan Inschrijvers om een voorstel te doen voor de tijdslijnen in het PvA Implementatie.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Bijlage 8 - Beantwoording Wensen Algemeen Migratie

Vraag:

Bijlage 8 - Beantwoording Wensen Algemeen Migratie.
Voor een volledige analyse / assessment van de impact van een migratie zouden we graag inzicht hebben in de volgende gegevens van de huidige omgeving:

- + database size
- + database schema
- + list of all activated plugins and their versions
- + Matomo core version
- + Matomo config
- + sample of server access logs

Antwoord:

De migratie maakt geen onderdeel uit van de opdracht m.u.v. de eventuele ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting. Deze ondersteuning is optioneel, zie paragraaf 2.3.1. van het Beschrijvend document. Indien Opdrachtgever gedurende de Overeenkomst gebruik wenst te maken van deze optie, worden de benodigde Gegevens verstrekt aan

Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage V

Vraag:

Financieel economische draagkracht: Het is niet mogelijk om de cel "Vaste activa" in te vullen aangezien deze 2 velden beveiligd zijn. Kunt u de beveiliging opheffen van deze 2 velden?

Antwoord:

Ja, de aangepaste Bijlage is toegevoegd als Bijlage V FED 1.1.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Proces

Ref.nr.
17

Onderwerp:
BIjlage VIII

Vraag:

Betreft "De wijze van implementatie overtuigend en uitlegbaar is, qua voldoen aan privacy richtlijnen en validiteit van de methode." Is de aanname correct dat de methode de implementatiemethode is?

Antwoord:

Ja, bedoeld wordt de manier van implementeren.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
BIjlage VIII

Vraag:

"De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om annotaties zichtbaar te maken in Reporting met Gegevens uit die periode voor de betreffende website(s)." Waar verwijst "die periode" naar?

Antwoord:

De periode waarover data wordt opgevraagd = gepresenteerd in een rapport.

Als er in die periode voor de betreffende omgeving annotaties zijn gemaakt zouden we die in rapportages zichtbaar willen hebben. Bijvoorbeeld op 6 mei was er een storing. Annotatie op 6 mei 'er is een storing'. Wordt er een rapport opgevraagd over 3 t/m 20 mei dan zou in dat rapport de annotatie van 6 mei zichtbaar moeten zijn.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage VIII

Vraag:

"De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om annotaties zichtbaar te maken in Reporting met Gegevens uit die periode voor de betreffende website(s)." Waar verwijst/-zen "de betreffende website(s)" naar?

Antwoord:

Dat verwijst naar de omgeving waarover data wordt opgevraagd. Als een annotatie wordt gemaakt bij website X dan willen we deze zichtbaar hebben in rapportages van website X.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage VIII

Vraag:

"De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om automatisch Reporting te migreren vanuit de huidige on-premise oplossing (Matomo) van de Opdrachtgever." Waar wil de Aanbestedende dienst naar toe migreren?

Antwoord:

Naar de Oplossing.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen

Vraag:

De inschrijver verwacht dat er uit de antwoorden van de NVI nieuwe vragen ontstaan. Komt er nog een gelegenheid om aanvullende vragen te stellen?

Antwoord:

Het staat Inschrijvers vrij om vragen te stellen n.a.v. de Nota van Inlichtingen. Deze vragen zullen door Aanbestedende dienst worden beantwoord mits Aanbestedende dienst deze relevant acht voor de Inschrijving/het proces.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Proces

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage A

Vraag:

In de markt ziet de inschrijver dat export van gegevens met behulp van SQL steeds minder gebruikt is en bovendien enkele nadelen met zich meebrengt (matige beveiliging, kosten inefficiency, beperkte controle, en ingewikkelde interface). De inschrijver gaat er daarom vanuit dat de gegevens uit de oplossing ook geëxporteerd kunnen worden d.m.v. gemoderniseerde kanalen, zoals: data feeds, data warehouses, en FTP & SFTP. Wat is het doel dat de aanbieder wil bereiken met directe toegang tot SQL? Welke systeem ontvangt de gegevens en wat is zijn primaire doel?

Antwoord:

Opdrachtgever herkent andere methoden om Gegevens in te zien dan wel te extraheren. Opdrachtgever heeft evenwel genoemde nadelen van SQL volledig onder controle en ziet daarvoor toepassingen. Deze toepassingen zijn veelal ad-hoc van aard waarbij er geen vooraf vastgestelde gegevensset, doel of (indien van toepassing) ontvangend systeem te noemen is.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Bijlage A

Vraag:

In de markt ziet de inschrijver dat organisaties meer focussen op het analyseren van cross-channel interacties. Hiermee zijn zij in staat om de customer journey in volle context, via alle kanalen (zowel online als offline), in 1-single-view in kaart te brengen. Het injecteren van offline data (bijv. call center data) in de oplossing speelt hierbij een belangrijke rol. Met

uitzicht op een overeenkomst van 5 (+5) jaar, adviseert de inschrijver om een oplossing te kiezen, die in ieder geval de mogelijkheid biedt om deze wens toe te voegen aan de overeenkomst indien de aanbiedende organisatie de functionaliteit in de nabije toekomst wenst te gebruiken. Wilt u puur een analytics oplossing vervanging (tool vervanging) of is het plan om meer geavanceerd competenties in het technisch landschap te brengen - met name user journey orchestratie door alle digitale kanalen heen?

Antwoord:

We zoeken een Oplossing om de digitale dienstverlening te optimaliseren, zie opdracht. Dus nee, in de Oplossing willen we geen data uit off-line kanalen injecteren.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage A

Vraag:

De inschrijver ziet in de markt dat veel organisaties ,met soortgelijke profielen, digitale- en call center data met elkaar willen stitchen. Hierdoor zijn organisaties in staat bottlenecks in the customer journey op te sporen en te verbeteren met bijvoorbeeld als resultaat dat telefoongesprekken met de call center gereduceerd worden. Inschrijver adviseert deze functionaliteit toe te voegen aan de uitvraag.

