

Aanbesteding: EPSS Oplossing
Aanbestedende Dienst: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Referentie: IUC22-009

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Beschrijvend document 5.4.2.1 Kwaliteitsborging

Vraag:

Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 9001:2015, of een vergelijkbaar kwaliteitszorgsysteem. Dient een vergelijkbaar kwaliteitsmanagement systeem aan een algemene normering te voldoen of is een beschrijving van de genoemde aspecten voldoende?

Antwoord:

Zoals beschreven in GE 2 dienen de volgende aspecten ten minste onderdeel uit te maken van het kwaliteitszorgsysteem van Inschrijver:

De wijze waarop het verhogen van klanttevredenheid onderdeel uit maakt van de bedrijfsprocessen;

- Kwaliteitsbeleid is bekend bij de medewerkers en geaccordeerd door het management;

- Er is sprake van een verbeterlus, er wordt beschreven hoe wordt geleerd van fouten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;

- De wijze waarop voor oplevering wordt geborgd dat de hoogst mogelijke kwaliteit wordt geleverd;

- De wijze waarop de kwaliteit en kennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Dit blijkt uit bijvoorbeeld afspraken over persoonlijke ontwikkeling medewerkers;

- De wijze waarop kennis en ervaring wordt geborgd en ontsloten voor nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld een intern kennissysteem met best practices);

- Informatiebeveiliging, omgang met vertrouwelijke Gegevens.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 07 Marktconsultatie EPSS

Vraag:

Is er ook een verslag beschikbaar van de marktconsultatie in de zin van bevindingen en conclusies?

Antwoord:

Ja, er is een intern verslag van de marktconsultatie. Dit verslag bevat concurrentiegevoelige informatie van verschillende partijen en kan daarom niet worden gedeeld. Alle relevante verstrekte informatie tijdens de marktconsultatie is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht: Hoofdstuk 4 Additionele diensten

Vraag:

UE39 Hierin wordt de eis gesteld dat alle opleidingsdocumentatie in de Nederlandse taal beschikbaar is. Geldt dit ook voor opleidingsdocumentatie voor gevorderden en specifieke opleidingsdocumentatie? Deze is namelijk in het Engels beschikbaar.

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht: Hoofdstuk 6.1.6 Service level Rapportage

Vraag:

De werkzaamheden om de maandelijkse rapportage op te leveren in de vorm die de Belastingdienst vraagt, betekent inzet van resources. Worden deze uren vergoed?

Antwoord:

Deze kosten dienen door Inschrijvers opgenomen te worden in het Gebruiksrecht. Zie ook UE 78.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht: Hoofdstuk 10.3 Indexering Prijs

Vraag:

Indexering van de prijzen voor Opleidingen en Consultancy is per 1 januari 2025 toegestaan. Hoe zit het met de prijsindexering van de Software?

Antwoord:

Dit geldt ook voor het gebruiksrecht. Uitvoeringseis 80 wordt als volgt: "Opdrachtnemer geoffreerde Prijzen 'Gebruiksrecht', 'Consultancy' en 'Opleidingen' mogen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden conform paragraaf 10.3. De eerste indexering vindt plaats niet eerder dan 1 januari 2025."

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 2 Concept overeenkomst EPSS

Vraag:

Omschrijving opzegtermijn is ons niet geheel duidelijk. Opzegtermijn is 3 maanden, maar het hoeft pas 2 maanden van te voren gemeld te worden?

Antwoord:

De opzegtermijn is 3 maanden. Het artikel wordt hierop aangepast.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 8 Gebruiksvriendelijkheidstest

Vraag:

Mag de inschrijver zelf de applicatie en het proces bepalen voor de demonstratie?

Antwoord:

Ja, het uitgangspunt voor de demonstratie zijn de user stories. Inschrijvers mogen zelf de applicatie en het proces bepalen.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage V Klantreferenties

Vraag:

Is de eis van 5000 gebruikers van de EPSS oplossing hard? We hebben verschillende opdrachtgevers in de overheid, echter met minder gebruikers. Internationaal is 5000 gebruikers geen probleem. Is het toegestaan internationale referenties aan te leveren?

