

Nota van Inlichtingen 4

EA Identity Access Management (IAM)

22 augustus 2023

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk/ Paragraaf	Vraag	Antwoord (22 augustus 2023)
1	Bijlage H - Programma van Wensen	WF-16	Kan de SVB een toelichting geven op WF-16? Eigen toegang certificeren is vanuit het perspectief van compliancy mogelijk niet in lijn met de visie van auditors.	Eindgebruikers moeten zelf kunnen controleren (verifiëren) wat hun autorisaties op bepaalde systemen precies zijn. Zij kunnen dan indien nodig aanvullende autorisaties aanvragen, die vervolgens door een leidinggevende wordt geaccordeerd.
2	Bijlage H - Programma van Wensen	WF-38	Kan de SVB een toelichting geven op WF-38? Het toevoegen van bedrijfsonderdelen in de bedrijfshierarchie is vaak onderdeel van de autoritatieve bron en wordt niet gedaan binnen een IAM oplossing.	Het betreft hier vooral externe medewerkers en/of leveranciers die niet geadministreerd staan in het Bronsysteem (ADP) die kunnen worden toegevoegd als 'bedrijfsonderdeel' waardoor ze mee kunnen lopen in de standaardprocessen.
3	Bijlage H - Programma van Wensen	WF-60	Kan de SVB aangeven welke opties voor grafieken in rapporten worden verwacht?	Het gaat hier bijvoorbeeld om staafdiagrammen, cirkeldiagrammen, etc.
4	Bijlage B - Subgunnings criteria Kwaliteit	SGC-K5: Continuïteits plan	Wij zijn voornemens ons in te schrijven met een internationale SaaS dienst. Deze SaaS dienst heeft een standaard en zeer uitgebreid continuïteitsplan. Dit plan is echter in het Engels. Is opdrachtgever akkoord dat voor de beantwoording van de subgunningscriteria K5 Continuïteitsplan, de Engelse taal wordt gebruikt?	Dat is akkoord.
5	Bijlage J - Toekomstige situatie (SOLL)	2,3	Enerzijds wordt beoogd de implementatie zo beperkt en snel mogelijk te houden, anderzijds wordt voorgesteld om stapsgewijs te migreren, maar "niet verandering op verandering te stapelen". Wat betreft migratiestrategie staat dit ons insziens haaks op elkaar. Kan de SVB hierop meer toelichting geven?	De SVB wenst de huidige situatie weliswaar stapsgewijs te implementeren, maar ook om zo snel als mogelijk de huidige IAM voorziening (SmartAIM) uit te kunnen zetten en over te stappen naar de Oplossing. Met verandering op verandering wordt bedoeld dat introductie van nieuwe functionaliteiten tijdens de migratie geminimaliseerd zal worden, echter 'laaghangend' fruit zal waar mogelijk wel worden meegenomen.