Antwoord:

Nee, deze uitbreiding is niet gewenst.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage VIII

Vraag:

Er staat dat "Het aantal pagina's is gemaximaliseerd tot 5 A4." In Bijlage VIII is de tabel om in te antwoorden aanzienlijk kleiner dan een volledige A4. Gaat Opdrachtgever akkoord om Wens 13 te beantwoorden op 5 blanco A4 pagina's (met huidige marges van 2,5cm) in plaats van in de Tabel in de bijlage?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Proces

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage 02

Vraag:

Zodra de Opdrachtgever kan aantonen, dat zij door het verrichten van de in Art.6.2 genoemde noodzakelijke diensten onredelijke uitgaven heeft, heeft zij dan de mogelijkheid deze diensten, na nader offrenen aan en acceptatie door Opdrachtgever, in rekening te brengen?

Antwoord:

Ja, tenzij de aard van de te verrichten werkzaamheden noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van de Prestatie conform de in het Bestek (Beschrijvend document) en Bijlage A – Specificaties van de opdracht gestelde eisen en de in de Inschrijving opgenomen beantwoording van de wensen. In zulks geval blijven de kosten voor rekening van Wederpartij.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
27

Onderwerp:
BIjlage 02

Vraag:

"De Inschrijver merkt op dat de bijgevoegde modelverwerkersovereenkomst geen ""Artikel 10.3"" bevat.
Kan de Opdrachtgever uitleggen welk Artikel van welke overeenkomst bedoeld wordt in Art. 8.1 concept overeenkomst?

Antwoord:

Dat is een correcte constatering; De Overeenkomst wordt aangepast: het moet artikel 9.1 en 9.3 van deze Overeenkomst zijn i.p.v. artikel 10.1 en 10.3 van de Overeenkomst.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
28

Onderwerp:
BIjlage 02

Vraag:

De Inschrijver acht het onredelijk dat de Opdrachtnemer verantwoordelijke in de zin van de AVG wordt indien een verzoek van een buitenlandse overheidsdienst geen afstemming met de Opdrachtgever toestaat.

Kan de Opdrachtgever derhalve met de volgende toevoeging akkoord gaan:

9.5 In afwijking van het bepaalde in Artikel 8, geldt dat Wederpartij verantwoordelijke in de zin van de (U)AVG wordt, op het moment dat zij zelfstandig beslist, – dus zonder voorafgaande inhoudelijke afstemming met Opdrachtgever en ondanks het feit dat er hieromtrent geen beperkingen door de buitenlandse autoriteit bestaan – ten aanzien van het verzoek van een buitenlandse overheidsdienst(en) om inzage in persoonsgegevens.

Antwoord:

Nee, niet akkoord.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wat wordt er verwacht als het gaat om het uitvoeren van berekeningen en het maken van specifieke uitsnijdingen op basis van de inzichten van het nieuwe tool? Kunt u dit nader toelichten en een paar relevante voorbeelden geven?

Antwoord:

Voorbeelden berekeningen: conversiepercentages (op basis van gedragscriteria)

voorbeelden specifieke uitsnedes:

- geef alle bezoeken waarin mensen eerst pagina X bezochten en vervolgens pagina Y

- geef het aantal paginabezoeken per pagina en het gemiddeld aantal kliks in een bezoek waarin deze pagina is bezocht, voor die bezoeken die gestart zijn op pagina Z.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Kunt u ons laten weten welk CRM wordt gebruikt om gegevens/profielen van burgers op te slaan?

Antwoord:

Geen, profielen van burgers worden niet opgeslagen in relatie tot de webanalytics.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Is het CRM binnen uw organisatie één enkele gecentraliseerde plek als "single version of the truth" voor burgergegevens en hoe worden die beheerd en verrijkt met meer informatie? Indien dat niet het geval is, welk andere systeem wordt gebruikt om dit te garanderen?

Antwoord:

N.v.t. Profielen van burgers worden niet opgeslagen in relatie tot de webanalytics, het gaat om anonieme gedragsanalyse.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Hoe worden web analytics gegevens geïntegreerd met andere business intelligence tools of applicaties die door de organisatie worden gebruikt?

Antwoord:

Ja, zie ook de eisen betreffende de export.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Welke teams binnen uw organisatie maken doorgaans gebruik van de

verzamelde user inzichten om hun resultaten te verbeteren en op welke manier wordt dat gedaan?

Antwoord:

Er van uitgaande dat met users bedoeld wordt Bezoekers (burgers en bedrijven die van de digitale dienstverlening van de Belastingdienst gebruik maken); alle teams die verantwoordelijk zijn voor de voortbrenging van die digitale dienstverlening. In hoofdzaak de afdeling Digitaal van het onderdeel Klantinteracties en Services. Voor de verschillende producten worden doelen gesteld die (k)PI's vormen. Gesignaleerd wordt in hoeverre de verschillende onderdelen daaraan voldoen en waar verbetering mogelijk is. Als nodig wordt dieper gaande analyse daarvoor uitgevoerd en eventuele hypotheses getest en/of getoetst (kwalitatief onderzoek en/of AB testing).

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wat is de relatie tussen het Web Analytics team en IT? Wat zijn de verschillende rollen en verantwoordelijkheden van een ieder? Kunt u het huidige release proces voor veranderingen aan de tool of rapporten beschrijven?

Antwoord:

Gevraagd is een SaaS oplossing te leveren, webanalytics team is gebruiker van de Oplossing. IT is verantwoordelijk voor de contractering.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Kunt u het huidige release proces voor veranderingen aan de huidige digitale kanalen beschrijven? (bijvoorbeeld in geval van nieuwe functionaliteit op de website).

Antwoord:

Dat is afhankelijk van het kanaal en van de aard van de functionaliteit. Voor de website is team Webtools van KI&S Digitaal verantwoordelijk voor veranderingen. Releases binnen standaard publicatieformats kunnen door

webredacteurs worden gedaan.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wanneer nieuwe functies of functionaliteiten op de website worden geïmplementeerd, op welk moment wordt het Web analyseteam er dan bij betrokken? Is er een omschreven proces voor wanneer web analytics in aanmerking moet worden genomen? Kunt u een overzicht van dit proces geven?

Antwoord:

Voor release van nieuwe functionaliteiten wordt er door het webanalyseteam (metriX) in overleg met de ontwerpers een tag-ontwerp gemaakt. Deze moet bij de bouw worden meegenomen. Dit proces is nog niet voor alle digitale producten standaard in werking. Waar dit niet is gebeurd vindt er geen meting plaats.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Bestaat er een kwaliteitsborgings-/validatieproces om de integriteit van de gegevens te garanderen en ervoor te zorgen dat bij elke release aan de bedrijfsvereisten wordt voldaan?

