

Nota van Inlichtingen 2

EA Identity Access Management (IAM)

15 februari 2024

Nr.	Doc	Hfst		Vraag NVI-1	Antwoord NVI-1	Vraag NVI-2	Antwoord NVI-2
1	Bijlage F: eisen	EF-08	Attestatie	Onze oplossing is sterk in preventieve en detective SoD – we kunnen SoD dus voorkomen tijdens aan Access Request. Detective betekent een attestatie met alleen de SoD's in scope vanuit een bestaande ingelezen situatie. Bedoelt SVB dit type attestatie ?	Onder ander deze worden bedoeld	Naar welke aanvullende types van attestatie zijn jullie nog meer op zoek?	Onder andere de attestaties die op dit moment gebruikt worden (leidinggevende / medewerker attestatie en de Medewerkers / rollen-rechten attestatie) (Must in implementatiefase). Hiernaast heeft de SVB behoefte aan attestatiemogelijkheden zoals Eigenaar Applicatie / Rechten, Non-Personal Account Attestatie.
2	Bijlage F: eisen	EF-19	Attestatie	Dit maakt de oplossing afhankelijk van goede processen mbt CMDB onderhoud. Kan SVB bevestigen dat de CMDB processen leidend en sturend zijn voor IGA processen ? We kunnen namelijk ook Policies configureren om resources zonder owner bijvoorbeeld te detecteren en te laten corrigeren dmv een Attestatie en dat terug feeden aan de CMDB.	Op dit moment is er geen koppeling met de CMDB. De eis is dat de Oplossing dit wel moet kunnen. De voorgestelde werkwijze kan een goede werkwijze zijn.	Dit betekent dus dat de koppeling met de CMDB niet in scope is van de eerste fase?	Dat klopt. De CMDB koppeling is onderdeel van de verbeterfase.
3	Bijlage F: eisen	EF-32	Configuratie &	Als ik tijdelijk op twee organisatie onderdelen actief ben, krijg ik twee	Wij zullen zoveel mogelijk best practices volgen	Is dat ook zo voor de vervanging van SmartAIM? Hierbij mag dus afgeweken worden van de huidige processen indien er een betere/andere manier is?	Dat klopt, en mag afgeweken worden van de huidige processen als dat tot een betere manier leidt.

			Beheer	gescheiden accounts met aparte emailboxen ? Dit is niet in lijn met best practices. Is dit daadwerkelijk een eis hoe er gewerkt moet worden?		Betekent dit dat het geen must have is?	
4	Bijlage F: eisen	EF-32	Configuratie & beheer	Richting O365 levert dit een fikse stijging op in licentie toekenning en maakt het voor de eindgebruiker in de praktijk niet makkelijker. Ik leef in 2 mailboxen en ga ook mbt password / id selfservice problemen krijgen verwacht ik, met deze gescheiden situatie. Je komt dan ook 2 keer voor in het adresboek bijvoorbeeld. Hoe gaat SVB hier nu in de praktijk mee om ?	Zo snel mogelijk naar 1 user-id met 1 mailbox. Het komt nu nog zelden voor dat iemand twee mailboxen heeft.	Dient de oplossing dit proces nog te ondersteunen? of is het voldoende dat de huidige medewerkers met dubbele mailboxen beheerd kunnen worden? Betekent dit dat het geen must have is?	Het is een eis dat het tweede account zichtbaar moet zijn in de (master) identiteit. Maar het aanmaken is een handmatig proces en maakt geen onderdeel uit van instroom. Wel zal het account indien aanwezig bij uitstroom verwijderd moeten worden.
5	Bijlage F: eisen	EF-33	Configuratie & Beheer	Hoe ziet dit waarden register eruit? Staat deze in de SOLL situatie beschreven alsmede in de tobe architectuur?	Het waardenregister is een tabel die door SmartAIM wordt onderhouden en omvat unieke attributen	Zouden jullie aan kunnen geven wat voor unieke attributen dit zijn?	Dit zijn nu: emailadres, SAM-accountname(UPN), personeelsnummer.
6	Bijlage F: eisen	EF-49	Extra functionaliteit	Standaard ondersteund de oplossing alleen attributen gelinkt aan een identiteit. Waarom is het gewenst dat de oplossing de	Zodat het inzichtelijk is hoe de hiërarchische lijnen lopen. Waar iemand zit in de organisatie.	Om aan te tonen waar iemand zich in de organisatie bevind kan worden weergegeven in een attribuut (kruimelpad met gelaagdheid) Geeft dit voldoende inzicht om aan de eis te voldoen?	Als het volledige pad(kruimelpad) inclusief Directie (zijnde een bedrijfs onderdeel, zoals DZW, DSV, IT, Bedrijfsvoering, etc.) in een attribuut staat is het ook goed

				organisatiestructuur ondersteund?			
7	Bijlage F: eisen	EF-58	Extra functionaliteit	Hoe kunnen autorisaties binnen gehaald worden indien er geen koppeling is met het doelsysteem?	Dit zou bijvoorbeeld kunnen door periodiek via een import bestand alle in een doelsysteem actieve rechten in te lezen.	Dan is dit alsnog een koppeling natuurlijk, alleen geen directe. Betekend dit dat onder alle bestaande koppelingen een directe koppeling verstaan wordt?	Nee, er zijn ook inleeskoppelingen in de huidige situatie (bijv. inlezen van HR gegevens uit ADP gebeurt 1x/dag). Zie hiervoor de beschrijving / configuratie gegevens in de IST situatie.
8	Bijlage F: eisen	EF-58	Extra functionaliteit	Om hoeveel van dergelijke systemen gaat het? Staan deze in de SOLL beschrijving of architectuur?	Het gaat nu om een paar systemen en die staan niet in de SOLL. Omdat ze geen rechtstreekse koppelingen hebben. Een voorbeeld is de uitgifte van een e-Herkenning certificaat.	Wat is de verwachting met betrekking tot deze systemen en de implementatie in de eerste fase? Zitten deze wel of niet in de scope? Indien in scope, kunnen deze wel opgenomen worden in de SOLL situatie?	Alle applicaties die in de IST situatie staan beschreven zijn onderdeel van de scope van de Implementatie. In de huidige situatie wordt via notifiers instructie tot zetten van autorisaties gemeld (valt ook binnen scope van implementatiefase). In de verbeterfase willen we dat de daadwerkelijke autorisaties in die applicaties terug ingelezen worden of de notifier 'koppeling' wordt vervangen door een directe koppeling of batch koppeling.
9	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs	C. Exploitatie	C. Exploitatie	In bijlage J wordt aangegeven dat de go-live onderdeel is van Exploitatie. Hiervoor zijn ook manuren en dergelijke nodig. Deze kunnen niet in deze tab ingevuld worden. Wat verwacht SVB in deze? Dient de go live meegenomen te worden in tab B. Transitie(!/?)	Het staat Deelnemer vrij om regels leeg te laten en toe te voegen in het prijzenblad. Het is inderdaad aannemelijk dat kosten voor go-live nog in de staart van Transitie vallen.	Zou u kunnen verduidelijken wat bedoeld wordt met de screencasts m.b.t. het volgende subgunningscriteria? : "SGC-K1: Ingevuld en ondertekend PVW (inclusief screencast) Bijlage H"	Voor tien (10) wensen vraagt de SVB om met de Inschrijving een screencast mee te sturen. Dit is een schermopname waarin Deelnemer de beschikbaarheid en werking laat zien van de gewenste functionaliteit. Zie ook de beschrijving en vormvereiste van Screencast in de Bijlage B - Subgunningscriterium Kwaliteit
10	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 14. Kan SVB inzicht geven in hoe op dit moment deze modellen eruit zien? Doorgaans is	Het rollenmodel is een rol met daarbij behorende autorisaties. Er zijn	De indeling van de rol is per applicatie anders. Dat betekent dat een export en import niet zal werken. Hoe kijkt SVB aan tegen de tijd en manuren die het gaat kosten om het rollenmodel over te zetten	De rollen in het huidige SmartAIM bestaan uit autorisaties die gekoppeld zijn aan resources(groepen/rechten) op de aangesloten doelsystemen. Er bestaat nu al

				het niet mogelijk om zomaar het model "over te nemen" van een andere oplossing dus het is belangrijk om te weten hoe deze eruit ziet.	geen geneste rollen.	(danwel handmatig, danwel door datamanipulatie die geautomatiseerd plaats vind)? Is het mogelijk om nu al inzicht te geven in hoe het rollenmodel op dit moment opgebouwd is?	een mogelijkheid om rollen met autorisaties en daaraan gekoppelde resources te exporteren naar een CSV dus eenvoudig daarna te manipuleren om weer te importeren.
11	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 11. Wat wordt verstaan onder alle? Is de context in deze alle beschreven functionaliteit in de geleverde documenten?	Alle koppelingen moeten overgezet zijn naar de Oplossing en is beschreven in de documentatie	Is het mogelijk om deze functionaliteit te beschrijven zodat deze in te schatten is in de context van een fixed price opdracht? De huidige functionaliteit waar naar gerelateerd wordt is voor inschrijver nu nog voor een groot gedeelte onduidelijk waardoor er geen totaal inzicht is van de eindsituatie.	De koppelingen zijn beschreven in de IST situatie. Het betreft LDAP koppelingen (AD enRACF), Bestands(CSV) koppelingen(ADP/EBS/APRO/PGB), RESTFULL API(UBW/Proactis/CyberArk)
12	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 12. Leverancier en oplossing zijn in deze afhankelijk van de beschikbaarheid van deze identiteiten. Hoe gaat SVB om met deze externe afhankelijkheden binnen het kader van de opdracht?	De continuïteit moet gewaarborgd blijven	Dat lijkt ons duidelijk. Kan SVB aangeven HOE ze deze continuïteit wil borgen binnen de kaders van de opdracht (en verantwoordelijkheden van de leverancier vs svb/derden)	Alle Identiteiten die nu in de huidige oplossing geregistreerd staat (inclusief de processen om deze te beheren), moeten aan het eind van de transitiefase naar de nieuwe omgeving overgezet zijn. Indien dit niet het geval is zal de huidige situatie niet op inactief gezet kunnen worden. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de processen die door Opdrachtnemer juist in de Oplossing geïmplementeerd moet zijn.
13	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 12. Het doorstroom proces is op dit moment geen onderdeel van de oplossing en hier is ook geen beschrijving van. Kan deze toegevoegd worden?	Er is op dit moment geen beschrijving van het doorstroom proces.	Betekent dat dat dit proces niet in scope is van de eerste fase implementatie?	Dat klopt voor de implementatiefase. Op dit moment is er een workflow rond doorstroom en vinden er handmatige controles plaats.
14	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 17. Hoe vind toetsing hiervan plaats, gezien het feit dat niet alle eisen in het PvE smart zijn OF binnen scope van de implementatie of	Door middel van een acceptatietest	Zouden jullie een voorbeeld van een acceptatietest aan kunnen leveren zodat wij vast kunnen stellen hoe dit getoetst wordt?	Wij zullen het aantal identiteiten vergelijken met ADP en dat moet gelijk zijn (inclusief attributen). Alsmede het aantal accounts wat uit de gekoppelde systemen komt zal gelijk moeten zijn aan de inhoud van de systemen. Dit zal o.a. getoetst worden door juistheidscontroles en volledigheidscntroles en end-to-end tests.

