

Nr.	Bijlage naam	Bijlage	Pagina	Document	Vraag	CONCEPT ANTWOORD
1	Geschiktheidseisen	G	2	Bijlage G - Kernbepaling 1	Deze kernbepaling specificeert dat het contract wordt gesloten voor een periode van 5 jaar, met een eenzijdige mogelijkheid om het twee keer met 2 jaar en één keer met 1 jaar te verlengen. Wij achten het passend dat Partijen gezamenlijk overeenkomen of verlenging plaatsvindt, en onder welke voorwaarden. Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	De SVB is gebonden aan het Europese aanbestedingsrecht. Stel dat Opdrachtnemer niet wil verlengen, dan is de SVB genooddaakt om een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren. Dit zou kunnen betekenen dat de SVB tijdelijk geen ESM oplossing heeft. Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, kan de SVB dus niet instemmen met een tweezijde verlengingsmogelijkheid. De SVB zal echter wel met Opdrachtnemer in gesprek blijven en Opdrachtnemer kan in dit kader wel eventuele bezwaren tegen verlenging naar voren brengen.
2	Geschiktheidseisen	G	2	Bijlage G - Kernbepaling 1	Het is voor ons niet duidelijk waarom de SVB kiest om de contractduur 2x2 jaar en 1x1 jaar als optie tot verlenging op te nemen. Zou u dit kunnen toelichten?	De SVB ziet graag een aantal momenten in de gehele contractperiode, waarin de geleverde dienstverlening kan worden geëvalueerd en besloten om wel/niet met deze leverancier door te gaan. De verlengtermijnen van 2 jaar zijn voor de SVB proportioneel (niet te lang en niet te kort). Het laatste jaar kan worden ingezet als blijkt dat meer tijd nodig is voor een nieuwe aanbesteding. Als dit voor u niet wenselijk of uitvoerbaar is dan zien wij dit graag terug in uw beantwoording van de marktconsultatie, met daarbij verlengtermijnen of scenario's die wel acceptabel zijn.

3	Geschiktheidseisen	G	2	Bijlage G - Kernbepaling 4	Wij achten deze bepaling te summier omschreven door SVB en achten, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk (1) aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vermindering of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en (2) haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal de waarde van de opdracht per jaar." Bent u bereid de hierboven onder (1) en (2) voorgestelde door te voeren? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren	Indirecte schade zal inderdaad worden uitgesloten. Voor Directe schade is de SVB voornemens om de cap op te nemen zoals weergegeven in de kernbepaling. Dit is een belangrijke dienstverlening voor de SVB en derhalve moet vanuit de aansprakelijkheidsbeperking ook een prikkel uitgaan om goed te blijven presteren als Opdrachtnemer. De voorgestelde 'cap' is bepaald op basis van de input die de SVB hierover heeft gekregen vanuit de markt.
4	Geschiktheidseisen	G	2	Bijlage G - Kernbepaling 6	Wij achten het passend om kernbepaling 6 als volgt te wijzigen, hetgeen aansluit en zoals tevens in de ICT-markt te doen gebruikelijk is:" Indien en voor zover Opdrachtnemer diensten en/of producten van derden middellijk levert, zullen, mits door Opdrachtnemer schriftelijk aan SVB is meegedeeld dat het om diensten en/of producten van derden gaat of indien dat anderszins kenbaar is aan SVB, voor wat betreft die diensten en/of producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, en met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden behoudens in geval die voorwaarden afbreuk doen aan de rechten van Opdrachtnemer zoals vastgelegd in deze voorwaarden. SVB aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor SVB ter inzage bij Opdrachtnemer en Opdrachtnemer zal deze aan SVB op zijn verzoek toezenden, dan wel door middel van zogenaamde shrinkwrap/krimpfolie of click-through/doorklik of andere elektronische voorwaarden (doen) bekendmaken. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen SVB en Opdrachtnemer om welke reden dan ook worden geacht niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden." Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Kernbepaling 6 stelt enige beperkingen aan licentievoorwaarden, omdat de SVB de aangeboden licentievoorwaarden en/of verwerkersovereenkomst niet voor de voorlopige gunning ziet en niet kan accepteren zonder te verifiëren dat dit geen grote risico's voor haar meebrengt. De wijziging die u vraagt, staat reeds in kernbepalingen 3 en 5 waarin de SVB aangeeft dat zij licentievoorwaarden in principe accepteert. Het is niet duidelijk welke wijzigingen u hier verder in wenst te zien.