Antwoord:

Ja, standaard wordt geïmplementeerde tagging getest door het metriX team.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wat zijn de kern digitale kanalen van uw organisatie, en worden deze

centraal beheerd door uw communicatieteam?
Hoe sterk is het eigen team van digitale kanalen afhankelijk van externe leveranciers - softwareleveranciers, 3e partij die diensten aanbieden of andere entiteiten?

Antwoord:

De belangrijkste digitale kanalen: Website, www.belastingdienst.nl en de portalen mijnbelastingdienst, mijnzakelijk, mijnToeslagen, mijnDouane. Daarnaast zijn er nog diverse kleinere websites en portalen en apps. De digitale kanalen van de Belastingdienst worden grotendeels centraal beheerd door KI&S Digitaal daarbij zijn er verschillende afhankelijkheden met teams buiten dat onderdeel.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Beschrijvend document (2.3.1)

Vraag:

Wat betreft oplossingen van derden die in dit deel worden genoemd. Bent u van plan in de toekomst dezelfde oplossingen te gebruiken of staat u open voor migratie naar andere oplossingen die meer geschikt zijn op basis van uw eisen en wensen?

Antwoord:

Niet in het kader van deze opdracht.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Wat zijn uw belangrijkste user journeys en wat zijn de verbeterpunten daarin (op basis van de huidige inzichten of feedback van gebruikers)?

Antwoord:

Deze inzichten zijn niet noodzakelijk voor deze aanbesteding.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Kunt u het proces en de samenwerking tussen uw interne teams, om een betere digitale ervaring voor de Nederlandse burger te creëren, beschrijven?

Antwoord:

Deze inzichten zijn niet noodzakelijk voor deze aanbesteding.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Wat is de gemiddelde tijd die nodig is om een nieuwe functie of dienst in uw digitale kanalen naar een klant te brengen?

Antwoord:

Dit hangt sterk samen met het soort functionaliteit waardoor er geen eenduidig antwoord te geven is. Een nieuw e-formulier kan bijvoorbeeld tussen enkele dagen en enkele maanden vergen.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Welk team is eigenaar van de gegevens en inzichten die u momenteel gebruikt? En wie is eigenaar van de onderliggende tools en dataplatforms?

Antwoord:

De Belastingdienst is eigenaar van zowel de Gegevens als de onderliggende tools en dataplatforms. Verdere inzichten zijn niet noodzakelijk voor deze aanbesteding.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

44

Bijlage 02

Vraag:

De Inschrijver is afhankelijk van derde partijen (voor licenties) waarbij leverancier geen garantie kan geven op de onderhoudsverplichting waardoor verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden niet mogelijk is. Wij nemen aan dat de Opdrachtgever zich in dergelijke gevallen flexibel opstelt en bereid is om hiertoe aanvullende afspraken te maken. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Nee, het is aan Inschrijver om hierover passende afspraken te maken met de derde partijen en een verlenging waar geen gelijkblijvende voorwaarden mogelijk zijn kunnen in strijd zijn met de Aanbestedingsregels die gelden. De Belastingdienst wenst niet in een dergelijke positie te geraken.

Beantwoord op: 20-06-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
45**Onderwerp:**
Bijlage 02**Vraag:**

Standaard Software wordt uitsluitend geleverd onder toepasselijkheid van de daarop toepasselijke standaard licentie voorwaarden.

Opdrachtnemer stelt derhalve de volgende wijzigingen voor, aangezien i) Opdrachtnemer voor de levering van diensten voornemens is om een derde partij (softwareleverancier) in te schakelen, ii) Opdrachtnemer zelf tevens implementatie en beheer zal leveren en iii) de relevante licentievoorwaarden ten slotte op grond van artikel 10.2 als onderdeel van de overeenkomst beschouwd zouden kunnen worden. Dit heeft volgens Opdrachtnemer een onduidelijke en onwenselijke rangorde tot gevolg, derhalve stelt Opdrachtnemer het volgende voor:

Bent u bereid om ""tevens"" in artikel 10.2 te vervangen door ""uitsluitend"" en daarmee de licensering en bijpassende voorwaarden volledig separaat van de Overeenkomst te beschouwen? Zo ja, kunt u dan tevens akkoord gaan met het verwijderen van de volgende zinsnede ""en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken (...) niet onredelijk worden verzwaard"" teneinde alle onduidelijkheid hieromtrent te vermijden?

Antwoord:

Nee, zie eveneens artikel 2.4 van de Overeenkomst als het gaat om de rangorde.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Bijlage 02

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst met de volgende toevoeging akkoord gaan:

[...] Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.
In afwijking van dit artikel 10.3 is Opdrachtgever wel gebonden aan “shrink-wrap”- en “click-wrap”licenties van vooraf overeengekomen standaard software (as a service) die voor de Prestatie noodzakelijk zijn.

Antwoord:

Artikel 10.3 van de Overeenkomst wordt als volgt gewijzigd:
Opdrachtgever is gebonden aan “shrink-wrap”- en “click-wrap”licenties van vooraf overeengekomen standaard software (as a service) en de daarbij behorende licentievoorwaarden die zijn doorgelegd conform het bepaalde in artikel 10.2 van de Overeenkomst en die voor de Prestatie noodzakelijk zijn. Wederpartij blijft verantwoordelijk dat de geaccepteerde licentievoorwaarden gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan het gestelde voorwaarden opgenomen in artikel 10.2 van de Overeenkomst. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik."

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 02

Vraag:

De Inschrijver zal een beroep doen op een derde partij (softwareleverancier) voor de levering van de diensten. Gezien het feit dat software licenties uitsluitend onder standaardvoorwaarden worden geleverd, kan de Inschrijver niet waarborgen dat deze bepalingen nageleefd kunnen worden. Het vormt derhalve een groot bedrijfsrisico voor de Inschrijver om de voorrang van de genoemde Artikelen te aanvaarden.
Kunt u instemmen met het schrappen van Artikel 11.6 ?