6	Bijlage J - Toekomstige situatie (SOLL)	3.2.2	Kan de SVB meer toelichting geven op "Nieuwe en gewijzigde Doelsystemen worden in SmartAIM en in de Oplossing aangepast"?	Tijdens de migratie kunnen er mogelijk nieuwe Doelsystemen worden geïmplementeerd bij de SVB die ook op de Oplossing moeten worden aangesloten. Dit moet dan gebeuren én op de huidige IAM voorziening (SmartAIM) en uitgevoerd door de SVB en bestaande leverancier, én op de nieuw Oplossing uitgevoerd door Opdrachtnemer.
7		Vervolg NVI 1 vragen 312/316/319 ; Nvl 2 vraag 42 en Nvl 3 vraag 3	Hoofdelijke aansprakelijkheid en één contractant. Zoals door ons in eerdere vragenrondes kenbaar gemaakt, zijn wij voornemens om in samenwerking met één andere partij in te schrijven op deze aanbesteding. De combinatie zou dan bestaan uit een (SaaS-)softwareleverancier en wijzelf als implementatiedienstverlener. In dat kader hebben wij bezwaar tegen de hoofdelijke aansprakelijkheid die het inschrijven als combinatie met zich meebrengt. Dit zorgt er namelijk voor dat in het geval van een combinatie, tussen de softwareleverancier en een implementatiedienstverlener onderling diverse overeenkomsten moeten worden aangegaan om risico's back-to-back goed te verdelen om te voorkomen dat zij uiteindelijk verantwoordelijk worden gehouden voor onderdelen van de overeenkomst waar ze geen invloed op hebben/ die ze niet kunnen beheersen. Bovendien sluiten eventuele back-to-back afspraken tussen de combinanten niet uit dat de opdrachtgever elk van de combinanten alsnog apart kan aanspreken op de volledige nakoming van de overeenkomst. Dit zal er toe leiden dat wij niet kunnen inschrijven. Er zijn vrijwel geen marktpartijen bekend op het gebied van IAM dienstverlening die een dergelijke constructie met alle bijhorende risico's kunnen aanbieden. Zowel de implementatiepartners als de leveranciers van IAM oplossingen, kunnen niet werken met het risico op hoofdelijke aansprakelijkheid waarbij de implementatiepartner aansprakelijk kan worden gehouden voor het (niet) functioneren van de oplossing en de leverancier van de oplossing aansprakelijk kan worden gehouden voor de (niet of onjuist) opgeleverde configuraties. In de markt zien wij dat ook aanbestedende diensten steeds meer bereid zijn deze realiteit te accepteren. Wij willen u derhalve nogmaals dringend vragen de keuze voor hoofdelijke aansprakelijkheid van combinanten aan te passen (lees: deze eis los te	Het is aan de Opdrachtnemer om onderlinge afspraken te maken met Combinanten (en/of onderaannemers) over een eventuele verdeling van de aansprakelijkheid. De SVB wenst hier niet bij betrokken te zijn. Het splitsen van aansprakelijkheid en verantwoordelijkheden zal de facto leiden tot verschillende percelen, hetgeen een wezenlijke wijziging inhoudt en daarmee in strijd is met het aanbestedingsrecht.

			laten). Dit dient het uiteindelijke belang van de aanbestedende dienst, aangezien er dan meer partijen/combinaties kunnen inschrijven op uw aanbesteding en, in geval van discussie/ niet-nakoming, er rechtstreeks contact is tussen de aanbestedende dienst en de partij die het betreft in plaats van dat er geschakeld moet worden met een hoofdaannemer/ andere combinant die mogelijk al jaren niet meer betrokken is bij het project (maar wel verantwoordelijk kan worden gehouden/ hoofdelijk aansprakelijk is). Wij zien deze aanpassing veelvuldig bij aanbestedingen de laatste jaren aangezien het onderling back-to-back doorleggen van risico's tot veel onnodige discussies leidt en, vanwege het verhoogde risicoprofiel, prijsverhogend werkt en er (nog belangrijker) toe leidt dat partijen niet bereid zijn in te schrijven op aanbestedingen. In deze situatie, waarin er sprake is van duidelijk te definiëren scopes, waarin ieder verantwoordelijk is voor de eigen prestaties en expertises en waarin ook iedere leverancier/ dienstverlener een eigen tijdspad heeft, is het voor ons, als samenwerkingspartijen, niet werkbaar om dergelijke overeenkomsten af te sluiten, terwijl richting de aanbestedende dienst alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk zijn. Wij verzoeken u daarnaast, in lijn met het voorgaande, om de regeling waarbij u één contract met één aanbieder wenst, los te laten en in plaats daarvan 2 contracten te sluiten met één aanbieder. Het ene contract zal de overeenkomst voor de levering van de SaaS-oplossing betreffen inclusief bijbehorende hosting (incl. het daar direct aan verbonden technische [SaaS-platform] beheer en onderhoud) op basis van de SLA van de SaaS-leverancier. Het andere contract zal de implementatie/configuratie van de SaaS-oplossing betreffen inclusief eventueel onderhoud van de implementatie zelf, zoals technisch beheer van de gerealiseerde koppelingen.	
--	--	--	--	--

