

Nota van Inlichtingen 3 CCM EA2020075

26 november 2021

Deze Nota van Inlichtingen bevat 101 vragen (1 tot en met 101).					
Vragen en antwoorden					
Nr.	Document	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	5	Artikel 1.1.21	Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met een maximum schadelimiet van EUR 2.000.000 per jaar?	Nee – de SVB heeft welbewust een limiet gekozen die is gekoppeld aan de contractwaarde (met een minimum). Indien de waarde toeneemt is het redelijk om de aansprakelijkheidslimiet mee te laten stijgen.
2	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	11	Artikel 9.8	Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met de restrictie dat de controle uitsluitend toeziet op de opdracht en dat in beginsel een jaarlijks accountantsrapport moet volstaan?	Het artikel bevat al een koppeling met de voorwaarden van de Overeenkomst en dus de opdracht. Voor wat betreft de beperking met jaarlijkse rapporten: aangezien dit artikel een audit-recht bevat voor verschillende situaties wil de SVB zich niet op voorhand beperken.
3	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	14	Artikel 13.3.7	In verband met mogelijk bewuste prijsbeïnvloeding door concurrenten, kan Inschrijver hier niet op voorhand volmondig "Ja" op zeggen. Is Aanbestedende Dienst bereid hier nadere afspraken over te maken in de gunningsfase?	De SVB begrijpt de vraag niet geheel. De inzet van een professionele benchmarker zorgt ervoor dat de tarieven van Opdrachtnemer worden vergeleken met een redelijk beeld van de beschikbare concurrenten.
4	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	14	14.	Als SVB voor specifieke oplossingen betaalt, kan het Intellectueel Eigendom voor alleen die wijziging bij SVB liggen. Echter is de waarde van dat IE bij een SaaS-oplossing wel lastig te duiden. Bij contractbeëindiging is dit stuk maatwerk bijvoorbeeld (waarschijnlijk) weinig waard zonder de geboden SaaS-oplossing. Wij verzoeken u dan ook dit artikel niet van toepassing te	Naar de mening van de SVB zal de IP in een verdere ontwikkeling van de SaaS dienst niet direct onder art. 14.2 vallen. Echter, een specifiek voor de SVB gemaakte koppeling zou dat wel doen. Dat lijkt de SVB redelijk.

				verklaren. Kan Aanbestedende Dienst daarmee akkoord gaan?	
5	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	14	14.2	Klopt onze interpretatie dat betreffend artikel niet van toepassing kan worden verklaard op een SaaS oplossing?	Zie het antwoord op vraag 4 hiervoor.
6	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	17	17.6	Het verlangen van ongelimiteerde aansprakelijkheid is niet conform de bepalingen van de proportionaliteitsgids en daarnaast onverzekerbaar. Gaat Aanbestedende Dienst er mee akkoord dat de in de conceptovereenkomst vermelde limitering van de aansprakelijkheid eveneens van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst?	Nee – in tegenstelling tot de verplichtingen onder de Overeenkomst zelf levert een schending van de verwerkersovereenkomst potentieel direct bij de SVB schade op, bijvoorbeeld in de vorm van boetes en/of claims van betrokkenen die bij de SVB terecht komen als verantwoordelijke. Nu enkel opdrachtnemer invloed kan uitoefenen op het ontstaan en ontwikkelen van dergelijke schade lijkt het ons niet onredelijk dat deze aansprakelijkheid in zijn volledigheid bij opdrachtnemer rust.
7	Bijlage J concept Dossier Financiële Afspraken CCM EA2020075 SVB	7	Paragraaf 3.1.4	Wij verzoeken indexering toe te staan na het eerste jaar van de initiële overeenkomst, teneinde vooraf incalculeren van indexeringsrisico te vermijden en daarmee de op dit moment meest gunstige economische aanbieding te kunnen aanbieden. Kan Aanbestedende Dienst daarmee akkoord gaan?	De SVB is akkoord met dien verstande dat een indexering pas aanvangt per januari van het eerstvolgende kalenderjaar na ommekomst van het eerste jaar van de Overeenkomst.
8	Beschrijvend document	26	3.3	Met het oog op de Kerst / NieuwJaar periode en de Planning: kan SVB al iets meer zeggen over de datum van de "demonstratie gebruiksvriendelijkheid"?	De demonstraties zullen in ieder geval na 9 januari 2022 plaats vinden. De exacte data maakt de SVB via de Nota('s) van Inlichtingen bekend.
9	Beschrijvend document	26	3.3	Wat voor opzet heeft SVB voor ogen m.b.t. de "demonstratie gebruiksvriendelijkheid" (Live op locatie SVB, Live op locatie Inschrijver, inlog op demo-omgeving, Teams/Zoom)?	Gegeven de onzekerheid met betrekking tot de ontwikkelingen rond Covid-19 houdt de SVB vooralsnog rekening met on-line sessies. Informatie hierover wordt via de Nota('s) van Inlichtingen gedeeld.