Antwoord:

Nee, artikel 26 wordt wel verwijderd uit dit artikel. De andere 2 artikelen blijven ongewijzigd en vormen hierdoor een minder groot bedrijfsrisico voor Inschrijver en worden toch de belangen van Opdrachtgever beschermd. Immers is het niet op voorhand duidelijk of er sprake is van het Nederlands

recht en/of ontbinding geheel wordt uitgesloten. Dit risico wil de Aanbestedende dienst niet nemen indien de Prestatie meer dan ondermaats is gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. Bij het aanbieden van een goed werkende Oplossing is hier natuurlijk geen sprake van.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 09

Vraag:

Op grond van Artikel 2.3 en Artikel 5.1 Verwerkersovereenkomst draagt de Opdrachtnemer zorg voor de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen.

Dit kan echter ook uitgelegd worden dat de verantwoordelijkheid voor het vaststellen of beveiligingsmaatregelen “passend” zijn ook bij de Opdrachtnemer ligt. Gelet op het feit dat Opdrachtgever bij uitsluiting kennis heeft van het type persoonsgegevens waar het hier omgaat kan derhalve alleen Opdrachtgever vaststellen of bedoelde maatregelen “passend” zijn. Dit sluit ook aan bij de door de wet aan Data Controller (= verantwoordelijk voor het vaststellen van de adequaatheid van de maatregelen) en Data Processor (= voert de door Data Controller gestelde maatregelen uit) toebedeelde verantwoordelijkheden.

Kunt u ermee akkoord gaan dat Opdrachtgever en Inschrijver als onderdeel van de overeenkomst de bedoelde maatregelen schriftelijk nader zullen overeenkomen (welke als bijlage bij de overeenkomst zullen worden aangehecht)?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 09

Vraag:

Volgens Artikel 9.4 Verwerkersovereenkomst vervalt de aansprakelijkheidsbeperking uit Art. 26.2 en 26.3 ARBIT ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding in verband met tekortschieten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst.

Echter is dit geen aanvulling op de ARBIT omdat dit reeds in de ARBIT 26.4 d) vermeld staat.

De Inschrijver vermoedt dat hiermee een aansprakelijkheidsbeperking ten

aanzien van aanspraken in verband met de Verwerkersovereenkomst beoogd werd. Is dit juist?

Antwoord:

Artikel 9.4 komt te vervallen; artikel 26.4 d regelt dit inderdaad al.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 09

Vraag:

Opdrachtnemer begrijpt dat de Opdrachtgever de mogelijkheid wil hebben om de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst aan een audit te onderwerpen. Echter, dit mag niet ten koste gaan van de verplichtingen van Opdrachtnemer aan haar andere klanten. Is Opdrachtgever er derhalve mee akkoord dat:

- deze audits zullen worden beperkt tot de voor de overeengekomen diensten relevante delen van de faciliteiten, gebouwen en infrastructuur van Opdrachtnemer;
- de audit Opdrachtnemer niet mag belemmeren om de overeengekomen diensten in overeenstemming met de service levels en/of beschrijving uit te voeren;
- de audit niet zal worden uitgevoerd door een concurrent van Opdrachtnemer, alleen mits deze een voor Opdrachtnemer acceptabele geheimhoudingsovereenkomst heeft ondertekend; en
- een audit in geen geval kan uitstreken tot vertrouwelijke informatie van Opdrachtnemer, gedeelde machines of faciliteiten, of andere informatie van Opdrachtnemer of haar klanten.

Antwoord:

Ja, is akkoord mits hiermee wordt voldaan aan artikel 11.1. Belemmert één van de genoemde geaccepteerde voorwaarden de toets van artikel 11.1 van de Verwerkersovereenkomst dan wordt deze voorwaarde alsnog terzijde geschoven.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

De Inschrijver merkt op dat de ARBIT niet bij de aanbestedingsstukken is

bijgevoegd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de ARBIT versie 2018 van toepassing is?

Antwoord:

Ja, Arbit 2018 is van toepassing.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

52

Onderwerp:

ARBIT

Vraag:

Een audit regeling zoals vermeld in artikel 15.3 dient Opdrachtgever voldoende waarborgen te bieden dat Opdrachtgever onafhankelijk en op evenwichtige wijze inzicht verkrijgt in de omstandigheden waaronder Opdrachtnemer de dienstverlening voor Opdrachtgever uitvoert. Aan de andere kant dienen de belangen van Opdrachtnemer voldoende te worden gerespecteerd. Een audit mag bijvoorbeeld niet ten koste gaan van de beschikbare resources, niet worden uitgevoerd door een concurrent van Opdrachtnemer en geen verstoring opleveren voor bedrijfsonderdelen van de Opdrachtnemer, en bijvoorbeeld niet inhouden dat Opdrachtnemer niet aan haar geheimhoudingsverplichtingen zou kunnen voldoen. Zou dit namelijk wel het geval zijn dan zou de audit regeling contraproductief en kostenverhogend kunnen uitwerken. Voorgesteld wordt om de audit toe te staan op vooraf bepaalde (standaard) documenten en die delen van gebouwen e.d. gebruikt in het kader van de dienstverlening en noodzakelijk voor Opdrachtgever om naleving van beveiligingseisen te verifiëren.

Kan Opdrachtgever om deze reden bevestigen dat een eventuele audit met voldoende waarborgen zal worden omkleed zodat wordt voorkomen dat de auditregeling tot de hierboven geschetste onwenselijke gevolgen zou kunnen leiden?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 50 (Ref 50).

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

53

Onderwerp:

ARBIT

Vraag:

In geval Opdrachtnemer “offshore” personeel in zou willen schakelen

(werkend op een locatie van Opdrachtnemer buiten Nederland). Naast de mogelijke kosten is voor dit personeel niet altijd een lokale equivalent van een verklaring omtrent gedrag beschikbaar. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het verklaring omtrent gedrag - en veiligheidsonderzoek vereiste van Artikel 19 ARBIT alleen toeziet op personeel van Opdrachtnemer die werkzaamheden op de locatie van Opdrachtgever in Nederland uitvoert?