Antwoord:

Ja, deze eis is hard. Ja, het is toegestaan internationale referenties aan te leveren.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage VIII Prijzenformulier, tabblad Gebruiksrecht

Vraag:

Er wordt uitgegaan van een stijging van het aantal gebruikers over 8 jaar. Normaliter zien wij een snellere uitrol naar de gehele organisatie, zeker als de EPSS oplossing voor kernapplicaties wordt gebruikt. Is hier dan wel een realistische vergelijking met de Enterprise site licentie mogelijk? In de begin jaren is dan sprake van een onrealistische vergelijking daar een Enterprise site licentie dan altijd aanzienlijk duurder is.

Antwoord:

Inschrijvers dienen ten minste het Gebruiksrecht op basis van het aantal 'Gebruikers' te offren. Indien Inschrijver beide licentiemodellen offreert, wordt per jaar de laagste waarde gebruikt om de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken en de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' te bepalen. Verrekening voor het gebruik van de EPSS Oplossing vindt plaats op basis van het voor de Opdrachtgever meest gunstige verrekenmodel.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage A Specificatie van de opdracht

Vraag:

UE 2. Behalve de lokale installatie van een programma voor contextbepaling is ook met betrekking tot de auteur tool een lokale applicatie van toepassing. Wij nemen aan dat dit ook wordt ondersteund. Is dit een juiste veronderstelling?

Antwoord:

Ja, dat is een juiste veronderstelling, mits aan de aansluitvoorwaarden (UE23

en UE24) wordt voldaan.

Beantwoord op: 15-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage A, Specificatie van de opdracht P.27, GUE.31

Vraag:

Moeten de medewerkers die ingezet worden voor de overige additionele diensten de Nederlandse taal ook machtig zijn?

Antwoord:
Nee, Engels of Nederlands.

Beantwoord op: 15-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage A, Specificatie van de opdracht P17, 3.3.1. Overheidsbeleid

Vraag:

“De Opdrachtnemer is voor het leveren van de EPSS Oplossing ISO 27001 gecertificeerd of gelijkwaardig.” Mogen wij gelijkwaardig interpreteren als voldoende vastlegging ten aanzien van het informatiebeveiligingsbeleid waarmee dit beleid ten alle tijden aangetoond kan worden aan de opdrachtgever?

Antwoord:
Nee, Opdrachtnemer is voor het leveren van de EPSS Oplossing ISO 27001 gecertificeerd of gelijkwaardig.
Oftewel, Inschrijver beschikt over een geïmplementeerd informatiebeveiligingsbeleid en handelt aantoonbaar conform de norm ISO 27001. Inschrijver verstrekt op verzoek van de Aanbestedende dienst ter beoordeling een kopie van een door een geaccrediteerde partij verstrekt ISO27001-certificaat, compleet met bijbehorend Statement of Applicability en auditrapport. Uit het geleverde blijken opzet, bestaan en werking van geïmplementeerd informatiebeveiligingsbeleid. Óf, indien Inschrijver een gelijkwaardig beheersysteem kent, dient Inschrijver een gelijkwaardige set documenten aan te leveren die bovenstaande vervangt. Deze set bevat een mapping van het geleverde op ISO27001/2. Ook is duidelijk op welke onderdelen van de organisatie en EPSS Oplossing de bewijsvoering van toepassing is. De set wordt door de Aanbestedende dienst beoordeeld op gelijkwaardigheid.

Beantwoord op: 15-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage A, Specificatie van de opdracht P17, 3.3.1. & 3.3.2.

Vraag:
“Het stelt de Aanbestedende dienst in staat om aan een deel van haar verplichten ten aanzien van de BIO te voldoen.” Kunt u specificeren op welke verplichten van de BIO dit betrekking heeft?

Antwoord:
Zie paragraaf 3.3.2. van Bijlage A Specificatie van de opdracht en UE4.

Beantwoord op: 15-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage A, Specificatie van de opdracht P6 GUE.10

Vraag:
Mogen we aannemen dat het niet de bedoeling is om content embedded in andere software aan te bieden maar vanuit een eigen gebruikersinterface welke vanuit processen naar taken naar stappen navigeert?

Antwoord:
Aanbestedende dienst kan uw vraag niet goed duiden. Kunt u opheldering geven over wat u verstaat onder 'content', 'embedded in andere software', en 'een eigen gebruikersinterface'?

Beantwoord op: 15-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage A, Specificatie van de opdracht P.31 UE43 &UE44

Vraag:
Consultants moeten in staat zijn te ondersteunen bij de implementatie van maximaal 10 werkprocessen op basis van de 5 Moments of Need methodologie. Hiervoor is gedegen kennis van de methodologie nodig. Moeten de consultants 5 Moments of Need gecertificeerd zijn?