10	Beschrijvend document	26	3.3	Worden alle Inschrijvers uitgenodigd voor het verzorgen van een "demonstratie gebruiksvriendelijkheid"? Zo nee, vindt er dan een tussentijdse volgordebepaling plaats op basis van de criteria SGC-K1 t/m SGC-K3 en Prijs?	Voor de demonstraties worden alleen de Inschrijvers uitgenodigd die een geldige Inschrijving hebben uitgebracht. Een Inschrijving is in ieder geval ongeldig als minder dan 350 punten worden behaald voor Subgunningscriterium SGC-K1.
11	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tabblad 6.1	6.1.2	Hier wordt een aantal van 2.250 gebruikers genoemd. Welke rollen / rechten heeft SVB momenteel voor ogen voor deze gebruikers (van welke functionaliteiten binnen DTI maken zij bijvoorbeeld op dit moment gebruik)?	De rollen 'Eindgebruiker' (met of zonder autorisaties voor goedkeuring in de workflow) en 'Beheerder' (beheerders van de content en functioneel beheerders met uitgebreide autorisaties op de basisinrichting).
12	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tabblad 6.2	6.2.4; 6.2.5 en 6.2.6	Bij 6.2.4 wordt nadrukkelijk gesteld dat het printen zelf niet in scope is. Hoe zit dit bij de onderdelen 6.2.5 en 6.2.6: is aflevering door Opdrachtnemer aan de Berichtenbox en verzending per e-mail door Opdrachtnemer wel of niet in scope?	Het in de Correspondentieketen aangemaakte Bericht dient aangeboden te kunnen worden aan de standaard SVB services voor opslag in de Berichtenbox en aan de SVB exchange server voor verzending via e-mail. De feitelijke opslag in de Berichtenbox en de verzending van de e-mail ligt buiten de scope van de opdracht.
13	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tabblad Knock-out regels 47 en 48	NF084 en NF089	Ziet SVB het versleutelen van privacy gevoelige data op applicatie niveau als industriestandaard of is versleutelen van "data at rest" voldoende?	Er moeten passende technische maatregelen genomen worden voor het verwerken van persoonsgegevens. Dat betekent volgens industrie standaarden en dus ook in deze opdracht onder meer maar niet uitsluitend versleutelen van data 'in transit' en 'at rest'.
14	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tabblad Knock-out regels 25 en 59	F082 en NF129	Uit de vraagstelling kan Inschrijver niet opmaken of SVB een dedicated cloud/private cloud oplossing of een multi-tenant/shared cloud oplossing wil. Kan Aanbestedende dienst dit nader toelichten?	De SVB heeft de beschrijving van de cloudoplossing bewust open gehouden, zodat de inschrijver zelf kan kiezen met welke Oplossing wordt ingeschreven. Deze dient uiteraard wel aan alle gestelde (non) functionele eisen te voldoen.

15	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tabblad Kwaliteit regel 264	NF028	Hier wordt gesproken over een tijdelijk archief. Kunt u nader toelichten wat hier onder wordt verstaan?	Zie "Tijdelijk archief" in Begripsbepalingen in het Beschrijvend Document
16	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tabblad Kwaliteit regel 264	NF028	Kunt u toelichten waarom deze vraag wel onderdeel is van de PvE en geen onderdeel is van de Architectuurbeschrijving (Herinrichten DTI correspondentieketen)?	Dit is een gedetailleerde eis t.a.v. beschikbaarheid. In de Architectuurbeschrijving geven we de algemene kaders voor de Oplossing mee.
17	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB		Knock-out, rij 13 (NF136)	De eis stelt: "De Oplossing maakt gebruik van Metadata om informatieobjecten te onderscheiden.". Onze eerste vraag is of het hier gaat om metadata en informatieobjecten in de build-omgeving of de run-omgeving? Onze tweede vraag is of een voorbeeld gegeven kan worden voor de informatieobjecten?	Zowel in de build- als in de run-omgeving moeten informatieobjecten conform specificaties gemetadateerd zijn. Voorbeelden van informatieobjecten in de run-omgeving: Bericht, Brief. Voorbeelden in build-omgeving: Tekstcomponent, Sjabloon, Opmaakcomponent.
18	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB		44 en 45 (F-231 en F-232)	De wens is om aan layout- en contentonderdelen een attribuut-eigenaar te kunnen koppelen. Kan dit gelezen worden als het koppelen van een rol, zodat op basis van een rol iemand wel of geen toegang tot het onderdeel heeft?	Nee. Op basis van rol kan inderdaad worden besloten of iemand toegang wordt verleend, maar het attribuut 'eigenaar' slaat op een specifieke Eindgebruiker. Het kan zijn dat er meer Eindgebruikers bestaan met dezelfde rol. We willen dit bijvoorbeeld gebruiken om een individuele werkvoorraad van een Eindgebruiker te kunnen tonen.
19	Beschrijvend document	38	5.5.1.	Kan de SVB accepteren dat de vereiste 1.500 gelijktijdige gebruikers in de referentie ook gebruikers van oplossingen in andere EU-landen zijn - en niet alleen in Nederland?	De SVB gaat akkoord zolang het gebruikers van één Oplossing bij één organisatie - te weten de opdrachtgever van de betreffende referentieopdracht - zijn.
20	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB		F-001	Vereisten in categorie: Authenticatie, autorisaties en vertrouwelijkheid. Komt het SVB Active Directory beschikbaar voor de implementatie van Rollen en Gebruikersgroepen?	De Active Directory komt beschikbaar met alleen (gebruikers)Rollen.
21	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB		NF156	Vereiste Categorie: "Beschikbaarheid van de keten". Is de SVB bereid om hosting te accepteren buiten Nederland in andere EU-landen, inclusief public cloud-diensten zoals Azure en Amazon?	Ja, in EU-landen, mits persoonsgegevens worden versleuteld en het sleutelbeheer bij de SVB ligt dan wel een door een SVB vertrouwde partij. (zie NF129, NF130, NF083)