5	Geschiktheidseisen	G	2	Bijlage G - Kernbepaling 7	Kunt u kernbepaling 7 toelichten met een voorbeeld? Wij begrijpen namelijk niet wat u met deze kernbepaling precies voor ogen heeft.	Licentievoorwaarden dienen te zien op het gebruik van software die wordt geleverd. Daarbij moet gedacht worden aan op welke wijze de software gebruikt mag worden en wat de gebruiker mag verwachten van de softwareleverancier voor de juiste werking van de software. De tendens is zichtbaar in de markt dat licentievoorwaarden steeds verder gaan en ook betrekking hebben op onderwerpen die hier niet mee te maken hebben.
6	Geschiktheidseisen	G	3	Bijlage G - Kernbepaling 9	Aangezien schade als gevolg van eventueel tekortschieten in de nakoming van een verwerkersovereenkomst als indirecte schade dient te worden beschouwd, stellen wij voor hierbij aan te sluiten, en de door SVB voorgestelde bepaling te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Schade als gevolg van eventueel tekortschieten in de nakoming van een verwerkersovereenkomst, ziet de SVB niet als indirecte schade. In kernbepaling 9 is de verwerkersaansprakelijkheid beperkt.
7				Verwerving	Verwerven via een RFP vs verwerven via de bestaande softwaremantel: Als alternatief hebben we in de vorige marktconsultatie al ter overweging meegegeven om de benodigde software uit te vragen via de bestaande softwaremantel en vervolgens separaat de implementatie- en beheerpartner te selecteren. We brengen dit graag nogmaals onder de aandacht. Deze vorm geeft de SVB bijvoorbeeld de vrijheid om de keuze voor de gewenste technologie los te koppelen van de keuze voor de implementatie- en beheerpartner. In ons geval zijn er zoals hierboven vermeld minimaal vijf implementatie- en beheerpartners, die te kennen hebben gegeven in te willen schrijven op deze tender, dus ook meer dan voldoende competitie. De alternatieve verwerving maakt het voor de SVB ook eenvoudiger om gedurende de looptijd van partner te kunnen wisselen, om wat voor reden dan ook. Via de softwaremantel kan bovendien doorgaans ook tegen lagere marges worden ingekocht. Over een periode van 5-10 jaar kan dit voordeel flink oplopen. Om deze redenen heeft een aantal vergelijkbare organisaties hebben de afgelopen tijd ook voor deze vorm gekozen. We lichten dit graag aanvullend toe indien gewenst.	De SVB heeft deze mogelijkheid overwogen. Echter kent een opdrachtverstrekking onder de EASP ook beperkingen. Daarbij wil de SVB volledig ontsorgd door de gehele dienstverlening bij een enkele opdrachtnemer (SPOC) neer te leggen. De SVB wil nadrukkelijk geen actieve rol nemen in de verhouding tussen integratiepartner en softwareleverancier. Graag horen wij van andere deelnemers aan deze marktconsultatie hoe zij hier tegen aan kijken.

8				Planning:	U geeft aan in Q2 de RFP te willen publiceren. Kunt u aangegeven hoe de planning hiervan er precies uit ziet (publicatie – uiterlijke indiening – gunning – contractering – go live – etc).	Publicatie is gepland in de 2e week van mei 2024, inschrijving de laatste week van juli 2024, contractering per 1 november 2024, en de ingebruikname zo snel mogelijk afhankelijk van fasering en planning (een en ander in overleg met opdrachtnemer).
9			2.4	Kostenraming:	In paragraaf 2.4 wordt een raming van een totaalbedrag €6.500.000 exclusief BTW vermeld. Kijkend naar de scope, complexiteit en looptijd van deze uitvraag is de raming in onze optiek niet realistisch c.q. niet marktconform voor een dergelijke oplossing. Wij adviseren u mede hierom uw raming naar minimaal €10.000.000 bij te stellen in de definitieve uitvraag.	De raming is vooral gebaseerd op huidige kosten. Dit is echter geen bovengrens en inschrijvingen die hoger uitvallen worden gewoon meegenomen in de vergelijking.
10	Prijzenblad	E		Indeling prijzenblad tbv benodigde licenties:	In het prijzenblad is gedurende de implementatie en transitie geen rekening gehouden met de benodigde cloud subscriptions (licenties). Deze dienen vanaf de start van de implementatie wel beschikbaar te zijn. Hierbij derhalve het verzoek het prijzenblad model dusdanig aan te passen dat de jaarlijkse licentiekosten over de looptijd per onderdeel kunnen worden opgenomen in een apart tabblad.	Het uitgangspunt is dat licentiekosten gaan lopen vanaf de transitiefase (inrichting en migratie). Eventuele kosten voor licenties tijdens implementatie (setup en basisconfiguratie) worden geacht te zijn verdisconteerd in de eenmalige kosten. Graag horen wij van andere deelnemers aan deze marktconsultatie hoe zij hier tegen aan kijken.
11	PvE	D	NF-21, IBP-80	Helpdesk:	De gevraagde Nederlandssprekende helpdesk functionaliteit zal naar verwachting worden ingericht door de aanbiedende partner. Voor escalaties c.q. 3e en 4e lijns support zal de SVB via deze partner dan een beroep kunnen doen op de support die geboden wordt vanuit de softwarefabrikant/SaaS-leverancier. De support van deze partij is Engelstalig en op basis van het 'follow the sun' principe en daardoor niet alleen in de EER. Wij vernemen graag of de hierboven weergegeven constructie voor de SVB acceptabel is. NB: Dit onderwerp komt ook terug in IBP-80 en NF-21.	Dat is akkoord voor 3e en 4e lijns support, mits de 2e lijns support altijd wordt geleverd tijdens kantooruren en door een Nederlands sprekende helpdesk.

