

Nota van Inlichtingen, ronde 2

In het kader van de aanbesteding met kenmerk IUC 21-055 IT Service Management-oplossing zijn tot en met 31 januari 2023, (sluitingsdatum van ronde 2 voor het stellen van schriftelijke vragen) door partijen onderstaande vragen gesteld. Bij elke vraag is door de Aanbestedende dienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het beschrijvend document.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
1	Bijlage IX Beantwoording overige wensen vraag 4	Dient deze mogelijkheid beschikbaar te zijn vanaf de startdatum van het contract? Zo ja, hoeveel externe partijen en personen betreft het? Zo niet, vanaf welke datum dient deze mogelijkheid beschikbaar te zijn en voor hoeveel externe partijen en personen?	Het gaat hier om de vraag of de gewenste functionaliteit al bij Inschrijving in de ITSM-oplossing beschikbaar is; als het antwoord Ja is, dan krijgt u daar punten voor. Het moet dan beschikbaar zijn op moment van het in gebruik nemen.
2	Bijlage A Hoofdstuk 1.3 SOLL situatie	Dienen alle werkzaamheden on-site plaats te vinden? Gaarne toelichten.	Conform UE 65 worden, tenzij nadrukkelijk (schriftelijk) anders overeengekomen Technisch Beheer & Consultancy op locatie uitgevoerd. Zie ook antwoord op vraag 156 van de 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1'.
3	Bijlage 6 Hoofdstuk 13 pagina 19	Vraagt Belastingdienst een vervanging van Netcool?	Nee.
4	Algemene vraag	Wat bedoelt Belastingdienst met de afkorting CL?	Cloud; zie toelichting in paragraaf 1.1 van Bijlage A.
5	Algemene vraag	Eist Belastingdienst bij on premise installatie dat Inschrijver het operating systems verzorgt en monitort?	Nee.
6	Bijlage IX Beantwoording Wens 9 IUC 21-055	Er wordt veel gesproken over integraties. Graag ontvangen wij een overzicht van geëiste en gewenste integraties.	Wens 9 is bedoeld om de aanpak van de Inschrijver in het antwoord te lezen. Op dit moment is het onderstaande bekend; dit is echte niet limitatief. Het betreft import van: • Personeelsgegevens, dagelijks, uit SAP; • Aanvullende personeelsgegevens (o.a. huisvestingsgegevens, mail , telefoon), dagelijks, uit HCL Notes; • Organisatiestructuur t.b.v. personeelsdata, dagelijks, uit SAP; • Gekochte assets, dagelijks, uit SAP; • Lansweeper PC data, dagelijks, Lansweeper (wordt vervangen door Workspace One); • Workspace One Pc en Mobile gegevens, dagelijks, WSO; • Discovered Configdata uit TADDM, dagelijks, TADDM; • Synchronisatie Datacenter data, dagelijks, Trellis; • Diverse systemen (± 20) bevragen/updaten de CMDB o.b.v. REST api (initiatief bij de externe systemen); • Requestfulfillment initieert deployment systemen obv REST-API; • Een aantal legacy koppelingen. Meer informatie wordt na gunning met de Opdrachtnemer gedeeld.
7	Bijlage 6 Hoofdstuk 15 pagina 23	Belastingdienst beschrijft veel toegevoegde business functionaliteit aan CAP en NC helpdesk. Staat Belastingdienst open voor out-of-the-box aanpassingen en reductie van complexiteit?	De Aanbestedende dienst snapt dat het gebruik van dezelfde configuratie voor de verschillende klanten die de ITSM-oplossing gebruiken (in ieder geval NHD en IV) het meest efficiënt is. Echter NDH en IV zijn andere organisaties met andere inrichtingen en andere koppelingen. Dus bijvoorbeeld de presentatie of de workflows, systemen waarmee gekoppeld kan worden etc. kunnen afwijken.
8	Bijlage V	Is het Inschrijver toegestaan om referenties aan te dragen, die passen bij de uitvraag qua formaat, dan wel locatie of vorm van dienstverlening. Zo nee, Gaarne toelichten	Ja, mits deze voldoen aan de genoemde kerncompetenties van GE 4 (zie Beschrijvend Document-Openbare-Aanbesteding ITSM-oplossing).
9	Bijlage VII GE 2	Is het toegestaan dat Inschrijver het certificeringsproces voor ISO9001 start na eventuele gunning en de certificering binnen de eerste 12 maanden afronden?	Nee.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
10	Beschrijvend document Hoofdstuk 2.4 pagina 6	Gaat Belastingdienst akkoord met de mogelijkheid van een verkorte migratieduur (van on premise naar cloud)?	Zie antwoord op vraag 153 van de 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1'; pas als de benodigde uitwerking van de regelgeving het mogelijk maakt, is een eerdere migratie naar Cloud mogelijk.
11	Conformiteitenlijst Bijlage VII UE 113	In het geval van een SaaS-contract zijn de diensten na beëindiging/afloop van het contract maximaal 4 weken beschikbaar. Welke eisen stelt Belastingdienst aan betreffende periode?	Conform UE 113 moet de ITSM-oplossing minimaal 6 maanden beschikbaar blijven. Conform paragraaf 10.5.1. van Bijlage A wordt de maximale termijn overeengekomen.
12	Conceptovereenkomst Artikel 33.4 Opleidingen pagina 39	Is het akkoord Engelstalige web-based trainingen te geven?	Nee; zie UE 57 (De Opleidingen vinden plaats in Nederland in de Nederlandse taal.)
13	UE 43, Bijlage VII Conformiteitenlijst, pag 8	Bedoelt de Belastingdienst dat alle data binnen de EU blijft en dat alleen EU personeel werkt aan incident tickets die de Belastingdienst registreert, in geval er iets mis is met de SaaS ITSM omgeving?	Ja, alle data moet binnen de EU blijven. Nee; mits de data binnen de EU blijft. Zie ook vraag 111 van 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.'
14	UE52, Bijlage A, pag 46	UE 52: 'Opdrachtnemer zal de door hem geleverde Documentatie zo spoedig mogelijk vervangen, wijzigen of aanpassen indien op enig tijdstip tijdens het gebruik door Opdrachtgever van de Prestatie, blijkt dat de Documentatie onjuiste informatie bevat of anderszins onvolledig, onvoldoende, onduidelijk en/of verouderd is'. Kan deze Eis herzien worden en gesplitst worden in een eis voor documentatie aangaande de implementatie: uitleg: Als er nog een lopende overeenkomst is. Kan er een separate eis worden geformuleerd voor documentatie aangaande de platform versies: uitleg: Zolang er een actieve licentie overeenkomst is met de platform leverancier.	Nee; UE52 is alleen van kracht gedurende looptijd van de overeenkomst.
15	UE55, Bijlage A, pag 46	Opleiding: Omvat deze eis een leververplichting? Opdrachtnemer 'kan leveren' en kan een opleidingsplan maken.	Ja.
16	UE57, Bijlage A, pag 46	Opleidingen voor het platform gebruik zal gedaan worden met materiaal in het Engels, een gebruikelijke voertaal voor platform met de gevraagde functionaliteit. Trainer en communicatie zal in het Nederlands zijn, in Nederland. Kan de Belastingdienst de Eis wijzigen aan de hand van bovenstaand commentaar?	Nee, maar UE 60 is aangepast waardoor aanpassing van UE 57 niet meer noodzakelijk is. Zie BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht 1.2
17	UE58, Bijlage A, pag 46	Voor de hoofdaannemer: Wat wordt verstaan met online? Het is mogelijk de instructie in de oplossing op te nemen, is er een aangewezen plek bij de opdrachtgever waar deze instructie zich moet gaan bevinden?	Nee; dit mag zowel binnen de ITSM-oplossing zelf als ook op bijvoorbeeld de website van de Opdrachtnemer en/of Fabrikant.
18	UE114, Bijlage A, pag 114	Opdrachtnemer stelt methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen ter beschikking en laat deze ontwikkelde methoden, technieken, Programmatuur en andere technische voorzieningen gebruiken door Opdrachtgever, maar het kan niet zo zijn dat een nieuwe opdrachtnemer beschikking krijgt over deze onderdelen. Kan de Belastingdienst de Eis wijzigen aan de hand van bovenstaand commentaar?	UE 114 is vervallen. Zie BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht 1.2
19	GUE12 & 13, Bijlage A, pag 11	Om een juiste inschatting te maken voor een invulling van een chatrobot setup is een scope en dekkingswens noodzakelijk. Bestaat deze reeds bij de opdrachtgever? Op welke wijze zou de opdrachtnemer een inschatting moeten maken?	Wij denken dat wat in GUE 12 en GUE 13 staat afdoende is.
20	GUE22, Bijlage A, pag 12	Dit is locatie en verbindingafhankelijk. Is de verwerking gerekend vanaf het moment dat de data op de doel locatie is of wordt de overdracht ook meegenomen?	Data is aanwezig op doellocatie.