22	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB		NF345	De SVB stelt in deze eis dat Opdrachtnemer verplicht is tot verbeteren/vernieuwen/bijhouden van de Oplossing naar aanleiding van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving en landelijke standaarden voor overheden zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Aangezien opdrachtnemer niet kan voorzien wat deze eventuele wijzigingen zijn achten wij het niet redelijk dat alle wijzigingen kostenloos worden doorgevoerd en dus de Opdrachtnemer alle kosten hiervan op zich dient te nemen. Is SVB bereid deze eis te laten vervallen?	Uitgangspunt is dat de kosten van dergelijke wijzigingen door Opdrachtnemer worden gedragen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat hier geen sprake van kan zijn dan wel dat dit onredelijk is kan Opdrachtnemer in overleg treden met de SVB. Een voorbeeld is de regelgeving omtrent het formaat van pdf bestanden die met de Berichtenbox worden verzonden.
23	Beschrijvend document	38	5.5.1 Referenties	Kan de SVB akkoord gaan met de wens van Inschrijver om Geschiktheidseis A.1 Kerncompetentie 1 met twee referenten in te vullen?	De SVB gaat niet akkoord. Per kerncompetentie dient één referentieopdracht te worden overgelegd die aan alle voor die referentieopdracht gestelde eisen voldoet. Een referentieopdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.
24	Beschrijvend document	38	5.5.1 Referenties	Kan de SVB akkoord gaan met de wens van Inschrijver om Geschiktheidseis A.1 Kerncompetentie 1 met een buitenlandse referent in te vullen?	De SVB gaat akkoord zolang de referentie voldoet aan de gestelde eisen.
25	Beschrijvend document	27	3.5.1. Indienen van vragen en opmerkingen	Kan de SVB akkoord gaan met de wens van Inschrijver om gedurende het gehele proces rondom de Nota van Inlichtingen alle vragen te kunnen stellen over alle onderdelen van de Aanbesteding t/m 10-12-2021?	De SVB gaat niet akkoord. De bepaling waar Inschrijver naar verwijst is opgenomen om enerzijds de administratieve lasten van de (potentiële) Inschrijvers én die van de SVB te minimaliseren en anderzijds de planning van de SVB zo min mogelijk te hinderen.
26	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 6.1	6.1 Jaarlijkse Exploitatie Usr	Kan de SVB haar keuze toelichten waarom is er gekozen voor een prijsmodel o.b.v users óf berichten?	De SVB heeft haar keuze gebaseerd op enerzijds de in het algemeen gehanteerde prijsmodellen en de aansluiting daarvan op de interne begrotings- en budgetteringsprocessen.
27	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 6.1	6.1 Jaarlijkse Exploitatie Msg	Staat de SVB open voor overleg over een ander prijsmodel welke Inschrijver hanteert?	De SVB gaat niet akkoord en verwijst naar het antwoord op vraag 26
28	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Wat is het gemiddelde en maximale aantal pagina's van de SVB berichten?	De gemiddelde omvang van een SVB Bericht is ongeveer 5,5 paginas.

					Qua omvang komen er nu uitschieters voor met een omvang van 50.
29	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Binnen welke kanalen zijn de berichten exact gelijk aan elkaar en binnen welke kanalen verschillen deze van opmaak en inhoud?	Tussen de kanalen DMS, Printer en Berichtenbox bestaan geen verschillen tussen de opmaak en inhoud, met uitzondering van het logo (voor printer wordt het zonder logo aangemaakt). Uitzonderingen op deze regel zijn echter mogelijk met name bij Formulieren. De kanalen e-mail en toekomstig Kanaal (webformulier) kunnen qua opmaak en/of inhoud afwijken van de drie andere kanalen en van elkaar.
30	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Kan de SVB toelichten welk aandeel van de aantallen berichten batch communicatie, on-demand communicatie of interactieve communicatie betreft?	Batch = ca. 1/3 van het totale volume; online + interactief de overige 2/3.
31	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Zijn er piekmomenten te onderscheiden in de aantal berichten welke via de CCM oplossing dienen te worden verwerkt?	Vanaf 7:00- 9:00 uur in de ochtend worden in de huidige situatie batches gedraaid.
32	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	2	Bijlage 3. SLA	Wat is het operationele window van de SVB in relatie tot de CCM oplossing? Is dat maandag t/m vrijdag tussen 9-5 of anders?	De Oplossing wordt 24 uur en 7 dagen per week aangeboden (waarvan ma t/m za van 07:00 - 21:00 kritiek is). Zie ook NF031.
33	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Zijn alle voorgenomen users interactieve gebruikers? Welke deel is een key user met meer verantwoordelijkheden?	Alle gebruikers zijn 'interactieve gebruikers'. We verwachten dat ca. 10-20% van de gebruikers 'key user' is en bijvoorbeeld verantwoordelijk is voor de goedkeuring van met de hand aangepaste teksten.
34	Bijlage J concept Dossier Financiële Afspraken CCM EA2020075 SVB	7	3.1.3	Kan de SVB toelichten wat zij verstaat onder dienstverlening in de eerste alinea?	Zie "Dienstverlening" in Begripsbepalingen in het Beschrijvend Document
35	Bijlage J concept Dossier Financiële Afspraken CCM EA2020075 SVB	7	3.1.3	Kan de SVB toelichten wat zij verstaat onder variable kosten ten opzichte van de vaste kosten in de tweede en derde alinea?	De in deze paragraaf bedoelde variabele kosten betreffen variërende bedragen. De vaste kosten betreffen gelijke periodieke bedragen.