Antwoord:

Het bepaalde in artikel 19 blijft ongewijzigd. Er staat "kan" vorderen en in situaties dat Opdrachtnemer kan aantonen dat er niet een lokale equivalent omtrent een verklaring van gedrag beschikbaar is kan Opdrachtgever hier mogelijk van afwijken.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
54

Onderwerp:
ARBIT

Vraag:

Kunt u ermee akkoord gaan te verduidelijken dat eerst sprake moet zijn van een "materiële tekortkoming in de nakoming van een verplichting onder de Overeenkomst"; waarbij voor het vaststellen of de tekortkoming voldoende materieel van aard is mede gelet zal worden op het geheel van de afspraken onder de Overeenkomst. Deze verduidelijking voorkomt dat iedere geringe tekortkoming (bijvoorbeeld een tekortkoming van een voor Opdrachtgever minder bedrijfskritische verplichting) ertoe kan leiden dat Opdrachtnemer bloot wordt gesteld aan rechtsacties (nakoming, schadevergoeding, opzegging wegens tekortkoming).

Antwoord:

Het Nederlands recht inzake de leer van tekortkoming en/of deze naar haar aard te gering is, geldt.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
55

Onderwerp:
ARBIT

Vraag:

Opdrachtnemer acht het redelijk dat het risico van Opdrachtnemer in redelijke verhouding staat tot de waarde van de Overeenkomst. De Inschrijver stelt daarom voor de aansprakelijkheid te limiteren tot tweemaal de hoogte van de Vergoeding per jaar.

Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor indirecte schade is uitgesloten?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

56

Onderwerp:

ARBIT

Vraag:

De Inschrijver behoort tot een beursgenoteerde onderneming. Op grond van beursregelgeving is het Inschrijver verboden om, buiten het jaarverslag om, mededelingen te doen van koersgevoelige gegevens, zoals het melden van claims onder verzekeringspolissen. Kan de Inschrijver volstaan met het verstrekken van de gegevens zoals vermeld in het gepubliceerde jaarverslag van onze onderneming?

Antwoord:

Graag aangeven om welk artikel dit gaat.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

57

Onderwerp:

ARBIT

Vraag:

Aangezien de verwerving van gebruiksrechten aan de algemene voorwaarden van de leverancier onderworpen zijn, acht de Inschrijver deze bepalingen (Art. 42-47) niet van toepassing.
Is de Opdrachtgever bereid deze Bijzondere Bepalingen niet van toepassing te verklaren?

Antwoord:

Nee, zie artikel 11.1 van de Overeenkomst.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Planning

Vraag:

Inschrijver verzoekt de Belastingdienst om de inleverdatum met minimaal 3 weken te verlengen. Feitelijk betreft deze uitvraag namelijk zowel de RFI- (geschiktheidseisen, zoals referenties, diverse verklaringen, etc.) als de RFP-fase (uitwerking van de gespecificeerde opdracht in een oplossing, inclusief dienstverlening). De door de inschrijver te leveren inspanning om de uitgevraagde informatie kwalitatief goed aan te leveren rechtvaardigt naar onze mening het gevraagde uitstel.

Antwoord:

Nee, uitstel is helaas niet mogelijk.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Proces

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Met betrekking tot insights in huidige gebruikers op de digitale kanalen van de Belastingdienst. Wat wil de Belastingdienst weten, wat op dit moment nog onbekend is, over hun gebruikers?

Antwoord:

We willen vooral eenvoudig de inzichten daar kunnen brengen waar ze relevant zijn. Daarom willen we een krachtige en flexibele Oplossing die specifieke en overzichtelijke rapportages (lieft clickable dashboards) kan maken. Daarnaast is er behoefte om de online klantreis van verschillende deelgebieden duidelijker in beeld te brengen. Met focus op bottlenecks en loops.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Beschrijvend document P. 25 Sectie 5.5.2.2 - referenties

Vraag:

Betreft "In het kader van de beoordeling van uw technische bekwaamheid dient u één referentie er kerncompetentie te overleggen. Met één referentie mag u meerdere kerncompetenties aantonen."

Is de aanneme correct dat we dus bijvoorbeeld 1 referentie kunnen gebruiken, die relevant is voor alle drie de kerncompetenties?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Proces

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage VII Prijsmodel, Tabblad 3. Consultancy

Vraag:

Op het tabblad 3. Consultancy staat een indicatieve dimensionering van 70 uur per jaar gedurende een periode van 10 jaar. In het Beschrijvend Document vermeldt u op pagina 7 "De ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting betreft maximaal 400 uur", "De ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting zal plaatsvinden gedurende een termijn van maximaal 2 jaar na ondertekening van de Overeenkomst" en "De wijze van afname geschiedt op de wijze zoals Additionele diensten worden afgenomen". Dit tabblad roept bij ons de volgende vraag op:

1) Waar in Bijlage VII Prijsmodel komt de indicatie van de ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting terug?

2) Is dit de indicatie op tabblad 3. Consultancy?

Indien het antwoord op onze tweede vraag bevestigend is, hebben wij drie aanvullende vragen:

3) Waarom beslaat de indicatieve dimensionering een periode van 10 jaar?

4) Waarom komt het totaal over de periode van 10 jaar niet overeen met het in het Beschrijvend Document vermelde maximum van 400 uur?

5) Waarom komt het totaal van de eerste twee jaar niet overeen met het in het Beschrijvend Document vermelde maximum van 400 uur?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht jaarlijks ca. 40 - 100 uur Consultancy af te nemen. In het prijsmodel is uitgegaan van het gemiddelde hiervan (70 uur per jaar). Dit is exclusief de ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting omdat deze ondersteuning optioneel is. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de ondersteuning bij het ontwikkelen en/of migreren van Reporting vindt verrekening plaats op basis van het uurtarief Consultancy.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage VII Prijsmodel, Tabblad Samenvatting

Vraag:

Om het Gebruiksrecht van de Oplossing aan te bieden op basis van het aantal Acties, dient tabblad 2a. Actie ingevuld te worden en tabblad 2b. Enterprise leeg gelaten te worden. In dit geval blijft de prijs van het Gebruiksrecht in cel F15 op het tabblad Samenvatting echter leeg. Hierdoor wordt de prijs van het Gebruiksrecht niet meegenomen in de Vergelijkingsswaarde in cel F23. Kunt u een nieuwe versie van Bijlage VII Prijsmodel verstrekken waarin de prijs van het Gebruiksrecht wel wordt ingevuld wanneer dit wordt aangeboden op basis van het aantal Acties?