12	PvE	D	NF-45	PVE NF-45 Performance:	U gaat voor de te definiëren SLA met de inschrijvende partij uit van P1-P5, waarbij u een 95% norm hanteert en niet alleen respons, maar ook oplostijden wil vastleggen. Hoewel de inschrijvende partner ook zal voorzien in de gevraagde helpdesk functionaliteit, is het goed om te vermelden welke P1-P4 marktconforme standaarden de softwarefabrikant/SaaS-leverancier hanteert, bijvoorbeeld indien er een beroep dient te worden gedaan op 3e en/of 4e lijns support van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier zelf. P1 Respons: 30 min (24x7) P2 Respons: 120 min (24x7) P3 Respons: 1 werkdag P4 Respons: Niet nader gedefinieerd De softwarefabrikant/SaaS-leverancier legt dus geen oplostijden vast in haar SLA's met klanten en partners. Dit is bovendien niet marktconform. Vergelijkbare partijen als de SVB hebben dit uitgangspunt in hun recente uitvraag, mede om die reden ook losgelaten. Derhalve het vriendelijke verzoek aan de SVB om voor de SLA deze marktconforme standaarden ook te hanteren als uitgangspunt in de definitieve uitvraag.	Bedankt voor uw suggestie. De SVB zal dit overwegen en opnemen in de definitieve aanbestedingsstukken. De SVB hoort graag bij beantwoording van de marktconsultatie door andere marktpartijen, hoe zij hier tegenover staan.
13	PvE	D	NF-08 t/m NF-45	PVE NF-08 t/m NF-45; Koppelingen:	Het platform van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier voorziet in het algemeen over standaard connectoren die ook worden onderhouden door de softwarefabrikant/SaaS-leverancier of door partner. Mogelijke aanvullende/nieuwe connectoren kunnen door de partner c.q. de SVB zelf worden geconfigureerd. Deze zijn in lijn met de uitgangspunten in het PvE. Verder heeft u het over een 'SVB integratieplatform tenzij' uitgangspunt. De connectoren die in platform worden aangeboden maken bij het gebruik van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier integraal onderdeel uit van de betreffende processen c.q. workflows. Op deze manier zijn de processen inclusief de integraties dus vanuit één centraal punt, het platform van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier, te managen. Wij vernemen graag of dit ook aansluit bij uw zienswijze ten aanzien van de relevante koppelingen en integraties.	Ja, dit sluit aan op de zienswijze van de SVB. Een en ander zal ook in de definitieve aanbestedingsstukken worden verduidelijkt. Voor nu is belangrijk voor marktpartijen om te weten dat de noodzaak tijdens implementatie om te koppelen via het ICC (zie hoofdstuk 6.2.2 van Bijlage C - Architectuurkaders) door de SVB zal worden losgelaten. In de toekomst zal gebruik van het ICC meer de norm worden.

14	PvE	D	IBP-46	PVE IBP-46; Penetratietesten:	De softwarefabrikant/SaaS-leverancier stelt haar klanten in zonder extra kosten in de gelegenheid om 1x per jaar een penetratietest uit te laten voeren conform de hiervoor geldende uitgangspunten. Daarnaast wordt standaard halfjaarlijks een generieke penetratietest uitgevoerd op het moment dat de softwarefabrikant/SaaS-leverancier een nieuwe release uitbrengt van haar platform. De resultaten hiervan zijn door onze klanten op te vragen. Additionele penetratietesten kunnen worden uitgevoerd, maar deze zijn niet gratis. Wij vragen de SVB of bovenstaande voldoet aan de vraag om penetratietesten te kunnen uitvoeren.	De SVB wil graag op een eigen moment en door eigen leveranciers uitgevoerde pentesten kunnen organiseren. De factuur voor deze pentest zal worden betaald door de SVB. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kosteloos medewerking verleend, mocht dit nodig zijn.
15	Architectuur	C	3.2	Kennisartikelen / Knowledge base (zie bijlage C Architectuurkaders, 3.2 applicatie componenten):	NB: Er wordt aangegeven dat de huidige integratietoepassing in de toekomstige situatie blijft bestaan, echter in het commentaar wordt vervolgens toegelicht dat de integratiefunctie, bij voorkeur gebaseerd op connectoren, als standaard toepassing onderdeel dient uit te gaan maken van het nieuwe ESM systeem. Knowledge management maakt integraal onderdeel uit van het platform van de softwarefabrikant en beantwoordt aan de geldende marktstandaarden op dit gebied. Op deze manier kunnen er binnen de beschikbaar gestelde functionaliteit van de softwarefabrikant op een krachtige en efficiënte manier medewerker, situatie en/of op rol gebaseerde kennisartikelen worden gepushed. Dit draagt bijvoorbeeld bij aan een snellere en meer geautomatiseerde afhandeling van vragen en verzoeken en draagt bij aan een betere user / employee experience. Een medewerker krijgt in zijn versie van het portaal van de softwarefabrikant alleen die informatie te zien, inclusief bijbehorende kennisartikelen, die op dat moment voor deze collega relevant zijn. De configuraties en toepassing van logaritmes vinden binnen het platform van de softwarefabrikant plaats. Op basis van deze opzet is het eenmalig binnenhalen van de artikelen in het platform van de softwarefabrikant en vervolgens daarin ook beheren het meest voor de hand liggend c.q. best practice. Wij vernemen graag van u of u het met deze zienswijze eens bent en zo ja of u dit op deze manier dan terug zou willen laten komen in de definitieve uitvraag.	Kennismanagement zal inderdaad integraal onderdeel zijn van ESMA. Migratie van de huidige Right Answers naar ESMA is wel in scope van de opdracht.

