

Nota van Inlichtingen, ronde 2,

In het kader van de aanbesteding met kenmerk IUC 23-018 ITSM 2.0, (sluitingsdatum 4 september 2024, 10:00 uur) onderstaande vragen gesteld.
Bij de vraag is door de Aanbestedende dienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vraag en het antwoord vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het beschrijvend document.

De Aanbestedende dienst vraagt uw speciale aandacht voor het volgende:

In deze en in de voorgaande Nota van Inlichtingen zijn vragen gesteld over het accepteren van licentievoorwaarden van de Fabrikant en wijst u op onderstaande tekst.

In overeenstemming met artikel 5.6 van de concept Overeenkomst mogen Inschrijvers bij hun Inschrijving de licentievoorwaarden (ook wel eindgebruikersovereenkomst genoemd) van de Fabrikant doorleggen onder voorwaarden zoals gedetailleerd staat beschreven in voornoemd artikel, betreffende de procedure voor het maken van een keuze en het doorleggen van licentievoorwaarden.

Als eindgebruiker dient de Belastingdienst de licentieovereenkomst (ook wel eindgebruikersovereenkomst genoemd) te accepteren indien deze deel uitmaakt van de Inschrijving. Deze acceptatie en ondertekening daarvan kunnen echter alleen plaatsvinden als de licentieovereenkomst geen onredelijke beperkingen of verzwarende voorwaarden bevat die afwijken van de Aanbestedingsstukken en de bepalingen genoemd in artikel 5.7 van de concept Overeenkomst. Eventuele afwijkingen zijn voor rekening van de Inschrijver, of de licentievoorwaarden dienen zodanig aangepast te zijn aan de uitvraag dat er geen sprake is van een onredelijke verzwaring van het Overeengekomen gebruik. Bij materiële verschillen dient de Inschrijver aan te tonen hoe deze zijn opgelost.

Concreet betekent dit dat de Inschrijver moet bewijzen dat, ondanks de aanwezigheid van bepalingen uit artikel 5.7 van de concept Overeenkomst in de licentievoorwaarden:

- De rechten van de Opdrachtgever niet onredelijk worden verminderd;
- De verplichtingen van de Opdrachtgever niet onredelijk worden verzwaaard en
- Het overeengekomen gebruik niet wordt uitgesloten of beperkt.

De Inschrijver kan dit aantonen door middel van een gedetailleerde toelichting, eventueel gecombineerd met een garantie waarin de Inschrijver een deel van de (financiële) risico's draagt die voor de Belastingdienst voortvloeien uit de aanvaarding van een bepaling uit de licentievoorwaarden.

De manier waarop de Inschrijver dit kan aantonen, is vormvrij, wat de Inschrijver de flexibiliteit biedt om zelf te bepalen hoe hij zijn toelichting of garantie vormgeeft. Dit dient echter wel duidelijk aan te tonen dat de rechten van de Opdrachtgever niet onredelijk worden beperkt of verzwaaard.

Wij vertrouwen erop dat de Inschrijvers op een zorgvuldige en transparante manier invulling zullen geven aan deze verplichting. Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 8 Testplan ITSM-oplossing en GUE 21	Voor de test op basis van GUE 21 wordt aangegeven “Inschrijver laat dit zien op een omgeving van de inschrijver voor alle practises in scope”. Worden hiermee de practises bedoeld die initieel worden afgenomen, inclusief integraties?	Nee; de scope van de Aanbesteding betreft alle ITIL4 practices, behoudens de in paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM 2.0 versie 1.1 expliciet uitgesloten practises (Architecture Management, Business Analysis, Organizational Change Management, Project Management en Risk Management). Voor Risk Management geldt wel dat hiermee een integratie moet plaatsvinden. U moet op moment van Inschrijving in staat zijn deze scope (dus inclusief Herzieningsclausules) te leveren. Deze gunningstest ziet erop toe dat u dit ook daadwerkelijk kunt.
2	Conformiteitenlijst	Bij de Nota van Inlichtingen IUC 23-018 ITSM ronde 1 is Bijlage VII Conformiteitenlijst versie 1.1 meegestuurd; deze versie is niet in Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM 2.0 versie 1.1 genoemd. Welke versie van Bijlage VII Conformiteitenlijst moet worden ingediend.	Vanwege een nieuwe vraag moet dit Bijlage VII Conformiteitenlijst versie 1.2 zijn. Die is bij deze NVI bijgesloten.
3	Bijlage A, Wens 5 en Wens 6	Bij Wens 5 en 6 wordt een bewijs gevraagd, maar in de beoordeling komt daar niet over terug. Levert een bewijs extra punten op? En zo ja, hoeveel?	Het bewijs dient ervoor om het antwoord aan te tonen. Als er geen bewijs bij de Inschrijving wordt ingediend, dan worden er geen punten toegekend. Dit is in BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.2 en Bijlage IX Beantwoording overige Wensen versie 1.2 aangepast.
4	Beschrijvend document, Tabel pagina 34	Conform de tabel op pagina 34 van het Beschrijvend document hoeft er geen Bijlage XII worden ingediend, maar conform GUE 69 van Bijlage A wel. Wat is juist?	Bijlage XII moet conform GUE 69 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.2 wel worden ingediend; in het Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM 2.0 versie 1.2 is de tabel op pagina 34 aangepast.



Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
5	Prijzenformulier	Onze antwoorden op de wensen worden beoordeeld conform tabel “Tabel 3 Beoordeling Wensen” (zie pagina 20 van het beschrijvend document). Hierin wordt gesteld dat er uitstekend geoordeeld kan worden indien het antwoord volledig onderbouwd en daarnaast positief, verrassend en vernieuwende elementen bevat. De beoordeling geeft ons het volgende dilemma: Onze oplossing heeft een module die naadloos aansluit bij de gestelde eisen en wensen in de RFP. Er is echter een geavanceerdere module (tegen een meerprijs) die aanvullende verrassende en vernieuwende elementen bevat. De beoordeling vindt plaats volgens de BPK-score waarbij de prijs en kwaliteit de BPK-score bepalen (een soortelijk communicerende vaten). Is het, in deze context, voldoende om de groei naar de geavanceerdere module te beschrijven zonder de meerprijs van de geavanceerde module mee te nemen in tabblad 1 Subscriptions van Bijlage VIII Prijzenformulier?	Het is u als Inschrijver om te bepalen met welke oplossing en prijs u inschrijft. Deze inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitsverhouding. De uitwerking hiervan is zorgvuldig omschreven in de aanbestedingsstukken. Nee; het is niet toegestaan mogelijkheden aan te bieden waaruit de Aanbestedende dienst mag kiezen. U moet in dit geval zelf bepalen welke module u aanbiedt in het kader van de Wens. (Dat wat in een Wens wordt beschreven moet onderdeel van de, in dit geval, aangeboden ITSM-oplossing zijn.)
6	Vervolgvrage op Q&A# 14 Conceptovereenkomst Art 5.6	Inschrijver maakt gebruik bij het verrichten van de Prestatie van technologie van derden. Dit vereist een licentiecertificaat tussen Opdrachtgever en de technologie leverancier waarin een verwijzing is opgenomen naar de standaard voorwaarden en condities van de technologie leverancier. Is opdrachtgever akkoord dit licentiecertificaat te ondertekenen?	In overeenstemming met artikel 5.6 van de concept Overeenkomst mogen Inschrijvers bij hun Inschrijving de licentievoorwaarden (ook wel eindgebruikersovereenkomst genoemd) van de fabrikant doorleggen onder voorwaarden zoals gedetailleerd staat beschreven in voornoemd artikel, betreffende de procedure voor het maken van een keuze en het doorleggen van licentievoorwaarden. Als eindgebruiker dient de Belastingdienst de licentieovereenkomst (ook wel eindgebruikersovereenkomst genoemd) te accepteren indien deze deel uitmaakt van de Inschrijving. Deze acceptatie en ondertekening daarvan kunnen echter alleen plaatsvinden als de licentieovereenkomst geen onredelijke beperkingen of verzwarende voorwaarden bevat die afwijken van de Aanbestedingsstukken en de bepalingen genoemd in artikel 5.7 van de concept Overeenkomst. Eventuele afwijkingen zijn voor rekening van de Inschrijver, of de licentievoorwaarden dienen zodanig aangepast te zijn aan de uitvraag dat er geen sprake is van een onredelijke verzwarende van het Overeengekomen gebruik. Bij materiële verschillen dient de Inschrijver aan te tonen hoe deze zijn opgelost. Concreet betekent dit dat de Inschrijver moet bewijzen dat, ondanks de aanwezigheid van bepalingen uit artikel 5.7 van de concept Overeenkomst in de licentievoorwaarden: - De rechten van de Opdrachtgever niet onredelijk worden verminderd; - De verplichtingen van de Opdrachtgever niet onredelijk worden verzwaaard en - Het overeengekomen gebruik niet wordt uitgesloten of beperkt. De Inschrijver kan dit aantonen door middel van een gedetailleerde toelichting, eventueel gecombineerd met een garantie waarin de Inschrijver een deel van de (financiële) risico's draagt die voor de Belastingdienst voortvloeien uit de aanvaarding van een bepaling uit de licentievoorwaarden. De manier waarop de Inschrijver dit kan aantonen, is vormvrij, wat de Inschrijver de flexibiliteit biedt om zelf te bepalen hoe hij zijn toelichting of garantie vormgeeft. Dit dient echter wel duidelijk aan te tonen dat de rechten van de Opdrachtgever niet onredelijk worden beperkt of verzwaaard. Wij vertrouwen erop dat de Inschrijvers op een zorgvuldige en transparante manier invulling zullen geven aan deze verplichting. Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.
7	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 18 en 19	Vervolgvrage op #51 Nvl 1. Inschrijver verkiest geen boete toe te passen en kan mogelijk geen aanbieding doen. Bij inbreuken zal de inbreuk makende partij aansprakelijk zijn voor de schade conform artikel 17. Het kunnen opleggen van <u>contractuele</u> boetes daarnaast is en blijft inschrijver's inziens onredelijk bezwarend en onacceptabel. Bent u akkoord met het schrappen van dit artikel. Zo niet, bent u akkoord met het aanpassen van de bedragen naar €7.500 per gebeurtenis met een maximale boete van €25.000 met dien verstande dat betreffende boetes of andere financiële compensaties zullen worden verrekend met de gevorderde en verschuldigde bedragen onder de aansprakelijkheid.	Opdrachtgever is deels akkoord met uw voorstel. De boetebedingen zoals opgenomen in de artikelen 18.1 en 19.1 worden beperkt tot een bedrag van € 25.000 per gebeurtenis met een maximum van € 50.000 per jaar.
8	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 22.7	Vervolgvrage op #56 en 57 Nvl 1. Het lijkt inschrijver zeer redelijk dat partijen in overleg treden om de omvang en duur van de audit overeen te komen. Te meer om de audit in goede banen te leiden en zo min mogelijk	Naar onze mening is aanpassing niet noodzakelijk. In de tekst zelf zijn reeds waarborgen opgenomen. Zo mag het alleen gaan om “inhoudelijke juistheid”; dat gaat dus niet over een foutief geschreven woord. Ook wordt alleen die