				transitie zijn, maar eisen aan het product zijn?			
15	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 18. Wat wordt verstaan onder juist?	Dat de processen ingericht zijn en werken conform de processen	Zijn dit de processen zoals beschreven in de ist/soll? Of zijn hier nog andere processe relevant?	Dit zijn de processen zoals beschreven in de IST/SOLL.
16	Bijlage J - SOLL	4.1	9	Punt 20. Het doorstroom proces is op dit moment geen onderdeel van de oplossing en hier is ook geen beschrijving van. Kan deze toegevoegd worden?	Er is op dit moment geen beschrijving van het doorstroom proces.	Betekent dat dat dit proces niet in scope is van de eerste fase implementatie?	Dat klopt voor de implementatiefase. Op dit moment is er een workflow rond doorstroom en vinden er handmatige controles plaats.
17	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 4. Wat wordt verstaan onder alle mutaties?	Alle mutaties lopen synchroon met de oude situatie en worden als zodanig verwerkt en bijgehouden in de Oplossing.	Is het mogelijk om, met als doel een zo goed mogelijke inschatting te maken, deze processen van de oude situatie te delen?	De genoemde processen zullen worden gedeeld met de Deelnemers die een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.
18	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 6. Wat als dit niet zo is en de fout niet binnen de oplossing zit maar elders? Hoe wordt omgegaan met deze eis en deze externe afhankelijkheid?	Indien er verschillen zijn tussen de aantallen (en soorten) van identiteiten zijn deze verklaard (door het projectteam)	Kan dit antwoord toegelicht worden? Deze is voor de lezer niet duidelijk. De vraag is wat SVB verwacht van inschrijver indien de fout niet in de invloedssfeer van inschrijver is.	Er wordt niets van de Inschrijver verwacht als het probleem niet bij de Inschrijver ligt. We zullen dan gezamenlijk kijken waar het probleem wel ligt en mogelijk (laten) oplossen.
19	Bijlage J - SOLL	4.1	8	Punt 8. Hoe vind toetsing hiervan plaats, gezien het feit dat niet alle non-functionele eisen in het PvE smart zijn OF binnen scope van de implementatie of	Door middel van acceptatietesten.	Er wordt niet gevraagd naar de manier van toetsen maar op basis van welke eisen er getoets gaat worden. Bij een fixed price opdracht is het gebruikelijk de eisen zoals gesteld in acceptatietesten vooraf duidelijk zijn. Is het mogelijk de acceptatie eisen te delen?	We zullen de non-functionele eisen nalopen om te kijken of het voldoet. Dit kan zijn voldoet/voldoet niet/ NVT

				transitie zijn, maar eisen aan het product zijn?			
20	Bijlage J - SOLL	3.2.2	7	Re: "De IAM-processen zoals beschreven in Bijlage J – Toekomstige Situatie, worden ingericht." In deze bijlage staat geen beschrijving van deze IAM processen. Kunnen deze worden toegevoegd?	Ja deze kunnen worden toegevoegd.	We hebben deze toevoeging niet kunnen vinden. Zijn deze gedeeld?	De genoemde processen zullen worden gedeeld met de Deelnemers die een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.
21	Beschrijvend document	3.5.1 Nota van Inlichtingen		De aanbesteding is net voor de kerstvakantie uitgestuurd. De tijd om de stukken goed te kunnen lezen en vragen te kunnen stellen is hierdoor erg kort. Kunt u s.v.p. in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen toestaan en ook een derde vragenronde inlassen?	Dat is akkoord	Wanneer wordt de derde vragenronde ingepland?	De SVB heeft in NVI-1 akkoord gegeven op het stellen van nieuwe vragen in NVI-2. Het verzoek om een 3e vragenronde is daarbij over het hoofd gezien. Ter correctie zal een extra (korte) vragenronde worden ingelast. Dit geeft u gelegenheid om extra vragen te stellen tot donderdag 22 februari, die door de SVB zullen worden beantwoord op woensdag 28 februari. De Sluitingstermijn wordt dientengevolge verschoven naar maandag 11 maart. Zie aangepaste planning op de laatste pagina van deze NVI-2.
22	Bijlage F Programma van Eisen	ENF-28				Staat SVB toe dat de opdrachtnemer voor de incident management tool gebruik maakt van de bestaande SVB Servicedesk tool?	Dat is akkoord.
23	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden	4.4.2				Wij verwijzen naar Nvl 1, vraag 9. De Inschrijver kan niet inschatten / voorspellen welke wet- en regelgeving op SVB van toepassing kan zijn doorheen de komende jaren. Het voorzien van een inspanningsverplichting om SVB te helpen voldoen is in die context niet aanvaardbaar, aangezien dit kan leiden tot bijkomende prestaties waarmee we momenteel geen rekening hebben gehouden en ook	Deels akkoord. Het woord 'maximaal' vervalt, echter wordt dit niet gezien als meer- of minderwerk omdat het is afgebakend tot kaders van de Overeenkomst.

						geen rekening kunnen houden in onze prijzen/tarieven. Wat ons betreft lijkt ons één en ander als meerwerk (of minderwerk) te kwalificeren. Wij stellen daarom voor toe te voegen dat dergelijke inspanningen van Opdrachtnemer als meerwerk/minderwerk te kwalificeren zijn.	
24	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	13.2				Wij verwijzen naar Nvl 1, vraag 22 en 143. Wij begrijpen dat het stellen van een voorwaarde dat het niet behalen “volledig aan hem is toe te rekenen” te verregaand is. Echter, het zou ons inziens geheel onredelijk zijn dat opdrachtnemer in verzuim kan komen voor het niet behalen van een fatale termijn, wanneer dit geheel (dan wel in bepaalde mate) niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar is (vb. vertragingen / tekortkomingen bij SVB, derde partijen die geen onderaannemer van opdrachtnemer zijn etc). Daarom, bent u bereid toe te voegen dat Opdrachtnemer slechts in verzuim komt <i>indien en in de mate</i> het niet behalen van de Fatale Termijn aan Opdrachtnemer toerekenbaar is?	De wet biedt hier in artikel 6:61 BW al een voorziening voor.
25	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	15.6				Wij verwijzen naar Nvl 1, vraag 26. Wij beoordelen het als onredelijk en onaanvaardbaar dat derde partijen dan wel SVB zelf, Gebreken kunnen herstellen, op kosten van de opdrachtnemer. Wij zijn van mening dat er voldoende contractuele mechanismen bestaan om Opdrachtnemer aan diens verplichtingen te houden, en ook – wanneer Opdrachtnemer zich daar niet aan houdt – zijn er SLA afspraken, verzuim, schadevergoeding etc. Indien SVB van Opdrachtnemer verwacht verantwoordelijkheid te blijven dragen voor de prestaties, dan kan het niet aanvaard worden dat SVB zelf of derde partijen Gebreken gaan herstellen. Wij verzoeken daarom dit artikel te schrappen, of minstens toe te voegen, dat dit pas mogelijk is na minstens 2 pogingen door Opdrachtnemer, en nadat Opdrachtnemer ook na schriftelijke ingebrekestelling nalatig blijft in het verhelpen van de Gebreken.	De SVB gaat akkoord met uw tweede voorstel en zal het artikel aanvullen met: dat dit pas mogelijk is na minstens 2 pogingen door Opdrachtnemer, en nadat Opdrachtnemer ook na schriftelijke ingebrekestelling nalatig blijft in het verhelpen van de Gebreken.

26	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	18.1			Wij verwijzen naar de eerdere vragen in Nvl omtrent deze bepaling (waaronder vraag 31 en 149). Wij waarderen de inspanningen van SVB om de aansprakelijkheid verder te beperken. Echter, het beperken van de aansprakelijkheid per jaar tot 2x het totale bedrag aan vergoedingen in dat jaar blijft aanleiding geven tot een hoge beperking, en tevens ontbreekt een totale beperking (vb. theoretisch gezien kan Opdrachtnemer elk jaar maximaal 2x de contractwaarde van het betreffende jaar aan aansprakelijkheid oplopen, en dit gedurende de volledige duur van het contract, ttz 5 jaar, of langer). Bent u daarom bereid om: 1) De aansprakelijkheid per contractjaar te beperken tot 1x de contractwaarde van het betreffende jaar? 2) Een bepaling toe te voegen, waarbij de totale aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer over de volledige duur van de overeenkomst beperkt wordt tot 2x de contractwaarde gedurende 1 jaar?	De SVB heeft inderdaad de aansprakelijkheid nog verder beperkt en acht deze nu redelijk. SVB gaat derhalve niet akkoord met uw voorstel.
27	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	2.2			Het antwoord 37 in Nvl is niet duidelijk. Er wordt in het beschrijvend document duidelijk gesteld dat de Inschrijver het recht heeft de licentie/SaaSvoorwaarden en de eventueel bijbehorende verwerkersovereenkomst (zie 3.12 Beschrijvend document) voor te leggen, en dat SVB bereid is deze te ondertekenen. Specifiek voor de verwerkersovereenkomst wordt dit herbevestigd in Hoofdstuk 3.13 van het Beschrijvend document. Daarom ook lijkt het ons noodzakelijk in de laatste zin van Hoofdstuk 2.2 van de Overeenkomst ook te verwijzen naar de “verwerkersovereenkomst (indien van toepassing)”, en niet alleen naar de licentieovereenkomst. Daarom graag uw akkoord hiermee?	Het artikel wordt als volgt gewijzigd: Ten aanzien van de toegestane Derdenprogrammatuur, zullen de door de SVB ontvangen licentievoorwaarden van derden (inclusief eventuele bijbehorende verwerkersovereenkomst) prevaleren voor zover dit betrekking heeft op de Derdenprogrammatuur.
28	Bijlage N – SVB	26.4			Wij verwijzen Nvl, vraag 44, 89 etc. Wij appreciëren dat SVB de kennisgevingstermijn naar 36 uur brengt,	De SVB acht 36 uur een redelijke termijn en handhaaft deze.