16	PvE	D	NF-47	PVE NF-47 NEN-ISO 16175 en het MDTO:	Het betreft hier normen c.q. certificeringen, die van toepassing zijn op archivering. Binnen het platform van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier leggen we geen gegevens vast. Het platform van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier haalt alleen gegevens op uit de bronsystemen en stuurt deze na verwerking/afhandeling weer terug naar dezelfde systemen voor zover van toepassing. Wij gaan er derhalve vanuit dat deze specifieke vereiste dus hier niet van toepassing is op deze situatie. Kunt u dit bevestigen en/of aanpassen dit aanpassen in de definitieve uitvraag?	De SVB ziet dit toch anders, namelijk dat ESMA weldegelijk gegevens opslaat, waaronder de historie en inhoud van aanvragen en meldingen. ISO16175 en MDTO zijn dus vooralsnog wel van toepassing. Wij horen graag van overige deelnemers aan deze marktconsultatie of deze eisen haalbaar en proportioneel zijn.
17	PVE		IBP-08	Diverse gevraagde standaarden vanuit de rijksoverheid:	Bij verschillende gevraagde standaarden vanuit de overheid, worden vaak standaarden genoemd die specifiek Nederlands zijn (BBN2, de adviezen van het NCSC, de BIO, etc.). Wij zijn als internationaal bedrijf actief in veel verschillende landen. De softwarefabrikant/SaaS-leverancier is sowieso gecertificeerd volgens de belangrijkste en veelgebruikte internationale standaarden. Hierop zijn nationale normenkaders doorgaans ook gebaseerd. Op basis hiervan kunnen we naar onze inschatting sowieso voldoen aan de eisen die binnen deze nationale standaarden zijn vastgelegd. Dezelfde toetsing is door diverse rijksoverheidsinstanties al eerder uitgevoerd en akkoord bevonden (Ministerie van Defensie, Ministerie van Buitenlandse Zaken, Kadaster, UWV en recent nog LVNL). Mede op basis hiervan verwachten wij dat de SVB hier op dezelfde manier naar kijkt.	BIO is gebaseerd op de ISO27001 norm, en de SVB gaat er van uit dat uw organisatie hieraan kan voldoen. De NCSC geeft richtlijnen voor cybersecurity. Als uw organisatie kan aantonen dat deze richtlijnen gevolgd worden en ook de informatiebeveiliging is georganiseerd volgens de gestelde normering of vergelijkbaar, dan is het ook onze inschatting dat uw organisatie aan deze eisen voldoet.

18	PvE	D	EF-15	EF-15	Kunt u deze eis toelichten, wellicht aan de hand van een voorbeeld?	Via ESMA willen we over de volledige keten van de interne dienstverlening kunnen rapporteren. Door integraties met onze belangrijkste ESP's hebben we ook inzage in hun doorlooptijden, en als Meldingen/Aanvragen zich over meerdere Domeinen bij de SVB uitstrekken, dan willen we vanuit een overzicht kunnen zien waar vertraging optreedt en of er conform de doorlooptijden wordt gehandeld zoals met dat domein of die ESP is afgesproken. Voorbeeld: Er wordt een aanvraag gedaan voor het inrichten van een hybride vergaderruimte. Hierbij worden onderdelen van deze Dienst geleverd door de afdeling Facilitair en andere onderdelen door de afdeling IT. Zowel IT als Facilitair kan via externe partners delen van deze dienstverlening faciliteren. Na oplevering moet het op basis van een rapportage mogelijk zijn om te zien of Facilitair dan wel IT zicht aan de afgesproken levertijden hebben gehouden en of dit wel of niet de oorzaak was van een of meerdere externe partners.
19	PvE	D	NF-14	NF-14	U vraagt hier om een out-of-the-box connector met ServiceNow, de meeste tools werken met API's om integraties/koppelingen te realiseren. U vraagt ook bij de overige integratie niet om een ootb connector, waarom deze specifieke keuze en welke data dient er uitgewisseld te worden?	Onze voorkeur voor alle integraties is een out-of-the-box connector, die wordt onderhouden door de leveranciers onderling. Zeker omdat het vaak om SaaS leveranciers gaat waarbij de SVB zelf weinig of geen regie heeft op wat er wanneer wordt aangepast. We willen ontzorgd worden en eenvoudig meldingen over verschillende ITSM/ESM systemen kunnen doorzetten, updaten en integraal volgen zowel binnen als buiten de SVB. Onze huidige belangrijkste ESP gebruikt ServiceNow vandaar deze eis. Data die uitgewisseld moet worden zijn updates van status, oplosgroep, maar ook acties aangaande Meldingen/Aanvragen, geïntegreerde kennisitems van ESP's, alsook volledige Assets dan wel attributen van Assets van ESP.