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		interruptie te veroorzaken. Daarnaast lijkt het voor inschrijver ook vanzelfsprekend dat de audit niet strekt tot zeer bedrijfsgevoelige informatie, welke, zoals gewoonlijk, niet gedeeld worden met een audit die enkel strekt tot het auditen van de facturen voor de Belastingdienst. Derhalve verzoekt inschrijver uw antwoord te heroverwegen en de aanvullingen toe te passen. Zo niet, kunt u dan per voorgestelde aanvulling in dit artikel toelichten waarom u niet akkoord gaat. V.w.b. het dragen van de kosten van een audit: het is voor inschrijver onduidelijk wat precies wordt bedoeld met “niet juist”. Als een factuur niet juist is op (enkele) woorden, maar wel in bedragen, dan lijkt het inschrijver zeer redelijk dat de kosten van een audit vooralsnog voor de Belastingdienst komen. Het is enkel redelijk voor inschrijver om de kosten van de audit te dragen als er sprake is van een wezenlijke fout in de factuur. Kunt u toelichten waarom u moeite heeft met het verduidelijken van dit artikel c.q. de voorgestelde aanpassing van inschrijver?	informatie gevraagd die nodig is om de juistheid te controleren. Bovendien is alles geborgd door vertrouwelijkheid te eisen/ garanderen.
9	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 29.1	Vervolg vraag op uw antwoord bij #65 NvI 1. Kunt u bevestigen dat u met “zelfstandige verplichtingen” dwingende wetsbepalingen bedoelt hier? Uiteraard zijn deze van toepassing op opdrachtnemer (daar kan contractueel ook niet van worden afgeweken). Inschrijver doelt hier op het punt dat de AVG ook bepalingen bevat die niet dwingend zijn en waarvan kan worden afgeweken; derhalve het (logische en blijvende) verzoek om aanvullende woorden zoals voorgesteld in NvI of uw bevestiging op voornoemde vraag.	Wij kunnen uw vraag bevestigend beantwoorden. Het artikel zal echter niet worden aangepast.
10	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 32.	Vervolg vraag op uw antwoord bij #73 NvI 1. N.a.v. uw antwoord stelt inschrijver voor dat duidelijk in het artikel wordt vermeld dat het enkel van toepassing is als expliciet overeengekomen is dat personeel o.b.v. inlening is ingezet.	Dit staat reeds in de kop van het artikel. En ook de term “ter beschikking gesteld Personeel” duidt op hetzelfde. Zie voor een nadere uitleg: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/aangifte_betalen_en_toezicht/aansprakelijkheid/inlenersaansprakelijkheid/
11	Vervolg vraag op vraag en antwoord 9 & 129 Vs. Beschrijvend document 5.8.2 Bewijsstukken verificatie	Hoe gaat de Belastingdienst na gunning verifiëren dat de winnende partij voldoet aan de UE 54 in Bijlage A; m.a.w. hoe verifieert men dat de winnende partij 100% zeker voldoet en borgt dat alle consultants en engineers die worden ingezet tijdens de implementatie voldoen aan deze eis. Kunnen er aanvullende bewijsstukken worden toegevoegd onder Beschrijvend document 5.8.2.; dat er aanvullende documenten geleverd moeten worden zoals Cv’s en diploma’s van de consultants en engineers die worden ingezet? Voor Europese aanbestedingen waar wij aan deelnemen voor de Belgische overheid worden deze altijd opgevraagd c.q. geëist. Dit geeft garanties voor de opdrachtgever maar ook voor de opdrachtnemers; zodat elke aanbieder de juiste en echte tarieven hanteert voor haar consultants/engineers.	Door voorafgaande aan de werkzaamheden de Cv’s op te vragen. Er is bewust voor gekozen om dit als een UE op te nemen en niet als een GUE. Controle vooraf is daarom niet noodzakelijk. Nee, dit zou een enorme administratieve lastenverzwaring betekenen voor Inschrijvers en de Aanbestedende dienst. Daarbij kan het, in uw voorbeeld, voorkomen dat bij de Opdrachtnemer een medewerker waarvan een CV is ingediend vertrekt of dat de Opdrachtnemer een medewerker wil inzetten die pas in dienst en waarvan geen CV bij de Inschrijving is ingediend.
12	NVI Regel 390	Hier wordt verzocht om bewijs aan te leveren over het wel/niet werken van een out-of-the-box koppeling. Is het ook mogelijke om het bewijs aan te leveren door middel van het laten zien van documentatie en/of een demonstratie filmpje?	In de beantwoording van Wens 2 worden bij Inschrijving geen bewijzen gevraagd; deze zijn wel onderdeel van de Gunningstest (zie Bijlage 8 Testplan ITSM-oplossing) met de beste Inschrijver. Tijdens de Gunningstest kan worden besproken of het bewijs in de vorm van documentatie en/of een demonstratie mag worden aangetoond.
13	NVI Regel 166 i.c.m. NVI Regel 205	In NVI Regel 166 wordt gezegd dat na gunning wordt gekeken of een eigen private key wel economisch verantwoord is. Betekent dit dat de benodigde software voor een private key encryptie niet wordt afgenomen in het eerste jaar (NVI Regel 205)? En dat het ook onzeker is of de software benodigd voor private key encryptie überhaupt wel uitgevraagd gaat worden in het hele contract?	Het is onzeker dat dit in het 1 ^e jaar wordt afgenomen. Ja, dat klopt. Dat is onzeker. De reden voor beide antwoorden is dat aanvullende functionaliteit met betrekking tot beveiliging waaronder het toepassen van een encryptiesleutel van de Belastingdienst onderdeel is van de Herzieningsclausule zoals beschreven in paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend document.
14	GUE 56 i.c.m. NVI Regel 166	In GUE 56 wordt een harde eis gegeven dat de oplossing data moet kunnen encrypten met een Belastingdienst eigen private key. In NVI Regel 166 wordt gezegd dat na gunning wordt gekeken of een eigen private key wel economisch verantwoord is. Bekent dit dat dan dat EIS 56 vervalt?	Nee, GUE 56 vervalt niet om reden dat aanvullende functionaliteit met betrekking tot beveiliging waaronder het toepassen van een encryptiesleutel van de Belastingdienst onderdeel is van de Herzieningsclausule zoals beschreven in paragraaf 2.5.1. van het Beschrijvend document.
15	NVI regel 94	Er zijn referenten waarbij onze contactpersonen hebben aangegeven wel referent te willen zijn, maar niet bevoegd zijn dit formulier te ondertekenen. Gaat Belastingdienst akkoord dat de Inschrijver in deze gevallen het formulier ondertekend en de akkoordbevinding van de referent als e-mail bijvoegt?	Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 is aangepast waardoor de referent Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 niet hoeft te ondertekenen. Een rechtsgeldige ondertekening van Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 door de Inschrijver is daarmee voldoende.
16	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 2.12	Vervolg vraag op #13 NvI 1. In uw antwoord op vraag 13 NvI 1 geeft u aan dat de woorden “in overleg” en “optimaal” wijzen op dat een overleg mogelijk is. Bij het lezen van dit artikel wijzen de woorden op het vaststellen van een datum voor beëindiging van het Onderhoud & Support, niet op de inhoud van de te leveren	Er is in het geheel geen sprake van “kosteloos”. Er staat namelijk in het artikel: “tegen de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden”. Dat betekent ook gewoon tegen betaling. Hetgeen ook niet meer dan redelijk is. Het gaat om een vangnet voor het geval we nog “net niet klaar zijn”. Op die manier kan het onderhoud dan op de