	Inkoop voorwaarden					echter ook deze termijn kan in bepaalde omstandigheden misschien niet haalbaar zijn. Daarom stellen wij voor te bepalen dat de opdrachtnemer “zo snel mogelijk” zal optreden in plaats van “36 uur”? Wij stippen hierbij aan dat de eventuele verplichting van SVB om de autoriteiten in te lichten (72 uur) slechts begint te lopen wanneer SVB zelf op de hoogte is gebracht (dus zelfs indien opdrachtnemer er langer dan 36 uur over zou doen).	
29	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	28.2				Wij verwijzen naar Nvl, vraag 50. Inschrijver beoordeelt “redelijkerwijs voorzienbaar” als een vage en daarom onwenselijke bewoording. Wat ons betreft kan van de (verregaande) maatregel van de ontbinding slechts sprake zijn “indien de betreffende partij daadwerkelijk niet aan zijn verplichtingen voldoet en ten gevolge daarvan in verzuim komt.” Graag uw akkoord met een aanpassing in die zin.	Dat is niet akkoord. Niet-nakoming is al een op zichzelf staande reden voor ontbinding. Redelijk voorzienbaar is opgenomen ter bescherming van de Opdrachtnemer zodat niet elke wijziging in de zeggenschap leidt tot beëindiging.
30	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	31.5				Wij verwijzen naar Nvl, vraag 54 met betrekking tot Art. 31.1, 31.2, 31.3 en 31.4. Hierin verklaart SVB dat 31.5 blijft bestaan. Dit lijkt ons onredelijk omdat de twee in 31.5 bepaalde scenario’s niet van toepassing zijn: 1) er is geen overdracht van intellectueel eigendomsrecht, zoals bevestigd door SVB, en 2) de overeenkomst is een overeenkomst van een welbepaalde duur, waarbij het Gebruiksrecht eindigt op het moment dat de Overeenkomst eindigt / ontbonden wordt. Wij verzoeken daarom ook 31.5 te schrappen.	Dat is akkoord.
31	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	32.3				Wij verwijzen naar Nvl-1, onder meer vraag 60 en 173. Wij begrijpen en aanvaarden het belang van de geheimhouding, alsook onze aansprakelijkheid in dat verband. Boetebepalingen echter staan niet noodzakelijk in verhouding tot de geleden schade en daarom verzoeken wij om 32.3 te schrappen, dan wel – indien dat niet aanvaardbaar zou zijn – de boete te reduceren tot 5.000 euro per gebeurtenis, met een maximum van 15.000 euro per jaar.	Dat is akkoord. Artikel 32.3 komt dan als volgt te luiden: “32.3 Indien een partij in verzuim is met zijn verplichtingen beschreven in artikel 32.1 en artikel 32.2, is die partij aan de andere partij een boete van EUR 5.000,- per gebeurtenis (met een maximum per jaar van EUR 15.000) verschuldigd onverminderd het recht van die andere partij om onder meer

							<i>schadevergoeding of nakoming te vorderen. Eventueel betaalde boetes worden in mindering gebracht op een later toegewezen veroordeling tot schadevergoeding met betrekking tot dezelfde gebeurtenis."</i>
32	Bijlage M – Overeenkomst (concept) IAM	13.4				Wij verwijzen naar Nvl, vraag 69. Inschrijver heeft moeite met uw argument "hiermee kan de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar worden gebracht". Eerst en vooral is dit wel vaker het geval in IT, echter dat doet niets af aan de gerechtvaardigd verzoek van inschrijver. Verder heeft SVB één en ander zelf onder controle, aangezien er eerst sprake moet zijn van een tekortkoming bij SVB, dan een ingebrekestelling en herstelkans, vooraleer Opdrachtnemer van dit recht gebruik zou gaan maken (wat wij vanzelfsprekend niet lichtzinnig zullen doen). Daarom verzoeken wij 13.4 te schrappen, dan wel aan te passen zodat opschorting wel mogelijk wordt, maar dan na tekortkoming bij SVB, dan ingebrekestelling en herstelkans?	Dat is niet akkoord. Gelet op de plaats en de functie van de beoogde applicatie zijn de gevolgen van opschorting onevenredig in verhouding tot het belang van de bedrijfscontinuïteit. Het primaire belang van de Opdrachtnemer de betaling wordt onder de daar beschreven voorwaarden toegestaan.
33	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden	44.1				Wij verwijzen naar Nvl vraag 72. Inschrijver kan niet akkoord gaan met het statement van SVB "Opdrachtnemer heeft in die situatie reeds voldoende mogelijkheden gehad" aangezien van deze mogelijkheden geen sprake is in artikel 44.1. Verder beoordelen wij het als onredelijk en onaanvaardbaar dat derde partijen dan wel SVB zelf, Onderhoud kunnen uitvoeren, op kosten van de opdrachtnemer. Wij zijn van mening dat er voldoende contractuele mechanismen bestaan om Opdrachtnemer aan diens verplichtingen te houden, en ook – wanneer opdrachtnemer zich daar niet aan houdt – zijn er SLA afspraken, verzuim, schadevergoeding etc. Indien SVB van Opdrachtnemer verwacht verantwoordelijkheid te blijven dragen voor de prestaties, dan kan het niet aanvaard worden dat SVB zelf of derde partijen	De betreffende bepaling maakt onderdeel uit van de werkzaamheden die onder Onderhoud vallen. Deze afspraken hierover worden vastgelegd in het Service Level Agreement. Deze bepaling treedt in werking als de afspraken uit het Service Level Agreement niet worden nagekomen. In het Service Level Agreement kunnen andere afspraken worden gemaakt. Omdat de Service Level Agreement onderdeel uitmaakt van de in te dienen stukken kan de Opdrachtgever nu niet bepalen of deze bepaling geschrapt kan worden. Niet akkoord.

						Onderhoud gaat uitvoeren. Indien Opdrachtnemer in verzuim zou komen wat betreft onderhoud, dan is de enige 'correcte' uitweg voor SVB om het contract te ontbinden en Opdrachtnemer aansprakelijk te houden voor schade. Wij verzoeken daarom dit artikel te schrappen.	
34	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	16				Wij verwijzen naar Nvl vraag 74. Een 'inspanningsverbintenis' lijkt ons inderdaad te licht. Echter een passende oplossing is om 'garandeert' te vervangen door "verplicht zich ertoe". Dit is een duidelijke ondubbelzinnige verplichting en beoogt ook de gezonde rechtsverhouding waar SVB naar streeft. Graag uw akkoord hiermee?	Dat is akkoord
35	Bijlage Q – Verwerk ersovere enkomst	6.3				Wij verwijzen naar Nvl vraag 84. Opdrachtnemer heeft geheimhoudings- (en andere) verplichtingen naar andere klanten dan SVB. Wanneer wij deze kenbaar maken, dan lijkt het ons normaal dat SVB en haar auditors daarmee rekening houden. De voorwaarde "zolang deze beperkingen er in redelijkheid niet aan in de weg staan om de nakoming (...)" is een voorwaarde die in conflict kan komen met de al bestaande verplichtingen van Opdrachtnemer. Daarom verzoeken wij de laatste volzin te schrappen.	De laatste volzin van artikel 6.3 wordt geschrapt en vervangen door: "Partijen zullen in gezamenlijk overleg bepalen hoe hier mee om te gaan."
36	Bijlage Q – Verwerk ersovere enkomst	8.1				Deze vraag is naar analogie met de vraag inzake de boete voor geheimhouding. Wij begrijpen en aanvaarden het belang van het nakomen van de verwerkersovereenkomst. Boetebepalingen echter staan niet noodzakelijk in verhouding tot de geleden schade en daarom verzoeken wij om 8.1 te schrappen, dan wel – indien dat niet aanvaardbaar zou zijn – de boete te reduceren tot 5.000 euro per overtreding, zonder een bijkomend bedrag van 1.000 euro per dag dat de overtreding voortduurt.	Dat is akkoord. De laatste volzin van art. 8.1 wordt vervangen door: "De boete bedraagt €5.000 per overtreding met een maximum van €15.000,-."
37	Bijlage Q – Verwerk	8.2				Wij verwijzen naar de eerdere vragen in Nvl (voorbeeld vraag 88, 118). 4 maal het totale jaarbedrag aan bijkomende aansprakelijkheid voor tekortschieten onder de verwerkersovereenkomst lijkt	Dat is akkoord

	ersovere enkomst					ons erg verregaand. Wij stellen daarom voor dit te beperken tot 2 maal het totale jaarbedrag per jaar, en een totale beperking over de duur van de verwerkersovereenkomst van 4 maal het jaarbedrag aan vergoedingen.	
38	Bijlage M – Overeenkomst (concept) IAM	15.1				Het antwoord 124 in Nvl is niet duidelijk. Er wordt in het beschrijvend document (zie 3.12 en 3.13 Beschrijvend document) duidelijk gesteld dat de Inschrijver het recht heeft de licentievoorwaarden en de eventueel bijbehorende verwerkersovereenkomst toe te passen. Uw antwoord 124 gaat daar volstrekt tegenin. Daarom verzoeken wij de laatste zin van artikel 15.1 aan te passen zodat een uitzondering wordt gemaakt voor licentievoorwaarden en verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in Hoofdstuk 3.12 en 3.13 van het Beschrijvend document.	Zie antwoord bij vraag 27.
39	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden	2.2				Uw antwoord 125 in Nvl is niet begrijpelijk in het licht van Hoofdstuk 3.12 en 3.13 van het Beschrijvend Document. Wij verzoeken daarom te verduidelijken dat zowel de licentievoorwaarden als verwerkersovereenkomst van de derde programmatuur zullen worden toegepast zoals bepaald in Hoofdstuk 3.12 en 3.13 van het Beschrijvend document.	Zie antwoord bij vraag 27.
40	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden	14.3				Wij verwijzen naar vraag 144 uit Nvl. Wij verzoeken toe te voegen “Het vaststellen van minderwerk, alsook de wijze van verrekening ervan, zal in gezamenlijk akkoord door SVB en Opdrachtnemer gebeuren.”	Dat is akkoord
41	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden	19.2				Wij verwijzen naar vraag 154 uit Nvl. Wij stellen voor een zin toe te voegen: “SVB vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat (een deel van) de door SVB of de derden van SVB aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur of apparatuur inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derden.”	Dat is akkoord