20	PvE	D	NF-25	NF-25	Alle leveranciers werken toe naar volledige accessibility en publiceren hier ook statements over naar buiten, niet alle onderdelen van alle tools voldoen volledig aan de WCAG 2.1, niveau A en AA gezien de impact die het heeft om de software hier volledig op aan te passen. Is een statement met duidelijk plan hier ook een werkbaar alternatief?	De SVB is altijd bereid om alternatieven te overwegen om de opdracht zo toegankelijk mogelijk te maken. Graag horen wij in de beantwoording van de marktconsultatie (of in de nota van inlichtingen) uw voorstel.
21	PvE	D	NF-39	NF-39	Deze eis is zeer specifiek omschreven, inschrijver vraagt zich af wat SVB met deze eis verwacht te bereiken. Is het doel hier om te allen tijde een back up van de data te hebben? Graag zien wij bij deze eis iets andere toelichting die de daadwerkelijke vraag omvat.	Na contractbeëindiging moet het mogelijk zijn om dezelfde software in een andere omgeving hostingomgeving of bij andere opdrachtnemer op dezelfde manier in te richten. Het gaat hier dus niet om gebruikersdata maar om configuratiegegevens.
22	PvE	D	NF-45	NF-45	SaaS-leveranciers bieden standaard SLA's die voor alle klanten gelden, graag zien wij in deze vraagstelling een opening voor leverancier om een alternatief op deze eis voor te stellen met andere prio's en responsetijden. 5 prio's is overigens zeer ongebruikelijk en zorgt voor meer beheerlast.	Bedankt voor uw suggestie. De SVB zal dit overwegen en opnemen in de definitieve aanbestedingsstukken. De SVB hoort graag bij beantwoording van de marktconsultatie door andere marktpartijen, hoe zij hier tegenover staan.
23	PvE	D	NF-47	NF-47	Deze normen zijn wij nog niet eerder tegengekomen als wens bij eerdere uitvragen, laat staan als eis. Waar komt deze eis vandaan en waarom is dit voor SVB een eis?	De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en de opslag van gegevens binnen ESMA moet daarom voldoen aan de Archiefwet. Om deze gegevens tevens duurzaam toegankelijk te maken wordt ook om MDTO gevraagd.
24	SOLL	B	3.1	Bijlage B - 3.1	U geeft hier aan dat op dit moment de 4 domeinen worden gecreëerd voor de verschillende gebruikersgroepen, met elk een eigen inrichting en eigen werkprocessen. Interpreteren wij het goed dat u voor elk domein een eigen omgeving met eigen inrichting wenst?	Het is aan de Opdrachtnemer om te bepalen of de Oplossing in staat is om dit in een of meerdere omgevingen te bewerkstelligen. Zolang er kan worden voldaan aan datascheiding tussen de Domeinen, en specifieke configuraties niet zichtbaar zijn voor Domeinen waar deze niet van toepassing zijn. Daarnaast moet ook maximale transparantie worden geboden voor een effectieve samenwerking tussen de Domeinen bij het leveren van gezamenlijke (interne) dienstverlening. Hierbij moet het altijd mogelijk zijn om minimaal de status en de behandelende Oplosgroep in te zien.

25	IST	A	3.1 (blz 9)	Fixed Price	SVB vraagt mbt Huidige situatie Bijlage A: De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price). Vraag/opmerking: We zijn het gewend om opdrachten voor een fixed-price met resultaatverplichting uit te voeren, dit zouden we ook graag voor SVB willen doen uiteraard. Voor sommige onderdelen is het mogelijk hier een fixed-price principe te hanteren. Aan de andere kant vraagt u optimalisatie van de processen en mogelijke rationalisering van de werkprocessen. Om hiervoor tot een fixed-price te komen is meer informatie nodig van de werkprocessen.	In de definitieve aanbestedingsstukken zal hier meer informatie over worden verstrekt. Graag horen wij bij beantwoording van deze marktconsultatie u minimaal nodig heeft om een fixed price te kunnen aanbieden. NB: Tijdens implementatie en migratie echter verwachten wij van Opdrachtnemer dat hij de SVB proactief adviseert over het verbeteren van bestaande werkprocessen. Dit zal naar verwachting geen extra werk betekenen maar eerder minder, omdat werkprocessen worden versimpeld of zelfs geëlimineerd. Het gaat hier om verbeteringen die snel kunnen worden toegepast. Herontwerpen van complexe werkprocessen valt onder Optimalisatiekosten.
26	IST	B	3.2 (blz 6)	Fixed Price	SVB vraagt mbt Toekomstige situatie Bijlage B: De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price). Normaliter kunnen wij alleen aanbesteden op een Fixed Price aanbesteding indien deze voorzien is van een zeer strak opgestelde scope op gebied van Processen, Data, Tooling en inzicht in huidige & toekomstige integraties en een volwassen ITSM Maturity niveau. Daarnaast dient de organisatie ervaring te hebben om de ESM implementatie op een Agile manier te implementeren en de eerste release op basis van een MVP (Minimal Viable Product) te accepteren en daarna verdere enhancements te bewerkstelligen via een 2de project of op basis van consultancy. Daarnaast vraagt SVB ook om de optimalisatie van de processen en mogelijke rationalisering van de werkprocessen om daar een inschatting van te maken is er meer informatie en een dialoog nodig. Zoals de stukken nu geschreven zijn lijkt het ons beter om deze aanbesteding te doen op basis van een Fixed capacity commitment i.p.v. een Fixed Price zodat het voor SVB duidelijk wordt wat er geleverd wordt en met welke resources tegen welke tijdslijn.	De voorgestelde 'fixed capacity commitment' maakt het lastig om de prijzen van partijen te kunnen vergelijken in de gunningsfase. Graag horen wij welke informatie nodig is om een fixed price te kunnen aanbieden. Verder is het aan de inschrijver om risico's hieromtrent te verrekenen in de aanbieding. Eventuele aannames en aanvullende randvoorwaarden kunt u kenbaar maken bij inschrijving. Zie ook antwoord op vraag 25

