

Nota van Inlichtingen, ronde 1

In het kader van de Aanbesteding met kenmerk IUC 23-018 ITSM 2.0, (sluitingsdatum 11 juli 2024, 10:00 uur) onderstaande vragen gesteld.  
Bij de vraag is door de Aanbestedende dienst het bijbehorende antwoord vermeld. De vraag en het antwoord vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het Beschrijvend document.

| Nr.                                     | Locatie (document, hoofdstuk, pagina)                                                                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|------|-----------------------------------------|------------|------------|-----------------|-------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------------|------------------|--|---------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 10.1.1.2<br>Pag. 43                                                | <p>Rij 2: De telefonische Openstelling van de helpdesk wordt gevraagd met een bemensing van 07:00 – 21:00 uur;<br/>Rij 3: Prio 1 ticket moeten worden aangemeld via de Helpdesk via Portal of e-mail 7 x 24; Dit past niet met een SLA van 30 minuten op de reactie tijd tussen 21:00 - 07:00 uur, aangezien de Helpdesk dan niet bezet is.</p> <p>Vraag: Kan de eis voor rij 3 van onderstaande tabel worden aangepast naar 7 X 24 <b>On call support</b> voor Prio 1?</p> <table><tr><th>PI</th><th>Prioriteit</th><th>Service Level</th><th>Norm</th></tr><tr><td>Openstelling Helpdesk (Portal of email)</td><td>Incidenten</td><td>7 x 24 uur</td><td>99,9 % per jaar</td></tr><tr><td>Openstelling Helpdesk (Telefonisch)</td><td>Incidenten</td><td>07:00 – 21:00 uur</td><td>100% op Werkdagen</td></tr><tr><td>Openstelling Helpdesk (Portal of email)</td><td>Beveiligingsincidenten/ (potentiële) Datalekken</td><td>7 x 24 uur</td><td>100% voor Prio 1</td></tr><tr><td>Service requests</td><td></td><td>Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur</td><td>100%</td></tr></table> | PI                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Prioriteit | Service Level | Norm | Openstelling Helpdesk (Portal of email) | Incidenten | 7 x 24 uur | 99,9 % per jaar | Openstelling Helpdesk (Telefonisch) | Incidenten | 07:00 – 21:00 uur | 100% op Werkdagen | Openstelling Helpdesk (Portal of email) | Beveiligingsincidenten/ (potentiële) Datalekken | 7 x 24 uur | 100% voor Prio 1 | Service requests |  | Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur | 100% | Akkoord, in Tabel 4 van BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.1 is in de betreffende cel ‘Telefonisch’ toegevoegd. |
| PI                                      | Prioriteit                                                                                                         | Service Level                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Norm                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| Openstelling Helpdesk (Portal of email) | Incidenten                                                                                                         | 7 x 24 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 99,9 % per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| Openstelling Helpdesk (Telefonisch)     | Incidenten                                                                                                         | 07:00 – 21:00 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100% op Werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| Openstelling Helpdesk (Portal of email) | Beveiligingsincidenten/ (potentiële) Datalekken                                                                    | 7 x 24 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100% voor Prio 1                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| Service requests                        |                                                                                                                    | Werkdagen van 08:00 – 17:00 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| 2                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 9.1<br>Pag. 38<br>Wens 8                                           | Tijdens het opstellen van de offerte voor Aanbesteding ITSM 1.3 met kenmerk IUC 21-055 is er een aanvraag gedaan om het aantal pagina’s van het PvA te verhogen van 5 naar 10. Deze is door de Belastingdienst geaccepteerd. Kan de Belastingdienst hiervoor nu weer akkoord geven zodat de aanbestedende diensten de ruimte hebben om een kwalitatief goed plan in te dienen waarin alle onderwerpen gevraagd voor Wens 8 in Bijlage A aan bod kunnen komen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| 3                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 2.<br>Pag. 13<br>GUE 34                                            | Wat wordt hier verwacht? Procesvoortgang in welke stappen? En in welk verband met een practice?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Verwacht wordt dat het mogelijk is de status van een proces te monitoren. Als voorbeeld het Incidentproces: Als de practice is geïmplementeerd is het mogelijk te zien welke status een Incident heeft en op welk punt van het proces het Incident zich bevindt (inzicht in de workflow). |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| 4                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 2.9<br>Pag. 13<br>GUE 33                                           | Er wordt hier over een 'best practice' gesproken. Hoe vertaalt zich dit naar de eis in de context van de opmaak van tekst? En wat moet er dan worden opgemaakt aan tekst? Gaat het om weergave op het scherm? Over invoer in (vrije) tekst velden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dit betekent het aan kunnen passen van bijvoorbeeld lettertype, lettergrootte, opsommingstekens etc. in een practice.<br>Het woordje ‘best’ is uit de GUE verwijderd; dit is in BIJLAGE-A-Specificatie-van-de-opdracht IUC 23-018 versie 1.1 aangepast.                                   |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| 5                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 5.3<br>Pag. 13<br>UE 33<br><br>Bijlage VII.<br>Conformiteitenlijst | Vraagstelling klopt niet in deze vraag. Deze is niet correct overgenomen uit Bijlage A, waardoor de vraag niet meer klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De Aanbestedende dienst begrijpt deze opmerking niet. De tekst in UE 33 in Bijlage A en Bijlage VII zijn gelijk.<br>Kunt u aangeven wat niet meer klopt?                                                                                                                                  |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| 6                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 5.3<br>Pag. 13<br>UE 34<br><br>Bijlage VII.<br>Conformiteitenlijst | Vraagstelling klopt niet in deze vraag. Deze is niet correct overgenomen uit Bijlage A, waardoor de vraag niet meer klopt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | U heeft gelijk; dit is in Bijlage VII Conformiteitenlijst versie 1.1 hersteld.                                                                                                                                                                                                            |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |
| 7                                       | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 2.1<br>Pag. 9                                                      | In de eis wordt gesproken over ‘logisch gescheiden’, betreft dit alleen data en governance?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Beide; het betreft de mogelijkheid om meerdere tenants (end points) te hebben. Zie ook GUE 2                                                                                                                                                                                              |            |               |      |                                         |            |            |                 |                                     |            |                   |                   |                                         |                                                 |            |                  |                  |  |                                 |      |                                                                                                                                         |