					NB: kostenverhogingen door indexatie staan hierbuiten.
36	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	NF173	Hoe ziet de SVB deze requirement in relatie tot een SaaS oplossing?	Wij zien graag de doeltreffendheid/effectiviteit van de maatregelen ihkv continuïteit van de Oplossing' gerapporteerd. Bijvoorbeeld in geval van uitval van een datacenter.
37	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	F124	Welke gebruikersinteractie wordt hier door SVB bedoeld? Bijv. de keuze van een brief of wordt hier bedoeld het creëren van een vrij tekst veld?	Alle gebruikersinteractie, maar niet de inhoud van vrije tekstvelden. Met andere woorden: de Oplossing genereert geen ad-hoc vertalingen.
38	Beschrijvend document	18	2.3	Kan SVB meer detail aangeven in welke fasering de Transitie gaat verlopen en voor welk deel van het te verwerken volume, ofwel welk deel/wanneer door de Splitter naar de Oplossing wordt gestuurd en tot wanneer de Splitter in werking zal zijn?	De details hiervoor zijn nog niet bekend, de aanpak zal in overleg met de Opdrachtnemer bepaald worden. De doorlooptijd van de Transitie is afhankelijk van de aanpak. De Splitter zal tot het einde van de transitiefase in gebruik zijn.
39	Beschrijvend document	20	2.6	Kan de SVB aangeven of ESCROW hier volstaat?	Iedere oplossing dient voldoen aan de gestelde eisen m.b.t. de continuïteitsoplossing. Enkel een klassieke Escrow voldoet wat de SVB betreft niet aan die eisen.
40	Beschrijvend document	27	3.4	Vallen documenten omtrent security, data processing, compliancy ook onder technische documentatie?	Nee, de onderwerpen bestandsbeveiliging, gegevensverwerking en compliancy zijn van dermate groot belang voor de SVB dat zij, om verschillen van interpretatie te vermijden, voorschrijft dat de onderdelen van de Inschrijving die daar betrekking op hebben in de Nederlandse taal zijn.
41	Beschrijvend document	27	3.4	Staat de SVB Inschrijver toe om de aanbesteding volledig in het Nederlands te beantwoorden, maar dat er ook Engelstalige documenten aan de contractenset worden toegevoegd?	Als Inschrijver specifieke Engelstalige documenten aan de contractenset wenst toe te voegen dient Inschrijver hier voor de uiterste datum voor het stellen van vragen

					toestemming te vragen aan de SVB. Die toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
42	Beschrijvend document	38	5.5.1 Referenties	Kan de SVB akkoord gaan met de wens van Inschrijver om bij Geschiktheidseis A.1 Kerncompetentie 1 de gebruiksintensiteit op een andere manier aan te tonen dan met 1.500 gebruikers?	Nee, de combinatie van de eisen ten aanzien van het aantal documenten en het aantal gebruikers geven volgens de SVB voldoende mogelijkheden om passende referenties in te dienen.
43	Beschrijvend document	33	4.3	In het geval dat Opdrachtnemer Value Added Reseller (VAR) is, is de vendor van de Oplossing hiermee onderdeel van de Combinatie óf Onderaannemer?	Het is aan de Inschrijver om deze keuze te maken.
44	Beschrijvend document	39	5.5.2	In het geval dat Opdrachtnemer Value Added Reseller (VAR) is, is het voldoende dat de vendor van de Oplossing voldoet aan Geschiktheidseis B.1?	Ja, de Inschrijver kan om te voldoen aan een geschiktheidseis een beroep doen op de kwalificaties van een derde als die derde maar wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Inschrijver is en blijft als partij in de overeenkomst met de SVB verantwoordelijk voor de correcte uitvoering.
45	Beschrijvend document	40	5.5.2	In het geval dat Opdrachtnemer Value Added Reseller (VAR) is, is het voldoende dat de vendor van de Oplossing voldoet aan Geschiktheidseis B.2?	Ja, de Inschrijver kan om te voldoen aan een geschiktheidseis een beroep doen op de kwalificaties van een derde als die derde maar wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Inschrijver is en blijft als partij in de overeenkomst met de SVB verantwoordelijk voor de correcte uitvoering.
46	Bijlage H concept Verwerkersovereenkomst CCM EA2020075 SVB	Alg	Alg	Staat de SVB open voor toepassing van verwerkersovereenkomst van Opdrachtnemer?	De SVB houdt vast aan de gepubliceerde concept verwerkersovereenkomst waarbij (potentiële) Inschrijvers de gelegenheid hebben suggesties met betrekking tot de inhoud te doen.

