

**Nota van Inlichtingen 3**  
**EA Identity Access Management (IAM)**  
**28 februari 2024**

| Nr. | Doc   | Hfst           |    | Vraag NVI-2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord NVI-3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------|----------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | NTI-2 | NTI-2<br>Nr 26 | 8  | In navolging van uw antwoord bij items 26, specifiek ook item 37, Nvl 2. Inschrijver verzoekt de SVB toch een totale aansprakelijkheidsbeperking toe te voegen omdat dit anders kan leiden tot zeer onredelijke situaties, te meer omdat opdrachtnemer geen mogelijkheid heeft om de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Wij stellen daarom voor een totale aansprakelijkheidsbeperking toe te voegen van 3x de jaarlijkse waarde van de overeenkomst, hetgeen redelijk lijkt voor deze opdracht? Volledigheidshalve, de SVB gaat ook akkoord gaat met een totale aansprakelijkheidsbeperking voor persoonsgegevens (Nvl 2, vraag 37), derhalve is het zeer passend om dan voor de "normale" liability ook in een totale aansprakelijkheidsbeperking te voorzien. | <p>Zie ook NVI-2 item 26. In art. 18.1 van de SVB Inkoopvoorwaarden IAM wordt de aansprakelijkheid. Met in acht neming van de aanpassing onder vraag 31 van NVI-1 is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van Directe Schade tot een maximum van tweemaal het totale bedrag aan vergoedingen dat Opdrachtnemer in rekening kan brengen over dat betreffende contractjaar. De voorgestelde wijziging veronderstelt dat de Opdrachtnemer in drie verschillende contractjaren niet na zal komen en kan door ongelijkmatige facturering tot een disbalans leiden. Dit is niet akkoord.</p> <p>Zie ook NVI item 37. Art. 8.2 van de verwerkersovereenkomst bevat een beperking van de aansprakelijkheid die voortvloeit uit het niet nakomen van verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst. Deze is met in acht neming van item 37 NVI-2 beperkt tot tweemaal het totale jaarbedrag per jaar en in totaal nooit meer dan viermaal (4x) het jaarbedrag over de looptijd van de verwerkersovereenkomst. Het beperken tot in totaal driemaal (3x) over de looptijd van de verwerkersovereenkomst is akkoord.</p> |
| 2   | NTI-2 | NTI-2<br>Nr 32 | 10 | In navolging van uw antwoord bij item 32 Nvl. Inschrijver begrijpt zeker het belang van bedrijfscontinuïteit van de SVB maar verzoekt u ook de kant van de leverancier beter te begrijpen. Gezien de huidige marktontwikkelingen is het zeer onredelijk om van een leverancier te eisen dat het diensten blijft leveren, ook wanneer het langdurig niet betaald is voor de geleverde diensten. Dit zou geheel onredelijk zijn en leverancier mogelijk niet in staat stellen een aanbieding te doen. Is de SVB bereid toe te voegen dat een opschortingsrecht toekomt indien de leverancier gegronde redenen heeft hiertoe, en dit                                                                                                                                    | Art. 13.4 van de Overeenkomst heeft betrekking op betaling van facturen van Opdrachtnemer. In geval van betwisting van een factuur voorziet het artikel in een escalatieprocedure. Deze is beschreven in bijlage P. Als in die escalatieprocedure of door de rechter wordt vastgesteld dat de betwisting niet terecht is zal de SVB de facturen binnen 30 dagen moeten betalen. Doet de SVB dat niet dan kan Opdrachtnemer haar verplichtingen opschorten. In die situatie is er dan ook kennelijk een gegronde reden. Omdat deze procedure per                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|   |       |                |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------|----------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       |                |    | uiteraard na vastgestelde tekortkoming van SVB, die ook na verstrijken van een redelijke termijn van minstens 20 dagen na ingebrekestelling blijft voortduren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | factuur kan worden doorlopen zal de situatie dat er langdurig niet betaald zal zijn zich niet voordoen. Er is sprake van een recht tot opschorting mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Daarmee is er sprake van een regeling waarbij de belangen van beide partijen in het oog worden gehouden.                                                                                                                                                         |