21	GUE38, Bijlage A, pag 17	Het Service Portal voor de eindgebruikers van onze aangeboden oplossing (XXXXXXX) voldoet aan de WCAG 2.1 AA richtlijn. De volledige interface van onze aangeboden oplossing voldoet maar met een aantal beperkingen aan de WCAG 2.1 richtlijnen. Voldoen we daarmee aan de eis of kan de Belastingdienst de term 'User Interface' verder verduidelijken in de Bijlage 1?	Met userinterface wordt bedoeld de interface die aangeboden wordt aan Behandelaren en Eindgebruikers binnen de door u aangeboden ITSM-oplossing om hun werk te doen (bijvoorbeeld een Behandelaar die een Incident afdoet in uw ITSM-oplossing, of een Eindgebruiker die een aanvraag indient met uw ITSM-oplossing).
22	GUE40, Bijlage A, pag 17	In de interface wordt onderscheid gemaakt tussen attributen en content (omschrijvingen van diensten, kennis artikelen etc). De attributen zullen allen vertaald zijn, de content kan handmatig vertaald worden, maar ook automatisch vertaald worden en gevalideerd. Hoe dan ook is hier een inspanning te doen. Wat wenst de opdrachtgever als het gaat om content?	Alle content die standaard in de ITSM-oplossing zit moet in het Nederlands en Engels beschikbaar zijn. Nederlandse content die door de Opdrachtgever wordt aangeleverd/opgevoerd wordt, hoeft niet naar het Engels vertaald te worden.
23	GUE63, Bijlage A, pag 19; GUE110, Bijlage A, pag 29	De Bijlage 1,2,3 & 4 (pag 12 t/m 16) van Bijlage 9 ontbreken. We kunnen op dit moment niet inschatten of onze ITSM oplossing kan voldoen aan de voorwaarden die vermeld staan in deze missende bijlages	De inhoud van deze pagina's zijn intern gericht en kunnen niet gedeeld worden. Deze pagina's zijn o.i. niet nodig voor de beantwoording van deze Gunningseisen.
24	GUE64, Bijlage A, pag 19	De Bijlage 1,2 & 3 (pag 12 t/m 14) van Bijlage 10 ontbreken. We kunnen op dit moment niet inschatten of onze ITSM oplossing kan voldoen aan de voorwaarden die vermeld staan in deze missende bijlages.	De inhoud van deze pagina's zijn intern gericht en kunnen niet gedeeld worden. Deze pagina's zijn o.i. niet nodig voor de beantwoording van deze Gunningseisen.



Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
25	GUE131, Bijlage A, pag 54	Het is onduidelijk welke kennis voor wie beschikbaar moet zijn, kan dit gedeeld worden door de Belastingdienst? Uitleg: De Knowledge database die beschikbaar is in de oplossing kan een publiek deel hebben. De Knowledge database van de oplossing is voor iedere gebruiker (vrij) toegankelijk, specificeer 'iedere gebruiker' en de context.	Zie Bijlage 1 ICT Begrippenlijst 1.1 voor wat met een Knowledge database bedoeld wordt. De Knowledge database is bedoeld voor iedereen die gebruik maakt van de ITSM-oplossing.
26	1.3 Soll situatie, Bijlage A, pag 4	Kan de Belastingdienst meer gedetailleerd beschrijven hoe de acceptatie van de Oplossing(en) zal worden vormgegeven?	Zoals in paragraaf 1.5 van Bijlage A wordt de voorbrenging en acceptatie op een Agile wijze aangepakt. Dat betekent dat in de opzet van de werkwijze er events worden georganiseerd waarin ieder keer een deel van hetgeen is voortgebracht wordt geaccepteerd. Voor het plan van aanpak dat u moet opleveren kunt u er van uitgaan dat de events die worden beschreven bij Safe Essential zullen worden gehouden.
27	1.3 Soll situatie, Bijlage A, pag 4	Is de Belastingdienst bereid om de implementatie methodiek die de Opdrachtnemer hanteert op basis van de Best practices die ontwikkeld zijn door de leverancier van het ITSM platform?	In Wens 9 is beschreven dat u een plan van aanpak moet opleveren en zijn ook de kaders van dit plan meegegeven. Van de kaders zoals beschreven in par. 1.5 in bijlage A en in Wens 9 van bijlage A, kan niet worden afgeweken. In de inhoudelijk aanvliegroute bent vrij en zal de Opdrachtnemer als basis nemen voor de uiteindelijk gezamenlijk afgestemde aanpak.
28	1.3 Soll situatie, Bijlage A, pag 5	Een van de criteria om de Soll situatie te bereiken is dat 'de oude ITSM-oplossing (ICD) niet meer gebruikt wordt en is uit gefaseerd.' Wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ontmantelen van de oude systemen? Hoe stelt de Belastingdienst zich dit voor?	Nee; het ontmantelen doen wij zelf.
29	1.3.1 Soll situatie, Bijlage A, pag 5	Een van de criteria om de Soll situatie te bereiken is dat 'de oude oplossing voor de opties niet meer gebruikt wordt en is uit gefaseerd.' Wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ontmantelen van de oude systemen? Hoe stelt de Belastingdienst zich dit voor?	Nee; het ontmantelen doen wij zelf.
30	1.3 Transitie naar de Soll situatie, Bijlage A, pag 6	De Belastingdienst stelt dat 'Met behulp van deze integratie moeten resultaten uit het DEVOPS proces worden geregistreerd in de ITSM-oplossing' Op welk punt in het onderhandelingsproces gaat de Belastingdienst meer detail aanleveren? Wat moet er precies worden geïntegreerd? Wat zijn de "resultaten" waaraan wordt gerefereerd?	Nadere detaillering zal volgen uit nog op te stellen implementatieplan(nen). De integratie betreft de bij de Belastingdienst aanwezige applicatie-pipelines die door de diverse DEVOPS teams in gebruik zijn.
31	Bijlage A, GUE 15, pag 11	Zijn de rechten van alle Belastingdienst medewerkers (40.000) in een systeem gespecificeerd en vastgelegd? Zo ja, wordt dit systeem regelmatig bijgewerkt? Kan er met dit systeem worden geïntegreerd, c.q. kan de data uit dit systeem beschikbaar worden gesteld?	Voor alle vragen geldt Ja.
32	Bijlage A, GUE 19 Proces inrichting, pag 12	Hoe wordt bepaald of er van de ITIL 4 process inrichting moet worden afgeweken?	Dit wordt overleg met business owner en product owner bepaald.
33	Bijlage A, GUE 22, pag 12	De Belastingdienst stelt dat: De ITSM-oplossing ondersteunt een interface die in staat is minimaal 100.000 items per uur te importeren en/of updaten. Kan de Belastingdienst een definitie geven van wat wordt bedoeld met een "item"? Is daar een specificatie van (in termen van data, data grootte)?	Het betreft hier het vergelijken van de CMDB met de bronsystemen; dit zijn controle opvragingen. De deploymentsytemen vullen de CMD soms met grote aantallen na een update , bijvoorbeeld 250.000 MQ objecten (dit configuratie items).
34	Bijlage A, pag 16, tweede alinea GUE 35	Is er een voorgeschreven format voor het vastleggen van het ontwerp?	Nee, het format is vormvrij.
35	Bijlage A, pag 16, GUE 36	Aan welke versie van de IT4IT Referentie Architectuur wordt hier gerefereerd? Is de Belastingdienst zich ervan bewust dat Organizational Change Management in geen enkele versie van IT4IT beschreven wordt als "Best Practice" en dat IT4IT het begrip "Best Practice" in het geheel niet hanteert?	Antwoord op de eerste vraag is versie 2.0; Het antwoord op de 2 ^e vraag is 'Ja'.
36	Bijlage A, pag 17, GUE 50	Het is ons niet duidelijk wat hier precies wordt gevraagd van de ITSM oplossing. Kunt U dit toelichten?	De Belastingdienst gebruikt Flexera voor het meten van de gebruikte licenties en te bepalen of we nog binnen de afgesproken licentieruimte zitten die is afgesproken. De ITSM-oplossing moet de mogelijkheid bieden om met Flexera vast te stellen dat het gebruik van de ITSM-oplossing nog binnen de afgesproken licentieruimte zit. Zie ook vraag 40 van de 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.'
37	Bijlage A, pag 18, UE 7	Kan de Belastingdienst aangeven welke criteria zullen worden gehanteerd bij het uitvoeren van acceptatietesten?	Het betreft hier over acceptatie van omvangrijke releases en de lichte van nieuwe opties. Bij grote nieuwe releases worden de testen uitgevoerd door het BizDevOps team, waarbij uw verantwoordelijkheid ligt bij het oplossen van geconstateerde softwarebugs in uw ITSM-oplossing of het herstellen van functionaliteit als blijkt tijdens een acceptatietest dat uw ITSM-oplossing aantoonbaar niet meer voldoet aan één van de eisen zoals beschreven in de specificatie van de opdracht. Voor het lichte van nieuwe opties zal de Acceptatietest analoog worden vormgegeven aan de Gunningstest (zie Bijlage 19).