47	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	18	18.4	Hoe ziet de SVB deze clause in relatie tot clause 3.1 waarin een looptijd van 4 jaar wordt afgesproken?	De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar, maar kan in voorkomende gevallen door de Aanbestedende Dienst worden opgezegd conform de voorwaarden in art. 18.4.
48	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	F001	Kan de SVB toelichten welke toepassing van deze situatie hiermee wordt bedoeld?	Elke willekeurige workflow binnen het CCM-domein kan door een Beheerder worden ingericht.
49	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	NF129	Hoe ziet de SVB deze requirement in relatie tot een SaaS oplossing?	Er dient een duidelijke scheiding per tenant aanwezig te zijn in de oplossing, zodat informatie (van welke aard dan ook) van de ene tenant op geen enkele wijze door elkaar kan raken met informatie van een andere tenant.
50	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F208	Wat wordt hier bedoeld met 'occurrences'?	Dit betreft zogeheten 'voorkomens' van een data-attribuut. Bijvoorbeeld: in een specifieke Brief moeten tien rijen van een bepaald attribuut (bijvoorbeeld 'start_tijdvak') worden getoond, omdat in de gegevens van de betreffende specifieke klant tien relevante tijdvakken voorkomen. Bij een andere klant die dezelfde Brief krijgt, betreft dit 0, 1, 5 of een willekeurig aantal andere (met een bepaald maximum) tijdvakken. Deze moeten in diens specifieke versie van de Brief getoond worden. We willen graag dat we de Opmaakcomponent (de tabelregel) die de tijdvakgegevens toont in de Brief slechts één keer hoeven te definiëren en deze zo configureren dat deze bij het samenstellen van de Brief automatisch herhaaldelijk geplaatst kan worden overeenkomstig het exacte aantal tijdvakgegevens (voorkomens van het attribuut 'start_tijdvak') in de Briefopdracht.

51	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F209	Wat zijn volgens SVB IT-vaardigheden in deze context?	Onze Beheerders hebben geen IT-achtergrond of -opleiding, maar we verwachten van hen dat ze functionele problemen in de brieven met behulp van de Oplossing kunnen oplossen.
52	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F092a	Wat wordt precies bedoeld met "overzicht op omschrijving"?	Van elke Brief die de Eindgebruiker kan kiezen, moet een omschrijving beschikbaar zijn en getoond kunnen worden aan de Beheerder.
53	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F213	Voor welke onderdelen geldt dit? Interactieve correspondentie of ook voor template design en beheer/technische onderdelen?	Dit geldt voor de onderdelen waarbij sprake is van interactie met de Eindgebruiker.
54	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F214	Hoe ziet SVB dit bij Template Design?	Het gaat erom dat alle content en de gebruikersinterfaces meeschalen met het device.
55	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F221	Kan SVB hier meer toelichten op geven wat wordt bedoeld met het werken met menu's?	Gedefinieerde functionaliteit wordt (ook) in een of meer lijsten waaruit een keuze kan worden geselecteerd (menu) beschikbaar gemaakt aan de Beheerders.
56	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F063a	Kan de SVB toelichten tot hoever deze versie historie dient vastgelegd te worden?	De versiehistorie dient steeds tot 2,5 jaar terug vastgelegd te zijn.
57	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F223	Wat wordt bedoeld met Overzicht van de Inrichting van de Oplossing? Kan SVB hier meer toelichting op geven?	Alle Componenten, Sjablonen, en andere onderdelen die gemetadateerd in de Centrale bibliotheek van de Oplossing zijn opgenomen, kunnen overzichtelijk worden weergegeven in hun onderlinge samenhang in een aantal overzichten. Bijvoorbeeld: een adhoc overzicht van alle Tekstcomponenten die een bepaald gegevensveld gebruiken kan worden gegenereerd. Of: een overzicht van alle Sjablonen die in een bepaalde periode niet zijn gebruikt. Etc.

58	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F163	Kan SVB hierover al meer duidelijkheid geven m.b.t. de wensen inzake de DAP?	Nee, de SVB kan de gevraagde duidelijkheid nog niet geven. Het DAP wordt na gunning nader afgestemd tussen partijen om afspraken vast te leggen voor zover dat in de contractuele documenten niet is gedaan.
59	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F225	Kan SVB een verdere toelichting geven op de use case? Of betreft dit de import voor Transitie? Wat wordt bedoeld met Documenten?	Dit betreft uitsluitend de import ten behoeve van de Transitie.
60	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F231	Wat bedoelt SVB hier met attribuut en met eigenaar?	Attribuut' is gangbare terminologie voor een veld in een database. 'Eigenaar' is de naam van het attribuut waarop de eis betrekking heeft. In semantische zin is de eigenaar meestal een Beheerder.
61	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F232	Wat bedoelt SVB hier met attribuut en met eigenaar?	Attribuut' is gangbare terminologie voor een veld in een database. 'Eigenaar' is de naam van het attribuut waarop de eis betrekking heeft. In semantische zin is de eigenaar meestal een Beheerder.
62	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F244	Kan SVB toelichten waarom deze wens er is?	Binnen de Huisstijl kan een voorschrift bestaan om woorden niet af te breken.
63	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F245	Kan SVB toelichten waarom deze wens er is?	Binnen de Huisstijl kan een voorschrift bestaan om woorden niet af te breken.
64	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F257	Bedoelt SVB hiermee vrij te kiezen binnen een style set of vrij te kiezen dmv een importfunctie voor de gebruiker?	Opsommingstekens worden bepaald in de Huisstijl.
65	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F275	Kan de SVB toelichten wat hiermee wordt bedoeld?	Bij het definiëren van Tekstcomponenten kan de Beheerder desgewenst handmatig bepalen waar een nieuwe regel begint (zachte return) of nieuwe alinea (harde return) begint.