| 3 | NTI-2 | NTI-2<br>Nr 33 | 10 | In navolging van uw antwoord bij item 33 Nvl. Gezien de vergaande strekking kan inschrijver mogelijk geen aanbieding doen. Inschrijver verzoekt de SVB de inschrijver toch tegemoet te komen door het artikel te schrappen en op een later moment in de contractperiode, wanneer de SVB de SLA heeft kunnen beoordelen, iets hieromtrent overeen te komen indien nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dat is akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4 | NTI-2 | NVI-2<br>Nr 51 | 14 | In navolging van uw antwoord bij item 51 Nvl. Inschrijver is het niet eens met uw redenering. Als er sprake is van een mogelijk toerekenbare verwijt, dan volgen we u. Echter, er zijn ook gevallen te bedenken waar opdrachtnemer de diensten conform de overeenkomst heeft geleverd, maar de overeenkomst toch in strijd met het (Europese) aanbestedingsrecht en/of staatsteunrecht blijkt (zonder enige toerekenbare verwijt aan de zijde van opdrachtnemer en/of zonder risico's dat opdrachtnemer faciliteert in criminele activiteiten). In deze gevallen is het zeer redelijk om vergoed te worden voor de uitvoering van de diensten die reeds zijn verricht. Derhalve verzoekt inschrijver toch om ook de verwijzing naar 28.3.1 en 28.3.4 toe te voegen in de eerste zin van 28.4. | Het is niet duidelijk aan welke gevallen wordt gerefereerd. De situatie in 28.3.1 kan in geen geval worden toegevoegd aan art. 28.4. Toerekenbaarheid is daarbij niet relevant. De SVB kans overheidsinstelling in geen enkel geval betrokken zijn bij een dergelijke situatie noch een vergoeding verstrekken in een dergelijke situatie. 28.3.4 kan voor zover het aanbestedingsrecht betreft worden toegevoegd voor zover het staatssteun betreft niet.    |
| 5 | NTI-2 | NTI-2<br>Nr 52 | 14 | In navolging van uw antwoord bij item 52 Nvl. Inschrijver is het niet eens met uw redenering. Gezien de vergaande strekking kan inschrijver mogelijk geen aanbieding doen; inschrijver kan niet kosteloos diensten leveren die overigens ook zouden moeten plaatsvinden bij 'normale' afloop van het contract. Indien de opdrachtnemer in verzuim is kan de SVB schadevergoeding vorderen en de tengevolge van de verzuim geleden schade is niet noodzakelijk zo hoog als de retransitiekosten. Wij verzoeken daarom dit artikel te schrappen.                                                                                                                                                                                                                                                | Retransitiekosten worden in normale gevallen zoals bij afloop van de overeenkomst vergoed zoals beschreven in art. 29.2 van de SVB Inkoopvoorwaarden IAM - Bijlage N. Bij voortijdige beëindiging op grond van wanprestatie of onrechtmatige daad zal er schade ontstaan aan de zijde van de SVB. De retransitiekosten zijn onderdeel van die schade en zullen verhaald worden. Deze bepaling dient ter verduidelijking van welke schade verhaald zal worden. |
| 6 | NTI-2 | NTI-2<br>Nr 60 | 17 | In navolging van uw antwoord bij item 60 Nvl. Inschrijver vraagt u toch om een tegemoetkoming nu de omschrijving "issues aan het licht brengt die niet aanvaardbaar zijn" te vaag voor inschrijver blijft en wij toch moeten rekening houden met onredelijke situaties die deze woorden mogelijk brengen. Wel zijn wij bereid het woord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dat is akkoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |                                                    |                              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                         |
|---|----------------------------------------------------|------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                    |                              |    | <p>“substantiële” uit ons eerdere voorstel te verwijderen nu wij vermoeden dat SVB daar, omwille van mogelijke subjectiviteit, een probleem mee kan hebben. Wij stellen voor het artikel daarom als volgt aan te passen: <i>“Als de audit contractuele tekortkomingen van Opdrachtnemer aan het licht brengt, dan zal Opdrachtnemer de kosten van de audit dragen. De kosten zijn voor de SVB als er geen contractuele tekortkomingen worden vastgesteld.”</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                         |