27	Architectuur	C	3.3	Fixed Price	SVB vraagt mbt Architectuorkaders Bijlage C: De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden, die noodzakelijk zijn om de Toekomstige situatie te verwezenlijken, op basis van een resultaatsverplichting (fixed price). Normaliter kunnen wij alleen aanbesteden op een Fixed Price aanbesteding indien deze voorzien is van een zeer strak opgestelde scope op gebied van Processen, Data, Tooling en inzicht in huidige & toekomstige integraties en een volwassen ITSM Maturity niveau. Daarnaast dient de organisatie ervaring te hebben om de ESM implementatie op een Agile manier te implementeren en de eerste release op basis van een MVP (Minimal Viable Product) te accepteren en daarna verdere enhancements te bewerkstelligen via een 2de project of op basis van consultancy. Daarnaast vraagt SVB ook om de optimalisatie van de processen en mogelijke rationalisering van de werkprocessen om daar een inschatting van te maken is er meer informatie en een dialoog nodig. Zoals de stukken nu geschreven zijn lijkt het ons beter om deze aanbesteding te doen op basis van een Fixed capacity commitment i.p.v. een Fixed Price zodat het voor SVB duidelijk wordt wat er geleverd wordt en met welke resources tegen welke tijdslijn.	Zie de antwoorden op vraag 25 en 26.
28	PvE	D	3.4	Bijlage D PvE	Aangezien SVB van plan is deze aanbesteding Fixed Price uit te vragen moet er duidelijk worden gemaakt in het PvE wat een Eis mbt de solution, welke eisen ook daadwerkelijk onderdeel moeten zijn van de implementatie en welke eisen eigenlijk wensen zijn. Normaliter is er ruimte in PvE op aan te geven hoe bepaalde Eisen en/of Wensen met de geboden oplossing gerealiseerd kunnen worden. Ook moet het mogelijk zijn om specifieke terminologie voor HR te gebruiken zonder dat dit in andere domeinen voor verwarring zorgt.	De eisen die zijn meegestuurd in de marktconsultatie zijn daadwerkelijk onderdeel van de implementatie. Met de definitieve aanbestedingstukken zal ook het programma van wensen worden gepubliceerd.
29	IST	A	2.3	HR Werkprocessen	Uw beschrijft in Bijlage A de werkprocessen van HR. Wij interpreteren dit als ondersteuning voor de HR applicatie en zien dit daarom eerder als IT processen. Ook aangezien u ADP wilt blijven gebruiken als HR oplossing om te communiceren met de medewerkers (Self Service). Verwacht u een separate HR oplossing voor deze specifieke HR werkprocessen binnen de geboden oplossing van inschrijver?	We verwachten geen specifieke HR oplossing, maar een oplossing voor HR waarmee vragen en Aanvragen/Meldingen van Eindgebruikers worden behandeld, met betrekking tot het bestaande HR systeem (ADP).

30	PvE	D	NF-47	De Oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175 en het MDTO	Het platform waarmee wij aanbieden voorziet in de volgende compliance: zie link De certificering waarna gevraagd wordt door SVB is niet waar normaliter naar gevraagd wordt tijdens een ESM aanbesteding; meer gangbaar is te vragen naar een ISO 27001 en ISO 9001 certificatie. De NEN-ISO 16175 en het MDTO zijn meer gericht op Document Management of Content Management systemen.	ESMA slaat veel gegevens op, waaronder de historie en inhoud van Aanvragen/Meldingen. ISO16175 en MDTO zijn dus vooralsnog wel van toepassing. Wij horen graag van overige deelnemers aan deze marktconsultatie of deze eisen haalbaar en proportioneel zijn.
31	PvE	D	EF-13	Gekenmerkte gegevens automatisch te anonimiseren	U stelt als eis om bepaalde gegevens te anonimiseren. Onze oplossing voorziet uiteraard in deze mogelijkheid, maar zouden graag de achtergrond willen begrijpen van uw behoefte om tot de juiste en passende oplossing te kunnen komen. Kunt u aangeven in welke processen u data wilt anonimiseren?	Dit kan zijn ten behoeve van test- en acceptatieomgeving, maar ook om te kunnen voldoen aan bepaalde wetgeving (AVG, Archiefwet) waar bijvoorbeeld bezoekersregistratie na X jaar moet worden ontdaan van persoonsgegevens.
32	PvE	D	IBP-16	Toepassen van encryptie en het beheren van certificaten door SVB	Standaard wordt alle communicatie tussen de browser en de oplossing encrypt. Uit uw eis maken wij op dat u ook database encryptie wilt toepassen en dat u de certificaten wilt beheren, is dit juist?	Dat is correct.
33	Architectuur	C	AP40 (blz 19)	Beveiligingsmaatregelen: Er moeten passende beveiligingsmaatregelen worden geïmplementeerd, zoals toegangscontroles, encryptie en monitoring van systeemactiviteiten, om de data-integriteit en vertrouwelijkheid te waarborgen.	Met onze oplossing zijn er verschillende mogelijkheden mbt tot encryptie (zie link); maar hier hangt ook per mogelijkheid een ander kostenplaatje aan. Welke type encryptie wordt door SVB als eis gesteld en ook daadwerkelijk worden opgenomen in het implementatieplan?	ESMA dient gevoelige en/of vertrouwelijke gegevens 'in transit' en 'at rest' te versleutelen op basis van algemeen geaccepteerde best practices en in lijn met de adviezen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Als dit niet door marktpartijen kan worden geleverd, dan horen wij graag in de beantwoording van deze marktconsultatie welke soorten encryptie uw organisatie wel kan leveren.
34	Architectuur	C	3.2	Applicatie Componenten	De applicaties in de tabel komen niet overeen met de weergave in 3.1	Bedankt voor uw oplettendheid, we zullen dit aanpassen in de definitieve aanbestedingstukken.