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		Onderhoud en Support na het beëindigen van het contract. Bovendien kan inschrijver niet kosteloos Onderhoud en Support blijven leveren; bij het maken van afspraken dienen de kosten hiervoor overeengekomen te worden. Derhalve zijn de zorgen van inschrijver niet weggenomen en verzoeken wij nogmaals dit artikel aan te passen overeenkomstig het voorstel in Nvl 1.	overeengekomen manier nog een beperkte tijd doorlopen.
17	Vervolgvrage 303 Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 3.1.3 t/m 3.1.5.	Uw verlenging opties in artikel 3.1.3 t/m 3.1.5. blijven lastig te begrijpen. De opties in 3.1.3. en 3.1.4. maken dat 3.1.5. (Instemming van Opdrachtnemer) niet nodig is om de overeenkomst te verlengen, dus wat is het nut van 3.1.5. naast de opties in 3.1.3 en 3.1.4.?	De verlengopties 1 en 2 mogen door de Opdrachtgever worden afgeroepen. Voor verlengoptie 3 (dat zijn dus de jaren 9 en 10 van de overeenkomst na de inrichtingsfase) is er wederzijdse instemming nodig. Partijen moeten het derhalve eens worden over de verlenging.
18	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 6.1 t/m 6.5.	Vervolgvrage op #15 Nvl 1. Inschrijver kan mogelijk geen aanbieding doen als de klant de licentievoorwaarden van de SW leverancier niet prevaleren boven de overeenkomst, c.q. 1:1 wordt geaccepteerd door de klant. Inschrijver kan zich niet vinden in uw standpunt dat de “(directe) overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen onder dezelfde voorwaarden als de onderhavig Overeenkomst.” Hiermee vraagt u het onmogelijke; de SW leverancier zal niet zijn licentievoorwaarden aanpassen naar de voorwaarden in deze overeenkomst. Inschrijver begrijpt volkomen dat de toepasselijkheid/ gevraagde gebruik moet worden getoetst aan de uitvraag, echter kan inschrijver niet bij voorbaat bevestigen dat elke overeenkomst tussen de fabrikant en de klant steeds volkomen conform deze overeenkomst gaan zijn. Het is gebruikelijk binnen de markt om de voorwaarden van de SW leverancier 1:1 te accepteren, dus te laten prevaleren boven de overeenkomst. Met dit artikel komen de derogaties volledig voor rekening van de inschrijver/opdrachtnemer, wat niet gebruikelijk noch acceptabel (en derhalve niet akkoord) is.	Zie ook het antwoord op vraag 6. Wat met artikel 6 wordt beoogd is dat het resultaat van hetgeen tussen Partijen is overeengekomen, dus inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van het bepaalde in de Overeenkomst (bijvoorbeeld 5.6) eveneens wordt overeengekomen met de Fabrikant. Let wel, dit betreft alleen de voorwaarden met betrekking tot het Gebruik. Dit omdat, zoals uzelf ook stelt, Fabrikanten veelal een rechtstreekse overeenkomst als voorwaarde stellen. In artikel 2.10 is reeds geregeld dat eventueel gebruiksvoorwaarden als eerste in de rangorde zijn opgenomen. Van de Inschrijvers verwachten wij evenwel hierin een actieve rol om dit proces goed te begeleiden, eventuele knelpunten proactief op te lossen en om e.e.a. in kaart te brengen. Hiermee wil Opdrachtgever voorkomen dat hij wordt geconfronteerd met een heel scala aan (tegenstrijdige) voorwaarden. Het is aan Inschrijvers om de juiste keuzes te maken ten aanzien van de fabrikant met wie hij wil inschrijven en om zijn toegevoegde waarde duidelijk voor het voetlicht te brengen (hetzij door eigen inbreng, hetzij door met de fabrikant in overleg te treden, hetzij door een combinatie).
19	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 9.3.	Vervolgvrage op #21 Nvl 1. Inschrijver is van mening dat “gestelde specificaties” te omslachtig blijf (wie stelt die op, vanwaar komen die, zijn die onderling overeengekomen?, etc.) terwijl vergaande gevolgen mogelijk intreden bij het niet nakomen van deze specificaties (een derde kan worden ingeschakeld). Marktconform is niet meetbaar en inschrijver blijft van mening dat de gestelde specificaties vooraf overgekomen te worden. Het laatste ontbreekt in dit artikel.	De uitgangspunten uit de Aanbestedingsstukken blijven altijd gelden. Dit geeft de grenzen aan. Ook van een eventueel af te sluiten Nadere Overeenkomst. Aangezien de exacte uitvraag nog niet bekend is, kunnen er ook nog geen specificaties worden opgesteld. Het artikel is echt een ‘last resort’ waar, als het goed is, ook geen gebruik van hoeft te worden gemaakt. Maar voor het onverhoopte geval partijen niet tot overeenstemming kunnen komen hierover, wenst de aanbestedende dienst dit toch als mogelijkheid te behouden. Waarborgen voor de opdrachtnemer zijn reeds in het artikel opgenomen.
20	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 12.8.	Vervolgvrage op #34 Nvl 1. Inschrijver begrijpt uw antwoord en ook inschrijver deelt dit uitgangspunt. Echter het gestelde in dit artikel maakt wel dat opdrachtnemer de kosten draagt als de toerekenbaarheid is “vastgesteld”. Dit is vrij eenzijdig en bevordert juist niet de partnerschap en commitment. Inschrijver verzoekt een redelijker tekst conform Nvl 1 (bijvoorbeeld het woordje “ondubbeltzinnig”) toe te voegen of zelf een voorstel te doen want de partnerschap en commitment juist bevordert (en niet demotiveert).	De Aanbestedende dienst deelt uw mening hieromtrent niet. Het artikel zal niet aangepast worden.
21	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 12.12	Vervolgvrage op #36 Nvl 1. Uw antwoord vindt inschrijver zorgelijk. Een actieve goedkeuring kan leiden tot (mogelijk) zeer onredelijke situatie. Denk hierbij aan producten die in productie zijn (volledige vruchtgebruik) zonder dat ervoor betaald is omdat nog geen acceptatie heeft plaatsgevonden. De aanvulling van inschrijver is zeer belangrijk om dergelijke situaties te voorkomen. Bovendien, kan inschrijver zich niet akkoord verklaren met betalingen onder opschortende voorwaarden (art. 12.1); het is zeer gebruikelijk dat betaald wordt zodra is geleverd/geaccepteerd of, gelijk zins, het product in productie is genomen. Inschrijver blijft bij haar vraag in Nvl 1, kunt u hiermee akkoord gaan?	Graag willen wij u wijzen op de artikelen 12.1., 12.2 en 12.3. Naar onze mening zijn hier voldoende waarborgen opgenomen. Daar waar dit nog niet volledig is geregeld, bestaat de mogelijkheid tot het maken van nadere afspraken (zie artikel 12.2 en 12.3). Bij een gestandaardiseerd aanbod zou dit het moment van ‘ter beschikking stelling’ kunnen zijn (zeker bij nieuwe versies/ updates etc.).
22	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 12.14.	Vervolgvrage op #38 Nvl 1. U bevestigt dat de eerste zin wordt aangepast; inschrijver ziet de aanpassing niet in de geupdate versie. Daarnaast, geeft u aan dat er “voldoende waarborgen” zijn opgenomen voor opdrachtnemer, kunt u toelichten naar welke artikelen in de overeenkomst u verwijst? Aanvullingen in de 2 ^e zin zijn voor inschrijver zeer belangrijk; mocht deze zorg reeds voldoende geborgd zijn in het contract, dat zou het toch geen probleem moeten zijn om deze aanpassing door te voeren?	De aanpassingen zullen worden gedaan voor de ondertekening. De concept Overeenkomst zal nog worden voorgelegd aan de beoogd winnaar van de aanbesteding alvorens tot ondertekening zal worden overgegaan. De waarborgen bestaan uit de geheimhouding en het feit dat rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de Opdrachtnemer.
23	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 16.1.10	Vervolgvrage op #43 Nvl 1. Verwijzing naar art. 16.1.10 moet zijn art. 16.1.8.	Niet akkoord; artikel 16.1.8 wordt niet aangepast. Back-up wordt geregeld in de SLA (zie UE 58 en o.a. Tabel 4 Service Levels Helpdesk en Incidentmanagement van Bijlage A).
24	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 16.5	Vervolgvrage op #45 Nvl 1. Inschrijver blijft bij het algemene geaccepteerde standpunt binnen het Nederlands recht: ‘Wie stelt moet bewijzen’ en kan zich daarom niet vinden in uw antwoord. Bovendien zien wij de noodzaak van het behouden van de laatste zin niet. Als aantoonbaar moet worden bewezen dat Opdrachtgever schuld heeft, dan ligt de bewijslast uiteraard, in ieder geval niet bij Opdrachtgever. Inschrijver blijft bij het verzoek om aanpassingen zoals voorgesteld in Nvl 1.	Als Opdrachtnemer meent dat een gebrek aantoonbaar het gevolg is van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever en dat daardoor de Garantie komt te vervallen, dan dient Opdrachtnemer dit aan te tonen.
25	Bijlage 2. Concept	Vervolgvrage op #54 Nvl 1. Voor inschrijver blijft het een zorgelijke situatie dat Opdrachtgever met de huidige	Zie het antwoord op vraag 21.