| 7 | Bijlage O                                          | In navogling van NTI-2 Nr 61 | 7  | <p>In navolging van uw antwoord bij item 61 van NTI-2. U geeft hierbij aan dat "Indien een indexatiecijfer niet beschikbaar is dan gaan partijen in gesprek over een alternatief". Inschrijver stelt de volgende aanscherping voor: "SVB biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid om de IGA Software licentie indexaties gedurende de contractjaren 6 t/m 9, oftewel toekomstige software indexaties door te belasten op basis van de werkelijke kostenstijging indien deze kostenstijging hoger uitvalt dan de wettelijke CBS indexatienorm (uitzonderlijke markcondities)." Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Dat is niet akkoord. Zie ook het Beschrijvend document, artikel 2.6 (laatste bullet).</p>                            |
| 8 | Bijlage N - SVB Inkoopvoorwaarden IAM              | 12,7                         | 12 | <p>"Voor zover Partijen geen vaste prijs voor de gehele Prestatie zijn overeengekomen, zal Opdrachtnemer de SVB voorzien van een realistische kosteninschatting voor de gehele Prestatie. Opdrachtnemer zal de SVB onverwijld schriftelijk informeren zodra redelijkerwijs voorzienbaar is dat de afgegeven kosteninschatting zal worden overschreden". Het uitgangspunt zoals feitelijk vastgesteld door SVB is een vaststaand aantal van 3500 identiteiten (non fluctuatief), als ondergrens. Gelet op de gestelde flexibiliteitswensen door SVB (doorbelasting op werkelijk aantal afgenomen identiteiten) zal opdrachtgever het mogelijk maken om 1500 identiteiten flexibel af te nemen met daarbij de consequentie van eventuele jaarlijkse stijging van de licentiekosten boven de indexatienorm welke voor rekening zal komen voor SVB. Indien dit niet gewenst is stelt opdrachtnemer een verruiming van de ondergrens voor welke door SVB nader te bepalen (tussen 4000-4200).</p> | <p>De ondergrens wordt vastgesteld op 4000 Identiteiten.</p>                                                            |
| 9 | Bijlage O - Dossier Financiële Afspraken (concept) | 3.1                          | 6  | <p>Bijlage O - Dossier Financiële Afspraken (concept) artikel 3.1, Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs D. Optimalisatie en E. Consultancy. Artikel 3.1 in Bijlage O - Dossier Financiële Afspraken (concept) definieert de facturatie voor de tabbladen A. Implementatie, B. Transitie en C. Exploitatie in Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs, maar de facturatie voor D. Optimalisatie en E. Consultancy zijn niet</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Optimalisatie en Consultancy zijn optioneel en worden door de Opdrachtnemer op offertebasis geleverd aan de SVB.</p> |

|    |                                          |         |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------|---------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          |         |    | gedefinieerd. Begrijpen wij het goed dat deze elementen, die optioneel zijn, besteld en geleverd moeten worden als T&M en maandelijks in rekening kunnen worden gebracht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10 | Bijlage N - SVB Inkoopvoorwaarde den IAM | 39.3    | 25 | In navolging van uw antwoord bij item 46 van Nvl 2 (art. 39.3 inkoopvoorwaarden). Uw antwoord is niet begrijpelijk nu een aantal van de onderhoudsdiensten beperkt tot niet uitgevoerd kunnen worden omdat er sprake is van een SaaS dienst op basis van de standaardvoorwaarden van de licentie/SaaS leverancier die wij gaan opleggen. De definities van de verschillende types onderhoud zijn algemeen opgesteld en zeggen niets c.q. te weinig over de exacte scope en frequentie, bijvoorbeeld bij Adaptief Onderhoud is niet op voorhand bekend hoe vaak een wijzingen in wet- en regelgeving zal voorkomen. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver de aannames (scope, frequentie, etc) omtrent de verschillende types onderhoud in het document SGC-K4 "Service Level Agreement" uitwerkt. Eén en ander zal er dan op neer komen dat indien SVB meer of anders wenst dan door inschrijver is uitgewerkt, partijen dan aanvullende afspraken en prijzen middels de contractuele wijzigingsprocedure zullen overeenkomen, één en ander ook indien en in de mate onze licentie/SaaS leverancier akkoord gaat met het gevraagde. Graag uw akkoord om art. 39.3 inkoopvoorwaarden in die zin aan te passen? | Artikel 39.3 blijft in stand, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen in de uitwerking van de SLA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 11 | NIT-2                                    | Item 67 | 19 | <p>2. De looptijd van de Overeenkomst is langer dan het commitment dat licentieverstrekkers doorgaans geven. In dit geval hebben wij slechts een commitment van 5 jaar kunnen bekomen van onze licentie/SaaS leverancier. Derhalve kan inschrijver niet bevestigen en zich niet committeren (i) om nog licenties te kunnen verstrekken na verloop van de 5 jaar, noch (ii) dat de licenties in kwestie na de betreffende contractduur van 5 jaar nog worden ondersteund, noch (iii) welke commerciële/financiële voorwaarden wij gaan kunnen bieden (op basis van de aanbieding van de licentie/SaaS leverancier).</p> <p>Dit betekent dat inschrijver geen aanbieding kan doen voor een contractduur van langer dan 5 jaar; inschrijver kan namelijk niet bevestigen dat de licenties na het 5e contractjaar überhaupt nog worden verstrekt, dan wel kunnen worden verstrekt conform de huidige voorwaarden van de licentieverstrekker en conform de afgegeven prijzen voor jaar 1 tot en met 5.</p>                                                                                                                                                                                                        | Dat is niet akkoord. Hiermee komt de continuïteit van eigen dienstverlening in gevaar en daarbij leidt voorgestelde aanpassing tot een wezenlijke wijziging. Opdrachtnemer wordt geacht om dergelijke risico's te verdisconteren in zijn Inschrijving (Prijzenblad). De SVB is wel bereid om het aantal verlengingen terug te brengen naar 1x3 jaar en 1x1 jaar (in plaats van 4x1 jaar) om toch extra zekerheid te verschaffen. In overleg kan hiervan worden afgeweken en desgewenst een andere invulling aan de laatste 4 jaar worden gegeven. |

|    |       |         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                       |
|----|-------|---------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|    |       |         |   | <p>Inschrijver stelt daarom voor dat u akkoord gaat met het volgende: indien en voor zover de huidige licentieverstrekker na het 5e contractjaar nog steeds het oorspronkelijk geselecteerde product levert, zal opdrachtnemer de licenties blijven verstrekken aan opdrachtgever en zullen partijen middels de contractuele wijzigingsprocedure nieuwe prijzen overeenkomen die vanaf jaar 5 zullen gelden. Indien de licentieverstrekker (i) niet langer de licenties verstrekt na 5 jaar, dan wel (ii) niet langer de licenties verstrekt onder de huidige voorwaarden en/of prijzen en partijen er niet in slagen middels de contractuele wijzigingsprocedure nieuwe prijzen overeen te komen voor de verlengingsjaren na 5 jaar, dan wel (iii) partijen er ook niet in zouden slagen middels de contractuele wijzigingsprocedure afspraken te maken omtrent het verstrekken van licenties van een vervangend product van dezelfde dan wel een andere licentie/SaaS leverancier, dan zal de overeenkomst een einde nemen na 5 jaar zonder enig recht op schadevergoeding voor SVB en zal SVB dus geen beroep kunnen doen op de verlengingsmodaliteiten.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord, en kan u dus de betreffende bepalingen van de Overeenkomst en de Inkoopvoorwaarden hierop aanpassen?</p> |                                                       |
| 12 | NTI-1 | Item 16 | 4 | <p>SVB wil een pay-per-use betaalmiddel (jaarlijks of maandelijks). Er zijn 4100 medewerkers en 5000 identiteiten, zonder een minimum garantie voor het aantal identiteiten, maar alleen een indicatie dat het zeer onwaarschijnlijk is dat het volume onder de 3500 identiteiten komt. Aangezien dit een grote variatie is en de oplossing gebaseerd is op een softwarelicentieproduct, kunt u, om de klant de beste prijs en flexibiliteit te kunnen bieden, bevestigen dat de partijen een volumeafhandelingsmechanisme zullen overeenkomen voor afwijkingen of zich vastleggen voor een volume van meer dan 3500 identiteiten?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | De ondergrens wordt vastgesteld op 4000 Identiteiten. |