Antwoord:

Ja, het Prijsmodel is aangepast en toegevoegd als Bijlage VII Prijsmodel 1.1.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Bijlage IV Klantreferenties, Klantreferentie behorende bij kerncompetentie 3: Onderhoud en support

Vraag:

In de voorwaarden voor de klantreferentie beschrijft u het volgende: "Onder onderhoud en support wordt verstaan: alle activiteiten gericht op het beheren, verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de web analytics tool, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van support."

Uit bovenstaande zin maken wij op dat een referentie volstaat waarin ten minste één van de volgende vijf activiteiten is uitgevoerd:

- 1) het beheren van de web analytics tool;
- 2) het verbeteren van de web analytics tool;
- 3) het herstellen van de web analytics tool;
- 4) het in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de web analytics tool;
- 5) helpdeskactiviteiten in de vorm van support.

Is onze aanname correct?

Antwoord:

Nee, de kerncompetentie betreft onderhoud en support en dit bestaat uit alle activiteiten gericht op het beheren, verbeteren, herstellen, en/of in aanvaardbare werkbare (operationele) situatie houden van de web analytics tool, evenals de helpdeskactiviteiten in de vorm van support. De en/of heeft betrekking op het herstellen van de web analytics tool of het in aanvaardbare situatie houden van de tool.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht, 4.3 Indexering Prijs

Vraag:

U geeft aan dat de prijzen vanaf 2025 geïndexeerd mogen worden. Nederland kampt met hoge inflatiecijfers waarvan niet kan worden voorspeld wanneer deze dalen. In het licht van de huidige economische onzekerheid stellen wij voor om de prijzen al eerder te mogen indexeren. Met hoeveel jaren eerder indexeren dan 2025 bent u bereid om akkoord te gaan?

Antwoord:

De door Inschrijver geoffreerde Prijzen, zoals opgegeven in Bijlage VII “Prijsmodel” mogen vanaf 2024 jaarlijks en steeds per 1 januari worden geïndexeerd.

Beantwoord op: 20-06-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

65

Onderwerp:

Beschrijvend Document, 2.3 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

Vraag:

Uit bijlage A en sectie 2.5.2. van het Beschrijvend Document van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098) blijkt dat Toeslagen, Douane en de Inspectie Belastingdienst deelnemen voor onder meer de volgende dienstverlening op het gebied van Digital Analytics en Webanalyse:

- (keuze van) software en tools voor datacollectie, verwerking en analyse;
- opstellen van een meetplan;
- leveren van een technisch taggingplan aan een ontwikkelaar;
- inrichten en configureren van meettools;
- duiden, visualiseren van resultaten in dashboards of beschrijven in rapporten;
- training.

Bovengenoemde dienstverlening komt inhoudelijk overeen met de volgende onderdelen van de gevraagde dienstverlening in de aanbesteding Web Analytics Tool (IUC21-054):

- inrichten van de Oplossing bestaande uit de configuratie en dimensionering;
- ondersteuning bij het ontwikkelen (configureren en/of aanpassen) en/of migreren van Reporting;
- Opleidingen (gebruikerstrainingen) ten behoeve van Gebruikers;
- Consultancy (product gerelateerde dienstverlening).

Hoe gaat u voor Toeslagen, Douane en de Inspectie Belastingdienst om met

de dienstverlening die in beide aanbestedingen wordt gevraagd?

Antwoord:

De Belastingdienst is geen deelnemer van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098). Toeslagen en Douane zijn wel deelnemer van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098). Buiten de scope van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098) is onder andere de Inkoop en licenties voor technische meetsystemen, software of dataplatforms; Onderhavige aanbesteding (Web Analytics Tool) betreft met name de inkoop van een tool die ingezet zal gaan worden voor de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. De configuratie van deze Oplossing maakt onderdeel uit van de scope aangezien de Belastingdienst de hoofdgebruiker is van deze Oplossing. Voor de overige diensten die behoren tot de scope van de aanbesteding Digital en Webanalytics (EA0098) geldt dat, indien Douane, Toeslagen en/of Inspectie Belastingdienst de behoefte hebben aan dergelijke diensten, zij gebruik zullen maken van de raamovereenkomst volgend uit die aanbesteding. De geraamde uren Consultancy van 40 - 100 uur per jaar zijn hierop gebaseerd.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Beschrijvend Document, 2.3 Reikwijdte en omvang van de aanbesteding (scope)

Vraag:

Voor welke websites, apps, (klant)portalen, online formulieren en intranetsites gaat de Oplossing ingezet worden?

Antwoord:

Zie hiervoor de beantwoording van vraag 4 (Ref 4).

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Hoofd/onderaannemer

Vraag:

In de documentatie staat vermeld dat de Belastingdienst met enkele (1) opdrachtaannemer wil werken.

Daar wij als serviceprovider geen verantwoordelijkheid kunnen nemen voor het product zelf ofwel hosting ervan.

Is het mogelijk dat wij met de technologie vendor als onderaannemer zouden

werken en daarmee alle verantwoordelijkheid voor het product bij hen beleggen?

Antwoord:

Zie paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Contract

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Taal

Vraag:

Is it possible to answer to the tender in the english language? Is het mogelijk om in het Engels op de aanbesteding te antwoorden?

Antwoord:

No, the Tender and all other information must be drawn up entirely in Dutch, with the exception of Documentation from suppliers and/or company details in English, unless explicitly stated otherwise. See form requirement VE 2. Nee, de Inschrijving en alle overige informatie dient volledig in het Nederlands te zijn gesteld, met uitzondering van Documentatie van leveranciers en/of bedrijfsgegevens in de Engelse taal, tenzij expliciet anders is vermeld. Zie vormvereiste VE 2.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Proces

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Contract

Vraag:

We do not as of now have a contract in dutch, would you consider reviewing our contract in english, providing we give enough flexibility to modify it? Wij hebben op dit moment geen contract in het Nederlands, zou u willen overwegen ons contract in het Engels te herzien, mits wij voldoende flexibiliteit geven om het te wijzigen?