42	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	21.3				Wij verwijzen naar vraag 156 uit Nvl. Teneinde uitwerking hiervan überhaupt mogelijk te maken stellen wij voor te verduidelijken dat er sprake is van “ontbinden, doch enkel met uitwerking voor de toekomst”?	Dat is niet akkoord (zie ook antwoord vraag 48 in NVI-1) .
43	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	22.2				Wij verwijzen naar vraag 158 uit Nvl. Wij begrijpen en aanvaarden dat SVB aan correcte documentatie hecht. En wij zullen ook onze verantwoordelijkheid opnemen in dat verband. Echter, wanneer een tekortkoming aan de zijde van SVB of diens derden aan de oorzaak ligt van de gebrekkigheid, zou het onredelijk zijn dat opdrachtnemer toch de kosten draagt voor het aanpassen van de documentatie. Daarom verzoeken wij toe te voegen dat de kosten voor het aanpassen, wijzigen, vervangen van de documentatie in dergelijke gevallen voor opdrachtgever komen.	Dat is akkoord
44	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	25				Wij verwijzen naar vraag 159 uit Nvl, waarin u niet ingaat op de (gerechtvaardigde) vraag naar vertrouwelijkheid. Inschrijver heeft geen moeite met het principe van de samenwerking, wij verzoeken ook niet om de bepaling te schrappen. Echter, wanneer er sprake is van een samenwerking met concurrenten, dan moeten onze bedrijfsgeheimen beschermd blijven. Daarom verzoeken wij toe te voegen dat “Partijen voorafgaand passende geheimhoudingsafspraken zullen maken in het kader van dit Artikel 25.”	Dat is akkoord. Aan artikel 25.1 wordt de volgende volzin aan het eind toegevoegd: "Partijen zullen in voorkomende gevallen waar nodig aanvullende afspraken maken met betrekking tot geheimhouding."
45	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	37.1				Wij verwijzen naar vraag 79 en vraag 175 van de Nvl. In vraag 79 gaat SVB akkoord met een redelijke termijn, in vraag 175 wordt vastgehouden aan 6 maanden. Graag uw verduidelijking dat u akkoord gaat met de “redelijke termijn” zoals in vraag 79.	Akkoord met vervanging 6 maanden door een redelijke termijn.
46	Bijlage N – SVB Inkoop	39.3				Wij verwijzen naar vraag 176 uit Nvl. Het is essentieel dat er een duidelijk wederzijds begrip is tussen partijen omtrent de uit te voeren onderhoudsdiensten. Daarom blijven wij van mening dat het belangrijk is dat één en ander wordt	Dat is niet akkoord. Van het betreffende Onderhoud wordt verwacht dat de kosten hiervoor standaard zijn inbegrepen bij de

	voorwaarden					overeengekomen en verzoeken wij in de 1ste volzin op te nemen "Voor zover partijen zijn overeengekomen".	Inschrijfprijs, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
47	Bijlage M – Overeenkomst (concept) IAM	4.4				Wij verwijzen naar vraag 43, 120 en 246 van de Nvl. In vraag 246 gaat SVB akkoord met het schrappen van artikel 4 lid 4, in vragen 43 en 120 wordt vastgehouden aan het artikel. Graag uw verduidelijking dat u akkoord gaat met het schrappen van artikel 4 lid 4, hetgeen overigens kennelijk de voorkeur geniet van meerdere inschrijvers.	Dat is akkoord. Artikel 4.4 zal worden geschrapt. Zie ook vraag 73 hieronder.
48	Bijlage M – Overeenkomst (concept) IAM	13.3				Wij verwijzen naar vraag 27 van de Nvl. Aangezien u hebt bevestigd dat er geen benchmarking bepaling zal zijn, verzoeken wij het artikel 13.3 tevens te schrappen.	Dat is akkoord.
49	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	Artikel 1 en 18.2				De Definitie van "Indirecte Schade" lijkt ons te beperkt. Overeenkomstig hetgeen gebruikelijk is in de markt vragen wij u toe te voegen: "gemiste besparingen, omzetverlies".	Dat is akkoord.
50	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	21.2				"Staking" is iets wat vaker als overmacht wordt gekwalificeerd. Wij vragen daarom de verwijzing naar "staking" te schrappen zodat staking onder de BW voorwaarden eventueel wel als overmacht kan worden beschouwd.	Akkoord om staking te schrappen. Of staking al dan niet als overmacht wordt beschouwd, zal dan nu per geval worden bekeken.
51	Bijlage N – SVB Inkoop voorwaarden	28.4				Het lijkt ons ook bij een negatief Bibob advies, alsook indien de overeenkomst zou zijn aangegaan in strijd met aanbestedings/staatssteunrecht, redelijk dat opdrachtnemer vergoed wordt zoals bepaald in 28.4. Opdrachtnemer heeft immers bepaalde prestaties geleverd en SVB heeft daarvan het genot gehad. Wij vragen daarom om ook de verwijzing naar 28.3.1 en 28.3.4 toe te voegen in de eerste zin van 28.4.	Dat is niet akkoord. De SVB kan vergoedingen geven aan partijen waarbij het risico bestaat dat criminele activiteiten worden gefaciliteerd. Strijdigheid met het aanbestedingsrecht/ staatssteunrecht maakt het ook onmogelijk een vergoeding aan Opdrachtnemer te verstrekken.
52	Bijlage N – SVB Inkoop	29.2				Retransitiediensten zijn prestaties die, indien ze worden geleverd zoals contractueel afgesproken, dienen vergoed/betaald te worden door SVB. De	Dat is niet akkoord. De voorgestelde leidt tot dezelfde uitkomst.

	voorwaarden					eventuele situatie dat de retransitie het gevolg is van een ontbinding wegens wanprestatie of onrechtmatige daad, verandert hier niets aan. Opdrachtnemer zal immers aansprakelijk zijn voor de schade tengevolge van de wanprestatie/onrechtmatige daad. Daarom vragen wij u om de laatste volzin van 29.2 te schrappen.	
53	Bijlage O - DFA	3.2.4				Boete/malusclausules dienen op redelijke wijze beperkt te worden. SVB beschikt immers over meerdere andere mogelijkheid om de opdrachtnemer verantwoordelijk te stellen (ingebrekestelling, verzuim, schadevergoeding, ontbinding etc). Wij stellen daarom voor toe te voegen dat het maximale totaal bedrag van alle malussen en boetes per maand wordt beperkt tot 10% van de betreffende maandfactuur.	Het totaalbedrag van alle malussen en boetes per maand zal worden beperkt tot 15% van de betreffende maandfactuur.
54	Bijlage F - Programma van Eisen	ENF-28				Kunt u het aantal IGA tickets delen van de afgelopen 3 to 6 maanden (Incidenten, Changes, Problems)?	Er waren geen tickets in de afgelopen 3-6 maanden.
55	Bijlage J - Toekomstige situatie (SOLL)	3.2.1				Welke garantie geeft SVB voor de beschikbaarheid van de applicatieeigenaars tijdens de transitiefase en het opstellen van het communicatieplan richting de interne organisatie?	Wij geven de garantie dat zij mee zullen werken aan een communicatieplan.
56	Bijlage F - Programma van Eisen					In het Programma van Eisen worden 125 functionele requirements benoemd, waarbij geldt dat momenteel een klein aantal eisen niet ondersteund wordt door de SaaS-oplossing van onze softwareleverancier. Bent u bereid om deze eisen in te trekken, danwel op te schorten, zodat een gestandaardiseerde toekomstvaste SaaS oplossing geleverd kan worden?	Kunt u aangeven welke eisen niet ondersteund worden zodat de SVB dit kan beoordelen?
57	Bijlage K -	1.3 Archit				In de toelichting op AP26, AP26 en APS4 wordt gemeld "SVB volgt Cloud-first en internet-tenzij beleid voor	Nee, de SVB wenst geen onpremises omgeving en wil ontzorgd worden. De IGA

	Architectuur Eisen	ectuur-eisen				<i>geheel IT, koppelvlakkenrichting dienstverlening van derde partijen lopen via internet. Partijen hebben de mogelijkheid om hun oplossing aan te bieden op locatie van de SVB WAN/ Internet provider of de toekomstige SVB sourcing partners."</i> Staat SVB toe dat de opdrachtnemer gebruik maakt van de SVB hostingdiensten voor de implementatie van de IGA oplossing?	oplossing mag geboden worden in een eigen private cloud, beheerd door of onder verantwoording van de opdrachtnemer.
58	Bijlage K - Architectuur Eisen	1.3 Architectuur-eisen				In de toelichting op AP26, AP26 en APS4 wordt gemeld <i>"SVB volgt Cloud-first en internet-tenzij beleid voor geheel IT, koppelvlakkenrichting dienstverlening van derde partijen lopen via internet. Partijen hebben de mogelijkheid om hun oplossing aan te bieden op locatie van de SVB WAN/ Internet provider of de toekomstige SVB sourcing partners."</i> Staat SVB toe dat de opdrachtnemer gebruik maakt van de SVB hostingdiensten tijdens de exploitatiefase zodat de infrastructurele support wordt geleverd door SVB aan de opdrachtnemer?	Nee, de SVB wenst geen onpremises omgeving en wil onzorgd worden. De IGA Oplossing mag geboden worden in een eigen private cloud, beheerd door of onder verantwoording van de opdrachtnemer.
59	Bijlage N – SVB Inkoopvoorwaarden	14.3				Wij begrijpen en aanvaarden het concept van minderwerk. Echter, net zoals bij meerwerk is het gebruikelijk in IT trajecten dat zowel meerwerk- als minderwerkafspraken in gezamenlijk overleg worden gemaakt, waarbij na akkoord het meerwerk of minderwerk wordt uitgevoerd en de facturatie wordt aangepast (evt bij minderwerk via een creditnota). Daarom is ons verzoek om de clause als volgt aan te passen: <i>"Indien de Prestatie aantoonbaar wordt verlicht en/of verminderd, dan zullen partijen desgevallend gezamenlijk het minderwerk afspreken in een bijlage bij de overeenkomst; partijen zullen daarbij ook de manier waarop het minderwerk zal worden verrekend gezamenlijk overeenkomen, waarna één en ander zal worden uitgevoerd in overeenstemming met hetgeen is afgesproken."</i>	Dat is akkoord.