35	Architectuur	C	3.2	Applicatie Componenten	In de tabel, onder de sectie 'Volgende systemen blijven in de toekomstige situatie bestaan:' staat RightAnswers, echter in de architectuurplaats is daar de nieuwe oplossing 'ESMA' overheen getekend. Dit doet vermoeden dat de ESMA deze functie vervangt, echter staat deze wil in de tabel dat het systeem RightAnswers blijft bestaan. Wat is exact de bedoeling rondom deze functie? Note: in de migratie wordt wel benoemd dat kennisartikelen gemigreerd moeten worden naar de nieuwe oplossing.	RightAnswers zal inderdaad vervangen worden door ESMA. De betreffende tabel zal worden aangepast in de definitieve aanbestedingstukken.
36	Architectuur	C	3.1	Applicatie Architectuur	Zijn alle integraties naar het ESMA in scope? Zo ja, we zien een aantal integraties die mogelijk niet naar de benoemde 4 domeinen gaan: - Splunk: dit zou vulnerabilities genereren in een Vulnerability Management proces - Qualys: dit zou vulnerabilities genereren in een Vulnerability Management proces - Splunk: geneert event/alerts voor Event Management (welke mogelijk leiden tot incidenten) - Dynatrace: geneert event/alerts voor Event Management (welke mogelijk leiden tot incidenten) Hoe ziet u deze integraties tot de benoemde scope (integraties versus de 4 domeinen en werkprocessen)?	Alle getekende integraties zijn in scope. Met betrekking tot eventmanagement wil de SVB graag alle ruwe (onbeoordeelde) events vanuit de verschillende monitoringsystemen in ESMA verzamelen, en met elkaar in verband kunnen te brengen voor (intelligente) analyses en verdere afhandeling, dan wel mitigatie van incidenten. Exacte invulling (wanneer, wat en hoe) van alle integraties gaan we samen met Opdrachtnemer uitwerken tijdens implementatie.
37	SOLL	B	3.2	Koppelingen onderdeel van implementatie	Doelarchitectuur praat over excessief meer koppelingen dan in de huidige situatie. Is de wens van opdrachtgever om deze allemaal in de periode te realiseren? Advies zou zijn deze te verspreiden om enerzijds eerder de waarde te kunnen uit nutten van de functionaliteiten, anderzijds omdat andere processen (welke niet in de 4 domeinen vallen) hiermee ingericht dienen te worden.	Implementatie/migratie zal naar verwachting gefaseerd (per Domein) plaatsvinden. Opdrachtnemer zal worden gevraagd om een voorstel te doen bij inschrijving. Het is logisch dat de betreffende koppelingen dus ook gefaseerd worden gerealiseerd.