8		Vervolg NVI 1 vragen 312/316/319 ; Nvl 2 vraag 42 en Nvl 3 vraag 3	Toepasselijke EULA (SaaS/Customer agreement) en Verwerkersovereenkomst. U heeft in de verschillende antwoorden in de nota's van inlichtingen diverse malen aangegeven dat u niet bereid bent om het inschrijvers toe te staan de standaard End User License Terms en standaard verwerkersovereenkomst bij de inschrijving te voegen en hierover na gunning in gesprek te gaan. In deze markt is dat geen werkbare situatie. Voor de gewenste IAM-oplossing zijn de standaardoplossingen van slechts een aantal grote software/SaaS-leveranciers geschikt en zij leveren hun standaardoplossing uitsluitend tegen hun standaardvoorwaarden. Uiteraard is er bereidheid om op klantniveau hier eventuele specifieke aanpassingen te maken, voor zover dat in praktische en technische zin ook valt in te richten, maar uitgangspunt is dat de standaardvoorwaarden van de leverancier als basis dienen te gelden. Deze zijn immers volledig toegesneden op de aangeboden oplossing, inclusief de technische inrichting daarvan. In de niet-publieke markt is dit al volledig "ingeburgerd" en wij zien dat ook aanbestedende diensten steeds meer bereid zijn deze realiteit te accepteren. Uiteraard zijn wij bereid om met u in gesprek te gaan over eventuele vergaande bezwaren tegen onderdelen van onze standaardvoorwaarden en onze ervaring leert dat hier in een latere fase altijd in onderling overleg overeenstemming over wordt bereikt, maar het ondoenlijk is deze punten via de Nota van Inlichtingen te adresseren. Bovendien leidt de voorgestelde werkwijze om alle discrepanties tussen enerzijds de standaardvoorwaarden van de diverse leveranciers die geïnteresseerd zijn in deze aanbestede opdracht en anderzijds de inkoopvoorwaarden van SVB tot een enorme hoeveelheid aan vragen van verschillende leveranciers die deze vragen allemaal relateren aan hun eigen oplossing en bijbehorende voorwaarden, maar die vervolgens op één grote hoop in de Nota van Inlichtingen terechtkomen. Als SVB dan in die grote hoop haar gewenste	Deelnemers worden verzocht om eventuele EULA voorwaarden mee te sturen met de Inschrijving. Deze EULA voorwaarden zullen van toepassing zijn indien deze niet strijdig zijn met de Aanbestedingstukken. De SVB zal tijdens het beoordelingsproces verifiëren of dit het geval is. Als de SVB meent dat de EULA voorwaarden van Deelnemer strijdig zijn met het gestelde in de Aanbestedingstukken, dan kan diens Inschrijving terzijde worden gelegd. In het andere geval worden de EULA voorwaarden toegevoegd als Annex 10 aan de Overeenkomst (waarbij Annex 1 tot en met 9 voorrang zullen hebben op de EULA voorwaarden).
---	--	---	---	---