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
38	Bijlage A, pag 25, GUE 97	Kent de Belastingdienst een officiële definitie van "Privacy by Design"?	Nee, hierin wordt de marktstandaard gevolgd.
39	Bijlage A, pag 25, GUE 98	Kent de Belastingdienst een officiële definitie van "Privacy by Default"?	Nee, hierin wordt de marktstandaard gevolgd.
40	Bijlage A, pag 25, GUE 99	V oor wie moeten de gegevens kunnen worden afgeschermd? Is die groep / zijn die groepen gedefinieerd en zo ja, waar?	Op basis van RBAC; de invulling vindt bij de implementatie plaats.
41	Bijlage A, pag 54, tabel	De gestelde target van 100% voor (security) incidenten zijn onrealistisch hoog. Hoe stelt de Belastingdienst zich dit voor? Kunt U dit toelichten?	Dit betreft streeftijden; dit is een inspanningsverplichting om (security)incidenten binnen de gestelde streeftijd op te lossen.
42	Bijlage A, pag 6, tabel	Er zijn discrepanties tussen de 13 practices genoemd in deze tabel en de uitwerking van deze practices in bijlage 6 - IST situatie. Welke van beide opsommingen is leidend?	De 13 practises zoals beschreven in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document zijn leidend. De IST-situatie is vooral bedoel om aan te geven wat nu in ICD operationeel is en u een beeld te geven wat het vetrekpunt is.
43	Beschrijvend Document, pag 6, 2.4, eerste en tweede alinea	Op dit moment zijn de specificaties voor implementatie in een Cloud omgeving nog onbekend (Cloudtoetst). Is een geleidelijke overgang naar een Cloud oplossing voor de Belastingdienst acceptabel (dus een tijdelijke hybride on-prem/Cloud)?	Ja.
44	Bijlage A, PAG 24, GUE 96	Bedoeld de Belastingdienst dat alle data binnen de EU blijft en dat alleen EU (geen USA of ander werelddeel) personeel werkt aan incident tickets die de Belastingdienst registreert, in geval er iets mis is met de Saas ITSM omgeving?	Ja, alle data moet binnen de EU blijven. Nee; mits de data binnen de EU blijft. Zie ook vraag 111 van 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.'
45	Algemeen	Is de verwachting van de Belastingdienst dat de ITSM oplossing is uitgeschreven op procedure c.q. werkinstructie niveau? Uitleg: Normaliter voorziet de opdrachtnemer de technische documentatie voor de geleverde ITSM oplossing, maar procedures en werkinstructies worden niet standaard meegeleverd aangezien deze opdrachtgever specifiek zijn.	Nee.
46	Beschrijvend document IT Service Management Oplossing pagina 5 Opvolgvraag aan de hand van vraag 114 uit ronde 1	Onze oplossing maakt onderscheid tussen goedkeurders en behandelaars. Het zijn 2 verschillende licenties waarbij goedkeurders significant goedkoper zijn dan behandelaars. De licenties/rollen kunnen natuurlijk gecombineerd worden, een behandelaar is altijd een goedkeurder. Zijn er bij de belastingdienst personen die alleen goedkeuren en geen behandelaar zijn?	Nee.
47	Bijlage A, Wens 2, pag 12 Opvolgvraag aan de hand van vraag 98 uit ronde 1	Om tot een juiste planning en inschatting te kunnen komen is het noodzakelijk exact te weten welke koppeling in de implementatie fase van proces 1 t/m 13 dient te worden opgeleverd. Kan de Belastingdienst de lijst van koppelingen voor implementatie in fase 1 voorzien?	Wens 9 is bedoeld om de aanpak van de Inschrijver in het antwoord te lezen. Op dit moment is het onderstaande bekend; dit is echte niet limitatief. Het betreft import van: • Personeelsgegevens, dagelijks, uit SAP; • Aanvullende personeelsgegevens (o.a. huisvestingsgegevens, mail , telefoon) , dagelijks, uit HCL Notes; • Organisatiestructuur t.b.v. personeelsdata, dagelijks, uit SAP; • Gekochte assets, dagelijks, uit SAP; • Lansweeper PC data, dagelijks, Lansweeper (wordt vervangen door Workspace One); • Workspace One Pc en Mobile gegevens, dagelijks, WSO; • Discovered Configdata uit TADDM, dagelijks, TADDM; • Synchronisatie Datacenter data, dagelijks, Trellis; • Diverse systemen (± 20) bevragen/updaten de CMDB o.b.v. REST api (initiatief bij de externe systemen); • Requestfulfillment initieert deployment systemen obv REST-API; • Een aantal legacy koppelingen. Meer informatie wordt na gunning met de Opdrachtnemer gedeeld.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
48	Beschrijvend document, 2.4.2 Buiten scope - Verandermanagement, pag 8 Vervolg vraag op vraag 102 van Ronde 1	Onze ervaring is dat Verandermanagement een kritieke succesfactor is voor het te doorlopen traject. Derhalve is het belangrijk inzicht te verkrijgen in de door de Belastingdienst beoogde verander methodiek. Kan een beschrijving worden gegeven van de verandermethodiek die zal worden toegepast en de mate van ervaring die hiermee is opgedaan bij andere overheidsinstellingen waarbij ITSM/Enterprise Service Management oplossingen zijn geïmplementeerd? Uitleg: Deze vraag wordt mede gesteld in de context van de opmerking van de Belastingdienst dat zij verwachten dat de opdrachtnemer als expert proactief informatie verzamelt.	Nee Toelichting: De IV organisatie is bezig met een strategische transitie. Via een overkoepelend transitieprogramma wordt de nieuwe strategie geïmplementeerd. De daarbij gehanteerde veranderaanpak is gestoeld op agile principes. Uiteraard is er een centralistisch aspect maar er wordt gewerkt met incrementele verbeterstappen. De implementatie ITSM is onderdeel van deze strategische transitie en zal ook in haar veranderaanpak daarop aansluiten. Met de vraagstelling geeft u aan dat - naast het uitgevraagde werk- (onder andere) verandermanagement een kritieke succesfactor zal zijn bij de implementatie. Dat beeld delen wij. De uitvraag nu beperkt zich echter tot het gevraagde, daar zit verandermanagement (juist vanwege de aansluiting op en afstemming met de bredere transitie) niet op voorhand bij. Wel zal verandermanagement een onderdeel zijn van de implementatie.
49	Bijlage VIII Tab 1a Gebr.recht On-Prem. (1-13)	Start Jaar 1 op gunningsdatum en geldt dat voor alle plaatsen waar Jaar 1 (bijv. in het Prijzenblad) benoemd wordt?	Nee, in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document stemmen beide partijen dit na gunning af.
50	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Fatale termijnen (art. 11.5) pag 11 Vervolg vraag op vraag 197	Opdrachtgever stelt dat een proces voor acceptatie nader zal moeten worden uitgewerkt na gunning. Het is opdrachtnemer op dit moment niet duidelijk welke criteria bij acceptatie gebruikt zullen worden. Kan opdrachtgever hier een nadere specificatie van aanleveren?	Dit is analoog aan het gunningstestplan. Als een optie wordt gelicht moet de Opdrachtnemer aantonen dat de optie voldoet aan de gunningseisen zoals beschreven in bijlage A. De feitelijk inrichting vindt ná Acceptatie plaats.
51	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Fatale termijnen (art. 11.5) pag 11 Vervolg vraag op vraag 197	Ook is niet duidelijk welke medewerkers van opdrachtgever betrokken zullen zijn bij de acceptatie. Kan opdrachtgever hierover nadere details verstrekken zoals kennis/expertise niveaus, aantallen etc.?	Op dit moment is dat niet bekend
52	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 2.11 Vervolg vraag op vraag 239 uit ronde 1	Dank voor uw begrip. In de eerste vragenronde hebben we vanuit een proactieve houding reeds vragen gesteld t.a.v. zaken die door ons als kritische succesfactoren worden gezien voor het welslagen van het aan te besteden traject. Te denken valt daarbij aan samenwerking met een partij die verandermanagement gaat uitvoeren, meer gedetailleerde informatie omtrent de IST-situatie etc. Wij signaleren dat ook andere opdrachtnemers vergelijkbare vragen hebben ingediend, maar constateren dat opdrachtgever dergelijke vragen niet beantwoord of aangeeft dat deze vragen niet relevant zijn voor de aanbesteding. Kortom: Inschrijver is momenteel sterk afhankelijk van de door uw aangeleverde informatie. Kunt u toelichten wat redelijkerwijs verwacht wordt van een Inschrijver met een "proactieve houding" bij informatievergaring?	Naar onze mening is afdoende informatie verstrekt en is er zeker niet bewust informatie achtergehouden. Slechts daar waar het echt niet relevant is voor de onderhavige aanbesteding is geantwoord dat iets 'niet relevant' is. Wij verwachten dat de Inschrijver alles vraagt wat nodig is voor het leveren van een passende ITSM-oplossing. Dit geldt overigens niet alleen voor de aanbesteding, maar ook tijdens de looptijd van de overeenkomst.