38	PvE	D	NF-25	De Oplossing dient WCAG 2.1, niveau A en AA te ondersteunen.	Wij gaat aanbieden met een bepaalde softwarefabrikant. Deze partij toetst het platform aan de nieuwste WCAG 2.2-normen. Deze partij blijft de WCAG 2.1 AA-normen naleven in de testpraktijken en Product Development Lifecycle (PDLC). Dit betekent dat de software rigoureus evalueert en toegankelijke oplossingen bouwt die beter werken voor iedereen, inclusief de gebruikers met verschillende capaciteiten. De softwarefabrikant streeft ernaar de toegankelijkheid van het Platform en de Producten voortdurend te verbeteren. De softwarefabrikant voegt opties en functies toe, werkt ze bij en verbetert ze om een optimaal toegankelijkheidsniveau te bieden voor alle gebruikers en om zo goed mogelijk te voldoen aan de WCAG-standaarden. De softwarefabrikant heeft informatie mbt WCAG en haar producten beschikbaar gesteld. Indien SVB eist dat 'de Oplossing' volledig en op ieder gebied WCAG 2.1 niveau A en AA ondersteunt kunnen wij hier <u>niet</u> volmondig Ja op zeggen en zal dit leiden tot een Knock out. Kan SVB de eis bestellen zodat de softwarefabrikant wel voldoet aan de hand van de beschikbare informatie?	De SVB neemt dit in overweging bij het opstellen van de definitieve aanbestedingstukken.
39	PvE	D	NF-49	Standaarden rondom Printers	Aansturing van printers vindt plaats via de standaarden PDF/A, PCL en AFP. Onze SaaS oplossing is browser gebonden. Printers worden aangestuurd via een browser. Wat is hier uw exacte behoefte/eis?	Deze eis zal komen te vervallen.
40	IST	A	APS06	Enforced Policy SVB Security Policy	SVB stelt: Dit principe houdt in dat IT-componenten binnen de SVB ontworpen, geïmplementeerd en gebruikt moeten kunnen worden in overeenstemming met de SVB Security Policy. De SVB maakt gebruik van processen, procedures en systemen om ervoor te zorgen dat de SVB Security Policy wordt toegepast bij het ontwerpen, implementeren en verlenen van toegang tot oplossingen die beschikbaar worden gesteld aan belanghebbenden. Vraag: Heeft de SVB de verschillende platformen in de markt hieraan getoetst tijdens de eerdere Marktconsultatie fase of wordt er verwacht van de deelnemers aan deze RFP dat zij hun oplossing toetsen aan de SVB Security Policy? Kan SVB de policy delen met de deelnemers?	Deze principe zal komen te vervallen.
41	IST	A	2.3 - HR-06	Maatwerk opdracht	Wat wordt verstaan onder maatwerk mbt bulkmutaties? Kunnen er meer voorbeelden worden gegeven en worden uitgewerkt?	Betreft aanvragen om bijvoorbeeld meerdere medewerkers tegelijk te muteren, zoals een hele afdeling die onder een andere directie komt te vallen.
42	IST	A	3.3 FA-07	Financiële module - koppelingen	Is dit enkel koppeling of zit hier nog een werkproces achter in de nieuwe oplossing?	De koppeling is onderdeel van een werkproces.

43	IST	A	4.1	DSV - Beschrijving afdeling	De afdeling Facilities; is dit correct of moet hier DSV worden vermeld?	Facilities is hier een fout. Het moet inderdaad DSV zijn. In de titel van het voorblad staat ten onrechte "H". Dat moet "A" zijn.
44	SOLL	B	3.1	Implementatie vs deployment oplossing	Wat is de gewenste transitie voor de domeinen en integratie? Is het gewenst dat alle 4 de domeinen in één keer gemigreerd worden naar de nieuwe oplossing incl. de gewenste integraties? Verwacht SVB van inschrijver een voorstel voor een (gefaseerde) transitie met de verschillende go-live momenten?	De SVB verwacht van inschrijver inderdaad een voorstel voor een gefaseerde transitie met verschillende go-live momenten. Het is wel aannemelijk dat Assyst als eerste wordt uitgefaseerd, i.v.m. afloop van het contract.
45	SOLL	B	3.1	Informatie uitwisselen met gebruikers	Wat wordt hiermee bedoeld? Informatie uit te wisselen met Gebruikers - Community? Informatie uit te wisselen met Gebruikersgroepen middels het infoboard op de Service Portal?	Het gaat hier niet om een community maar om een manier om bijvoorbeeld storingen en nieuwsberichten te plaatsen aangaande de (interne) dienstverlening. Zoals onderhoud of nieuwe/aangepaste diensten. Zowel generiek en specifiek voor verschillende Domeinen.
46	SOLL	B	3.2	Data migratie	SVB stelt: Data wordt gemigreerd (zoals Asset, CMDB, kennisitems) uit bestaande servicemanagementsystemen naar de Oplossing. Vraag: Hoe wordt deze data aangeleverd?	Deze data kan worden aangeleverd via een API of via CSV, XLS.
47	PVE	D		Exploitatie blad	SVB hanteert berekening in het prijzenblad de calculatie over 60 maanden (5 jaar) voor de licenties. In het marktconsultatie document wordt gesproken over 6.5 miljoen als bedrag over 10 jaar. Welke is correct?	Het prijzenblad is gebaseerd op de initiële looptijd van de overeenkomst. Echter de opdrachtwaarde is gebaseerd op de maximale looptijd van de overeenkomst.
48	SOLL	B	3.2	Licenties	SVB stelt: Op dit moment start de basisperiode voor de softwarelicenties, en worden ook licentiekosten in rekening gebracht door Opdrachtnemer. Voor de realisatie van uw oplossing, zijn gedurende de implementatiefase licenties nodig voor het project team (waaronder ook SVB medewerkers) Gaat SVB akkoord met het in rekening brengen van licentiekosten voor de projectgroep tijdens de implementatiefase.	Er is onderscheid aangebracht tussen Implementatie en Transitie fasen. In de eerste fase wordt de software geïnstalleerd, de basisconfiguratie uitgevoerd, en koppelingen gerealiseerd. Dit is een relatief korte fase en hiervoor zijn (naar de mening van SVB) nog geen gebruikerslicenties nodig. Eventuele licentiekosten in deze fase worden geacht onderdeel te zijn van de eenmalige kosten.