66	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	NF345	Kan de SVB toelichten wat hiermee wordt bedoeld? Kan er een voorbeeld benoemd worden?	Uitgangspunt is dat de kosten van dergelijke wijzigingen door Opdrachtnemer worden gedragen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat hier geen sprake van kan zijn dan wel dat dit onredelijk is kan Opdrachtnemer in overleg treden met de SVB. Een voorbeeld is de regelgeving omtrent het formaat van pdf bestanden die met de Berichtenbox worden verzonden.
67	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	NF014	Wat wordt bedoeld met beheer van berichten?	Dit betreft beheertaken die nodig kunnen zijn op de Berichten zelf die op enig moment aanwezig zijn in de oplossing (die worden samengesteld, vertaald, gecontroleerd of anderszins als concept beschikbaar zijn) alvorens ze zijn aangeboden aan een Kanaal. Bijvoorbeeld: in Brief 'x' of: in alle brieven van de soort 'y' zit een inhoudelijke fout deze moeten ad-hoc voorlopig worden tegengehouden en de fout moet worden verholpen.
68	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	NF014	Wat wordt bedoeld met de afhandeling van berichten?	Afhandeling betreft het samenstellen van de Berichten met behulp van de Oplossing.
69	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	NF014	Wat wordt bedoeld met gescheiden secties?	Een bedrijfsonderdeel met een eigen Bronsysteem heeft in de Oplossing een eigen set aan Componenten en een eigen omgeving om in te werken.
70	Bijlage O Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB	9-14		Is het mogelijk om een dagdeel mee te kijken met de huidige manier van werken? Als dat niet kan kunnen jullie een filmpje?	De SVB is van mening dat de aanbestedingsstukken voldoende duidelijk zijn en ziet geen noodzaak tot het bieden van de gevraagde mogelijkheid.

71	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	6	2	Aangezien SVB een SAAS oplossing vraagt, dienen de Terms of Service van de software vendor ook van toepassing te zijn en te prevaleren boven de te sluiten overeenkomst. Gaat SVB hiermee akkoord? Indien niet akkoord, wat stelt SVB dan voor?	Naar de mening van de Aanbestedende Dienst bevat de conceptovereenkomst alle benodigde bepalingen voor het gebruik van de SaaS oplossing. Als Inschrijver van mening is dat er bepalingen ontbreken dan zien wij graag de concrete onderwerpen en voorstellen. Wij kunnen niet ongezien akkoord gaan met de toepassing van eigen voorwaarden van leverancier omdat dit de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen kan verstoren.
72	Beschrijvend document	42	5.5.4.(C2)	Wat bedoelt SVB precies met Deelnemer is voldoende financieel en economisch draagkrachtig om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren? Welke relatie ligt hier met de totale omvang van deze opdracht gerelateerd aan bijvoorbeeld de jaaromzet van de inschrijver?	Ten aanzien van de financieel-economische draagkracht stelt de SVB uitsluitend de geschiktheidseisen C.1. (aansprakelijkheidsverzekering) en C.2 (geen continuïteitsparagraaf). Als een (potentiële) Inschrijver aan deze Geschiktheidseisen voldoet is zij volgens de SVB voldoende financieel en economisch draagkrachtig om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren.
73	Beschrijvend document	36	5.3	Gezien de huidige ontwikkelingen omtrent het coronavirus in Nederland vraagt inschrijver of u akkoord gaat met het plaatsen van een digitale handtekening op de documenten die ondertekend dienen te worden. Vanuit het RIVM en de organisatie van inschrijver is namelijk besloten dat vrijwel iedereen binnen de organisatie kantoorbezoek moet beperken. Hierdoor is de fysieke beschikbaarheid van de rechtsgeldige vertegenwoordiger beperkt. Gaat u hiermee akkoord?	Gegeven de onzekerheid met betrekking tot de ontwikkelingen rond Covid-19 dienen Inschrijvers de volgende documenten te ondertekenen: - het UEA (fysiek dan wel door middel van het plaatsen van een digitale handtekening); - het referentieformulier (fysiek dan wel door middel van het plaatsen van een digitale handtekening voor wat betreft de Inschrijver en fysiek voor wat betreft de referent).
74	Bijlage E Referentie CCM EA2020075 SVB	1		Onderaan de tabel staat Kerncompetentie 1 en 2. Dient er in de rechterkolom daarvan enkel Ja voldoet ingevuld te worden? (Op de plek waar nu staat	De twee laatste regels met in de eerste kolom "Kerncompetentie 1" respectievelijk "Kerncompetentie 2".