Antwoord:

No, the Agreement will be concluded on the basis of the draft Agreement (in Dutch) included with the Tender Documents (Annex 2). The Agreement will therefore not be concluded on the basis of a Tenderer's agreement. Nee, de Overeenkomst wordt afgesloten op basis van de bij de Aanbestedingsstukken opgenomen Bijlage 2 "Concept Overeenkomst Web Analytics Tool" (in de Nederlandse taal). De Overeenkomst wordt dus niet afgesloten op basis van

de overeenkomst van een Inschrijver.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Contract

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Hoofd/onderaannemer

Vraag:

Would you agree if we answer to that tender with an integration partner? It will allow us among other thing to answer with a complete solution (including a TMS, as we do not have our own but partner with external ones for all our clients.) Zou u het goed vinden als wij op deze aanbesteding zouden reageren met een integratiepartner? Het zal ons onder andere in staat stellen om te antwoorden met een volledige oplossing (met inbegrip van een TMS, aangezien wij niet onze eigen hebben maar met externe partners voor al onze klanten samenwerken).

Antwoord:

Yes, see section 5.3 of the Descriptive Document. Ja, zie paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document.

Beantwoord op: 20-06-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Overeenkomst

Vraag:

“Als System integrator zijn wij zeer geïnteresseerd om aan te bieden op deze uitvraag. We zijn voornemens de SaaS dienstverlening te laten leveren door de SaaS leverancier. Aangezien dit een standaard (“one to many”) service is - met alle bijkomende voordelen- zijn hier ook de standaard (subscription) voorwaarden van deze leverancier op van toepassing. Het is voor ons - in de hoedanigheid van IT dienstverlener - niet mogelijk de (derde partij) standaard SaaS dienstverlening te (sub)licentieren onder andere voorwaarden dan de door de SaaS leverancier gehanteerde standaard (gebruikers)voorwaarden.

Inschrijver kan de SaaS dienstverlening door middel van reselling aanbieden. Voordeel hiervan is dat gebruik kan worden gemaakt van aantrekkelijke kortingen voor de SaaS dienstverlening, terwijl Inschrijver de regie over de SaaS dienstverlener kan nemen en als eerste aanspreekpunt kan fungeren om de Belastingdienst te ontzorgen. Ook de facturatie kan via Inschrijver gaan. Een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden is echter cruciaal.

Voor de SaaS dienstverlening zal de Belastingdienst dan rechtstreeks met de SaaS dienstverlener de toepasselijke subscription voorwaarden aangaan. Dit zijn de exclusieve voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik hiervan (inclusief o.a. SLA en verwerkersovereenkomst) en is daarmee een “carve out” op de overeenkomst tussen de Belastingdienst en de Inschrijver. Afwijkingen hierop zijn immers niet mogelijk. Deze SaaS leverancier is ook verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen die op haar van toepassing zijn. Welke dit zijn, zal bij inschrijving volledig duidelijk worden gemaakt, zodat hier nooit discussie over kan ontstaan. Uiteraard wordt geborgd dat de volledige oplossing voldoet aan de uitgevraagde eisen (Programma van Eisen).

Voorgaande zal concreet betekenen dat na gunning de Overeenkomst (op basis van ARBIT-2018) zal worden gesloten tussen Gegadigde en Belastingdienst voor onder andere de implementatie van de dienstverlening. En dat er daarnaast separate overeenkomsten komen tussen Belastingdienst en de SaaS leverancier(s) voor het leveren en gebruik van de SaaS dienstverlening onder de bijbehorende SaaS-voorwaarden. Dit is een in de markt gebruikelijk construct.

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een bovengenoemd alternatief is toegestaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst sluit geen separate overeenkomst tussen Belastingdienst en de onderaannemer (in uw geval de SaaS leverancier voor het leveren en gebruik van de SaaS dienstverlening). Echter is het wel mogelijk om de licentievoorwaarden van de door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden van toepassing te verklaren. Zie hiervoor artikel 10.2 van de Overeenkomst.

Beantwoord op: 20-06-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Inleverdatum

Vraag:

Gezien de zeer drukke periode verzoeken wij u de inleverdatum voor de Bent u bereid de inleverdatum van de Inschrijving met twee weken te verplaatsen naar 18 juli.

Antwoord:

Nee, uitstel is helaas niet mogelijk.

20-06-2022

Beantwoord op:**Label:** Proces**Ref.nr.**

73

Onderwerp:

Paragraaf 4.2.6. Weging van de Wensen van Beschrijvend Document en Bijlage A Specificatie van de Opdracht

Vraag:

De weging of maximale score per wens in het Beschrijvend Document komt op diverse punten niet overeen met de maximale score die per wens kan worden gehaald volgens het kopjes Beoordeling in Bijlage A. De verschillen betreffen de volgende tien wensen:

- Wens 1: Afbakeningen (15 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 2: Leesrechten (5 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 3: Bezoekersgedrag over browsers / devices (5 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 5: Mogelijkheid om Gegevens (niet zijnde Acties) uit toepassingen van derden in de Oplossing op te nemen, deze te selecteren en toe te passen in Reporting. (20 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 7: Annotaties één of meer websites gelijktijdig (5 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 8: Annotaties zichtbaar maken in Reporting (5 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 10: Segmentatie (30 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 11: Beschikbaarheid (20 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 12: Beschikbaarheid Gegevens voor Reporting (30 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)
- Wens 13: Plan van Aanpak Implementatie (20 punten in het Beschrijvend Document, tegen 10 punten in Bijlage A)

Bijlage A vermeldt dat deze integraal uitmaakt van de Aanbestedingsstukken. Omwille van eenduidigheid in de beoordeling van de inschrijvingen, vragen wij u om een nieuwe versie van het Beschrijvend Document danwel Bijlage A te verstrekken, zodat de weging of maximale per score per wens in de betreffende stukken overeenkomt.

Antwoord:

De Wensen uit Bijlage A worden gescoord (0-10 punten) en vervolgens gewogen op basis van de weging zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 4.2.6. van het beschrijvend document. Dus als een Inschrijver op basis van zijn beantwoording op Wens 1 een 10 scoort dan krijgt hij 15 punten ((10/10)*15). Zie ook het voorbeeld in paragraaf 4.2.7. van het Beschrijvend

document.