53	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 7.2 Vervolg vraag op vraag 244 uit ronde 1	OK - dank en akkoord met de toevoeging. Echter neemt dit niet al onze zorgen weg, kan volledigheidshalve, het woordje "formuleren" dan vervangen worden voor "wensen" zo komt het artikel beter overeen met de intentie en uw antwoord.	Om onduidelijkheid te voorkomen, wordt dit het nieuwe artikel 7.2 en vervangt daarmee het huidige artikel 7.2.: "Opdrachtgever kan hierover in voorkomend geval in het Offerteproces of een nadere overeenkomst, na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer, aanvullende eisen formuleren. Het doel van dit overleg is om vraag en aanbod zo optimaal mogelijk op elkaar te laten aansluiten."

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
54	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 9.3 Vervolg vraag op vraag 247 uit ronde 1	Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Inschrijver vraagt u toch een verwijzing naar de verplichtingen in de overeenkomst te overwegen, immers het is redelijk dat de gestelde eisen onderdeel van de overeenkomst zijn. Reden: zonder verwijzing naar de overeenkomst (eerst gedeelte tekstvoorstel) kan dit artikel leiden tot een zeer onredelijke situatie c.q. aanzienlijke 'scope creep' (zeker gezien de tijdsduur van het contract; marktconformiteit is dynamisch). Mochten de overeengekomen verplichtingen mettertijd tekortschieten t.a.v. de gestelde eisen en oog op marktconformiteit, dan kunnen partijen middels contractwijziging altijd verplichtingen bijstellen/wijzingen.	Dit artikel gaat over het aangaan van Nadere Overeenkomsten (in de toekomst). Wij delen uw mening dan ook niet. Bij het aangaan van Nadere Overeenkomsten, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van de Opties, speelt marktconformiteit een belangrijke rol. Als Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel niet langer een marktconforme (deel)oplossing kan leveren, dan wenst Opdrachtgever daarvoor een mogelijkheid te hebben om buiten deze Overeenkomst om toch een oplossing te kunnen verwerven. Door de toevoegingen die in het antwoord op vraag 247 zijn geformuleerd, krijgt Opdrachtnemer eerst ruim de mogelijkheid om hier zelf aan te voldoen. Het artikel wordt niet verder aangepast.
55	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 9.6 (nieuwe vraag)	Het is voor inschrijver onduidelijk wat hier moet worden verstaan aangezien het woordje "lichtzinnig" op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. Om misverstanden te voorkomen is het voor inschrijver van belang dat dit artikel wordt uitgeschreven. Kan de Belastingdienst, bij het uitschrijven van dit artikel, toelichten wat concreet moet worden verstaan onder "lichtzinnig" en de heldere voorwaarden beschrijven wanneer, hoe en waarom de Belastingdienst de optie zou moeten krijgen. Is de Belastingdienst bereid om hier verder in overleg te treden?	Op dit moment kan hier geen verdere duiding aan worden gegeven. Het is op dit moment ook nog niet aan de orde. Wat wordt bedoeld, is dat de gehele opdracht, zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken, in principe bij Opdrachtnemer zal worden afgenomen. Slechts in uitzonderlijke situaties zal Opdrachtgever besluiten om derden bij de ITSM-oplossing te betrekken. Aangezien dit voor geen der partijen een ideale oplossing zal zijn, wordt hier terughoudend mee omgaan. Het artikel blijft ongewijzigd.
56	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Fatale termijnen (art. 11.5) pag 11 Vervolg vraag op vraag 197 en 257	Het opnemen van Fatale Termijnen lijkt Inschrijver in betreffende context zeer onredelijk en disproportioneel aangezien het plan 'in goed overleg' dient opgesteld te worden tussen partijen en waarbij een wederzijdse afhankelijkheid is, zie in deze context ook ons opmerking bij vervolgvraag 258 (verder hieronder). Kunt u het tekstvoorstel heroverwegen. Daarnaast, hebben we goed begrepen dat opdrachtgever slechts dan tot betaling van de implementatie kosten zal overgaan wanneer de ITSM Oplossing door opdrachtgever is geaccepteerd? Betreft dit de volledige oplossing i.c. ITIL4 practices 1 t/m 13 zoals gespecificeerd in Bijlage A. tabel op pagina 6 inclusief de daar vermelde integraties? Dit kan leiden tot zeer onredelijke situaties. Kan opdrachtgever bevestigen dat de licentiekosten wel per ingangsdatum worden betaald? Opdrachtgever stelt dat een proces voor acceptatie nader zal moeten worden uitgewerkt na gunning. Het is opdrachtnemer op dit moment zeer onduidelijk voor inschrijver welke criteria bij acceptatie gebruikt zullen worden. Kan opdrachtgever hier een nadere specificatie van aanleveren? Ook is niet duidelijk welke medewerkers van opdrachtgever betrokken zullen zijn bij de acceptatie. Kan opdrachtgever hierover nadere details verstrekken zoals kennis/expertise niveaus, aantallen etc.? In de Belastingdienst bereid om dit artikel verder te bespreken met inschrijver? Om onredelijke situaties te voorkomen is het voor inschrijver zeer belangrijk dat objectieve criteria wordt overeengekomen.	Uw vraag valt uiteen in 2 delen. a) Fatale termijnen: Partijen bepalen gezamenlijk welke data 'fatale data' zijn. Dan hebben Partijen zich daar ook aan te houden. Anders worden het alleen 'streefdata'. Dat is voor Opdrachtgever onvoldoende. Het artikel zal niet verder worden aangepast. b) Betaling: Zie in dit verband ook pagina 6 Beschrijvend Document (paragraaf 2.4.). Wij hechten eraan om nogmaals uit te leggen wat de bedoeling is. In de Gunningstest wordt de ITSM-oplossing getest aan de eisen uit de Aanbestedingsstukken. Als deze test met goed gevolg is doorlopen, dan vindt gunning plaats. Ten aanzien van het afnemen na gunning staat op pagina 8 van het Beschrijvend Document (paragraaf 2.1.1) het volgende: Omdat meteen na gunning er nog geen werkende ITSM-oplossing beschikbaar is, wordt in overleg met de Opdrachtnemer gezamenlijk afgestemd op welke datum onderstaande onderdelen voor het 1e jaar worden afgenomen: - Abonnementen voor 500 Behandelaren en 40.000 Eindgebruikers voor de OTAP m.b.t. de eerste 13 best practices van de ITSM-oplossing; 2 FTE aan Technisch Beheer; - Opleiding voor 10 functioneel beheerders van de Opdrachtgever. De daadwerkelijke inrichting van de ITSM-oplossing (met behulp van de Additionele diensten) vindt daarna plaats. Facturatie van Consultancy vindt plaats iedere maand na het uitvoeren van de werkzaamheden (hierop vindt dus geen Acceptatie plaats, alleen een goedkeuring van de gemaakte uren). Dit proces geldt ook bij het afnemen van de Opties. Dus voorafgaand aan de betaling vindt Acceptatie plaats van de ITSM-oplossing aan de eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken (en eventuele aanvullingen daarop). De inrichting volgt daarna.
57	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 12.1	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de onredelijke/disproportionele eis dat betaling plaatsvindt na acceptatie. Derhalve vraagt Inschrijver u nadrukkelijk toch een betaling na levering te overwegen. Voor de opleveringsfase achten wij het passend om te voorzien in een evenwichtig factureringsschema volgens bepaalde mijlpalen (om te voorkomen dat de leverancier pas aan het eind betaald wordt waar de kosten en	Zie het antwoord op de vorige vraag. Consultancy mag iedere maand worden gefactureerd en is niet afhankelijk van Acceptatie (wel van goedkeuring van de factuur, kortom van de uren die zijn besteed).



Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
	Vervolg vraag op vraag 258 uit ronde 1	werkzaamheden veel eerder zijn uitgevoerd). Wilt u Inschrijver toestemming geven om in zijn voorstel een facturatieschema toe te voegen waarin Inschrijver verwijst naar betalingsverplichtingen per mijlpaal?	
58	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 12.12 Vervolg vraag op vraag 262 uit ronde 1	Inschrijver begrijpt uw punt en heeft geen zorg met betrekking tot de nodige “actieve goedkeuring”. Echter het uitblijven van een acceptatie kan leiden tot zeer onredelijke situaties waar het product al lange tijd in gebruik/productie is maar Opdrachtgever niet tot betaling ervan over is gegaan omdat het product formeel nog niet is goedgekeurd. Mocht de Belastingdienst toch willen vasthouden aan de huidige tekst zonder de toevoeging, dan verzoekt Inschrijver nadrukkelijk om te voorzien van een tekst waarin wordt geborgd dat een goedkeuring niet op onredelijke gronden of onredelijk lang wordt vertraagd (zeker niet als het product al in productie is genomen) en/of dat het product niet in productie wordt genomen totdat het product is “geaccepteerd”.	Naar onze mening is dit reeds afdoende geregeld in artikel 12.11. Daarnaast staan de algemene middelen open in geval van (niet) nakoming van contractuele verplichtingen. Vanzelfsprekend wordt goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden of vertraagd. Deze laatste zin zullen wij toevoegen aan artikel 12.11.