Antwoord:
Nee. De consultants moeten Opdrachtgever kunnen adviseren/ondersteunen

bij de implementatie van performance support. Hiervoor dienen de consultants te beschikken over gedegen kennis van de methodologie. Een certificering is echter niet vereist.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage A, Specificatie van de opdracht P.5 GUE.2

Vraag:

Vanuit de 5 Moments of Need methodologie wordt gewerkt met een standaard blauwdruk voor de te ontwikkelen performance support. Valt het direct kunnen inlezen van deze, of een vergelijkbare, blauwdruk onder deze eis van het Contentbeheerproces?

Antwoord:

Kunt u toelichten wat u met een 'standaard blauwdruk' bedoeld?

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Verwerking persoonsgegevens

Vraag:

U heeft een concept verwerkers-ovk (bijlage 11) meegestuurd. Hoe zeker is het dat de opdrachtnemer persoonsgegevens ten behoeve van opdrachtgever gaat verwerken? Kunt u dit in een percentage aangeven?

Antwoord:

In een voorkomend geval dat de EPSS Oplossing voorziet in de situatie dat er Persoonsgegevens in de zin van de AVG verwerkt worden is het sluiten van een Verwerkersovereenkomst conform Bijlage D van de Overeenkomst (Bijlage 11 van het Beschrijvend document) verplicht. Dit is afhankelijk van de EPSS Oplossing die wordt aangeboden.

Verder acht Aanbestedende dienst de kans zeer klein dat bij de uitvoering van onderhavige opdracht Persoonsgegevens verwerkt gaan worden. Een percentage kan niet aangegeven worden.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

18

Aanpassing planning

Vraag:

Inschrijver werkt in deze aanbesteding met een niet-Nederlandse SaaS provider. Om de SaaS provider in staat te stellen om kennis te nemen van de aanbestedingsstukken is een vertaling naar het Engels nodig. Deze is niet eerder gereed dan 16 december. Dan is de eerste ronde van indienen van vragen reeds gesloten en is het nog slechts 3 werkdagen tot het laatste moment voor stellen van vragen. Zou de aanbestedende dienst derhalve de planning zodanig willen aanpassen zodat Inschrijver in staat wordt gesteld om tot een volwaardige Inschrijving te komen? Ons voorstel is om 22 december te hanten voor NvI ronde 1 en in januari een tweede NvI ronde in te passen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst past de planning aan na aanleiding van uw verzoek, echter niet geheel conform uw voorstel.

De aangepaste planning is als volgt:

- Nadere inlichtingen/stellen van vragen (2) = 4 januari 2023 vóór 10:00 uur (was 22 december 2022 vóór 10:00 uur).

Verder blijft de planning ongewijzigd.

Aanbestedende dienst vertrouwt erop dat u hiermee voldoende tijd heeft om vragen in te dienen tijdens de tweede ronde.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 5

Vraag:

Is er een actuelere versie van dit document? Het is gedateerd van 18.05.2020. Zo nee, Is de inhoud dan nog volledig accuraat?

Antwoord:

Nee, er is geen actuelere versie van dit document, de bijgesloten versie van 18-05-2020 is de meest actuele. De inhoud is op het moment van dit schrijven nog accuraat.

Beantwoord op: 15-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

20

Bijlage 5

Vraag:

Is de ondersteuning van Windows 8.1 nog een criterium? Microsoft beëindigt de ondersteuning van Windows 8.1 in januari 2023

Antwoord:

Nee, per 2 januari 2023 komt de ondersteuning van Windows 8.1 op de DWB-werkplek te vervallen. Ondersteuning van Windows 8.1 is dan geen criterium meer.

Beantwoord op: 15-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

21

Onderwerp:

Bijlage VII Conformiteitenlijst

Vraag:

Zijn "Ja, maar" antwoorden toegestaan? Aangezien er enkele vereisten zijn, zoals "Webgebaseerde toepassingen moeten browser-, browserversie- en plugin-versie onafhankelijk zijn.", Dit kan geïnterpreteerd worden als ondersteuning van alle bestaande browsers door de oplossing.

Antwoord:

Nee, 'Ja, maar' antwoorden zijn niet toegestaan, zie VE 3.

Beantwoord op: 15-12-2022**Label:** Inhoud