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
	overeenkomst Art. 22.1	contractuele modaliteiten een product volledig in gebruik kan nemen zonder ervoor te betalen omdat het formeel niet geaccepteerd is. Zie hierbij ons zorgen geuit hierboven bij Bijlage 2. Conceptovereenkomst Art. 12.12. Dit kan leiden tot zeer onredelijke situatie. Derhalve verzoekt inschrijver u om uw antwoord te herzien of te bevestigen dat zaken niet in productie komen totdat ze formeel zijn geaccepteerd.	Graag willen wij u wijzen op de artikelen 12.1., 12.2 en 12.3. Naar onze mening zijn hier voldoende waarborgen opgenomen. Daar waar dit nog niet volledig is geregeld, bestaat de mogelijkheid tot het maken van nadere afspraken (zie artikel 12.2 en 12.3). Bij een gestandaardiseerd aanbod zou dit het moment van 'ter beschikking stelling' kunnen zijn (zeker bij nieuwe versies/ updates etc.).
26	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 24.1	Gaat u akkoord met het volgende tekstvoorstel: “Bij aanvang van deze Overeenkomst, zullen er bij de uitvoering van deze Overeenkomst wel persoonsgegevens worden verwerkt. Partijen maken hier direct na het afsluiten van deze Overeenkomst aanvullende afspraken over en sluiten een separate Verwerkersovereenkomst af. De modelovereenkomst van de rijksoverheid <u>d.d. [datum]</u> zal hierbij als uitgangspunt dienen: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid/algemene-rijksinkoopvoorwaarden-bij-itovereenkomsten-arbit. Indien en voor zover er tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst en de daarbij behorende Nadere Overeenkomsten en/of Inkoopopdrachten nu en in de toekomst sprake is van de verwerking van (persoons)Gegevens, dan zien de hiernavolgende verplichtingen daar expliciet op: de artikelleden 16.1.5 en 16.1.6., Artikel 18, de artikelleden 24.2, 24.3, en 24.4 en Artikel 25. Voor zover van toepassing, zal Opdrachtnemer <u>redelijke inspanning leveren om</u> deze verplichtingen integraal door <u>te</u> leggen aan de toeleverancier/ Fabrikant, tenzij expliciet door Opdrachtgever anders is of wordt bepaald in een concreet geval. Dit laatste geldt ook voor de sowieso geldende artikelen 16.1.5 en 16.1.6.” Geen enkel IT leverancier kan de verplichting in dit artikel bij voorbaat bevestigen als sprake is van een SaaS oplossing. Inschrijver verzoekt u dit artikel als volgt aan te passen (zie hierboven) want inschrijver kan anders mogelijk geen aanbieder doen.	Wij hebben begrip voor uw standpunt. Wel zien wij graag een iets aangepaste bewoording om aan te geven hoe belangrijk wij dit vinden; de zinsnede zal als volgt worden aangepast: “zal zich maximaal inspannen”. Daarnaast kan en mag er niet worden afgeweken van de artikelen 16.1.5. en 16.1.6. Dit omdat er anders geen toestemming kan worden gekregen om een SaaS-oplossing af te nemen.
27	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 28.9	Vervolg vraag op #64 en 57 Nvl 1. Inschrijver blijft zorgen hebben bij het woordje “uitwijzen”. Dit is een zeer algemene term; huidige bewoording van dit artikel schiet te kort op dit punt. Het is voor inschrijver enkel rechtvaardig om de TPM kosten te dragen als vaststaat dat opdrachtnemer haar contractuele verplichtingen niet is nagekomen, dit lijkt ons niet meer dan redelijk en het enkel “uitwijzen” op een niet nakoming is een erg lichte drempel om opdrachtnemer voor de kosten te laten opdraaien. Derhalve het verzoek om dit artikel vooralsnog aan te passen conform het verzoek in Nvl.	De Opdrachtgever vindt een verdere aanscherping niet wenselijk op dit punt. Er is geen zekerheid te geven. Partijen zullen hierover met elkaar in gesprek moeten gaan. Of dit nu over het woord “uitwijzen” gaat of over “vaststaat”. Er blijft altijd ruimte voor een (andere) uitleg. Het belangrijkste is dat de verantwoordelijkheid pas bij de Opdrachtnemer komt te liggen als daar serieuze aanleiding toe is.
28	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 38.3	Vervolg vraag op uw antwoord bij #74 Nvl 1. Het is zeer redelijk c.q. gebruikelijk in dit geval dat beide partijen elkaar schadeloos stellen, het zou onredelijk zijn om dit een alleenrecht te maken dat enkel aan opdrachtgever toekomt. Bent u bereid de laatste volzin vooralsnog wederkerig te maken? Zo niet kunt u gemotiveerd toelichten waarom dit een alleenrecht zou moeten zijn voor de Belastingdienst.	Het antwoord op vraag 74 slaat niet terug op artikel 38.3. Wij nemen aan dat uw vraag gaat over 38.3. Dit zou afdoen aan hetgeen in artikel 38.2 is geregeld. Het artikel zal niet worden aangepast.
29	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 38.6	Vervolg vraag op uw antwoord bij #81 Nvl 1. Kunt u bevestigen (en het artikel hierop aanvullen) dat de tekortkoming de beëindiging moet rechtvaardigen? Inschrijver wil hier voorkomen dat dit artikel niet zonder redelijke grondslag c.q. lichtzinnig wordt ingeroepen.	Artikel 38.6 bevat al een verwijzing naar 38.1 en daarin staat al dat “De tekortkoming dient in een dergelijk geval wel de ontbinding te rechtvaardigen.” Daarmee is dit reeds geborgd.
30	Bijlage V – Klantreferentie, versie 1.1	1. Bij het onderdeel klantverklaring staat dat ondergetekende (referentie) rechtsgeldig moet ondertekenen. Rechtsgeldig ondertekenen van een referentie is een zware last voor de referent (zeker als het grote organisaties betreft), die naar onzes inziens niet bijdraagt aan de kwaliteit van de referentie. 2. Daarnaast is het formulier onduidelijk qua klantverklaring indien bij de verschillende kerncompetenties ook verschillende referenties worden gebruikt. 3. Als laatste geeft de schuingedrukte tekst aan dat de inschrijver rechtsgeldig moet ondertekenen. Daar is nu in het format geen rekening mee gehouden. Wij verzoeken dan ook het formulier aan te passen.	Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 is aangepast waardoor de referent Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 niet hoeft te ondertekenen. Een rechtsgeldige ondertekening van Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 door de Inschrijver is daarmee voldoende.
31	NVI vraag 195	In antwoord op vraag 195 geeft opdrachtgever aan dat voor een deel van de data objecten (gebruikers, locaties, etc.) deze geautomatiseerde gevuld dienen te worden en voor een deel handmatig. Kan opdrachtgever aangeven welke dataobjecten geautomatiseerd gevuld dienen te worden en welke handmatig?	Het betreft hier: - Metadata zoals gebruikers en locaties en gaan via een geautomatiseerde koppeling (Sap HRM); - Assets gaan via geautomatiseerde koppeling (SAP) en - CI gaat via bulk via geautomatiseerde koppelingen, en soms handmatig (specifieke kenmerken van CI).