60	Bijlage O - Dossier Financie le Afsprake n (concept)	3.2.1			Wij zien twee problemen in deze bepaling: (1) de gehanteerde omschrijving “issues aan het licht brengt die niet aanvaardbaar zijn” is vrij vaag en kan tot onredelijke situaties leiden, en (2) alle kosten voor de audit bij de opdrachtnemer leggen kan disproportioneel zijn. Daarom stellen wij voor deze bepaling als volgt aan te passen: <i>“Als de audit substantiële contractuele tekortkomingen van Opdrachtnemer aan het licht brengt, dan zal Opdrachtnemer dat deel van de kosten van de audit dragen dat betrekking heeft op het onderzoek van de betreffende contractuele tekortkomingen. De kosten zijn voor de SVB als er geen substantiële contractuele tekortkomingen worden vastgesteld, alsook komt het deel van de kosten van de audit dat geen betrekking heeft op het onderzoek van de betreffende contractuele tekortkomingen voor rekening van SVB.”</i>	Dat is niet akkoord.
61	Bijlage O – DFA Nota van Inlichtin gen 1	3.1.3 Vraag 0			Hier wordt als basis voor de indexatie de CBS index voor Zakelijke en ICT-dienstverlening – bedrijfstak 62 IT dienstverlening aangemerkt. De laatste link https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED verwijst naar een pagina waar de Dienstenprijsindex (DPI) en een subset hiervan ‘6202 Computeradvisering’, op kwartaalbasis. Kunt u aangeven welke index u bedoelt, 6202 of de overkoepelende Dienstenprijsindex? Daarnaast gaan we er van uit dat indien de index over oktober niet beschikbaar is, als alternatief de index van het 3e kwartaal gebruikt wordt. Kunt u dit bevestigen?	De overkoepelende Dienstenprijsindex is van toepassing. Indien een indexatiecijfer niet beschikbaar is dan gaan partijen in gesprek over een alternatief.
62	Bijlage C – Subgunn ingscrite rium Prijs	Tabbl ad “Insc hrijfp rijs”			Op het tabblad “Inschrijfprijs” staat in cel C6 een termijn van 118 maanden aangegeven, terwijl op tabblad “C. Exploitatie” in E3 – E14 een termijn van 108 maanden wordt aangegeven. Kunnen we er van uitgaan dat de 118 maanden op het tabblad “Inschrijfprijs” een vergissing is en de juiste termijn 108 maanden moet te zijn?	De juiste termijn is 108 maanden (9 jaar). Zie gecorrigeerd Prijzenblad toegevoegd.

63	Bijlage O – DFA Nota van Inlichtingen 1	3.1.1 & 3.1.2 Vraag 282				Op basis hiervan gaan wij ervan uit dat de eenmalige kosten (Implementatie en Migratie) op basis van vier mijlpalen worden gefactureerd, overeenkomstig met sectie 3.1.1. Daarnaast gaan wij ervan uit op basis van sectie 3.1.2 dat de periodieke kosten gefactureerd kunnen worden bij de aanvang van de migratiefase, waar de inschrijver kan kiezen tussen optie 1 en 2 en de voorkeur kan aangeven in de RFP beantwoording. Kunt u dit bevestigen?	Het totaal van de eenmalige kosten (dus voor Implementatie en Transitie samen) wordt in vier mijlpalen (van elk 25%) gefactureerd, conform het schema in 3.1.1 van de DFA. De facturatie van periodieke kosten start bij aanvang van de Transitieperiode, waarbij gekozen kan worden tussen 2 opties.
64	Bijlage C – Subgunningscriterium Prijs	Tabblad “C. Exploitatie”				Op het tabblad “C. Exploitatie” is de termijn aangegeven als 108 maanden. In Bijlage O, sectie 3.1.2 “Periodieke kosten” wordt echter gesteld dat de facturatie begint wanneer de implementatie is afgesloten en geaccepteerd door de SVB. Hierdoor zal de termijn voor de Run diensten minder zijn dan de 108 maanden die aangegeven staan in “Bijlage C – Subgunningscriterium Prijs, tabblad C. Exploitatie”. Daarnaast zal er in de eerste maanden van de run een ramp-up zijn van volumes als gevolg van de migratie. Kunt u bevestigen dat de termijn van 108 maanden slechts gehanteerd wordt om de verschillende offertes te kunnen vergelijken?	Dat is correct.
65	Beschrijvend document EA Identity Access Management	5.9.2.				U refereert naar "Bijlage C1 – Subgunningscriteria Prijs". Wordt hier gerefereerd aan de weging in het prijzenblad of is dit een aparte bijlage. Is Bijlage C1 onderdeel van de RFP documentatie? Wij hebben Bijlage C1 niet terug kunnen vinden.	Dit moet zijn Bijlage C (Prijzenblad)
66	Bijlage Q – Verwerkersovereenkomst (concept)	8.2	6			Kan SVB de boete van de verwerkersovereenkomst in lijn brengen met de aansprakelijkheid inkoopvoorwaarden? Namelijk tweemaal het totale bedrag i.p.v. viermaal. [Verwerkersovereenkomst] De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op grond	Dat is akkoord. Zie ook antwoord op vraag 37.

						van het voorgaande is per jaar beperkt tot vergoeding van voornoemde schade tot een maximum van viermaal het totale jaarbedrag aan vergoedingen dat Opdrachtnemer in rekening kan brengen (incl. BTW). [SVB inkoopvoorwaarden] VB wijzig artikel 18.1 als volgt: De aansprakelijkheid van een partij tegenover de andere in verband met de uitvoering van de Overeenkomst is per contractjaar beperkt tot vergoeding van Directe Schade; tot een maximum van tweemaal het totale bedrag aan vergoedingen dat Opdrachtnemer in rekening kan brengen (incl. BTW) over dat betreffende contractjaar.	
67	(M) Overeenkomst	3.2				De mogelijke looptijd van de overeenkomst bedraagt 9 jaar. Samen met de wachtkamerovereenkomst en eventuele vertraging wordt van de inschrijver verwacht dat zij een aanbieding indienen met een geldigheid van ongeveer 10 jaar. In het geval van vergelijkbare aanbestedingen is een gebruikelijke periode 3 jaar, met uitzonderingen die zich uitstrekken tot maximaal 5 jaar. Vanuit hun bedrijfsbeleid kunnen softwareleveranciers een contract aangaan voor maximaal 5 jaar. Een langere periode brengt niet alleen de continuïteit van de softwareleverancier in gevaar, vooral bij een SaaS-oplossing waar flexibiliteit in productontwikkeling en nieuwe producten cruciaal is. Maar ook omdat het bestuur van de softwareleveranciers veelal niet gemachtigd zijn om afspraken langer dan 5 jaar aan te gaan. De SVB biedt geen garanties of toezeggingen met betrekking tot het aantal licenties, maar stelt alleen dat het onwaarschijnlijk is dat dit aantal lager zal zijn dan 3500. Het ontbreken van een toezegging voor afname en de onmogelijkheid voor Inschrijver om niet	De SVB wenst een oplossing aan te schaffen die voor langere tijd mee kan. Met de mogelijkheid van een tussentijdse opzegging zoals u voorstelt, wordt de bedrijfscontinuïteit van de SVB in gevaar gebracht. Wat betreft het aantal licenties is de SVB bereid om een minimum van 3500 garanderen.

						in te kunnen instemmen met verlenging na de periode van 5 jaar creëert een onmogelijke situatie. Vanuit het oogpunt van dienstverlening is het ook onwaarschijnlijk dat een inschrijver niet gedurende 9 jaar zou willen leveren, maar dit zou idealiter het gevolg moeten zijn van (blijvende) tevredenheid van de klant over de oplossing. In artikel 17.2 van de Bijlage N SVB Inkoopvoorwaarden IAM geeft de SVB aan een constructie te willen creëren die de drempel voor marktpartijen verlaagt. Een looptijd van 9 jaar werpt niet alleen een drempel op, maar vormt eerder een onoverkomelijke hindernis. Dit geldt voor zowel kleine als grote softwareleveranciers en leidt tot een situatie waarin zij mogelijk niet kunnen aanbieden. De inschrijver verzoekt de SVB daarom vriendelijk om de mogelijkheid van wederzijdse instemming voor verlenging na 5 jaar toe te voegen, zodat een aanbidding mogelijk wordt.	
68	(V) Geheim houding sverklari ng	6.1	3			Inschrijver kan zich niet committeren aan een geheimhouding voor de duur van 10 jaar. Inschrijver kan akkoord gaan met een geheimhouding voor de duur van maximaal 5 jaar (de initiële contractperiode) om aan te kunnen bieden. Bent u bereid om dit in deze verklaring aan te passen?	Vragensteller geeft niet aan waarom zij zich niet aan 10 jaar kan committeren. Het lijkt SVB redelijk en ook voor de hand liggend dat ook na een periode van 5 jaar de gegevens geheim gehouden worden.
69	(M) Overeen komst	2.2	4			Bent u gelet op uw antwoord bereid om "<i>In lager gerangschikte documenten zullen geen rechten en verplichtingen over en weer kunnen worden opgelegd, tenzij dit expliciet is bepaald</i>" aan te passen naar: "<i>Partijen zullen eventuele contractuele wijzigingen opnemen in de Overeenkomst middels een addendum</i>"? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord.