59	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 15.2 Vervolg vraag op vraag 266 uit ronde 1	Onderhoud is, zoals Inschrijver begrijpt, geen verplichte afname door Opdrachtgever. Het lijkt Inschrijver dan ongepast c.q. onredelijk om in te staan voor een dergelijke garantie.	Wij begrijpen uw punt niet. Onderhoud is vast onderdeel van de aanbesteding en Overeenkomst. Dan is het niet onredelijk om deze punten te eisen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het artikel blijft ongewijzigd.
60	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 16.1 Vervolg vraag op vraag 267 uit ronde 1	Reden: in een aantal gevallen in de opsomming kunnen verschillende omstandigheden voordoen (bijv. vertragingen bij de aanbestedende dienst), aannames die niet worden nagekomen, afhankelijkheidsproblemen, schendingen door andere partijen (niet onze onderaannemers), overmacht). In het geval dat een of meer van dergelijke omstandigheden zich voordoen, kunnen en mogen wij geen verantwoordelijkheid dragen voor het niet nakomen van de "garantie". Derhalve verzoekt inschrijver het woordje "garantie" te vervangen voor "waarborgt"	Zie het bepaalde in artikel 37.1. Een beroep over overmacht kan ook gelden in de door u genoemde situaties uit artikel 16. Uw suggestie wordt niet overgenomen.
61	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 16.1.3. Vervolg vraag op vraag 268 uit ronde 1	Juist omdat de ontwikkelingen in de markt (en die van de Prestatie) dynamisch zijn is het onredelijk om een contractuele garantie te geven op het voldoen van de marktstandaarden (wat deze over 20 jaar ook zullen zijn) én de contractuele verplichtingen. Uiteraard zal inschrijver steeds streven naar de huidige markt standaarden, maar het garanderen is onredelijk en ongepast, zeker omdat de markt standaarden over 20 jaar anders zijn. De kans is aannemelijk dat een discrepantie ontstaat tussen de verplichtingen in deze overeenkomst en de marktstandaarden over 20 jaar. Derhalve, kunt u dit artikel schrappen, nakoming conform marktstandaarden worden elders in het contract geborgd.	Wij delen uw mening niet. Wij zijn op zoek naar een partner die gezamenlijk met ons een ITSM-oplossing kan en wil neerzetten die toekomstbestendig is. Daar past een proactieve houding bij en het bijblijven bij de markt.
62	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 18. Vervolg vraag op vraag 275 uit ronde 1	Inschrijver kan hier niet akkoord mee gaan. Wanneer de inschrijver haar verplichtingen niet nakomt indien en voor zover toch gegevens worden verwerkt, is inschrijver naar ons mening aansprakelijk voor de (aantoonbare) schade die de klant zal lijden, dit lager of hoger zijn dan een eventuele boete, hiervoor is een uitgebreide aansprakelijkheidsclausule opgenomen in artikel 17. Het verwerken van persoonsgegevens lijkt i.c. niet van toepassing. Daarom verzoeken wij u vriendelijk om dit artikel volledig te schrappen, of, als dat niet acceptabel zou zijn 1) dergelijke nadere afspraken over boetes te maken in een verwerkersovereenkomst, of 2) de boetes aanzienlijk te verlagen, en een totaalplafond voor dergelijke sancties op te nemen? In casu riskeert inschrijver al een boete van een overheidsinstantie en de informatie die nodig is om een deugdelijke risico inschatting te maken van het al dan wel of niet accepteren van de hoogte van de boete is voor inschrijver momenteel onvoldoende aangezien het huidige uitgangspunt is dat inschrijver geen persoonsgegevens verwerkt. Daarnaast is het voor inschrijver zeer onredelijk c.q. onmogelijk om een onbeperkte aansprakelijkheid m.b.t. gegevensverwerking te accepteren. Aangezien de opgelegde boetes van overheidsinstanties aanzienlijk hoog kunnen liggen is daar het punitieve karakter al te vinden in het krijgen van een boete; contractueel boetes opleggen en daarnaast een onbeperkte aansprakelijkheid afdwingen is disproportioneel en nadrukkelijk onacceptabel.	Wij hechten eraan om nogmaals uit te leggen wat de bedoeling is ten aanzien van de schade inzake de verwerking van persoonsgegevens. - Artikel 17.6 regelt de algemene aansprakelijkheid en heeft een maximum. - Artikel 17.8.5 regelt schade o.a. in het kader van schendingen van de AVG en heeft een maximum. -Artikel 17.9 regelt het doorleggen van een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens, voor zover die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Opdrachtnemer. In artikel 18 worden boetes benoemd. Deze boetes hebben een punitief karakter en staan in beginsel los van een eventueel schade. In deze artikelen zullen dan ook verder geen aanpassingen worden gedaan. Om een eventuele dubbeling te voorkomen, zullen wij een aanpassing doen in artikel 17.9. Het doorgehaalde zal worden verwijderd uit de Overeenkomst. 17.9 Onverminderd het bepaalde in dit artikel en Artikel 18 van de Overeenkomst en artikel 82 van de AVG, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete dan wel door Betrokkenen of Opdrachtgever geleden schade, voor zover die bestuurlijke boete respectievelijk die geleden schade het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer.
63	Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 19. Vervolg vraag op vraag 276 uit ronde 1	Zie hierboven. Wanneer de inschrijver haar verplichtingen niet nakomt, is inschrijver naar ons mening aansprakelijk voor de (aantoonbare) schade die de klant zal lijden, dit lager of hoger zijn dan een eventuele boete, hiervoor is een uitgebreide aansprakelijkheidsclausule opgenomen in artikel 17. Daarom verzoeken wij u vriendelijk om dit artikel volledig te schrappen, of, als dat niet acceptabel zou zijn, de boetes aanzienlijk te verlagen, en een totaalplafond voor dergelijke sancties op te nemen?	Wij maken u erop attent dat dit een boete betreft die betrekking heeft op de kernwaarden van de Belastingdienst en van deze Overeenkomst: geheimhouding, informatiebeveiliging en omkoping. Het artikel blijft ongewijzigd.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
64	"Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 29.2 Vervolg vraag op vraag 286 uit ronde 1	Eens, echter is het redelijk dat de reikwijdte van de audit dient te worden beperkt tot de vraag of inschrijver haar contractuele verplichtingen m.b.t. de aanbestedende dienst al dan niet is nagekomen, kunt u akkoord gaan met de volgende tekstvoorstel: <i>Bij een Audit wordt getoetst op nader te bepalen kwalitatieve en/of kwantitatieve criteria waarvan de inhoud en diepgang van deze toetsing telkens nader door Opdrachtgever worden bepaald gebaseerd is de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer. Resultaten en/of bevindingen uit de TPM kunnen bovendien aanleiding vormen voor het uitvoeren van een Audit en het voorwerp van de Audit.</i>	Dat is akkoord. Overigens is deze beperking ook al in artikel 29.1 terug te vinden. Het dient te gaan om 'werkzaamheden' en/of 'resultaten' van de Prestatie. Daarmee is de scope ook beperkt tot de uitvoering van deze Overeenkomst. Het artikel wordt aangepast.
65	"Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 29.5 Vervolg vraag op vraag 287 uit ronde 1	Dit lijkt inschrijver niet eerlijk c.q. onredelijk. Inschrijver kan akkoord gaan met dat de opdrachtgever uiteindelijk beslist, echter, audits gaat vaak verder dan de strikte controle of inschrijver handelt in overeenstemming met haar contractuele verplichtingen. Wij vinden het daarom passend dat vooraf redelijke afspraken worden gemaakt tussen partijen over de duur, omvang en het doel. Dit heeft ook met name te maken met de redelijke beschikbaarheid van inschrijver voor het meewerken en aanleveren van de nodige informatie. Het verzoek derhalve om dit artikel tóch te accepteren of het artikel evenwichtiger te maken.	Hoewel wij uw mening niet delen over de duur; dit is naar onze mening van ondergeschikt belang; zal er na "alsmede de omvang en het doel van deze Audit" worden ingevoegd: " , hierbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de redelijke belangen van Opdrachtnemer. "
66	"Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 38.4 Vervolg vraag op vraag 295 uit ronde 1	De herstelmogelijkheden van Opdrachtnemer worden onderbelicht in de Raamovereenkomst. Het vergaande recht van Opdrachtgever, o.b.v. het "wenselijk" vinden is behoorlijk subjectief en voor inschrijver zorgelijk te interpreteren. Een redelijk hersteltermijn is zeer gepast i.c. tenzij dit - uiteraard - onmogelijk is. Is de Belastingdienst bereid dit artikel iewat te concretiseren waarin duidelijk naar voren komt dat een hersteltermijn is gegund tenzij dit onmogelijk is.	Nee, hiertoe zijn wij in dit artikel niet bereid. Zoals reeds in het antwoord op vraag 295 is uitgelegd, zijn deze punten niet voor herstel vatbaar. Het betreffen ook aspecten van de Overeenkomst waar Opdrachtnemer zeer concreet grip op heeft. Nogmaals, het is een recht, geen automatisme.