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
32	NVI vraag 228	Bij antwoord op vraag 228 wordt aangegeven dat vanuit de Fortes integratie date portfolio items geïnterfaced worden voor portfolio management. Kan opdrachtgever aangeven waar deze informatie voor gebruikt zal worden en waar deze dient te landen in de tool?	Portfolio Management is geen onderdeel van de 1 ^e implementatie. Niet uitgesloten is dat later deze optie toch gelicht wordt. Mocht dit worden gedaan, dan hoort het wel tot de mogelijkheden dat er een koppeling met FCC nodig is.
33	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 1.2	Kan opdrachtgever aangeven wat voor soort informatie er vanuit de Netcool integratie zal komen. Zijn dit events/alerts die reeds als incident zijn geclassificeerd door Netcool of moet deze classificatie nog plaats vinden in het nieuwe platform?	Het betreft een bi-directionele koppeling. Classificatie wordt meegegeven vanuit Netcool, maar zal ook vanuit de ITSM-oplossing richting Netcool worden aangepast.
34	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 1.2	Kan opdrachtgever aangeven wat voor soort informatie er uit Flexera zal komen? Zijn dit Software Assets(installations) of meer gecombineerde software reports? Wat is de verwachting van opdrachtgever over het gebruik van deze informatie?	Zoals aangegeven wordt Flexera vooral gebruikt voor licentiemanagement. We verwachten dat voor een goed IT-assetmanagement er een koppeling nodig is tussen Flexera en de ITSM-oplossing die u aanbiedt. De processen die bij de Belastingdienst zijn geïmplementeerd zijn silomatig opgezet. De huidige werkwijze heeft weinig voorspellende waarde van hoe deze koppeling eruit zou moeten zien. We laten ons graag door de Inschrijver adviseren wat de geëigende manier is met de oplossing die u aanbiedt.
35	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 10.1.1.2 Openstelling helpdesk	Opdrachtnemer kan support leveren aan opdrachtgever. Prio 1 incidenten moeten altijd telefonisch gemeld worden. Email of Portal worden buiten werkuren niet gemonitord. Kan opdrachtgever hier akkoord mee gaan?	Nee.
36	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 10.1.1.2 Openstelling helpdesk	Gevraagd wordt om telefonische beschikbaarheid van 7-21 uur. Met onze dienst kunnen wij voldoen aan beschikbaarheid van 8-17:30 uur. Onze Portal is 24/7/365 beschikbaar. Kan opdrachtgever hier akkoord mee gaan?	Nee.
37	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 10.1.1.2 Openstelling Helpdesk	Op basis van ervaring heeft het aanmelden van incident via email niet de voorkeur maar is het gebruik van een Portal daar geschikter voor. Kan opdrachtgever hier akkoord mee gaan?	Opdrachtgever heeft geen voorkeur.
38	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 10.1.1. Reactietijd	Kan opdrachtgever aangeven of de genoemde reactietijden gebaseerd zijn op werkuren? De genoemde tijden in de tabel maken dit niet duidelijk.	Nee. Het gaat hier om klokuren.
39	Bijlage A Specificatie van de Opdracht 10.1.1.3 Patch Management GUE 79	Bij het product dat opdrachtnemer levert is er geen down time bij de doorvoer van een patch echter wel bij de doorvoer van een release. De uitvoer hiervan kan echter wel in een kort tijdsbestek buiten kantooruren worden uitgevoerd. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Zie hiervoor de Nota van Inlichtingen, ronde 1 vraag 396: 'Tijdens het doorvoeren van Releases en Patches, behoudens gepland Onderhoud, blijft de ITSM-oplossing beschikbaar.'
40	Bijlage 3 Conformiteitenlijst UE37	Moet opdrachtnemer voor alle genoemde wensen een quote opnemen vanaf het eerste jaar van gebruik?	In het geval Inschrijver in het antwoord op een Wens aangeeft dat het gevraagde onderdeel van de ITSM-oplossing is, dan: - Wordt het betreffende onderdeel/ functionaliteit geacht onderdeel te zijn van de ITSM-oplossing zoals deze is aangeboden én - Dat dit in de prijs van de Subscriptions is verwerkt.
41	Bijlage VIII Prijzenformulier 1.0, 2 Additionele Diensten	Zijn de getallen in het prijzen sheet onder tab blad additionele diensten een minimale commitment van de belastingdienst?	Nee, dit is een inschatting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
42	Bijlage VIII Prijzenformulier 1.0, 2 Additionele Diensten	Mogen we alleen tarieven kiezen uit de tab Factor of ook tarieven die wel in de min-max range zitten maar net iets anders zijn?	U vult in de cellen C19, C20 en C21 de Dagtarieven in die u wilt aanbieden. Deze worden in het blok 'Bonus Malus' omgerekend naar een uurtarief. Op basis van het aangeboden tarief en de algoritmes in tabblad 'Factor' wordt de (fictieve) Bonus of Malus berekend. Zie ook de toelichting in paragraaf 7.2 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018.
43	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.0:	Betreffende de integratie met Flexera, wat is het doel van deze integratie, om welke specifieke data gaat het precies (devices, software licences). Kan de belastingdienst hier meer informatie over geven.	Zoals aangegeven wordt Flexera vooral gebruikt voor licentiemanagement. We verwachten dat voor een goed IT-assetmanagement er een koppeling nodig is tussen Flexera en de ITSM-oplossing die u aanbiedt. De processen die bij de Belastingdienst zijn geïmplementeerd zijn silomatig opgezet. De huidige werkwijze heeft weinig voorspellende waarde van hoe deze koppeling eruit zou moeten zien. We laten ons graag door

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
	a) 2.6. Technische interface integratie, pagina 11 1.2 De SOLL-situatie, pagina 5		de Inschrijver adviseren wat de geëigende manier is met de oplossing die u aanbiedt,
44	BIJLAGE 8 Testplan ITSM-oplossing – Gunningseisen – GUE 61: “De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om na een foutsituatie Gegevens te herstellen zodat de gebruiker zijn/haar werk kan hervatten.”	Wat wordt bedoeld met deze requirement? Kunt u dit uitleggen?	GUE 61 komt uit Bijlage A in paragraaf 3.2.9 Monitoring, Alerting & Logging. De GUE moet in het licht van deze titel gezien worden. Er vindt een gebeurtenis plaats die een foutsituatie oplevert. Indien daarbij Gegevens beschadigd worden of verloren gaan, dan moet het mogelijk zijn om deze te herstellen (restore).
45	BIJLAGE-A-Specificatie van de opdracht – hoofdstuk 9	In deze paragraaf wordt onderscheid gemaakt tussen functionele inrichting/ beheer en technische inrichting / operationeel beheer. De scope en verwachtingen over technische inrichting / operationeel beheer activiteiten (na de project fase) is niet helemaal duidelijk. Aannames: • Vanuit de marktdefinities omvat technisch (applicatie) inrichting / beheer o.a.: ○ Installatie, patching en upgrading van de individuele softwareproducten (van de saas ITSM oplossing en de (on-premise) applicaties waarmee geïntegreerd moet worden ○ Waarborgen van de technische integratie tussen deze softwareproducten ○ Deployment van de geïntegreerde oplossing naar de productie omgevingen ○ Operationeel management van de geïntegreerde oplossing • Verantwoordelijkheden en scope functionele- en technische inrichting / beheer op basis van de beschrijvingen: - gedurende de project implementatiefase (jaar 1+2) - gedeelde accountability voor functionele- en technische inrichting tussen: - BizDevOps team - SAAS ITSM team - Technisch (applicatie) beheerteams van de (9) te integreren applicaties - Vanaf jaar 3 neemt de belastingdienst de leiding over de functionele configuratie/management – ondersteund door de leverancier Vragen: - Zijn deze aannames correct? - Wat zijn de concrete verwachtingen voor technische inrichting / operationeel beheer van de geïntegreerde ITSM oplossing vanaf jaar 3 (na de project implementatiefase)	De aannname is correct. Functioneel beheer BD is operationeel verantwoordelijk en handelt organisatie-aanvragen af, waarbij ook vragen aan technisch beheer van de Opdrachtnemer kunnen worden gesteld.
46	BIJLAGE-A-Specificatie van de opdracht – hoofdstuk 1.2/ Bijlage 8 – tab: dimensionering	Ter validatie van het data-volume van het koppelvlak met Flexera. In bijlage 8 staat vermeld: actual CIs = 470.000; assets = 180.000 en authorized CI = 1.800.00 Wordt Flexera gebruikt als de unieke databron voor deze objecten? (totaal: 2.450.000) - IT asset informatie? - IT configuratie item informatie? - De relaties tussen de assets- en configuratie items?	Er zijn meer databronnen. Inschrijver mag uitgaan van de aangegeven dimensionering.
47	Concept overeenkomst Artikel 18.1, 18.2 en 19.1	Kunnen deze sancties worden geschrapt of verminderd?	Zie het antwoord op vraag 7 van deze Nota van Inlichtingen.
48	Verwerkersovereenkomst	We gaan ervan uit dat de verwerkersovereenkomst de standaardversie is die op uw website staat. Kunt u dit bevestigen en aangeven of over dit document onderhandeld kan worden in de contractfase?	Zie het antwoord op vraag 26 van deze Nota van Inlichtingen.