70	(M) Overeen komst	2.2	4			Uw antwoord ziet niet op de gestelde vraag: dit gaat over de voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van programmatuur die van derde leveranciers afkomstig is door Opdrachtgever. Deze voorwaarden moeten prevaleren op de voorwaarden van deze overeenkomst. Dat geldt ook voor een verwerkersovereenkomst die mogelijk door een derde leverancier ter beschikking wordt gesteld: SVB zal in die situatie eveneens Verantwoordelijke zijn en de betreffende derde leverancier Verwerker. Inschrijver zit daar niet tussen. Gaat u met het oorspronkelijke tekstvoorstel akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord.
71	(M) Overeen komst	3.2	5			Zonder de gevraagde wijziging wordt de bedrijfscontinuïteit van de inschrijver niet geborgd. Het aangaan van een overeenkomst voor een potentiële duur van 9 jaar zonder mogelijkheden tot tussentijdse opzegging/niet verlenging is voor de inschrijver niet acceptabel. Bent u bereid om de Inschrijver hierin toch tegemoet te komen en zo ja op welke manier?	De SVB wenst een oplossing aan te schaffen die voor langere tijd mee kan. Met de mogelijkheid van een tussentijdse opzegging zoals u voorstelt, wordt de bedrijfscontinuïteit van de SVB in gevaar gebracht.
72	(M) Overeen komst	4.1	5			Bent u bereid om aan artikel 4.1 expliciet toe te voegen dat de reikwijdte van het meebewegen met toekomstige ontwikkelingen en de behoefte van de SVB beperkt is tot hetgeen partijen gelet op de redelijkheid en billijkheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst hebben kunnen voorzien en dat indien daardoor extra werkzaamheden ontstaan en kosten voor de Opdrachtnemer toenemen, partijen met elkaar in redelijkheid nadere financiële afspraken zullen maken? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Artikel 4.1 gaat over de doelstelling en niet over extra werkzaamheden en de vergoeding daarvan.
73	(M) Overeen komst	4.4	5			De Inschrijver begrijpt uw antwoord niet. Wanneer de verplichtingen immers rechtstreeks betrekking hebben op de dagelijkse bedrijfsvoering en de continuïteit waardoor een resultaatsverplichting noodzakelijk is, dan kan dat specifiek opgenomen worden in de	De SVB gaat ermee akkoord om artikel 4.4 te schrappen.

						betreffende bepaling. Het vaststellen dat elke prestatie een resultaatsverplichting is, gaat verder dan nodig. Daarbij merkt de inschrijver op dat u op een vraag van een andere inschrijver als volgt hebt gereageerd: "SVB gaat akkoord met uw voorstel waar het betreft het schrappen van artikel 4 lid 4. Voor het overige gaat SVB niet akkoord met uw voorstel. ". Bent u bereid om artikel 4.4 te laten vervallen dan wel alsnog te wijzigen overeenkomstig het eerste verzoek van inschrijver? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
74	(M) Overeen komst	5.1	5			De Inschrijver meent dat de verplichting om het plan van aanpak te finaliseren dan wel voor beide partijen zou moeten gelden. Bent u bereid om het artikel als volgt te wijzigen? " <i>De Implementatie geschiedt volgens een nader in overleg vast te stellen Plan van Aanpak IAM . Het concept Plan van Aanpak IAM is onderdeel van de Inschrijving (subgunningscriteria kwaliteit - SGC-K3). Partijen verplichten zich reeds nu uiterlijk voor ... 2024 het Plan van Aanpak IAM te finaliseren.</i> " ? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord
75	(M) Overeen komst	7.1 en 7.2	6			Inschrijver meent dat het een document betreft die door partijen gezamenlijk dient te worden opgesteld. Bent u bereid om de zinsnede's " <i>door Opdrachtnemer opgestelde</i> " te wijzigen naar " <i>door Partijen opgestelde</i> "? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord
76	(M) Overeen komst	8.2	6			De Inschrijver meent dat de verplichting om het plan van aanpak te finaliseren dan wel voor beide partijen zou moeten gelden. De Inschrijver kan immers een document niet eenzijdig finaliseren. Bent u bereid om het artikel als volgt te wijzigen: " <i>De continuïteit wordt gewaarborgd volgens een nader in overleg vast te stellen Continuïteitsplan IAM, dat wordt toegevoegd aan het Plan van Aanpak IAM (Annex 7). Het concept Continuïteitsplan IAM is onderdeel van de Inschrijving</i>	Dat is akkoord

						<i>(subgunningscriteria kwaliteit - SGC-K5). Partijen verplichten zich reeds nu uiterlijk voor ... 2024 het Continuïteitsplan te finaliseren."</i> . Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
77	(M) Overeen komst	8.4	7			De Inschrijver deelt uw lezing van dit artikel niet. Er staat immers vermeld: "die Opdrachtnemer dient te verwerken". Daarmee is naar de letter van dit artikel geen ruimte voor overleg over de wijzigingen, maar dienen deze doorgevoerd te worden. Bent u bereid om dit artikel zodanig aan te passen dat de Opdrachtnemer wijzigingen slechts dient door te voeren wanneer dat in redelijkheid van hem kan worden gevergd? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Het gaat in dit artikel om aanvullingen of aanpassingen die SVB in redelijkheid kan voorstellen. Daarmee is naar mening van SVB voldoende geborgd dat er geen onredelijke wijzigingen worden verlangd.
78	(M) Overeen komst	9.1	7			In de definitie van het woord "Gebrek" wordt niet gesproken over toerekenbaarheid maar slechts over het niet voldoen aan de Prestatie (een tekortkoming). Een tekortkoming is niet altijd toerekenbaar. Dit betreft een separaat criterium. De inschrijver meent dat een verplichting om een Gebrek voor eigen rekening te verhelpen alleen redelijk is als deze aan de Opdrachtnemer toerekenbaar is. Nu in de definitie van het woord Gebrek de toerekenbaarheid niet ligt besloten, verzoekt de inschrijver u hierbij nogmaals om daarin te voorzien. Bent u bereid om artikel 9.1 dan wel de definitie van het woord "Gebrek" hierop aan te passen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De S VB gaat akkoord. Artikel 9.1 komt te luiden: 9.1 Herstel Gebreken. Opdrachtnemer zal Gebreken die worden geconstateerd en zijn toe te rekenen aan Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en voor eigen rekening verhelpen, waar mogelijk binnen de Service Levels zoals vastgelegd in Annex 7 (Service Level Agreement).
79	(M) Overeen komst	9.2	7			De inschrijver begrijpt dat een ieder geacht wordt zich aan de wet- en regelgeving te houden en zal zich ook ten alle tijde inspannen om aan de wet- en regelgeving te voldoen. Door deze bepaling op te nemen in de Overeenkomst, maakt de SVB het door Opdrachtnemer voldoen aan de wetgeving een onderdeel van de contractuele verplichtingen van de Opdrachtnemer jegens de SVB. Vanuit die overweging	Nee de SVB houdt vast aan de formulering van dit artikel. SVB acht een resultaatsverplichting redelijker dan een inspanningsverplichting.

						lijkt een inspanningsverplichting redelijker dan een resultaatsverplichting. Bent u dit in overweging nemende bereid om dit artikel aan te passen naar een inspanningsverplichting dan wel te laten vervallen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
80	(M) Overeen komst	10.1	7 en 8			De woorden " <i>Alleen ingeval</i> " doen vermoeden dat slechts in de specifiek genoemde omstandigheid ruimte is voor afwijkingen. Kunt u expliciet bevestigen dat een beroep op overmacht in dit artikel niet is uitgesloten? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Bij deze de bevestiging dat een beroep op overmacht niet is uitgesloten.
81	(M) Overeen komst	13.4	9			Bent u bereid om het opschortingsrecht mogelijk te maken voor de situaties waarin de SVB, nadat deze ingebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegund, niet voldoet aan haar betalingsverplichting? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Nee, de SVB is hier niet toe bereid. Een dergelijk opschortingsrecht brengt de bedrijfscontinuïteit van SVB in gevaar.
82	(M) Overeen komst	14.1	9			Bent u bereid om " <i>alle ondersteuning</i> " te wijzigen in " <i>alle redelijke ondersteuning</i> "? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De SVB gaat niet akkoord. Het gaat hier om alle ondersteuning om de Data en de Dienstverlening op een overzichtelijke en efficiënte wijze over te dragen. Hiermee is de gevraagde ondersteuning voldoende ingekaderd.
83	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	1	4			Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek vervolgens te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan deze definitie toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn? Dit in verband met de wijze waarop de definitie wordt gebruikt ten aanzien van herstel in de overige artikelen in deze Overeenkomst. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De SVB deelt uw mening niet dat een gebrek reproduceerbaar moet zijn om het te kunnen herstellen.

84	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	2.4	6			De inschrijver zou het waarderen als de bepaling wordt doorgehaald zodat hierover geen onduidelijkheid of interpretatieverschillen kunnen ontstaan. Zou u willen bevestigen dat u artikel 2.4 zal doorhalen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord.
85	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	4.2	7			U heeft geen antwoord gegeven op de vraag: het is logischer om expliciet in een overeenkomst vast te leggen wat er wél onder wordt verstaan, dit mede om onduidelijkheid bij beide partijen te voorkomen. Graag verzoekt inschrijver u om nogmaals naar de oorspronkelijke vraag te kijken. Kunt u ermee akkoord gaan om de bepaling te schrappen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord.
86	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	4.4.1	7			Een garantie zou een mogelijk beroep op overmacht door de Opdrachtnemer kunnen ontnemen. Bent u bereid om in plaats van een garantie een resultaatsverbintenis op te nemen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is niet akkoord, de verplichtingen bevatten voldoende ruimte om een verweer te voeren.
87	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	4.4.2	7			Wilt u bevestigen dat dit artikel overeenkomstig uw antwoord wordt gewijzigd en kunt u daarbij tevens bevestigen dat u ' <i>maximaal inspannen</i> ' om de SVB te helpen zal worden gewijzigd naar " <i>inspannen</i> " zodat geen sprake zal zijn van een verkapte resultaatsverplichting? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord.
88	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	7.1	9			Inschrijver is het niet eens met uw redenering: in het geval van overmacht behoort het niet tot de risicosfeer van Opdrachtnemer te behoren. Bent u derhalve bereid om hier een resultaatsverbintenis overeen te komen in plaats van een garantie zodat een beroep op overmacht tot de mogelijkheden van Opdrachtnemer behoort? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	In 7.1 is geen garantie opgenomen en deze bepaling is al geformuleerd als een resultaatsverbintenis.
89	(N) SVB Inkoopv	7.4	9			Zou u de bepaling als volgt kunnen aanpassen? "Bij iedere vervanging van het ter beschikking gestelde	Dat is akkoord.

