

Nota van Inlichtingen 8 CCM EA2020075

9 december 2021

Deze Nota van Inlichtingen bevat 2 Opmerkingen (1 en 2) en 18 Vragen (1 tot en met 18)					
Opmerkingen					
Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Opmerking	
1	Beschrijvend document	5.5, 1 ^e alinea	38	De tekst “Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.” moet worden gelezen als: “Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.”	
2	Beschrijvend document	3.3	26	De SVB verlengt de inschrijvingstermijn met 21 kalenderdagen vanwege het antwoord op vraag 4.	
Vragen					
Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	Artikel 13.3.7	14 Nvl antwoord nr. 3	Is Aanbestedende dienst bereid nadere afspraken te maken over de scope en toepassingen van de benchmark?	De SVB heeft in art. 13 een uitgebreide en afgewogen procedure voor benchmarking opgenomen die marktconform is. De SVB is niet bereid hier wijzigingen in aan te brengen; bij de uitvoering van een benchmark zal procedureel de benchmarker leidend zijn in de aanpak en uitvoering van een benchmark.
2	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	Artikel 14.2	14 Nvl antwoord nr. 6	Gaat de aanbestedende dienst akkoord met een aansprakelijkheidsstelling in het geval van het schenden van de verwerkersovereenkomst waarbij de verwerker uitsluitend aansprakelijk gesteld kan worden op grond van een besluit van de toezichthouder AP en/of de rechter op basis van een aan de verwerkers verwijtbare schending van	Het lijkt de SVB niet ondenkbaar dat zij, door het handelen of nalaten van de verwerker, ook schade kan lijden die niet enkel voortvloeit uit een besluit van de AP of een vonnis; daarom is in de verwerkersovereenkomst ook opgenomen dat de verwerker

				de Verwerkersovereenkomst én dat de hoogte van de aansprakelijkheidstelling nimmer beïnvloed kan worden door (verzwarende) omstandigheden die te wijten zijn aan de Verantwoordelijke en nimmer door aansprakelijkheidstelling die direct door de toezichthouder aan Verwerker wordt opgelegd?	aansprakelijk is voor schade die aan de verwerker kan worden toegerekend. Dit dekt ook de situatie af waarop inschrijver doelt in het tweede deel van de vraag. De aansprakelijkheidsregeling wordt niet aangepast.
3	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	Tabblad Kwaliteit regel 264	NF028 NvI antwoord 15	Wat verstaat Aanbestedende dienst precies onder tijdelijk en welke documenten dienen dan beschikbaar te zijn?	Tijdelijk: een door SVB zelf in te stellen periode. Welke documenten: de in aanmaak zijnde (concept)Brieven, de Briefopdrachten, de Metadata betreffende de Brieven.
4	Beschrijvend document	40	5.5 NvI antwoord 101	De combinatie van het aantal gebruikers en het aantal documenten is minder voor de hand liggend dan Aanbestedende dienst wellicht vermoed. Is het een Knock Out indien Inschrijver hier niet met 1 referentie aan kan voldoen?	Gelet op de gestelde vragen omtrent de referenties voor Kerncompetentie 1 is de SVB bereid om de eis als volgt aan te passen: <i>“Voor Kerncompetentie 1 dient inschrijver aan te tonen dat deze beschikt over de genoemde kerncompetentie door het overleggen van maximaal twee referentie-opdrachten die tenminste aan de volgende eisen voldoen:</i> • Met de oplossing zijn gedurende één jaar meer dan 1.000.000 Brieven gegenereerd en verzonden. • De oplossing wordt gemiddeld over een jaar door meer dan 1500 gebruikers binnen de EU gebruikt. <i>Deze kerncompetentie mag worden aangetoond met één referentie die voldoet aan beide eisen (beide bullets) tezamen, of twee referenties waarbij één referentie voorziet in de eis ten aanzien van de aantallen gegenereerde brieven</i>