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
49	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 13.4 Vraag 39. NVI-1	Uw antwoord luidt: De tweede toevoeging niet. Dit wordt reeds ondervangen door het bepaalde in artikel 28. Aanvullende vraag: Is Opdrachtgever bereid overeen te komen dat slechts het herhaaldelijk en voldoende ernstig niet voldoen aan de overeengekomen Service Levels grond oplevert voor beëindiging conform artikel 38?	Nee, naar onze mening is dit hier niet nodig. Er zal altijd een belangenafweging worden gemaakt in zo'n geval.
50	Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 17.9 Vraag 278 NVI-1	Aanvullende vraag: Op grond van dit artikel 17.9 is Opdrachtnemer aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete, voor zover die bestuurlijke boete het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer. Onder de AVG worden boetes echter opgelegd op basis van het door de betreffende autoriteit geconstateerde eigen gedrag van verwerkingsverantwoordelijke dan wel verwerker. Bovendien wordt de boete mede gebaseerd op de omzet van de betreffende partij. Onder deze omstandigheden dient een eventueel aan Opdrachtgever opgelegde boete voor rekening van Opdrachtgever te blijven. Gelet op het voorgaande verzoeken wij u artikel 17.9 overeenkomstig aan te passen. Bent u hiertoe bereid?	Wij delen uw zorg hierin ten dele. Daar waar een eventuele boete het gevolg is van het handelen, nalaten of de bedrijfsomvang van de Opdrachtgever, dan kan dit, zoals u zelf ook stelt, niet worden toegerekend aan de Opdrachtnemer. Vandaar dat er is opgenomen "het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer". Een en ander hangt ook samen met de vraag wie er verwerker is en wie verwerkingsverantwoordelijke. Daar waar nodig kan dit in dit artikel worden aangescherpt, maar het is nooit onze intentie geweest om de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid te houden voor iets waar hij geen invloed op heeft.
51	Bijlage IX Beantwoording overige Wensen IUC 23-018 - wens 5	Kunt u bevestigen dat het voldoen aan CO2-Prestatieladder niveau 3 wordt beschouwd als 'gelijkwaardig certificaat' of 'gelijkwaardig bewijsmiddel'? Zo niet, kunt u aangeven welke zaken zoal wel hieronder vallen, bij voorkeur door het benoemen van bepaalde certificaten?	Als u daarmee aan kunt tonen/ bewijzen dat alle vrijgekomen CO2 vanwege dienstreizen van uw medewerkers 100% gecompenseerd worden, dan kan CO2-Prestatieladder niveau 3 worden beschouwd als 'gelijkwaardig certificaat' of 'gelijkwaardig bewijsmiddel'.
52	Bijlage IX Beantwoording overige Wensen IUC 23-018 - wens 3	Bij een Nederlands- en Engelstalige oplossing worden alle punten verstrekt, terwijl geen punten worden verstrekt als geen of één van deze talen wordt ondersteund. Kunt u de puntentoekenning aanpassen, waarbij de helft van de punten wordt toegekend in geval van ondersteuning in één taal?	Nee
53	Bijlage V Klantreferenties	De referenties dienen rechtsgeldig ondertekend te worden door de referentiepartij zelf. Uiteraard ondertekenen wij onze eigen inschrijving rechtsgeldig en is het ook geen probleem om de referentiepartij te laten tekenen, maar bij rechtsgeldig ondertekenaars bij referentiepartijen - zeker voor buitenlandse referentiepartijen - blijkt het in de praktijk lastig te zijn om rechtsgeldig ondertekenaars te bereiken/traceren. Kunt u, in het kader van beperking van de administratieve lasten ook ondertekenaars van referentiepartijen accepteren die in een meer inhoudelijke rol zijn betrokken, bijvoorbeeld als contractmanager of inkoper? Uiteraard zijn deze referenten bereid om uitgebreid toelichting te geven en dit ook in de tevredenheidsverklaring te omschrijven.	Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 is aangepast waardoor de referent Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 niet hoeft te ondertekenen. Een rechtsgeldige ondertekening van Bijlage V Klantreferenties versie 1.2 door de Inschrijver is daarmee voldoende.
54	Bijlage IX beantwoording Wens 8	Er zijn risico's van verschillende aard, zoals projectrisico's (inhoudelijke risico's), technische risico's en procesrisico's (over bijvoorbeeld capaciteit). Welke soorten risico's vindt u hierin het belangrijkste?	De Belastingdienst verwacht van Inschrijver dat zij rekening houden met wat uit hun ervaring de belangrijkste risico's zijn die een succesvolle implementatie en migratie in de weg kunnen staan en weten welke maatregelen effectief zijn om deze te beheersen.
55	Prijzenblad, additionele diensten	Kunt u aangeven of het aantal uren voor de Adviseur/Architect, Solution Architects en de BizDevOps engineers in het prijzenblad een realistische inschatting is van de verwachte effort?	Dit is, op basis van best effort, een inschatting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
56	Bijlage A, blz 38	In het PvA wordt per deliverable een inschatting van de uren gevraagd. Op welk detailniveau verwacht u een specificatie van de deliverables? Gezien het feit dat een deel van de inschatting afhankelijk is van de situatie bij de Belastingdienst, is dit tot op een zeer laag detailniveau lastig om realistisch in te schatten.	Wij verwachten dat u vanuit uw expertise hierop het beste advies geeft.
57	Bijlage A, blz 8	U geeft op pagina 8 een overzicht van de verschillende rollen binnen de 3 teams (business value, design, BizDevOps). Kunt u specificeren hoeveel FTE er per rol vanuit de belastingdienst beschikbaar is? We zijn specifiek benieuwd naar de BizDevOps engineers die de Belastingdienst zelf levert.	De Belastingdienst levert de business owner, productmanager, lead architect en de RTE (waarschijnlijk voorlopig een projectmanager in deze rol). Daarnaast is er een IT-architect voor het designteam. De product owner en scrummaster komen van de Belastingdienst. Momenteel is er een team van 4 systemengineers die de configuratie van de huidige oplossing ICD doen. Zij zullen ingezet gaan worden voor de nieuwe ITSM-oplossing. Daarnaast zijn er nog een aantal vacatures die mogelijk gaande het traject ingevuld gaan worden als bekend is welke ITSM-oplossing geselecteerd is en helder is hoeveel structurele capaciteit de Belastingdienst zelf operationeel moet hebben om de ITSM-oplossing (functioneel) te beheren en door te ontwikkelen. We gaan ervan uit dat de medewerkers opleidingen moeten volgen in de nieuwe ITSM-oplossing en gaandeweg moeten leren hoe de aangeboden ITSM-oplossing te configureren.
58	Bijlage A, blz 8	In bijlage A wordt 1 BizDevOps team die aan de slag gaat met deze ITSM implementatie. Normaal gesproken werken we met werkstromen die parallel aan elkaar activiteiten oppakken om zo sneller te kunnen implementeren. Kunt u aangeven of u akkoord bent met de inzet van meerdere subteams om deze werkwijze toe te kunnen passen? Indien dit niet het geval is verwachten we namelijk dat er sequentieel gewerkt moet	Wij verwachten dat u vanuit uw expertise hierop het beste advies geeft.

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
		worden, wat leidt tot onnodige vertraging.	
59	Bijlage A, blz 8	U beschrijft " De engineers kunnen immers pas starten met Inrichten als de ITSM-oplossing technisch ingericht is.". Kunt u specificeren wat u precies bedoelt met de technische inrichting in deze context?	Systemengineers kunnen pas gaan configureren als de ITSM-oplossing technisch beschikbaar is gesteld (OTAP). Dat wordt hier bedoeld. Niet uit te sluiten is dat er eerst een aantal design beslissingen moet worden genomen om de ITSM-oplossing beschikbaar te stellen. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever dat het businesteam en designteam eerst een eerste opzet moeten maken van het design en dit moeten vertalen naar EPICS en Features voordat een realisatie team daadwerkelijk kan gaan configureren.
60	Bijlage A, blz 6	Kunt u aangeven welke van de gewenste practices en integraties op dit moment al in de huidige ITSM oplossing (IBM Control Desk (ICD)) zitten?	Alle practises en integraties (op financial Management) zijn in een vorm geconfigureerd. Echter silomatig en zeer beperkt geïntegreerd.
61	Bijlage A, blz 6	Verstaat u onder de integratie Capacity management het proces waarbij er een alert (vanuit een ander systeem) wordt gegeven als er een capaciteitsprobleem voordoet (via de practise Monitoring and event). Of verstaat u onder Capacity management een breder proces? Zo ja kunt u dit bredere proces specificeren?	Zie de definitie van ITIL 4.
62	Bijlage IX beantwoording Wens 8	Vragen 1, 2 en 3 van wens 8 kennen veel overlap. Is het akkoord om deze beantwoording te combineren, bijvoorbeeld onder één kopje, en kunt u bevestigen dat dit niet leidt tot minder punten?	Nee; Inschrijver dient zich, ter voorkoming van zoeken en/of misverstanden, aan de structuur van het antwoordformulier te houden.
63	NVI 1, vraag 144	U geeft aan dat de Service Catalogus "ongeveer 300 simpele, 50 iets ingewikkeldere en 3 complexe bestelformulieren" heeft. Kunt u aangeven wat de definities zijn van simpel, iets ingewikkeldere en complex in de context van bestelformulieren?	1. Simpel Dit betreft standaard invulvelden en een simpel keuzeveld (A, B of C) of keuzeveld met waarden uit een applicatie. Voorbeeld: keuzeveld met lijst van alle user-id's. Hoeveelheid werk per workflow is gemiddeld 4 uur. 2. Gemiddeld Op basis van invulvelden worden andere velden verplicht of niet invulbaar, tevens kunnen er condities toegepast worden. Voorbeeld: bij keuze "A" wordt een ander keuzeveld 1, 2, 4 Bij keuze "B" is dit dan 1, 3, 5. Hoeveelheid werk per workflow is gemiddeld 16 uur. 3. Complex Dit zijn formulieren met Python scripting die informatie uit een applicatie halen op basis van een keuzeveld of tekstveld. Voorbeeld: bij invullen van user-id worden automatisch telefoonnummer en locatie ingevuld. Hoeveelheid werk per workflow is gemiddeld 40 uur.
64	NVI 1, vraag 133	U geeft aan dat het plan van aanpak "De afweging wat wel en niet meenemen moet bevatten (op basis van de huidige geïmplementeerde practices die een wisselend volwassenheidsniveau hebben). Kun u per practise aangeven wat het huidige volwassenheidsniveau is?	Nee
65	Bijlage IX beantwoording Wens 8	U geeft aan dat wens 8 uit "maximaal 5 pagina's" mag bestaan. Om goed en onderscheidend invulling te kunnen geven aan de verschillende vragen van wens 8, zou iets meer pagina's wenselijk zijn. Gaat u akkoord met een verruiming van de tekst naar 7 pagina's?	Conform vraag 2 uit de Nota van Inlichtingen is akkoord gegaan om het aantal pagina's te verhogen naar 10. Dit is echter niet verwerkt in de Bijlagen bij de Nota van Inlichtingen IUC 23-018 ITSM ronde 1 Dit is nu in Wens 8 in BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.2 en in Bijlage IX Beantwoording Wens 8 versie 1.1 alsnog aangepast.
66	Bijlage IX beantwoording Wens 8	Binnen wens 8 vraagt u "Een duidelijke projectfasering die een beheerste control op de voortgang mogelijk maakt" Vraag u hier om een blokkenplanning, of verwacht u iets anders? Zo ja, wat?	We verwachten een planning met duidelijke fases die na afsluiting aantoonbaar een resultaat opleveren het liefst ook in productie (fasegewijs in gebruik name van de ITSM-oplossing).
67	Bijlage IX beantwoording Wens 8	Binnen wens 8 vraag u een "Inschatting van de benodigde inzet (projectmanagement, architect, BizDevOps engineer) per deliverable/projectonderdeel, waarbij tevens doorlooptijden worden vermeld" Wilt u de doorlooptijden per deliverable, of per fase van het project?	Wij verwachten dat u vanuit uw expertise hierop het beste advies geeft.
68	Bijlage IX beantwoording Wens 8	Binnen wens 8 vraag u de "verwachte bijdrage van Opdrachtgever om veilig systemen vanuit de Belastingdienst te kunnen koppelen aan de ITSM-oplossing" Kunt u specificeren op welk niveau u hier het antwoord verwacht. Verwacht u algemene maatregelen voor veilige koppeling, of meer de verwachte inzet van de BD binnen deze transitie?	Wij verwachten dat u vanuit uw expertise hierop het beste advies geeft.