	oorwaar den IAM					personeel van Opdrachtnemer zal, zonder dat dit voor SVB tot hogere kosten leidt, vervangend personeel van Opdrachtnemer beschikbaar moeten worden gesteld dat <u>in beginsel</u> qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk ingezette personeel van Opdrachtnemer. Vervanging door personeel van Opdrachtnemer dat aan mindere kwalificaties voldoet zal slechts bij uitzondering geschieden. In dat geval zal het uurtarief tot het voor dit personeel van Opdrachtnemer algemeen gangbare niveau worden verlaagd.". Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
90	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	7.5	9			Bent u in dat geval bereid om de bepaling als volgt aan te passen? "Alle kosten van inwerken, alsmede met het inwerken gerelateerde reis- en verblijfkosten van vervangend personeel van Opdrachtnemer zullen niet in rekening kunnen worden gebracht. Daarbij wordt met inwerken bedoeld: de uren waarin geen werkzaamheden voor de SVB kunnen worden uitgevoerd.". Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is niet akkoord. Inwerken houdt ook in, of kan inhouden, werkzaamheden verrichten voor de SVB. Zoals bijvoorbeeld samen met een meer ervaren collega bepaalde werkzaamheden verrichten voor de SVB.
91	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	8 (gehe el)	10			Bent u in dat geval bereid om het volgende eraan toe te voegen: (i) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om redelijke nadere voorwaarden aan de omvang en de inhoud van de audit te stellen. (ii) De Opdrachtnemer kan zich verzetten tegen de Auditor indien dit een concurrent is van Opdrachtnemer, (iii) Bij het uitvoeren van de Audit mag geen enkele manipulatie op de infrastructuur en/of het netwerk van de Opdrachtnemer gebeuren, tenzij onder toezicht van en met goedkeuring van de Opdrachtnemer., (iv) de kosten van ondersteuning van de Opdrachtnemer bij de Audit komen voor de eerste 6 uur voor de rekening van Opdrachtnemer, de uren die de Opdrachtnemer daarbovenop genoodzaakt zal zijn te maken zullen door de SVB	i) Dat is niet akkoord ii) Dat is akkoord iii) Dat is niet akkoord iv) Dat is niet akkoord

						worden vergoed.? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
92	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	12.10	12			Bent u bereid om dit artikel als volgt aan te passen: "De SVB is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door SVB aan te wijzen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken registeraccountant inzage van de voor de controle noodzakelijke boeken en bescheiden verlenen en alle redelijkerwijs noodzakelijke gegevens en informatie verstrekken op verzoek. De SVB zal zich inspannen om de impact op de bedrijfsvoering van een dergelijke controle tot een minimum te beperken. De resultaten en bevindingen van de controle zullen als vertrouwelijk behandeld worden, de controle zal nooit uitgevoerd worden door een concurrent van Opdrachtnemer, en de controle zal zich niet verder uitstrekken dan voor het controleren van de juistheid van de facturen is vereist. De kosten van deze Audit en de registeraccountant zijn steeds voor rekening van de SVB. De kosten van ondersteuning van de Opdrachtnemer bij de Audit komen voor de eerste 6 uur voor de rekening van Opdrachtnemer, de uren die de Opdrachtnemer daarbovenop genoodzaakt zal zijn te maken zullen door de SVB worden vergoed."? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is niet akkoord. De oorzaak van een onjuiste facturering ligt bij de Opdrachtnemer. Kosten die daarmee verband houden horen dan ook voor rekening van de Opdrachtnemer te blijven. De SVB neemt de kosten van de accountant al voor haar rekening. De overige waarborgen liggen reeds in de bepaling besloten.
93	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	15.6	14			Inschrijver maakt bezwaar tegen de zinssnede: <i>"gerechtigd deze Gebreken na voorafgaande schriftelijke kennisgeving op kosten van Opdrachtnemer ... door derden te doen verhelpen"</i> . Inschrijver heeft namelijk geen contractuele relatie met deze derde en kan derhalve geen toezicht houden op de uitvoering van de werkzaamheden en de vergoedingen die daarvoor worden afgesproken. De Overeenkomst kent bovendien een aansprakelijkheidsartikel op grond waarvan SVB de kosten zou kunnen verhalen op Opdrachtnemer. Gaat	Zie antwoord op vraag 33.

						u ermee akkoord deze zinssnede te schrappen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
94	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	17.3	15			Inschrijver begrijpt uw antwoord niet: met name art. 17.2 is van belang: ook op Derdenprogrammatuur die enkel op uitdrukkelijk verzoek daartoe van de SVB wordt geleverd zijn de eigen voorwaarden van de derde leverancier van toepassing en ook deze dienen te prevaleren op de andere artikelen in de Overeenkomst. Gaat u er derhalve mee akkoord om de verwijzing naar art. 17.2 uit art. 17.3 te schrappen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord
95	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	18.1	15			De inschrijver meent dat de aansprakelijkheid met deze wijziging nog altijd erg hoog is. Bent u bereid om dit artikel als volgt te wijzigen: "De aansprakelijkheid van een partij tegenover de andere in verband met de uitvoering van de Overeenkomst is per contractjaar beperkt tot vergoeding van Directe Schade; tot een maximum van anderhalfmaal het totale bedrag aan vergoedingen dat Opdrachtnemer in rekening kan brengen (incl. BTW) over dat betreffende contractjaar. Vergoedingen die door SVB worden betaald aan Opdrachtnemer voor de levering van licenties van derden zijn daarbij uitgezonderd. "	Dat is niet akkoord. De SVB acht de aansprakelijkheid zoals die nu is aangegeven zeer redelijk.
96	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	21.2	17			De inschrijver deelt uw mening niet. Ziekte van personeel wordt normaliter gezien als een overmachtssituatie. Bent u bereid om het artikel in ieder geval te dien aanzien te wijzigen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De SVB gaat ervan uit dat u maatregelen treft om bij ziekte van een personeelslid de opdracht toch goed te kunnen uitvoeren. Vandaar dat naar onze mening dit niet als overmachtssituatie geldt.
97	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	26.4	19			Het is inschrijver niet duidelijk waarom u een afwijking van de wettelijke regeling wilt hanteren. Met het woord "onverwijld" kan namelijk rekening worden gehouden met de omstandigheden van het geval. Dat is bij een cap niet mogelijk. De wettelijke termijn van 72 uur gaat pas lopen wanneer SVB op de hoogte wordt gebracht door Opdrachtnemer. Inschrijver verzoekt u het oorspronkelijk tekstvoorstel te heroverwegen en zo niet, verzoekt de inschrijver u om	Zie antwoord op vraag 41

						duidelijk te motiveren waarom u een afwijking van de wettelijke regeling noodzakelijk acht? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
98	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	30.1	22			De inschrijver meent dat met het woord "substantieel" onvoldoende ruimte voor Opdrachtnemer ontstaat. Bent u bereid om het woord "substantieel" te laten vervallen? Zo niet, kunt u dan concreet maken wat onder substantieel wordt verstaan?	Onder substantieel verstaat de SVB tenminste drie achtereenvolgende maandfacturen.
99	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	31.2	22			Bent u in opvolging daarop bereid om artikel 31.5 als volgt aan te passen: " <i>De overdracht van het Gebruiksrecht zal bij ontbinding van de Overeenkomst geen voorwerp van ongedaanmaking vormen.</i> ". ? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie antwoord op vraag 30.
100	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	32.3	23			Geheimhouding is essentieel, maar brengt volgens de inschrijver daarmee niet mee dat een boete daaraan gehangen dient te worden. De mogelijkheid tot nader schade verhaal wordt immers niet uitgesloten. De inschrijver verzoekt u hierbij nogmaals om de boeteclausule te laten vervallen. Mocht u daartoe echt niet bereid zijn, dan verzoekt de inschrijver u om de boete te matigen tot € 5.000,-- met een maximum van € 15.000,-- per jaar. Bent u bereid om de inschrijver hierin tegemoet te komen?	Dat is akkoord. Zie antwoord op vraag 31.
101	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	39.2	25			Over elke situatie kan er op een later moment tussen partijen overleg plaatsvinden. Het is echter geen redelijke verwachting richting de Opdrachtnemer dat deze ook in de situaties waarin het in redelijkheid niet van hem kan worden verwacht zich zal committeren aan de verplichting dat onderhoud niet leidt tot een vermindering van functionaliteit of andersoortige kwaliteit van Programmatuur en Apparatuur. De risico's voor de SVB bij het opnemen van de verzochte toevoeging ziet de inschrijver niet. Bent u omwille van een evenwichtige regeling toch bereid om aan het artikel toe te voegen: "voor zoverre van Opdrachtnemer in redelijkheid kan worden	Dat is akkoord.

						verwacht."? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	
102	(N) SVB Inkoopv oorwaar den IAM	44.1	27			De inschrijver kan zich niet vinden in uw antwoord en is niet bereid om zich te committeren aan een kennisgeving. Volgens de inschrijver dient een ingebrekestelling te worden verstuurd voordat overgegaan kan worden tot het inschakelen van derden. Bent u bereid om het artikel als volgt aan te passen: : " <i>Indien Opdrachtnemer niet, onvolledig of niet tijdig voldoet aan zijn verplichting tot Onderhoud is de SVB, onverminderd haar verdere rechten, gerechtigd het Onderhoud of enig onderdeel daarvan na voorafgaande schriftelijk ingebrekestelling op kosten van Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden te doen laten verrichten. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen. In dat geval is Opdrachtnemer tevens verplicht de daarvoor benodigde informatie op eerste verzoek te verstrekken.</i> "? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie antwoord op vraag 33
103	(R) Wachtkamerovereenkomst	4.1	3			Deze bepaling is in de ogen van de inschrijver niet zo zeer een bepaling die strekt tot bescherming van de Opdrachtgever, maar een bepaling die de SVB de mogelijkheid biedt om zonder opgave van enig reden op elk moment van het sluiten van een overeenkomst met inschrijver nummer 2 af te kunnen zien. Voor de inschrijver nummer 2 wordt die mogelijkheid niet gecreëerd waarmee een redelijke contractuele verhouding tussen partijen volledig uit balans is. Van de inschrijver nummer 2 wordt immers wel verwacht dat deze de capaciteiten voor de potentiële opdracht reserveert. Bent u toch bereid om de inschrijver nummer 2 hierin tegemoet te komen door het overeenkomen van een redelijke vergoeding voor deze reservering van capaciteiten dan wel te bepalen dat de SVB slechts van de overeenkomst af kan zien onder redelijke gronden?	Nee, dat is niet akkoord. De SVB wenst ook in die situatie in dezelfde positie te verkeren en ook op dat moment niet verplicht te zijn tot het sluiten van een overeenkomst.