				Invullen indien van toepassing voor deze referentie.) Zo nee, wat dient er precies ingevuld te worden?	
75	Beschrijvend document	42	5.5.4	Bij punt 2 is aangegeven dat de verklaring op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan 6 maanden. De verklaring is afgegeven in Januari 2021 maar de verzekeringsperiode loopt tot januari 2022 waarbij er sprake is van een stilzwijgende verlenging voor 12 maanden. Voldoet inschrijver hiermee aan de geldigheidstermijn die gesteld is door SVB?	Nee, de gevraagde verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.
76	Beschrijvend document	42	5.5.4 Geschiktheidseis C.2	Mag inschrijver er van uit gaan dat dit bewijsstuk, net als de bewijsstukken van 5.5.2 t/m 5.5.4, pas aangeleverd hoeft te worden na verzoek van SVB?	Ja, de SVB vraagt alleen de winnende Inschrijver dit bewijsstuk aan te leveren tenzij de SVB van mening is dat een eerder verzoek aan een Inschrijver van belang is voor het verloop van de procedure (art. 2.101 Aanbestedingswet 2012).
77	Beschrijvend document	43	5.5.5	Mag inschrijver er van uit gaan dat dit bewijsstuk, net als de bewijsstukken van 5.5.2 t/m 5.5.4, pas aangeleverd hoeft te worden na verzoek van SVB?	Ja, de SVB vraagt alleen de winnende Inschrijver dit bewijsstuk aan te leveren tenzij de SVB van mening is dat een eerder verzoek aan een Inschrijver van belang is voor het verloop van de procedure (art. 2.101 Aanbestedingswet 2012).
78	Beschrijvend document	43	5.7	In deze paragraaf is aangegeven dat Bijlage F Programma van eisen ingevuld dient te worden. Daarna gelden er bepalingen. Echter bij de bepalingen gaat het over het prijzenblad. Kunt u aangeven wat de juiste tekst in deze alinea moet zijn?	De tekst <i>"Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen anders dan het invullen van de gele velden of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving."</i> moet als volgt worden gelezen: <i>"Het is niet toegestaan wijzigingen in dit PvE aan te brengen anders dan het invullen van de gele velden of een ander PvE toe te voegen, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving."</i>

79	Bijlage B Subgunningscriteria kwaliteit	57	SGC-K1: Invulling gewenste functionaliteit	Hier is aangegeven dat het niet is toegestaan andere wijzigingen in het PvE aan te brengen dan het invullen van de wensen en het invullen van de velden ten behoeve van de ondertekening. Het PvE is echter beveiligd. Kan het verzoek tot ondertekening komen te vervallen?	Het PvE behoeft niet te worden ondertekend.
80	Beschrijvend document	26	Planning	Als sluitingstermijn geeft u aan een datum en tijdstip opgenomen te hebben. Wij zien alleen de deadline van 22 december. Kunt u aangeven voor welke tijdstip de inschrijving ingediend dient te zijn?	Zoals ook in TenderNed is aangegeven is het uiterste moment van indiening 22 december 2021 15:00 uur.
81	Bijlage J concept Dossier Financiële Afspraken CCM EA2020075 SVB	9	5	Gaat u akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen?	"De SVB gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 kalenderdagen."
82	Beschrijvend document	50	5.11.2.5	Wat dient het bestandsformaat van het printerbestand te zijn?	Als overheidsorganisatie dient de SVB te voldoen aan de WCAG richtlijnen (F-072). Er dient een PDF bestand aangemaakt te kunnen worden dat voldoet aan deze eis en dat zowel opgeslagen kan worden in de Berichtenbox en het DMS van de SVB als verstuurd kan worden naar de Centrale Printstraat
83	Beschrijvend document	50	5.11.2.8	Elke Brief moet door de Oplossing voorzien worden van een uniek nummer. Is dit een Sjabloonnummer of een Briefnummer?	Het gaat om het kunnen volgen van elke specifieke (samengestelde) Brief in de keten. Het nummer moet de Brief uniek maken en identificeren.
84	Beschrijvend document	50	5.11.2.8	Elke Brief moet door de Oplossing voorzien worden van een uniek nummer. Wordt dit nummer meegestuurd in de briefaanvraag vanuit het bronsysteem?	Nee, dit nummer moet door Oplossing worden aangemaakt
85	Bijlage O Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB	13	12	Van elk bericht wordt een relevante set metadata vastgelegd en/of de doorlopen processtappen 'gelogd' waardoor het mogelijk is het bericht achteraf te	Dit is een beschrijving van het huidige proces, zie Programma van Eisen voor eisen aan de Oplossing.