					<i>(eerste bullet), en de tweede referentie voorziet in de eis ten aanzien van de aantallen gebruikers (tweede bullet)."</i>
5	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tabblad 6.2	6.2.4; 6.2.5 en 6.2.6 NvI nr. 12	Momenteel wordt er niet verwacht dat er een directe koppeling met berichtenbox wordt gerealiseerd. Is het wenselijk / noodzakelijk dat er wel een automatische check vanuit de oplossing plaatsvindt of iemand is aangesloten?	Deze check vindt plaats in het Bronsysteem en kanaalsturing (bijv: berichtenbox) wordt meegegeven in de Briefopdracht.
6	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	2	Bijlage 3. SLA NF031 NvI nr. 32	Wat bedoelt Aanbestedende dienst met de term 'kritiek' in relatie tot het operating window?	Dat betekent dat gedurende deze periode geen gepland onderhoud met onbeschikbaarheid mag plaatsvinden.
7	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tabblad 6.1	6.1.2 NvI nr. 11	Het tegelijkertijd toegang geven van gebruikers heeft invloed op de kosten van de gevraagde CCM oplossing. Technologisch is dat geen probleem, maar dit heeft een financiële impact op de aanbidding. Wat is het gemiddeld aantal gebruikers per maand op jaarbasis en welke pieken (tijdstippen van de dag, dagen in de week) dan wel seizoensinvloeden (drukke en minder drukke maanden) zijn hierin te onderkennen?	Aanname is dat Eindgebruikers gedurende de werkdag ingelogd zijn in de Oplossing om zonder vertraging met het samenstellen van een Bericht te starten. Er zullen tussen de 1500 (vakantieperiode) en 2200 (gemiddeld) ingelogd zijn. Van deze Eindgebruikers zullen gemiddeld 70 tegelijkertijd actief de Oplossing gebruiken om een Bericht samen te stellen. Tijdens piekperiodes (1-2 dagen per maand) kan dit oplopen tot 350 Eindgebruikers tegelijkertijd actief met het samenstellen van een Bericht.
8	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	13.3.7	14	Inschrijver verzoekt om de benchmark clause voor de diensten en/of consultancy diensten aan te passen zodat de benchmark op de saas dienst is uitgesloten maar wel van toepassing is op de consultancy diensten. Kan SVB hiermee akkoord gaan?	De SVB wil de mogelijkheid houden om een benchmark te kunnen doen op de SaaS dienst, zij zal niet in de eerste twee contractjaren én niet op onredelijke gronden van deze mogelijkheid gebruik maken. De SVB gaat dan ook niet akkoord met uw voorstel.

9	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	17.6	17	Ongelimiteerde aansprakelijkheid is niet marktconform en ook voor inschrijver onverzekerbaar. Gaat SVB ermee akkoord om de limitering van de aansprakelijkheid aan te passen naar Geschiktheidseis C1 waarbij de deelnemer beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een minimale limiet van € 5.000.000,00 per Jaar?	De SVB is het niet eens met de stelling dat onbeperkte aansprakelijkheid niet marktconform is. Allereerst is de aansprakelijkheid conform Nederlands recht naar de aard beperkt tot schade die aan een partij kan worden toegerekend. Daarnaast kan bijvoorbeeld aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid naar Nederlands recht niet worden beperkt. Voor vrijwaringen (waaronder IP vrijwaringen) en schade die het gevolg is van een schending van de verwerkersovereenkomst vindt de SVB het niet onredelijk om deze onbeperkt te laten, nu dit schadesoorten zijn die volledig in de controle van opdrachtnemer liggen. Het artikel wordt niet aangepast.
10	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	18.4	18	Inschrijver verzoekt om bij een tussentijdse opzegging met een opzegtermijn van 6 maanden, in ieder geval de termijn van het lopende contractjaar voor de saas-dienst te voldoen. Kan SBV hiermee akkoord gaan?	Nee, de SVB gaat niet akkoord.
11	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	NF094	Tabblad 1	Inschrijver biedt een internationale SAAS oplossing aan die voldoet aan ISO27001, SOC 1 en SOC 2. De gevraagde ISO27002 is nu nog niet beschikbaar, kan SVB deze eis laten vervallen bij aanwezigheid van deze andere certificeringen?	De SVB merkt op dat deze eis betrekking heeft op rapportage en dat een ISO27002 verklaring geen onderdeel van deze eis is. De SVB laat deze eis dan ook niet vervallen.