		positie gaat bepalen en middels antwoorden op de Nvl aangeeft welke voorstellen zij wel en niet wenst te accepteren, leidt dit ertoe dat de leveranciers hun oplossing moeten gaan aanbieden tegen een set van voorwaarden die een soort samenvoeging en/of "pick & choose" inhoudt van de standaardvoorwaarden van verschillende leveranciers. Daarmee sluit deze set van voorwaarden vrijwel onmogelijk aan de aangeboden oplossing(en). Wij hebben er begrip voor dat SVB zoveel als mogelijk vooraf de voorwaarden waaronder de IAM -oplossing geleverd zal worden kenbaar te hebben en ook zoveel als mogelijk een level playing field wenst te creeëren en bovendien zoveel als mogelijk appels met appels wenst te vergelijken. Dit kan echter ook worden bereikt door een aantal minimumeisen te stellen aan de meer commerciële hoofdthema's (neem het onderwerp van de beperking van aansprakelijkheid) waarbij alle leveranciers verwacht worden hun voorwaarden aan die minimumeisen aan te passen. Voor het overige zien de voorwaarden meer in detailniveau op de geleverde oplossing en daarbij geldt dat het ondoenlijk is om voor alle mogelijke oplossingen exact dezelfde voorwaarden/eisen te hanteren. Om de hiervoor genoemde redenen willen wij u nogmaals dringend vragen of u bereid bent toe te staan dat de SaaS softwareleverancier zelf een SaaS agreement / EULA overeenkomst (die ten aanzien van de meeste onderwerpen uitgebreider is dan het document van SVB en beter is toegesneden op de aangeboden oplossing) bij de inschrijving voegt en dat de winnende inschrijver en SVB hier in onderling overleg, na gunning, over in gesprek te gaan. Wij willen niet onvermeld laten dat wij ons ten volle bewust zijn dat voor SVB - en daarmee ook voor ons - gegevensbescherming hoog in het vaandel staat in verband met de aard van de SVB dienstverlening en zorgplicht richting burgers. Wij zijn uiteraard bereid om onderwerpen als gegevensbescherming / data security e.d. uitgebreid toe te lichten waarbij wij er alle vertrouwen in hebben dat onze oplossing zodanige passende maatregelen biedt om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van persoons- en andere gegevens te waarborgen.	
--	--	--	--

9	Inkoopvoorwaarden	29,1	Ontbinding door Opdrachtnemer. Het is onredelijk om het ontbindingsrecht van Opdrachtnemer te beperken tot tekortkomingen van SVB t.a.v. betalingsverplichtingen. In tegenstelling tot wat uw antwoord suggereert, is de betalingsverplichting van SVB voor ons niet de enige belangrijke verplichting uit de overeenkomst voor SVB. Wij hebben de volledige medewerking van SVB nodig in termen van toegang tot informatie, personeel en systemen. Wanneer SVB in de verplichtingen hiertoe (die behoren bij goed opdrachtgeverschap) tekortschiet, kunnen wij simpelweg ons werk niet doen, dan wel de kwaliteit opleveren die van ons wordt verwacht. In die gevallen moeten wij de mogelijkheid behouden om de overeenkomst te ontbinden. Derhalve (nogmaals) het dringende verzoek om de laatste zin van artikel 29.1 van de inkoopvoorwaarden buiten toepassing te verklaren.	Dat is akkoord.
10	Inkoopvoorwaarden	8,1	Audit/inspectie. Wij hebben bezwaren geuit tegen de ruim omschreven auditbepaling in artikel 8.1 van de Inkoopvoorwaarden. In uw reactie heeft u enkel aangegeven dat SVB in alle redelijkheid zal omgaan met de werkzaamheden ten aanzien van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer en de aankondiging van deze werkzaamheden, maar dat SVB niet akkoord kan gaan met de beperking van de frequentie met betrekking tot de audit. In onze vraag hebben wij echter niets over de frequentie van de audit, maar juist andere concrete waarborgen opgenomen die voor ons noodzakelijk zijn om te kunnen blijven voldoen aan de geheimhoudingsverplichtingen die wij jegens andere klanten hebben. Derhalve nogmaals het verzoek om onderstaande bepaling in de overeenkomst op te nemen. <i>"In het kader van het controlerecht voor Opdrachtgever als omschreven in artikel 8.1 geldt dat Opdrachtnemer haar medewerking zal verlenen aan de uitvoering van een dergelijke audit onder de voorwaarde dat een dergelijke audit tijdig en vooraf wordt aangekondigd, zal worden uitgevoerd onder begeleiding van Opdrachtnemer, geen toegang omvat tot de interne systemen en (werk)dossiers van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer eveneens niet gehouden zal worden tot schending van diens professionele geheimhoudingsverplichtingen. Opdrachtnemer zal in dit kader alle redelijk informatie overhandigen die nodig is voor het uitvoeren van de audit."</i>	Dat is deels akkoord. De tekst wordt als volgt: "In het kader van het controlerecht voor Opdrachtgever als omschreven in artikel 8.1 geldt dat Opdrachtnemer haar medewerking zal verlenen aan de uitvoering van een dergelijke audit onder de voorwaarde dat een dergelijke audit tijdig en vooraf wordt aangekondigd, zal worden uitgevoerd onder begeleiding van Opdrachtnemer, geen toegang omvat tot de interne systemen en (werk)dossiers van Opdrachtnemer en Opdrachtnemer eveneens niet gehouden zal worden tot schending van diens professionele geheimhoudingsverplichtingen. Opdrachtnemer zal in dit kader alle informatie overhandigen die nodig is voor het uitvoeren van de audit."