67	"Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 38.8 Vervolg vraag op vraag 295 uit ronde 1	Dank voor deze aanpassing. Een ontbinding voor de aan te besteden diensten blijft voor inschrijver ietwat verwarrend en naar onzes inziens, praktisch onmogelijk. Kan de Belastingdienst bevestigen dat de ongedaanmakingverplichting bij een evt. ontbinding in casu niet toegepast zal worden?	Nee, dit is op voorhand niet toe te zeggen.
68	"Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 38.11 Vervolg vraag op vraag 295 uit ronde 1	Eens, echter het is niet uitgesloten dat ook opdrachtgever kan tekortschieten in bepaalde gevallen welke significante gevolgen voor opdrachtnemer kan meebrengen. In deze al dan niet uitzonderlijke gevallen zal ook Opdrachtnemer beschermd moeten worden. Is de Belastingdienst bereid de aanpassingen te heroverwegen c.q. een soortgelijk recht ook voor opdrachtnemer toe te voegen aan dit artikel.	Nee, het antwoord op vraag 301 blijft ongewijzigd.
69	"Bijlage 2 Concept Overeenkomst Artikel 44.5 Vervolg vraag op vraag 295 uit ronde 1	Zie eerdere opmerking (bij vervolgvraag 275 en 276) hierboven v.w.b. boetes.	Het artikel zal niet worden aangepast. Boetes zullen waarschijnlijk nooit worden gebruikt, maar indien dit wel het geval is, hebben deze een punitief karakter. Dit staat los van eventuele schade.
70	Bijlage A, Wens 6 CO2-compensatie dienstreizen	Dienstreizen is een onderdeel van het totale klimaatvraagstuk; ons bedrijf heeft zich daarom breder gecommiteerd aan environmental reductie targets middels een gecertificeerd ISO14001 EMS (Environmental Management System) met als doel onze 'environmental footprint' te reduceren. Hier wordt jaarlijks verslag van gemaakt in een GRI 300 rapportage. (GRI Environmental Topics - Management Approach Disclosures for Energy and Emissions). Is de Belastingdienst akkoord om een beschrijving van de EMS samen met de GRI 300 rapportage mee te nemen in de weging van Wens 6?	Nee, de weging wordt niet aangepast. Als Inschrijver met het genoemde kan aantonen dat alle vrijgekomen CO2 vanwege dienstreizen 100% wordt gecompenseerd, dan verdient Inschrijver hier 15 punten mee.
71	Bijlage A, pag 6, tabel Deployment Management Volledig vs Vraag en Antwoord Ronde 1 # 185	Gegeven antwoord (wel integratie) lijkt strijdig met de gegevens in tabel pag 6 (overzicht eerste 13 best practices - geen integratie bij Deployment Management). Welke van beide is juist?	Dit is niet tegengesteld; volledig wil niet zeggen dat er geen integratie mogelijk/gewenst is.
72	NVI vraag 153	We begrijpen dat de aanbestedende dienst zowel onprem als in de cloud naast elkaar wil kunnen draaien voor een duur van 4 jaar. Betekent dit ook dat dezelfde behandelaren in beide omgevingen actief zijn?	Ja.
73	NVI vraag 153	Op welke manier ziet de klant voor zich dat zowel onprem als de cloud variant operationeel zijn? Op welke manier zou de aanbestedende dienst de demarcatie tussen de omgevingen voor zich zien? Bijvoorbeeld per proces, gebruikersgroep, per oplosgroep, per beveiligingsclassificatie, per dienst.	Dat zal in samenspraak en overleg met Opdrachtnemer moeten worden bepaald. Opdrachtgever weet op voorhand niet wat de mogelijkheden zijn.
74	NVI vraag 125	De aanbestedende dienst verwacht een OTAP omgeving per logisch gescheiden omgeving. Kunt u aangeven hoeveel logisch gescheiden omgevingen u onderscheid? Dat bepaald namelijk het totaal aantal omgevingen.	Op dit moment 2 OTAP omgevingen; 1 OTAP omgeving voor IV en 1 OTAP omgeving voor NHD.
75	NVI vraag 125	De aanbestedende dienst verwacht een OTAP omgeving per logisch gescheiden omgeving. Kunt u aangeven op basis waarvan een logische omgeving wordt gescheiden?	Op basis van gescheiden organisatie onderdelen.



Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
76	NVI vraag 137	Blijft de aanbestedende dienst TADDM gebruiken voor Discovery?	Ja, zie ook vraag 137 van de 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.'
77	NVI vraag 160	Bij Wens 2 wordt gevraagd naar uitgewerkte koppelingen. Er wordt bij het antwoord een tabel gegeven. Dit wekt de indruk dat het voldoende is om per gewenste koppeling met Ja of Nee te antwoorden. Is het voldoende om met Ja of Nee te antwoorden om de maximale punten te behalen, of verwacht de Belastingdienst een uitleg bij het antwoord?	Ja of Nee is voldoende.
78	NVI vraag 160	In NVI 1 schrijft u "inderdaad aanwezig zijn en functioneel doen wat u bij de beantwoording van Wens 2 beschrijft." Het is uiteraard geen probleem te laten zien dat ze aanwezig zijn, maar om de functie aan te tonen zal het te koppelen systeem aanwezig moeten zijn. Is het de verwachting van Opdrachtgever dat er tijdens de gunningstest voor Wens 2 daadwerkelijk een werkende koppeling wordt getoond waar data over uitgewisseld wordt? Zo nee: wat is dan uw verwachting? Zo ja: kan Opdrachtgever de systemen beschikbaar maken tijdens de gunningstest?	Nee, Inschrijver mag een werkende koppeling wel bij een klant laten zien, als men zelf geen doelsysteem heeft.
79	Bijlage IX Beantwoording overige wensen	Dient Inschrijver voor het beantwoorden van de wensen in deze bijlage enkel als antwoord een van de genoemde beoordelingscriteria te geven of is een korte toelichting daarbij gewenst?	De Inschrijver is vrij een toelichting te geven.
80	Bijlage IX Beantwoording overige wensen	Bij wens 6 en 7 wordt om bewijsstukken gevraagd. Dient Inschrijver deze bewijsstukken toe te voegen in de bijlage of mogen deze als losse bijlage worden ingediend?	Inschrijver dient de (afbeeldingen van de) bewijsstukken op te nemen in Bijlage IX Beantwoording overige Wensen.
81	Bijlage 19 Testplan ITSM oplossing GUE 31	Kan Opdrachtgever aangeven hoe en waarom SAML ondersteuning aangetoond moet worden voor alle 13 best practices?	Nee, de Opdrachtgever weet nu nog niet welke oplossing wordt aangeboden en welke practises met één product worden aan geboden. Uw ontwerp moet daar duidelijkheid in geven en bij het afstemmen van de Gunningstest kan blijken dat door één test aangetoond kan worden dat voor een aantal practises is aangetoond dat ze SAML ondersteunen. Zie ook antwoord op vraag 27 van 'Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.'
82	Bijlage 19 Testplan ITSM oplossing GUE 89	Is het de verwachting van Opdrachtgever dat een dergelijke stop / start actie geen enkele downtime tot gevolg heeft?	Ja.
83	Bijlage 19 Testplan ITSM oplossing GUE 114	Is het om te voldoen aan deze eis voldoende om te tonen dat de communicatie tussen browser van de gebruiker en de onprem installatie versleuteld is (dmv https met TLS ≥ 1.2)?	Met het toepassen van een protocol als TLS≥ 1.2 voldoet u aan GUE 114 van versleuteling. N.B. deze GUE is niet alleen van toepassing is op de communicatie van de gebruiker met de ITSM-oplossing, maar voor alle communicatie met de ITSM-oplossing; denk hier bij bijvoorbeeld aan koppelingen met andere systemen.
84	NVI vraag 172	Deze lijkt in tegenspraak met NVI vraag 187. Wil de Opdrachtgever wel of niet data kunnen anonimiseren?	Nee, Dit doen wij zelf.
85	NVI vraag 184	Kan Opdrachtgever inzicht geven in het aantal gebruikers projectmanagement?	Nee.
86	NVI vraag 189	Opdrachtnemer is van mening dat een overgang naar de Cloud in een korter tijdsbestek te realiseren is (Big Bang approach) dan door de Opdrachtgever beschreven. Is Opdrachtgever hier geïnteresseerd in?	Mogelijk uiteindelijk wel, maar is bij gunning nog niet relevant.
87	Bijlage 19 Testplan ITSM oplossing GUE 33	Hoe verwacht Opdrachtgever dat het aangetoond wordt dat er de mogelijkheid bestaat tot aanpassen lettertype etc? Is het voldoende om hier per best practice een standaard formulier van te laten zien waarin lettertype aangepast kan worden?	Ja.