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
69	Bijlage IX beantwoording Wens 8	Binnen wens 8 vraagt u "een aanpak die erin voorziet om in stappen (Agile) over te gaan van de oude naar de nieuwe ITSM-oplossing". Vraagt u hier specifiek naar de Agile aanpak tijdens de migratie, of vraagt u naar de Agile aanpak over de gehele transitie per fase?	De Belastingdienst hanteert voor het functioneel inrichten een Agile aanpak. Wat hier specifiek bedoeld wordt, is dat de ITSM-oplossing fasegewijs in gebruikt wordt genomen en niet dat er nadat er via een Agile aanpak de volledige configuratie is voortgebracht er een big-bang migratie is van de oude naar de nieuwe ITSM-oplossing.
70	Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1	In bijlage VII- wordt het totaal aantal dagen tijdens het eerste jaar van de implementatie gesteld op 984. Is dit een getal dat ook in lijn is met de daadwerkelijk verwachte inzet tijdens deze fase? Kunt u aangeven wat u zelf inschat aan bemensing aan de kant van aanbestedende dienst is?	Dit is een inschatting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Dit is voor het invullen van het Prijzenformulier niet relevant.
71	Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1	In bijlage VII worden volumes genoemd voor additionele diensten. Is het de verwachting van aanbestedende dienst dat deze volumes ook de volumes zijn waarop Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 31.1.1 van toepassing is? In andere woorden: zijn dit de totale dagen waar aanbieder rekening mee moet houden qua bemensing?	De volumes die in Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1 zijn aangegeven zijn een inschatting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Het werkelijke aantal dagen kan in praktijk zowel naar boven als naar beneden afwijken. Zie ook het antwoord op vraag 118 uit Nota van Inlichtingen IUC 23-018 ITSM ronde 1.
72	Bijlage A. Specificatie van de Opdracht Par. 10.1.1.2 Pag. 42	In deze bijlage spreekt u over een helpdesk van aanbieder. Is het juist dat deze helpdesk door u uitsluitend voor derdelijns support gebruikt gaat worden? Zo niet: kunt u aangeven voor welke groepen gebruikers deze helpdesk beschikbaar moet komen?	Als er een storing is met de ITSM-oplossing (hij is niet te benaderen) dan kan het zijn dat een beperkt aantal teams (denk aan de servicedesk van de Belastingdienst of het functioneel beheer team) hierover contact opneemt met de servicedeks van de Opdrachtnemer. Daarnaast kan het zijn dat functioneel beheerders van de ITSM-oplossing op een issue stuiten. Zij nemen dan inderdaad als derdelijns support contact op met de servicedesk van de Opdrachtnemer.
73	Bijlage IX Beantwoording overige Wensen IUC 23-018 versie 1.1 - Wens 5, pag. 3	U vraagt: Geef aan of alle vrijgekomen CO2 vanwege dienstreizen van medewerkers van de Inschrijver 100% gecompenseerd wordt. Betreft dit alle dienstreizen van de inschrijver in het algemeen (inclusief woonwerk verkeer) of alle dienstreizen met betrekking dit project van de Belastingdienst.	Het betreft alle dienstreizen met betrekking dit project van de Belastingdienst; woon-werk verkeer valt hier niet onder.
74	Nvl 1, vraag 205	U geeft aan dat er geen 'hard' minimum kan worden gegeven waarvoor aanbieder begrip heeft. Wel is het zo dat bij grotere volumes ook grotere kortingspercentages gelden. Is aanbestedende dienst akkoord dat in het Prijzenformulier daarom in het tabblad "Subscriptions" bij de jaren de prijzen o.b.v. de vermelde volumes gegeven mogen worden? D.w.z.: in jaar 3 een prijs die zou gelden als de aanbestedende dienst die volumes afneemt (met dus een minimum van de gestelde 80)? Zo nee: hoe verwacht aanbestedende dienst dat volumekortingen in het Prijzenformulier worden opgenomen?	U moet voor de Inschrijving uitgaan van de Dimensionering; de reden is om gelijke offertes te kunnen ontvangen. De werkelijkheid kan in de loop van de tijd inderdaad afwijken.
75	Bijlage A, blz 8	Hier spreekt u er over dat de BizDevOps teams pas starten nadat de ITSM-oplossing technisch in de OTA(P) is ingericht. Bij inschrijver is het gebruikelijk dat architecten het design verzorgen, maar niet technisch inrichten. Kunt u aangeven wat u verstaat onder "technisch inrichten"?	Systemengineers kunnen pas gaan configureren als de ITSM-oplossing technisch beschikbaar is gesteld (OTAP). Dat wordt hier bedoeld. Niet uit te sluiten is dat er eerst een aantal design beslissingen moet worden genomen om de ITSM-oplossing beschikbaar te stellen. Daarnaast verwacht de Opdrachtgever dat het businessteam en designteam eerst een eerste opzet moeten maken van het design en dit moeten vertalen naar EPICS en Features voordat een realisatie team daadwerkelijk kan gaan configureren.
76	Nvl 1, vraag 358, 359, 360 en 310	Aanbestedende dienst geeft in "Beschrijvend-Document-Openbare-Aanbesteding ITSM 2.0 versie 1.1 paragraaf 2.2" aan dat de te verwerven oplossing als SaaS-dienst wordt uitgevraagd. SaaS-diensten zijn doorgaans diensten die voor meerdere klanten beschikbaar worden gesteld met standaard gegevensverwerkingsovereenkomsten (Data Processing Agreement - DPA). Ook de SaaS-dienst die inschrijver wil aanbieden bestaat uit een standaard, via SaaS geleverde, oplossing die komt met een standaard DPA. In geen enkel geval is het mogelijk deze DPA aan te passen voor één klant. De SaaS-aanbieder heeft meerdere overheidsklanten (ook in Nederland) die akkoord zijn met deze standaard DPA. Is aanbestedende dienst bereid deze DPA te accepteren? Zo niet: kan de aanbestedende dienst toelichten wat hun DPA uniek maakt in de markt. Voor het doen van een rechtsgeldige aanbidding is het voor aanbieder essentieel dat dit vooraf afgestemd wordt om te voorkomen dat achteraf de aanbidding niet gestand kan worden gedaan.	De Opdrachtgever staat hier open voor. In Artikel 24 Verwerking persoonsgegevens van Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM 2.0 staat dat de modelovereenkomst van de rijksoverheid als uitgangspunt wordt genomen. Dit is een kapstok waarin alle relevante zaken rondom AVG zijn opgenomen en waarlangs partijen afspraken kunnen maken t.a.v. het verwerken van persoonsgegevens. Opdrachtgever is bereid een DPA van de Fabrikant als uitgangspunt te hanteren zolang deze niet in strijd is met de aanbestedingsstukken waaronder de uitgangspunten zoals opgenomen in artikel 24 'Verwerking persoonsgegevens' van Bijlage 2 Concept overeenkomst ITSM 2.0.
77	Vervallen		
78	Concept Overeenkomst en Bijlage A Specificatie van de Opdracht	Het is voor Inschrijver niet duidelijk hoe het samenwerkingsmodel conform Agile zoals beschreven in Bijlage A Specificatie van de Opdracht zich verhoudt tot de resultaatverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de ITSM-oplossing zoals beschreven in de concept Overeenkomst. In een Agile model waarin Opdrachtnemer uitsluitend ondersteunende rollen levert is het niet mogelijk voor Opdrachtnemer om een resultaatverantwoordelijkheid te dragen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om een nadere toelichting hoe zij dat ziet.	In beide documenten komt de term 'resultaatverplichting' niet voor. Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor de realisatiefase. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen van voldoende gekwalificeerd personeel. Uitvoering van de werkzaamheden tijdens de realisatiefase vindt plaats op basis van inspanningsverplichting.