Beantwoord op: 23-06-2022
Label: Proces

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Vraag Ref.nr. 45 NVI:

Vraag:

De Inschrijver begrijpt dat de Opdrachtgever bereid is de standaard licentievoorwaarden van de softwareleverancier van toepassing te verklaren en deze in de rangorde op te nemen conform Artikel 2.4 van de Overeenkomst. Echter is dit geen werkbare oplossing voor de Inschrijver, aangezien dit betekent dat alle overige aanbestedingsvoorwaarden eveneens op de licenties van toepassing zijn. Zoals eerder opgemerkt, wordt standaard software uitsluitend geleverd onder toepasselijkheid van de bijhorende standaard licentievoorwaarden. Dit is te wijten aan het feit dat het hier om een standaardproduct gaat welk vast aan bepaalde technische en commerciële voorwaarden is gekoppeld. Het is niet, of slechts heel (!) beperkt mogelijk om aanvullende voorwaarden toe te passen zonder inbreuk te maken op de functionaliteit van het product. Verder is dit ook de reden waarom de leveranciers deze producten tegen een vaste en commercieel gunstige prijs op de markt kunnen brengen, in tegenstelling tot maatwerkprogrammatuur.

Gelet op de hier geschetste problematiek verzoekt de Inschrijver de Opdrachtgever een van de onderstaande alternatieven te overwegen:

1. Als eerste alternatief kan de Inschrijver de software door middel van een resale-constructie leveren, waarbij de Inschrijver de licenties van de leverancier na gunning zal leveren onder de toepasselijke resale voorwaarden, en de Opdrachtgever de toepasselijke subscription voorwaarden voor de software direct met de software leverancier afsluit.
2. De tweede mogelijkheid is dat de Opdrachtgever na gunning een directe overeenkomst voor de levering van de software licenties direct met de software leverancier afsluit.
3. De derde mogelijkheid is dat de Opdrachtgever de licentievoorwaarden van de software leverancier uitsluitend van toepassing verklaart (let op: Dit is niet hetzelfde als het opnemen van de voorwaarden in de rangorde). De Inschrijver stelt dat de Opdrachtgever de mogelijkheid zal hebben deze voorwaarden na voorlopige gunning te beoordelen. Zo kan samen met de (voorlopige) winnende Inschrijver worden nagegaan of deze standaard licentievoorwaarden het beoogde gebruik niet uitsluiten of beperken en de rechten van de Opdrachtgever niet verminderen. Mocht daarvan sprake blijken te zijn en is de Inschrijver niet bereid deze voorwaarden alsnog in de rangorde onder de overige voorwaarden te stellen, dan zal de betreffende Inschrijver niet meer voor finale gunning van de opdracht in aanmerking komen.

Is Opdrachtgever bereid een van de bovengenoemde alternatieven te

accepteren?

Antwoord:

Nee, de eventuele licentievoorwaarden prevaleren boven de andere documenten mits wordt voldaan aan artikel 10.2 van de Overeenkomst.

Beantwoord op: 24-06-2022

Label: Contract

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Vraag Ref.nr. 28 NVI

Vraag:

Kan de Opdrachtgever haar antwoord motiveren? De Inschrijver is van mening dat de Opdrachtnemer geen zeggenschap over de gegevens van de Opdrachtgever heeft op het moment een buitenlandse overheidsdienst om inzage vraagt - van zelfstandig beslissen kan dus geen sprake zijn, en daarom is de Inschrijver van mening dat de Opdrachtgever niet als Verwerkersverantwoordelijke in de zin van de AVG beschouwd kan worden. Verder gaat de Inschrijver ervan uit dat de kosten voor de naleving van de in Artikel 9 (met name Art. 9.3 en 9.6) genoemde eisen/diensten voor de rekening van de Opdrachtgever komen, aangezien een mogelijk verzoek van een buitenlandse overheidsdienst betrekking op de (persoons) gegevens van de Opdrachtgever zou hebben. Kan de Opdrachtgever dit bevestigen?

Antwoord:

Indien Wederpartij zelfstandig beslist om inzage te geven aan een buitenlandse overheidsdienst, kan Opdrachtgever niet zijn verplichtingen als verwerkersverantwoordelijke uitvoeren, waardoor Wederpartij als verwerkersverantwoordelijk wordt aangemerkt.

De kosten verbonden aan een dergelijk verzoek zijn voor rekening van de Wederpartij.

Beantwoord op: 24-06-2022

Label: Contract

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Vraag Ref.nr. 49 NVI

Vraag:

Het is naar mening van de Inschrijver niet proportioneel dat de Opdrachtnemer onbeperkt aansprakelijk is voor AVG en Verwerkersovereenkomst-inbreuken (incl. boetes van toezichthouder) terwijl de Opdrachtgever de Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG

is en dus ook verantwoordelijk is voor het vaststellen van de passende technische en organisatorische maatregelen. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een beperking van deze categorie van aansprakelijkheid (Artikel 26.4 d) ARBIT) tot een vast bedrag, bijvoorbeeld tot tweemaal de hoogte van de jaarlijkse vergoeding per jaar?

Antwoord:

Nee. Opdrachtgever wil niet aansprakelijk zijn voor schades en/of boetes die opgelegd worden door tekortschieten van Wederpartij.

Beantwoord op: 24-06-2022

Label: Contract

Ref.nr.
77

Onderwerp:

Vraag Ref.nr. 55 NVI

Vraag:

Proportionaliteit schrijft voor om te toetsen of de aansprakelijkheid in het onderhavige geval proportioneel is in verhouding tot de gevraagde prestatie. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen wat gebruikelijk is binnen de branche. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een beperking die meer in verhouding staat met de Prestatie, bijvoorbeeld tot een vast bedrag van tweemaal de hoogte van de jaarlijkse vergoeding per jaar?

Antwoord:

Nee, de Aanbestedende dienst acht de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 26 van de Arbit proportioneel.

Beantwoord op: 24-06-2022

Label: Contract

Ref.nr.
78

Onderwerp:

Vraag Ref.nr. 56 NVI

Vraag:

Deze vraag heeft betrekking op Artikel 29.3 van de ARBIT 2018.

Antwoord:

Alleen indien en voor zover aantoonbaar de vigerende wet- en regelgeving het delen van deze Gegevens niet toestaat.

Beantwoord op: 24-06-2022

Label: Contract