88		Vraag is ingetrokken	
89	NVI vraag 197 Overeenkomst Acceptatie (art. 12)	Onder nummer 197 van de NVI geeft u aan dat Additionele diensten dienen te worden geleverd op basis van de voorwaarden van deze overeenkomst. Voor wat betreft consultancy dienstverlening geeft u aan dat eventueel nadere wijzigingsvoorstellen kunnen worden gedaan. Artikel 12 van de Overeenkomst ziet op acceptatie van prestatie. Op grond van dit artikel zou u gerechtigd kunnen zijn tot keuring van de kwaliteit van de consultancy dienstverlening. Daarnaast bepaalt artikel 12 dat u niet hoeft te betalen totdat de prestatie is geaccepteerd. Contractuele bepalingen die u het recht geven om de resultaten al dan niet goed te keuren en een oordeel te geven over de deugdelijkheid, zijn voor ons niet acceptabel omdat wij onze consultancy werkzaamheden op een volledig onafhankelijke wijze willen uitvoeren. Bepalingen die u het recht geven prestaties te keuren, hebben tot gevolg dat u invloed kunt uitoefenen op de uitkomsten van onze diensten en daarmee ook op de inhoud van de door ons af te geven rapporten. Dit is voor ons niet acceptabel. Kunt u bevestigen dat de bepalingen over acceptatie niet van toepassing zijn op Consultancy?	Uw aanname is juist. Consultancy hoeft niet te worden geaccepteerd. Alleen zal er een controle plaatsvinden op de uren, maar verder kan er ieder maand achteraf gefactureerd worden zoals is bepaald in artikel 22.3 van de Overeenkomst.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
90	NVI vraag 201 Overeenkomst Instaan voor nakoming Fabrikant van overeenkomst tussen Opdrachtgever en Fabrikant (art. 14.1 jo. art. 14.4)	Onder nummer 201 van de Nvl geeft u aan dat, indien support geheel of gedeeltelijk door een fabrikant wordt uitgevoerd, het aan opdrachtnemer is om nadere afspraken te maken met de fabrikant over de verplichtingen die de fabrikant richting u heeft. Opdrachtnemer dient ervoor in te staan dat fabrikant de overeenkomst nakomt. Opdrachtnemer kan uw standpunt niet volgen. De overeenkomst komt uiteindelijk tot stand tussen opdrachtgever en fabrikant. Derhalve begrijpt opdrachtnemer niet goed waarom zij als directe contractpartij van fabrikant aangemerkt wordt. Kunt u uw standpunt nader toelichten?	Wij delen uw mening niet. Uitgangspunt is dat er één Overeenkomst wordt gesloten en wel tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in voorkomend geval zorg te dragen voor de totstandkoming van de overeenkomst. Dit is vooral bedoeld als er met de Opdrachtnemer een dispuut is of andere zaken waardoor de dienstverlening in gevaar dreigt te geraten. Er blijft altijd een relatie bestaan met de Opdrachtnemer omdat de betalingen altijd via de Opdrachtnemer lopen (zie artikel 14.3). Hiervan kan niet worden afgeweken. Dit geldt overigens ook voor de licenties (zie artikel 6.4). Dit heeft ook te maken met het feit dat wij niet van te voren weten hoe de inhoud van de overeenkomst m.b.t. het Onderhoud & Support er precies zal uitzien. Wellicht dat Opdrachtnemer een deel van het Onderhoud & Support zelf verricht of elders inkoopt. Indien er een overeenkomst tot stand komt met de Fabrikant, dan is in dat geval dus sprake van een 3 partijen overeenkomst waarbij het niet nakomen van de afspraken, Opdrachtgever de keuze heeft voor 2 partijen en in de regel kiest voor de Fabrikant indien dit in de overeenkomst m.b.t. het Onderhoud & Support is geregeld. Gaat het echter om geld; dan gaat het altijd via Opdrachtnemer en dus ook de nakomingsacties. In sommige gevallen is het voor de uitvoering van het Support gebruikelijk in de betreffende markt om meteen over te gaan tot het sluiten van de overeenkomst met de fabrikant omdat dan het Onderhoud & Support beter / makkelijker ingeregeld kan worden. Hiervoor staan wij open, met de restricties zoals weergegeven in deze uitleg en natuurlijk de bepalingen uit alle Aanbestedingsstukken, waaronder de Overeenkomst.
91	Overeenkomst Aansprakelijkheid bestuurlijke boetes (art. 17.9)	In dit artikel is opgenomen dat Opdrachtnemer onbeperkt aansprakelijk is voor bestuurlijke boetes alsmede geleden schade door Opdrachtgever en betrokkenen. U geeft onder punt 210 aan dat het artikel niet zal worden aangepast. Onder de AVG worden boetes opgelegd op basis van door de betreffende autoriteit geconstateerde eigen gedrag van verwerkingsverantwoordelijke danwel verwerker (artikel 58 lid 1 sub i jo. artikel 83 AVG). Bovendien wordt de boete mede gebaseerd op eventuele eerdere overtredingen van de betreffende partij, alsmede op diens omzet. Onder deze omstandigheden dient een eventueel aan de aanbestedende dienst opgelegde boete voor rekening van de aanbestedende dienst te blijven. Bent u bereid om artikel 17.9 als volgt aan te vullen? Tekstvoorstel: “Onder schade is uitdrukkelijk niet begrepen een door de toezichhoudende autoriteit opgelegde boete voor zover die is gebaseerd op een door de betreffende instantie aangenomen eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever of bijzondere omstandigheden die specifiek opdrachtgever betreffen.”	Zie ook het antwoord op vraag 62. Het artikel wordt iets aangepast: 17.9 Onverminderd het bepaalde in dit artikel en Artikel 18 van de Overeenkomst en artikel 82 van de AVG, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete dan wel door Betrokkenen of Opdrachtgever geleden schade, voor zover die bestuurlijke boete respectievelijk die geleden schade het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer. Daarnaast maken wij erop attent dat uw zorg reeds wordt weggenomen door het feit dat het moet gaan om een ‘toerekenbare tekortkoming’. Indien er een verwijt valt te maken richting Opdrachtgever, dan is dat deel in ieder geval niet toerekenbaar.
92	NVI vraag 211 Overeenkomst Boetebepaling (art. 18, art. 19)	Onder punt 211 geeft u aan dat de boetebepalingen niet buiten toepassing worden verklaard. Wij achten het overeenkomen van boetes onwenselijk. Daarnaast is het overeenkomen van boetes niet noodzakelijk omdat in de wet en in de contractvoorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van onze organisatie en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Gelet op het voorgaande verzoeken wij u om artikel 18 en 19 van de overeenkomst buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, wij kunnen hiermee niet akkoord gaan. De boetes hebben immers een ander doel en karakter dan een eventueel op te treden schade.



Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
93	NVI vraag 218 Overeenkomst Onbeperkte duur geheimhouding (art. 26.4)	Onder punt 218 van de Nvl geeft u aan dat u niet bereid bent de termijn van de geheimhoudingsplicht in te korten tot 2 jaar. Graag vernemen wij of u wel bereid bent met het beperken van de termijn tot 5 jaar na het einde van de overeenkomst. Kunt u hier wel mee instemmen?	Nee, niet op voorhand en als automatisme. Het is immers op dit moment niet te bepalen of het vertrouwelijke karakter de genoemde termijn niet over zal gaan. Derhalve is en blijft het uitgangspunt een geheimhoudingsplicht zonder termijn. In specifieke gevallen kan natuurlijk altijd gebruik worden gemaakt van de ‘schriftelijke toestemming’ uit artikel 26.2 die niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.
94	NVI vraag 228 Overeenkomst Vangnetbepaling	Onder punt 228 geeft u aan dat u niet akkoord gaat met het opnemen van een bepaling op grond waarvan opdrachtnemer niet gehouden kan worden tot enig handelen of nalaten in strijd met geldende gedrags- en beroepsregels. U geeft aan dat alle rechten en verplichtingen zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer wenst te benadrukken dat zij als organisatie gebonden is aan wet- en regelgeving en nimmer tot enig handelen in strijd met geldende gedrags- en beroepsregels kan worden gehouden. Dit geldt ook voor de situaties die het contract niet dekt. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer - indien zij in strijd zou handelen met wet- en regelgeving - zij niet gehouden kan worden tot dat handelen? Indien u dit niet kan bevestigen, kunt u dan uw standpunt nader aan ons toelichten?	Zolang deze regels gebaseerd zijn op wet- en regelgeving is dit voor ons als rijksoverheid vanzelfsprekend. Niet als het een zelfopgelegde regel is.