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
79	Bijlage A Specificatie van de Opdracht, paragraaf 9.1	Opdrachtgever maakt onderscheid tussen technische en functionele inrichting van de ITSM-oplossing, maar een duidelijke demarcatie tussen technisch en functioneel inrichten ontbreekt. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever duidelijk te maken waar de cesuur ligt tussen technisch en functioneel inrichten en wat de acceptiecriteria zijn voor beide vormen van inrichten.	Wij verwachten dat u vanuit uw expertise hierop het beste advies geeft.
80	Bijlage A Specificatie van de Opdracht, paragraaf 9.1, W.8	Opdrachtgever geeft aan dat de primaire verantwoordelijkheid voor de technische inrichting bij Opdrachtnemer ligt en de primaire verantwoordelijkheid voor de functionele inrichting bij Opdrachtgever. Desondanks vraagt Opdrachtgever in W.8 aan Inschrijver om een Plan van Aanpak te maken inclusief benodigde inzet en doorlooptijden voor het gehele proces tot en met Migratie. Opdrachtnemer kan dat moeilijk samenbrengen met de geschetste primaire verantwoordelijkheidsverdeling. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dit nader toe te lichten.	Wij verwachten dat u vanuit uw expertise hierop het beste advies geeft.
81	Concept Overeenkomst, art. 2.11	Er is geen gelegenheid geweest tot het voeren van een dialoog en de enige mogelijkheid die Inschrijver heeft gehad om nadere informatie te verkrijgen is door middel van het stellen van vragen via de Nota's van Inlichtingen. Inschrijver acht het daarom redelijk en stelt voor om: A. aan het einde van de eerste zin toe te voegen: “, zoals blijkend uit de Aanbestedingsstukken.” en B. in de tweede zin na “: daartoe” toe te voegen “door middel van de Aanbestedingsstukken”.	Wij achten dit, zeker gezien de tweede alinea van dit artikel: “Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en zal – desgewenst – Opdrachtnemer verdere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.” niet nodig. Vanzelfsprekend vormen de Aanbestedingsstukken op dit moment (ten tijde van de inschrijvingsfase) de belangrijkste bron van informatie. Maar van Opdrachtnemer mag wel worden verwacht dat hij de juiste vragen stelt, zeker gezien de expertise van de inschrijvers die meedoen met deze aanbesteding. Ook voor het vervolg in de contractuele fase blijft deze plicht bestaan. Daar waar nodig of gewenst, zal Opdrachtgever actief meewerken aan het verstrekken van informatie.
82	Concept Overeenkomst, art. 2.12	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om een overeenkomst te sluiten voor vaste (eventueel voor vaste perioden te verlengen) duur van de overeenkomst. Het is aan Opdrachtgever om tijdig voor het einde van de looptijd te besluiten tot zelf doen of een nieuwe aanbesteding. Indien Opdrachtgever daarmee niet tijdig gereed is, is het niet redelijk om nu reeds van de Opdrachtnemer te eisen dat deze Onderhoud en Support voor onbepaalde tijd geheel of gedeeltelijk voortzet op de voorwaarden van de Overeenkomst. Dit zou immers kunnen betekenen dat het voor Opdrachtgever leidt tot een verplichting waar deze financieel op toe moet leggen. Inschrijver stelt daarom voor: A. de eerste twee zinnen “Teneinde bepalen>” te laten vervallen of B. in de tweede zin “de in deze Overeenkomst gestelde” te vervangen door “nader overeen te komen redelijke”.	Zie ook het antwoord op vraag 16. Het betreft hier echt een tijdelijk vangnet. De duur zal door partijen gezamenlijk worden overeengekomen. Om aan uw zorgen tegemoet te komen, zal aan de eerste zin worden toegevoegd: “(...) tegen de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat een dergelijke voortzetting tegen dezelfde voorwaarden in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd.”
83	Concept Overeenkomst, art. 3.1	Hier ontbreekt de termijn waarop Opdrachtgever eenzijdig (verlengingsoptie 1 en 2) of partijen tweezijdig (verlengingsoptie 3) moet aangeven daarvan gebruik te maken. Gelet op de aard van de dienstverlening stelt Inschrijver voor dat de kennisgeving van Opdrachtgever (verlengingsoptie 1 en 2) resp. Opdrachtgever of Opdrachtnemer (verlengingsoptie 3) om wel/niet gebruik te maken van de verlengingsoptie ten minste 12 maanden voor het einde van de lopende periode dient te worden gedaan.	Dit is geregeld in artikel 3.2.
84	Concept Overeenkomst, art. 4.1	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever toe te lichten wat wordt bedoeld met “de uit te voeren activiteiten ten aanzien van de operationele en logistieke procedure van Partijen en daarbij behorende overleggen”. Opdrachtgever verwijst daarvoor naar de Specificatie van de Opdracht. Inschrijver heeft in dat document geen operationele en logistieke procedures aangetroffen evenmin als de daarbij behorende overleggen.	Het doel van dit artikel is meer algemeen van aard. Als voorbeeld kan worden genoemd de verplichtingen die zijn opgenomen in paragraaf 10.1 van de Specificatie van de Opdracht; het opstellen van DAP en SLA en Governance. Hierin zullen de operationele afspraken tussen Partijen nader worden uitgewerkt.
85	Concept Overeenkomst, art. 4.3	Bedoelt Opdrachtgever met deze bepaling dat iedere partij in de eigen organisatie een escalatieprocedure dient te hebben? Of bedoelt Opdrachtgever dat partijen gezamenlijk een escalatieprocedure dienen op te stellen?	Hiermee wordt een eigen escalatieprocedure bedoeld. In voorkomend geval kunnen Partijen hier onderling ook afspraken over maken in de DAP-bijlage.
86	Bijlage A. Specificatie van de Opdracht GUE 1 en GUE 2	“mogelijkheid om gegevens uit te wisselen tussen logisch gescheiden omgevingen” Klopt het dat de eis is dat gegevens van de ene omgeving beschikbaar komen in de andere omgeving, voor verder gebruik en/of verwerking? Mag/kan eenieder met toegang tot de ene omgeving dan deze gegevens uit de andere omgeving inzien en bewerken? In welke mate dient toegang tot gegevens uit een andere omgeving beperkt te worden?	Als wordt beslist om een aparte gescheiden omgeving in te richten, dan klopt het dat Gegevens van de ene naar de andere omgeving overgezet moeten kunnen worden voor verdere afhandeling en dat de afhandeling weer teruggekoppeld moet worden naar het aanleverende systeem. Het is dan niet zo dat iedere medewerker die in omgeving 1 toegang heeft ook toegang moet hebben tot omgeving 2. De rol van de medewerker in de processtroom bepaalt of er toegang mag zijn of niet. De rol van de medewerker bepaalt ook wat hij/zij mag zien of niet. Het is denkbaar dat een medewerker wel in beide omgevingen een rol heeft maar dat dit andere gegevensgebieden/processen betreft
87	Bijlage A. Specificatie van de Opdracht GUE 14	Welke functies dient een Chatbot te ondersteunen binnen het selfservice portaal? Denk aan informatieverzoeken, melding van storingen, bestellen van artikelen?	Zie Bijlage 1 Begrippenlijst voor wat de Aanbestedende dienst onder een Chatbotfunctie verstaat: Een “geautomatiseerde gesprekspartner”: een computerprogramma dat gesprekken tussen mensen (schriftelijk of gesproken) simuleert en verwerkt zodat mensen met digitale apparaten kunnen communiceren alsof ze met een echt persoon communiceren. In GUE 15 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018

Nr.	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
			versie 1.2 is verder beschreven waarvoor de Chat(bot)s dienen.
88	Bijlage A. Specificatie van de Opdracht GUE 24	“Importeren of updaten van 100.000 items per uur” Over welk type ‘items’ gaat het hier?	Te denken valt aan een Asset, een CI, een incident ticket.
89	Bijlage A. Specificatie van de Opdracht GUE 52	“De ITSM-oplossing biedt de mogelijkheid om Gegevens versleuteld op te slaan zodat de informatie niet toegankelijk is voor medewerkers van Opdrachtnemer.” Over welke medewerkers van Opdrachtnemer gaat het hier? Medewerkers van Opdrachtnemer die binnen de organisatie van Opdrachtgever werken aan de ITSM-oplossing zullen nl. wel toegang hebben tot de omgeving en daarmee deze gegevens, om de gevraagde werkzaamheden te kunnen verrichten.	Het betreft alle werknemers, behalve degenen die voor de uitvoering van de opdracht toegang tot de Gegevens moeten hebben.
90	BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.1 Hoofdstuk 10	De hier gevraagde Service Levels dienen onderdeel te zijn van de service. Kunt u aangeven waar in het prijzenformulier deze kosten opgenomen dienen te worden of verdisconteerd te worden. Dit in verband met het kunnen vergelijken van de diverse aanbiedingen door de Belastingdienst. Bijvoorbeeld de kosten genoemd bij UE62 en kosten voor de overige onderdelen genoemd in hoofdstuk 10.	Deze kosten kunt u verdisconteren in de kosten voor de Subscriptions. Als voor Inschrijver dit niet volstaat dan kunt u deze opvoeren bij de Overige kosten op tabblad 1 Subscriptions van Bijlage VIII Prijzenformulier versie 1.1. U moet deze kosten dan wel toelichten in Bijlage VIIIb Toelichting Prijzenformulier 1.0. Zie ook paragraaf 7.2 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.2 voor informatie.
91	UEA	(1) Indien een hoofdaannemer (mede) in de hoedanigheid van reseller een extern platform aanbiedt, de leverancier van dit externe platform niet geldt als onderaannemer en de hoofdaannemer deze partij niet onder hoofdstuk IID hoeft te vermelden. 2) de leverancier van het externe platform zelf geen UEA hoeft in te vullen Indien het antwoord op (een van) deze vragen ‘nee’ is, kunt u dit onderbouwen?	Ad 1: Nee; De reseller (Inschrijver) maakt, voor de uitvoering van de opdracht, gebruik van de diensten van de SAAS-leverancier. De SAAS-leverancier is hiermee onderaannemer. Ad 2: Ja; De onderaannemers op wier draagkracht de deelnemende onderneming beroep doet (UEA IIC), moeten (de relevante delen van) het UEA gebruiken. De andere onderaannemers (UEA IID) hoeven het UEA niet in te vullen. De onderaannemer uit IID hoeft geen UEA in te dienen, maar Inschrijver moet de onderaannemer wel bij IID te vermelden.