104	(R) Wachtkamerovereenkomst	4.2	3			De inschrijver meent dat een afstand van recht om zowel in als buiten rechte bezwaar te maken tegen een beslissing als bedoeld in artikel 4.1 (in beschouwing nemende ook het feit dat inschrijver 2 geen vergoeding ontvangt voor de reservering van de capaciteiten) zeer onredelijk. Zou u uw antwoord willen herzien?	Artikel 4.2 vervalt.
105	(Q) Verwerk ersovere enkomst	2.5	3			Een garantie brengt echter mee dat een beroep op overmacht uitgesloten wordt en dat sneller sprake zal zijn van een tekortkoming en daarmee de mogelijkheid tot ontbinding al snel kan ontstaan. Omdat dit een zeer vergaande maatregel is, stelt Inschrijver voor om ' <i>Opdrachtnemer garandeert dat onbevoegd personeel geen toegang heeft tot de Persoonsgegevens en/of de gegevensverwerkende toepassingen.</i> ' te wijzigen naar ' <i>Opdrachtnemer zal alle mogelijke maatregelen treffen teneinde te voorkomen dat onbevoegd personeel toegang verkrijgt tot de Persoonsgegevens en/of de gegevensverwerkende toepassingen</i> '. Bent u bereid om dit aan te passen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is niet akkoord. In het geval van ongeoorloofde toegang is er sprake van een inbreuk op de bescherming van persoonsgegevens met niet acceptabele consequenties voor Opdrachtgever.
106	(Q) Verwerk ersovere enkomst	3.1	4			Het is inschrijver niet duidelijk waarom u een afwijking van de wettelijke regeling wilt hanteren. Met het woord "onverwijld" kan namelijk rekening worden gehouden met de omstandigheden van het geval. Dat is bij een cap niet mogelijk. De wettelijke termijn van 72 uur gaat pas lopen wanneer SVB op de hoogte wordt gebracht door Opdrachtnemer. Inschrijver verzoekt u het oorspronkelijk tekstvoorstel te heroverwegen en zo niet, verzoekt de inschrijver u om duidelijk te motiveren waarom u een afwijking van de wettelijke regeling noodzakelijk acht.	Dat is niet akkoord. De betekenis van het woord onverwijld in deze context zal in vrijwel alle gevallen binnen het tijdsbestek van 36 uur vallen. Het opnemen van de 36 uur geeft Opdrachtnemer meer ruimte. De WP29/EDPB beveelt aan om "onverwijld" op te nemen in de bepaling. Zie 18/NL WP250rev.01 pagina 15 (https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/search).
107	(Q) Verwerk ersovere enkomst	6.	5			Bent u in dat geval bereid om de omvang en de duur van de audit te beperken alsmede de volgende waarborgen in het artikel opnemen: (i) De Opdrachtnemer kan zich verzetten tegen de Auditor	In de vraag liggen meerdere vragen besloten. Deze worden hierna een voor een behandeld. i) Akkoord . Aan het artikel zal worden toegevoegd: "Opdrachtnemer

						indien dit een concurrent is van Opdrachtnemer, (ii) Bij het uitvoeren van de Audit mag geen enkele manipulatie op de infrastructuur en/of het netwerk van de Opdrachtnemer gebeuren, tenzij onder toezicht van en met goedkeuring van de Opdrachtnemer., (iii) de kosten van ondersteuning van de Opdrachtnemer bij de Audit komen voor de eerste 6 uur voor de rekening van Opdrachtnemer, de uren die de Opdrachtnemer daarbovenop genoodzaakt zal zijn te maken zullen door de SVB worden vergoed behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 6.4 en (iv) de SVB zal zelf de Audit niet uitvoeren. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	kan zich gemotiveerd verzetten tegen de inschakeling van een auditor die hetzij, een directe concurrent is van Opdrachtnemer is hetzij, de Opdrachtgever is en zal een alternatief aandragen. ii) Niet akkoord. Een audit brengt naar haar aard geen wijzigingen aan en Opdrachtnemer kan daar zelf toezicht op houden. iii) Niet akkoord. De kosten dan de audit komen voor rekening van de Opdrachtgever behoudens de situatie waarin er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Opdrachtnemer zoals beschreven in art. 6.4. iv) Akkoord. zie aanpassing onder i).
108	(Q) Verwerk ersovere enkomst	6.3	5			Nu behoudt SVB zich het recht voor om wel of niet in te stemmen met deze voorwaarden (en deze beoordeling zelf te maken). Het probleem is dat het zeer waarschijnlijk is dat een audit die wordt uitgevoerd door SVB op gespannen voet zal staan met de geheimhoudingsverplichtingen met onze andere klanten. SVB is echter geen officieel erkend onafhankelijk auditor. Vandaar dat inschrijver bezwaar maakt tegen deze laatste zin. In dat geval zou niet SVB, maar een auditor de audit moeten uitvoeren. Gaat u er derhalve mee akkoord deze zin te schrappen? Zo, niet kunt u dan motiveren waarom niet?	Dat is akkoord. Zie ook antwoord op vraag 35.
109	(Q) Verwerk ersovere enkomst	6.4	5			Uw uitleg volgt de inschrijver niet. De regeling omtrent de Audit is immers een contractuele regeling. Gelet daarop is er ruimte om bij de verdeling van de kosten het criterium ' <i>ernstige mate</i> ' te hanteren. Zou u uw antwoord willen heroverwegen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	De verdeling van kosten met van een audit zijn inderdaad contractueel van aard. De verplichtingen van de AVG, zoals beschreven in de Verwerkersovereenkomst, waarnaar de audit onderzoek doet staan niet ter vrije bepaling van partijen. Partijen moeten voldoen aan die verplichtingen en daarbij is er geen ruimte voor Partijen om er niet aan te voldoen. Uit de audit blijkt of er wel of

							niet aan de verplichtingen is voldaan. Is er aan voldaan dan zijn de kosten voor de SVB. Is er niet aan voldaan dan zijn de kosten voor de Opdrachtnemer. Wij zien dan ook geen aanleiding om het antwoord te herzien.
110	(Q) Verwerk ersovere enkomst	7.2	5			Bent u in dat geval bereid om de omvang en de duur van de audit te beperken alsmede de volgende waarborgen in het artikel opnemen: (i) De Opdrachtnemer kan zich verzetten tegen de Auditor indien dit een concurrent is van Opdrachtnemer, (ii) Bij het uitvoeren van de Audit mag geen enkele manipulatie op de infrastructuur en/of het netwerk van de Opdrachtnemer gebeuren, tenzij onder toezicht van en met goedkeuring van de Opdrachtnemer., (iii) de kosten van ondersteuning van de Opdrachtnemer bij de Audit komen voor de eerste 6 uur voor de rekening van Opdrachtnemer, de uren die de Opdrachtnemer daarbovenop genoodzaakt zal zijn te maken zullen door de SVB worden vergoed behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 6.4 en (iv) de SVB zal zelf de Audit niet uitvoeren. Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie antwoord op vraag 107.
111	(Q) Verwerk ersovere enkomst	8.1	6			Omdat uw antwoord geen motivering bevat, wordt het moeilijk voor inschrijver om een passende vervolgvraag te stellen. De huidige regeling is ondermeer onredelijk omdat bepaalde schendingen niet ongedaan kunnen worden gemaakt, de boete zal dan automatisch oplopen tot 25.000 euro. Inschrijver verzoekt u om de zinssnede: " <i>en € 1.000 voor ieder(e) (gedeelte van een) dag dat deze overtreding voortduurt met een maximum van € 25.000,</i> " te schrappen. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie antwoord op vraag 36
112	(Q) Verwerk	8.2	6			Inschrijver volgt uw antwoord niet. In antwoord op vraag 32 heeft u toegezegd om artikel 18.3 (iv) van de	Ja, de SVB zal aanpassen in de zin zoals beschreven in antwoord op vraag 37.

	ersovere enkomst					inkoopvoorwaarden te laten vervallen. Daarmee zouden de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 18 Inkoopvoorwaarden in beginsel ook gelden voor de verwerking van persoonsgegevens. Door het in stand laten van artikel 8.2 van de Verwerkersovereenkomst wordt echter van artikel 18 afgeweken (in de Overeenkomst is bepaald dat Verwerkersovereenkomst in rang boven de Inkoopvoorwaarden staat). Om te bereiken wat beoogd is met vraag 32 en uw antwoord, is het noodzakelijk om artikel 8.2 te laten vervallen dan wel overeenkomstig aan te passen. Bent u daartoe bereid? Zo niet kunt u dan motiveren waarom niet?	
113	(Q) Verwerk ersovere enkomst	Bijlag e III	9			Inschrijver deelt uw mening niet dat onverwijld in elke context sneller is dan binnen 24 uur. Het is de inschrijver voorts niet duidelijk over welke termijn van 36 uur uit artikel 3.1 van Bijlage M u het heeft. In artikel 3.1 is geen termijn van 36 uur vermeld? Zou u willen heroverwegen om bij de wettelijke regeling aan te sluiten door te vermelden dat ieder datalek onverwijld na ontdekking zal worden vermeld? "Onverwijld" impliceert dat rekening kan worden gehouden met de omstandigheden van het geval. Bij een deadline van 24 uur is dat niet het geval.	Zie het antwoord op vraag 106. Er is bij de beantwoording van vraag ten onrechte verwezen naar bijlage M. De juiste verwijzing moet zijn art. 3.1 van bijlage Q.
114	(Q) Verwerk ersovere enkomst	6.1	3			Mocht de SVB ervoor kiezen om de Overeenkomst na de initiële looptijd van 5 jaar niet te verlengen, dan zal de Opdrachtnemer gedurende nog 5 jaren verplicht zijn aan geheimhouding. Dat is geen redelijke verwachting. De door inschrijver voorgestelde regeling biedt een evenwichtigere regeling die voldoende rekening houdt met de belangen van de SVB. Wanneer de overeenkomst daadwerkelijk voor de maximale duur zal gelden, dan zal de voorgestelde wijziging voor de SVB immers geen gevolgen hebben. Bent u bereid om uw antwoord te herzien? zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie antwoord op vraag 68.

AANGEPASTE PLANNING :

Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	donderdag 15 februari 2024
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 3	donderdag 22 februari 2024
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 3	woensdag 28 februari 2024
Indienen van Inschrijvingen door Deelnemers *	maandag 11 maart 2024
Versturen voorlopige gunning / Aanvang van de POC	woensdag 10 april 2024
Ingangsdatum Overeenkomst	woensdag 1 mei 2024