95	Bijlage 6 IST Situatie, hoofdstuk 11, pagina 17	In “Bijlage 6 IST situatie” wordt Investment Portfolio Management beschreven. In deze beschrijving staat: “Er loopt een traject voor de implementatie van een centraal portfoliomanagement tool (Fortis Cloud manager). Op dit moment is nog niet bekend in welk tempo deze implementatie plaatsvindt. Mogelijk gaat het alleen over een integratie met dit tool. Het kan ook zijn dat portfoliomanagement breder moet worden ingericht, om de huidige continuïteit te waarborgen.” In de NVI (antwoord 90) wordt bevestigd dat jullie ICD gebruiken voor Investment Portfolio Management. Gelet op de onduidelijkheid bij Belastingdienst over de toekomstige behoefte, is het akkoord om de licenties tbv Investment Portfolio Management buiten de aanbidding te houden?	Nee dit is niet akkoord; investment Portfolio Management is een onderdeel van de scope. Zie ook vraag 90 van de ‘Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.’
96	Bijlage A, hoofdstuk 1.3.2, pagina 6	In “Bijlage A, 1.3.2” wordt gesteld dat Service Configuration Management volledig dient te worden geïmplementeerd. In de NVI wordt op 2 plekken (antwoord 137 en 184) aangegeven dat Discovery ook wordt gezien als onderdeel van de ITSM oplossing. Is de verwachting dat wij integreren met technologieën die op dit moment in gebruik zijn (TADDM, BigFix, Flexera), of bedoelen jullie dat de gekozen ITSM oplossing deze en andere bij Belastingdienst aanwezige technologieën vervangt?	Voor Service Configuration Management (vervanger voor TADDM) hebben we aangegeven dat die onderdeel is van deze aanbesteding (zie antwoord vraag 137 ‘Nota van Inlichtingen. IUC 21-055 IT Service Management-oplossing, ronde 1.’). Big Fix en Flexera worden niet vervangen.
97	Bijlage A, hoofdstuk 1.3.1, pagina 6	In “Bijlage A, 1.3.1” wordt gesteld “De huidige implementatie van de Nationale Helpdesk Douane in ICD zal eveneens gemigreerd moeten worden naar een (logisch) gescheiden instantie van de nieuwe ITSM-oplossing. Hierbij is het uitgangspunt dat de implementatie door middel van de standaard functionaliteit van de ITSM-oplossing geschiedt. Voor de Nationale Helpdesk Douane wordt niet voorzien dat er, in relatie tot de IST-situatie (paragraaf 16 van Bijlage 6), additionele practices benodigd zijn.” Vraag: is het acceptabel dat IV en Douane (en eventuele andere afdelingen) op volledig gescheiden instanties gaan draaien, waarmee de beheerkosten ook vermenigvuldigen?	Het is van belang dat de omgevingen van IV en Douane gescheiden zijn; wat dit met de kosten doet is ons onbekend.
98	UE 82	T.a.v. 24/7 support staat aangegeven dat dit van toepassing is op alle incidenten. Met de genoemde 2 FTE voor Technisch beheer is dit niet mogelijk vanwege arbeidswerktijden. Hoe kijkt de belastingdienst tegen deze geschetste situatie aan?	UE 82 betreft geen Technisch Beheer. Het moet mogelijk zijn op 24/7 Incidenten te melden via portal of email.
99	Bijlage VIII	De calculatie lijkt niet correct te zijn (Row 30 en verder). De korting lijkt twee keer gecalculeerd te worden. Verzoek aan de Belastingdienst is om calculaties te controleren en aan te passen waar nodig.	U heeft gelijk; in Bijlage VIII Prijzenformulier 1.2 is het probleem opgelost.
100	NVI – regel 131	Is datascheiding, tussen de nationale helpdesk Douane en de Belastingdienst, ook noodzakelijk voor masterdata (bv Asset, CI’s, Users,...) of alleen voor ITSM gegenereerde data?	Ja.
101	Bijlage V - Klantreferenties	Is het de bedoeling dat de referentie door de directie van de opdrachtnemer, die blijkt het handelsregister bevoegd is de desbetreffende (rechts)persoon te vertegenwoordigen of is dit een wettelijke vertegenwoordiger van onze klant? TOELICHTING: In de eerste cursief gedrukte tekst op blad 1 staat: “Deze verklaring dient door de inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en dient te worden ondertekend door een persoon die blijkt het handelsregister of een volmacht van degenen die blijkt het handelsregister bevoegd is de desbetreffende (rechts)persoon te vertegenwoordigen en om namens (rechts)persoon dit formulier te ondertekenen.”. Dit is te interpreteren als de vertegenwoordiger van de opdrachtnemer. Bij klantverklaring staat: “Hierbij verklaart ondergetekende dat <naam inschrijver> bovenstaande klantreferenties correct heeft weergegeven en dat <naam inschrijver> de opdracht naar tevredenheid en vakkundig voor onze organisatie heeft verricht.”. Dit is te interpreteren als de vertegenwoordiger van de referentie.	De cursief gedrukte tekst op blad 1 is de toelichting wie, in dit geval, Bijlage V moet ondertekenen. De gegevens bij Klantverklaring betreffen de gegevens van degene die, in dit geval, Bijlage V daadwerkelijk heeft ondertekend.

Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
102	Profielschets Technisch Beheerder	In de veronderstelling dat opdrachtnemer de Technisch beheerders levert dan lijkt de eerste bullet beschreven bij Taken en verantwoordelijkheden in de profielbeschrijving niet correct en tegenstrijdig met andere teksten. Hier is spraken van “de installatie van de ITSM-oplossing op de infrastructuur”. Dit lijkt tegenstrijdig met wat er staat in GUE 54. Kan de Belastingdienst bevestigen dat eigen medewerkers van de Belastingdienst daadwerkelijk de feitelijke installatie doen? En als dat bevestigend is, kan de Belastingdienst dan vervolgens de profielschets hierop aanpassen?	Nee, dat doen wij niet en dit verwachten wij van de Opdrachtnemer. Wij verwachten installatie handleidingen zodat wij zelfstandig een installatie moeten kunnen uitvoeren wanneer dit nodig is.
103	Profielschets Technisch Beheerder	Is de Technisch Beheerder verantwoordelijk voor het beheer en de werking van de onderliggende infrastructuur (Hardware en/of Software)?	Nee, de hardware en OS (incl. virtualisatie laag) is de verantwoordelijkheid van de Belastingdienst; alleen voor de werking van ITSM-oplossing op de hardware en OS (incl. virtualisatie laag ligt de verantwoordelijkheid bij Technisch beheer.
104	NVI - Regel 154	Is onze aannahme correct dat er twee omgevingen, dus zowel de on-premise als de Cloud omgeving, tegelijkertijd productioneel zullen zijn? Is onze aannahme correct dat er twee productie omgevingen, dus zowel de on-premise als de Cloud omgeving, tegelijkertijd beheerd moeten worden?	Ja.
105	NVI – Regel 23	Uit de eerdere nota van inlichtingen waarin gevraagd werd om een beperking van de aansprakelijkheid voor inschrijver voor wat betreft de bestuurlijke boete door APG, heeft Opdrachtgever geantwoord dat het principe de vervuiler betaalt leidend is en dat een opdrachtnemer/inschrijver daarmee een verantwoordelijkheid draagt. Wij hebben in beginsel volledig begrip voor dit uitgangspunt. Zoals u bekend zal zijn uit de marktconsultatie zullen veel inschrijvers echter een oplossing bieden die – zoals ook door Opdrachtnemer gevraagd wordt – gebaseerd is op een public cloud-oplossing van (veelal internationale) leveranciers. Een eventueel datalek zal dus ook - indien dit ontstaat – bij deze leverancier ontstaan en de opdrachtnemer/inschrijver heeft hierop totaal geen controle of invloed. Deze leveranciers zijn bovendien niet bereid het onbeperkte risico voor de een APG boete te dragen. De opdrachtnemer/inschrijver is weliswaar hoofdaannemer van de dienst geleverd door de internationale leverancier, maar de inschrijver is geen vervuiler en 100% afhankelijk van deze leverancier. Hoe ziet de Opdrachtgever dan de toepassing van dit mechanisme de vervuiler betaalt? Immers de vervuiler is niet de opdrachtnemer/inschrijver maar de leverancier. Het is niet in het belang van Opdrachtgever dat er in geval van een datalek een lastig juridisch conflict ontstaat waarbij Opdrachtgever, Opdrachtnemer (inschrijver) en leverancier betrokken worden en op voorhand elkaar aansprakelijk stellen. Op voorhand is het verstandig dit anderszins te structureren en te beperken. Hoe wil Opdrachtgever deze problematiek oplossen?	Het adagium 'de vervuiler betaalt' is niet anders wanneer Opdrachtnemer ervoor kiest om een leverancier in te zetten om (een deel van) de ITSM-oplossing te leveren. Opdrachtnemer staat immers aan de lat om te zorgen dat de Prestatie voldoet aan de vereiste zoals gesteld in de Aanbestedingsstukken. Het feit dat zij hiervoor een derde (leverancier) inschakelt doet hier niet aan af. Het is aan de Opdrachtnemer om in regelen hoe de boete al dan niet verhaald kan worden op de leverancier. Juist om een juridisch conflict te voorkomen.