11	Inkoopvoorwaarden	19,1	Aansprakelijkheid. Zoals u inmiddels duidelijk zal zijn geworden uit de veelheid aan vragen die over de beperking van aansprakelijkheid is gesteld, is het in de markt van SaaS gebruikelijk dat SaaS-leveranciers en IT-implementatiedienstverleners een beperking van aansprakelijkheid hanteren van 1x de fee. De Gids Proportionaliteit stelt dat “de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang” in acht dient te worden genomen, maar u lijkt hier - ook na de vele vragen hierover - niet toe bereid. Hoewel wij het waarderen dat SVB inmiddels de oorspronkelijke beperking van aansprakelijkheid heeft bijgesteld, is de huidige, in het antwoord op NvI 3 vraag 2 beschreven beperking van aansprakelijkheid nog altijd niet marktconform. Ten eerste gaat u uit van een minimum van 500.000 euro, ten tweede gaat u uit van een limiet per gebeurtenis en ten derde is de limiet gesteld op 2x de totale vergoeding (per aanspraak). Wij hebben er begrip voor dat hier sprake is van besteding van gemeenschapsgeld. Desalniettemin dienen ook aanbestedende diensten zich te conformeren aan hetgeen gebruikelijk is in de markt. Het kan niet zo zijn dat aanbestedende diensten een hoger aansprakelijkheidsrisico voor de opdrachtnemers eisen omdat zij nu eenmaal de mogelijkheid hebben om de spelregels bij aanbestedingen te bepalen. Wij willen u derhalve nogmaals dringend vragen om de beperking van aansprakelijkheid te hanteren die in de markt gebruikelijk is en daartoe de volgende bepaling op te nemen in de te sluiten overeenkomst: <i>“Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem mag worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever voor</i>	Dat is niet akkoord. In de voorlaatste nota van inlichtingen is de totale aansprakelijkheid al verlaagd tot tweemaal de opdrachtwaarde. Dit is volgens de SVB een redelijke en marktconforme limiet.
----	-------------------	------	---	---

			<i>eventuele fouten die bij zorgvuldig handelen door Opdrachtnemer zouden zijn vermeden, is beperkt tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtgever heeft betaald en/of nog verschuldigd is voor de onder de opdracht verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fout voortvloeit. Indien de Overeenkomst een langere doorlooptijd heeft dan twaalf maanden, dan is de totale aansprakelijkheid in het kader van de Overeenkomst beperkt tot maximaal driemaal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft betaald en/of nog verschuldigd is over de laatste twaalf maanden voor de onder de Overeenkomst verrichte specifieke werkzaamheden waaruit de fout voortvloeit. De beperking van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer geldt niet indien er aan zijn zijde sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid en/of indien enige dwingende (inter)nationale wet of (beroeps)regelgeving een dergelijke beperking niet toestaat.”</i>	
12	Inkoopvoorwaarden	33,3	Boete schending geheimhouding. U heeft aangegeven de boete te verlagen naar 15.000 euro per gebeurtenis, onverminderd o.a. het recht op schadevergoeding. Waar u in het ene geval (zoals bij de beperking van aansprakelijkheid) in uw antwoorden een beroep doet op de principes uit het Burgerlijk Wetboek, verklaart u deze principes in het geval van deze boete buiten toepassing. Immers, artikel 6:92 BW bepaalt dat een boete in de plaats komt van nakoming en/of schadevergoeding. Wij willen nogmaals aangeven dat boetes onzes inziens niet een juist middel zijn en in ieder geval niet passend is bij een relatie die onzes inziens moet zijn gebaseerd op vertrouwen. Schade als gevolg van schending van de geheimhoudingsverplichting moet uiteraard worden vergoed, maar een boete is onzes inziens te rigide. Nogmaals willen wij u vragen de boete buiten toepassing te verklaren. Mocht u hiermee nog altijd niet kunnen instemmen, dan willen wij u dringend vragen om het eerder gedane verzoek om een maximum te stellen op het aantal boetes dat onder deze bepaling kan worden gevorderd en daarbij de afwijking van artikel 6:92 BW (het recht om ook schadevergoeding te vorderen) te verwijderen.	Dat is niet akkoord. Echter is de SVB wel bereid om een maximum van driemaal het boetebedrag (dus €45.000) te hanteren.