12	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	NF081	Tabblad 1	Inschrijver biedt een internationale SAAS oplossing aan die op dit moment alleen TLS1.2 ondersteund. In de roadmap voor de korte termijn is TLS1.3 wel opgenomen. Is dat ook voldoende?	Ja, dit is voldoende.
13	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	NF090	Tabblad 1	Inschrijver biedt een internationale SAAS oplossing aan die voldoet aan ISO27001, SOC 1 en SOC 2. De gevraagde ISO27002 is nu nog niet beschikbaar, kan SVB deze eis laten vervallen?	Deze eis kan de SVB niet laten vervallen maar een ISO27002 verklaring is hier geen vereist onderdeel (van het SVB normenkader) zoals gesteld onder 'toepassing van de richtlijnen' (p.5 ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC: <i>"Organisaties kunnen (een deel van) deze Richtlijnen voor bepaalde toepassingsgebieden verheffen tot een normenkader. In tegenstelling tot de beveiligingsrichtlijnen, die adviserend van aard zijn, is een normenkader dwingend voor het toepassingsgebied."</i>).
14	Bijlage F Programma van eisen CCM EA2020075 SVB	F-072	Tabblad 1	Inschrijver biedt een internationale SAAS oplossing aan die voldoet aan vergelijkbare assiserende technologie en standaarden als de WCAG 2.1. Is dat ook voldoende?	Dat is voldoende, wel wijst de SVB er op dat in de POC de oplossing zal worden getoetst tegen WCAG 2.1 Het is dan ook aan Inschrijver om ten genoegen van de SVB aan te tonen dat de Oplossing vergelijkbaar is in de zin dat aan de normen van WCAG 2.1 wordt voldaan.
15	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 6.1	6.1.2.	Kan de SVB aangeven hoe de verhoudingen zijn in aantallen tussen eindgebruikers en beheerders?	Ca. 2200 Eindgebruikers staat tot ca. 30 beheerders (op basis van huidige situatie).

16	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Klopt de rekensom dat SVB over de periode 2022-2025 gemiddeld 8.101.000 berichten per jaar verstuurd x 5,5 pagina's = 44.555.500 pagina's? En is de verdeling van dit aantal pagina's dan gemiddeld: 1/3 batch, 1/3 online en 1/3 interactief?	Wij kunnen geen uitspraak doen over de verhouding online/interactief. Beide samen bedragen ca. 2/3 van het totaalvolume. De overige 1/3 is inderdaad 'batch'. De SVB-correspondentieketen stelt naar verwachting 3,9 miljoen Berichten per jaar (21.450.000 pagina's) samen (conform Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB). Deze Berichten worden geprint of via de Berichtenbox verstuurd. Een relatief klein aantal Berichten wordt zowel geprint als via de Berichtenbox verstuurd. Alle samengestelde Berichten worden opgeslagen in het DMS.
17	Bijlage C Prijzenblad EA CCM 2020075 SVB	Tab 7	7. Inschatting aantallen	Wat verstaat SVB precies onder 1/3 online berichten?	Wij kunnen geen uitspraak doen over de verhouding online/interactief. Beide samen bedragen ca. 2/3 van het totaalvolume. Een online-bericht is één Bericht dat door één specifieke Eindgebruiker op basis van een Briefopdracht wordt samengesteld en waarvoor in de Oplossing geen interactie met de Eindgebruiker nodig is.
18	Bijlage G concept Overeenkomst CCM EA2020075 SVB	1.1.8	4	Wat bedoeld SVB met anderszins niet functioneren van de software en/of diensten?	Hiermee wordt bedoeld de situatie waarin de software en/of diensten niet functioneren op een wijze die de SVB redelijkerwijs mag verwachten. Als het gebrek enkel is gekoppeld aan de Specificaties en zich een situatie voordoet die niet is voorzien / beschreven, dan zou dit onder de redelijkheid en billijkheid wel een Gebrek kunnen opleveren.