				reconstrueren. Hoe lang dient deze metadata vastgelegd te worden?	
86	Bijlage O Beschrijving huidige situatie EA2020075 SVB	13	12	Welke formaten dient de Oplossing minimaal te ondersteunen?	Dit is een beschrijving van het huidige proces, zie Programma van Eisen voor eisen aan de Oplossing.
87	Bijlage Q Huidige situatie perceel II	6	1.4.1.2	Staat de SVB nog toe dat MS Word in het proces wordt gebruikt?	De Opdrachtnemer mag een eigen Word-versie binnen hun Oplossing gebruiken. De SVB wil geen enkele hinder ondervinden in de beschikbaarheid van MS Word en de invloed van updates van MS Word op de door de SVB ontwikkelde content.
88	Bijlage Q Huidige situatie perceel II	8	1.4.2.3	Bij de non-functionele kaders worden een aantal maal de variabelen x en y gebruikt. Kan SVB de correcte waarden met ons delen?	Deze kaders zijn vertaald naar non-functionele eisen en wensen die te vinden zijn in bijlage F (onder andere NF147, NF018, NF052, NF045, NF041);
89	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB		NF165 (excel row: 269) NF305 (excel row: 278)	In kolom H zijn geen waarden opgenomen (0/1) Hierdoor kan er geen keuze worden gemaakt binnen deze cel. Graag zien wij hier een aanpassing op tegemoet.	Ondanks dat er bij de betreffende rijen geen waarde in kolom H is ingevuld kan door het selecteren van de grijze button in cel H wel degelijk '0' of '1' worden ingevoerd.
90	Bijlage E Referentie CCM EA2020075 SVB	1		In het kader van de beperking van de administratieve lasten en het niet onnodig belasten van onze klanten, stelt inschrijver voor om enkel van de uiteindelijk gegunde inschrijver een door de referent(en) ondertekend formulier te vragen. Hierbij staat het SVB uiteraard vrij om conform het Beschrijvend document contact op te nemen met betreffende referent(en).	De SVB gaat niet akkoord met uw voorstel. De reden hiervoor is dat zij wenst te vermijden dat Inschrijvingen worden beoordeeld die achteraf ongeldig blijken te zijn, en uit ervaring weet zij dat de meest voorkomende oorzaak van "achteraf ongeldig" het indienen van ongeldige referenties is.
91	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-279	Welke menu's worden hier specifiek mee bedoeld? Is het mogelijk om dit verder toe te lichten?	Afhankelijk van de rol en verantwoordelijkheden van een Eindgebruiker of Beheerder worden menu-elementen of menu's al dan niet getoond.
92	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-281	Wat wordt bedoeld met velden in deze context? Is het mogelijk om dit verder toe te lichten of om een relevant voorbeeld te geven?	Afhankelijk van de rol en verantwoordelijkheden van een Eindgebruiker of Beheerder worden

					gebruikersinterface-elementen al dan niet getoond.
93	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-091a	Graag een nadere toelichting wat SVB hiermee bedoeld?	De Eindgebruikers en Beheerders willen m.b.v. een aantal zoekwoorden delen van een brieftekst kunnen zien. Dit helpt ze bij het snel kunnen zoeken van Tekstcomponenten.
94	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-118	Graag een nadere toelichting wat SVB hiermee bedoeld?	Als van Componenten die in een samen te stellen Bericht nodig zijn, geen standaardvertaling is opgenomen in de Centrale bibliotheek (dit komt in de praktijk voor als een bepaalde Brief zelden in een bepaalde taal wordt gebruikt) dan wordt de nog volledig te vertalen Brief automatisch aangeboden aan het interne SVB-vertaalbureau.
95	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-120	Graag een nadere toelichting wat SVB hiermee bedoeld?	Omdat sommige Brieven handmatig vertaald moeten worden, kan de datum dagtekening op de vertaalde Brief gaan afwijken van de datum waarop verzending daadwerkelijk plaatsvindt. Omdat de Nederlandstalige en vertaalde Brief samen verstuurd moeten worden, heeft dit ook gevolgen voor de verzending van de Nederlandstalige Brief.
96	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-122	Graag een nadere toelichting wat SVB hiermee bedoeld?	Bedoeld wordt: het SVB-vertaalbureau
97	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 2	F-123	Graag een nadere toelichting wat SVB hiermee bedoeld?	Bedoeld wordt: het DMS
98	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tab 1	Algemeen	Registraties' wordt veel gebruikt in PvE maar is niet opgenomen als definitie in het Beschrijvend	Registraties zijn Componenten in Centrale bibliotheek

				Document. Kunt u een definitie van Registraties geven?	
99	Beschrijvend document	11	Definities	De leverancier wordt volgens deze definitie verantwoordelijk gesteld voor de vertrouwelijkheid en integriteit van de software. Hoe zien jullie dit vanuit GDPR perspectief waar de SVB als eigenaar van de data zelf geacht wordt verantwoordelijk te zijn voor het gebruik daarvan?	De SVB is, volgens de GDPR, de leverancier als verwerker verantwoordelijk (responsible) voor de inrichting van passende beveiligingsmaatregelen, onder andere op het gebied van vertrouwelijkheid en integriteit. De SVB heeft als controller de verantwoordelijkheid om zich ervan te vergewissen dat de leverancier deze passende maatregelen neemt (due diligence), de SVB blijft accountable.
100	Beschrijvend document	18	2.3	Er wordt gesproken over een SaaS oplossing en clouddiensten, maar de definitie zoals verder beschreven past ook bij een Hosted oplossing. Kan bevestigd worden dat een Hosted oplossing ook wordt geaccepteerd?	We hanteren SaaS zoals beschreven in de begrippen van het Beschrijvend Document. Verder moet de SaaS-dienst voldoen aan de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen.
101	Beschrijvend document	40	5.5	We hebben als organisatie ISAE 3000 type I en zitten in de afrondende fase naar type II. Dit wordt in januari 2022 verwacht, wordt dit geaccepteerd aangezien dit nog voor de gunningsdatum en startdatum van de levering van diensten ligt?	Nee, de gevraagde verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan 1 jaar. Als een Inschrijver bij Inschrijving de gevraagde verklaring niet kan indienen is er de mogelijkheid om de in het Beschrijvend Document beschreven alternatieve bewijsmiddelen in te dienen.