13	Verwerkerso vereenkomst	3,1	Datalek melden. Zoals door meerdere gegadigden aangegeven is een meldtermijn van 24 uur erg krap. Zoals u kunt begrijpen hebben SaaS-leveranciers en IT-implementatiedienstverleners uitgebreide en complexe procedures en governance inzake het (zorgvuldig) omgaan met eventuele datalekken. Een termijn van 24 uur is, in het bijzonder gegeven dat het weekend 48 uur duurt, in bepaalde gevallen niet realistisch en zou u ook niet hoeven te verlangen, aangezien de meldtermijn bij de autoriteit persoonsgegevens 72 uur betreft. Derhalve nogmaals het verzoek de meldtermijn aan te passen naar 48 uur, of anders tenminste naar 36 uur.	Het is akkoord om maximale meldtermijn van 36 uur te hanteren. De SVB wil benadrukken dat deze termijn ingaat ná ontdekking van een datalek.
14	Verwerkerso vereenkomst	8,1	Boete persoonsgegevens. De boete als omgenomen in artikel 8.1 is niet acceptabel. Buiten het feit dat contractuele boetes onzes inziens niet een juist middel zijn en in ieder geval niet passend zijn bij een relatie die onzes inziens moet zijn gebaseerd op vertrouwen, is in deze boetebepaling tevens een aanvullende boete per dag opgenomen zolang de schending voortduurt. Aangezien het in het huidige digitale tijdperk onmogelijk is om eenmaal bekend geworden informatie weer onbekend te maken, is de boete daarmee automatisch en bij elke schending niet 10.000 maar 25.000 euro. Nogmaals willen wij u vragen de boete buiten toepassing te verklaren. Mocht u hiermee nog altijd niet kunnen instemmen, dan willen wij u dringend vragen om het eerder gedane verzoek om een maximum te stellen op het aantal boetes dat onder deze bepaling kan worden gevorderd en bovendien de boete per dag te verwijderen.	Dat is niet akkoord. De SVB wil benadrukken dat een boete kan worden ingesteld bij niet-nakoming van verplichtingen die voortvloeien uit de verwerkersovereenkomst. Bijvoorbeeld geeft een datalek op zich geen aanleiding tot een boete, maar overschrijding van de meldtermijn wel.

15	Nota van Inlichtingen 2	42	In de vorige Nota van Inlichtingen heeft de SVB aangegeven: "De SVB is op zoek naar 1 partner onder 1 set voorwaarden. Als er bepaalde voorwaarden uit de EULA strijdig zijn met de Aanbestedingstukken, dan kan een verzoek om aanpassing worden ingediend in de nota(s) van inlichtingen" Zoals ook aangegeven in vraag 17 van Nvl2, kan Opdrachtnemer als reseller, niet meer rechten geven aan de SVB, dan het krijgt van haar licentiegever (softwareleverancier). Onze ervaring is dat de EULA vaak aanvullende punten heeft op de inkoopvoorwaarden, maar ook enkele verschillen. Het gaat in onze ogen - en die van onze softwareleverancier - te ver om deze punten via een Nota van Inlichtingen op te lossen. Onze ervaring is dat wij in een latere fase altijd in onderling overleg altijd een overeenstemming bereiken over de voorwaarden. Het is voor ons dan ook cruciaal om deze punten in een later stadium, na gunning, te goeder trouw te bespreken en een overeenstemming te bereiken over de contractuele voorwaarden. Gaat u akkoord met nadere afstemming op de (juridische) details nadat de keuze is gemaakt voor de oplossing / leverancier? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	Deelnemers worden verzocht om eventuele EULA voorwaarden mee te sturen met de Inschrijving. Deze EULA voorwaarden zullen van toepassing zijn indien deze niet strijdig zijn met de Aanbestedingstukken. De SVB zal tijdens het beoordelingsproces verifiëren of dit het geval is. Als de SVB meent dat de EULA voorwaarden van Deelnemer strijdig zijn met het gestelde in de Aanbestedingstukken, dan kan diens Inschrijving terzijde worden gelegd. In het andere geval worden de EULA voorwaarden toegevoegd als Annex 10 aan de Overeenkomst (waarbij Annex 1 tot en met 9 voorrang zullen hebben op de EULA voorwaarden).
16	Nota van Inlichtingen 1	119	In het antwoord op vraag 119 van de Nvl1, geeft SVB aan dat als zij tussentijds overgaat tot opzegging, alle verrichte Diensten en in redelijkheid gemaakte kosten vergoed zullen worden. Opdrachtnemer acht het redelijk en billijk dat zij - in geval van tussentijdse opzegging - aanspraak heeft op vergoeding van in redelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst gemaakte kosten, in verband daarmee tevens in redelijkheid voor de toekomst aangegane verplichten m.b.t. de SaaS dienst (minimale subscriptie periode) en gedeelde winst. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	Dat is niet akkoord. Gedeelde winst zal nimmer vergoed worden, echter aantoonbaar gedane investeringen (zoals minimale subscriptie periode) komen wel in aanmerking voor vergoeding.

17	Nota van Inlichtingen 2	4	In zowel Nota van Inlichtingen 1 als Nota van Inlichtingen 2 zijn meerdere vragen gesteld over XACML. Dit is een Access Management requirement en geen IGA requirement. Wij kunnen hieraan voldoen door te koppelen met een seperate Access Management-oplossing, maar het is geen standaard functionaliteit van de IGA-oplossingen in de markt. Door dit als eis op te nemen, sluit SVB een groot aantal producten in de markt uit. Is SVB bereid om deze eis om te zetten naar een wens - en zo het speelveld te vergroten? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	XACML is bij nader inzien toch niet noodzakelijk en vormt geen onderdeel meer van eis EF-24.
18	Bijlage C - Subgunnings criterium Prijs	C. Exploitatie	In het geval van een SaaS-dienst, zijn de maandelijkse hostingkosten inbegrepen in de maandelijkse licentiekosten. Is onze aanname juist dat deze kosten daarmee vervallen?	Dat is correct. Als de hostingkosten onderdeel zijn van de maandelijkse licentiekosten dan hoeven deze niet apart te worden vermeld. Het moet echter transparant zijn voor de SVB waaruit dit tarief is opgebouwd.
19	Bijlage C - Subgunnings criterium Prijs		Is de aanname van Inschrijver juist dat kosten voor (technisch en eventueel functioneel) support geen onderdeel zijn van Bijlage C - en dat dit niet in scope is van de opdracht?	Technisch support van de Oplossing wordt door Opdrachtnemer geleverd en de kosten hiervoor zijn inbegrepen bij de Inschrijfprijs. Functioneel support is echter wel verantwoordelijkheid van de SVB.
20	Verwerkerso overeenkomst		Onze softwareleverancier heeft een eigen Data Processing Agreement (DPA) die op een aantal punten omvangrijker is dan de Verwerkersovereenkomst van SVB. Het gaat in onze ogen - en die van onze softwareleverancier - te ver om deze punten via een Nota van Inlichtingen op te lossen. Onze ervaring is dat wij in een latere fase altijd in onderling overleg altijd een overeenstemming bereiken over de voorwaarden. Het is voor ons dan ook cruciaal om deze punten in een later stadium, na gunning, te goeder trouw te bespreken en een overeenstemming te bereiken over de contractuele voorwaarden. Gaat u akkoord met nadere afstemming op de (juridische) details nadat de keuze is gemaakt voor de oplossing / leverancier? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	Dat is niet akkoord. De SVB hanteert een eigen verwerkersovereenkomst. Het is aan de Opdrachtnemer om een soortgelijke overeenkomst (DPA) af te sluiten met eventuele onderaannemers als een softwareleverancier.
21	Beschrijvend document	5.6	<i>"Concreet verwacht de SVB dat Opdrachtnemer zich committeert aan een social returnverplichting van minimaal 2% van de waarde van de Opdracht."</i> Mag dit bedrag verdeeld worden over de softwareleverancier en implementatiepartner?	Dat is akkoord.

22	Bijlage F- Programma van Eisen	ENF-42	Opdrachtnemer heeft een eigen standaard SLA, die voor elk van onze Opdrachtgevers geldt. Hierin gaan wij uit van Prio 1, Prio 2, en Prio 3 en niet van Prio 1 t/m 5. Eventuele aanpassingen op de standaard SLA worden vastgelegd in de DAP. Is SVB bereid om zich te conformeren aan de standaard SLA van Opdrachtnemer?	Dat is akkoord, mits de in het PVE gestelde minimale Respons- en Oplostijden hierin correct zijn verwerkt.
23	Bijlage F- Programma van Eisen	ENF-44	Bij de implementatie van een IGA-systeem worden er verschillende koppelingen met bron- en doelsystemen gerealiseerd. Bij eventuele incidenten, ligt de oorzaak vaak niet bij de IGA-oplossing, maar bij het doelsysteem, waardoor wij in deze gevallen geen eenzijdige verantwoordelijkheid accepteren en geen oplostijden garanderen. Hiervoor geldt een gezamenlijke verantwoordelijkheid (van de gehele keten). Is SVB bereid om in deze gevallen af te zien van de genoemde oplostijden?	De in het PVE gestelde Oplostijden zijn niet van toepassing bij Incidenten die niet toerekenbaar zijn aan de Opdrachtnemer. Wel wordt verwacht van de Opdrachtnemer dat alle mogelijke medewerking wordt verleend bij detecteren, interpreteren, en (indirect) oplossen van een Incident.
24	Bijlage F- Programma van Eisen		In het Programma van Eisen worden 124 functionele requirements benoemd, waarbij geldt dat niet alle eisen geleverd kunnen worden door de standaard SaaS-module van onze softwareleverancier. Als voorbeeld: de eisen met betrekking tot ongestructureerde data, password management en risk modelling worden gerealiseerd door de aanschaf van aparte module(s). Vanuit onze ervaring weten wij dat de noodzaak en de vraag voor deze functionaliteiten en daarmee deze modules vaak pas later ontstaat en daarmee ook pas in de doorontwikkeling afgenomen worden. Om SVB de meest gunstige aanbieding te doen, adviseren wij de SVB om deze functionaliteiten niet op te nemen in de huidige uitvraag, maar deze op een later moment af te nemen, waarna Opdrachtnemer deze tegen marktconforme prijzen kan leveren. Is de SVB hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. De SVB wil deze requirements kunnen activeren op het moment dat dit wenselijk is, en de kosten hiervoor moeten zijn ingegrepen bij de Inschrijfprijs.
25	Bijlage F- Programma van Eisen	EF-22	Onze softwareleverancier levert standaard een test- en productieomgeving. Een acceptatieomgeving is mogelijk - maar daarvoor gelden wel extra kosten. Het is onze ervaring dat een acceptatieomgeving niet nodig is bij een SaaS oplossing. Is SVB akkoord om alleen een test- en productieomgeving af te nemen? Zo nee, kunt u beargumenteren waarom niet?	Dat is akkoord.