| Nr. | Locatie (document, hoofdstuk, pagina)                                   | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | GUE 1                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8   | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 2.1<br>Pag. 9<br>GUE 1  | Legt de opdrachtgever een standaard proces en datamodel op aan de verschillende klanten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee; er wordt getoetst of de practice voldoet en tijdens de Implementatie zal Opdrachtgever trachten zo dicht mogelijk bij de standaarden te blijven. Op details kunnen bijvoorbeeld workflows afwijken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9   | Bijlage A. Specificatie van de Opdracht<br>Par. 8.3<br>Pag. 37<br>UE 54 | Is het mogelijk werk buiten Nederland maar binnen de EU te laten uitvoeren, zolang wordt voldaan aan niveau B2?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nee; ervaring in andere delen van de organisatie waar Agile wordt gewerkt in samenwerking met een externe leverancier is dat het meest effectief wordt gewerkt als men vanuit dezelfde locatie werkt. Zeker in de eerste fasen waarin ook nog een heel stuk teamvorming moet plaatsvinden. Daarnaast moet er kennisoverdracht plaatsvinden van de Consultants naar de interne medewerkers. Dat werkt alleen effectief als men fysiek bij elkaar zit. Het kan zijn dat als het team redelijk op elkaar ingespeeld is er mogelijkheden ontstaan om ook bepaalde taken remote uit te voeren. Dit mag alleen na expliciete toestemming van de Opdrachtgever en zeker niet voor de volledige inzet.                                                                                                                                                |
| 10  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 2.7                             | Gewenste tekst:<br>Op ad hoc basis kunnen uitbreidingen, Additionele Diensten (waaronder Consultancy en Opleidingen) en/of opties bij Opdrachtnemer gedurende looptijd van deze Overeenkomst worden <u>overeengekomen en</u> afgenomen op de wijze als bepaald in Artikel 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Het artikel zal ongewijzigd blijven. Indien er overeenstemming of afstemming noodzakelijk is, dan is dit reeds voorzien in artikel 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 210                             | Gewenste tekst:<br>De navolgende bescheiden maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde. Het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde, tenzij expliciet in het lager gerangschikte document door Partijen daarvan is afgeweken:<br>1. Eventuele gebruikersvoorwaarden die van toepassing zijn op de te leveren Prestatie, mits deze voldoen aan het gestelde in artikel 5.6;<br>2. <u>De definitieve inschrijving van opdrachtnemer aan Opdrachtgever met kenmerk &lt;xxx&gt; van &lt;datum&gt;. [...]</u><br>3. deze Overeenkomst, inclusief Bijlagen<br>4. Nadere Overeenkomst(en), inclusief Bijlagen<br>5. Nota('s) van Inlichtingen (NvI), met kenmerk <xxx> van <datum><br>6. Aanbestedingsstukken met kenmerk IUC21-055, van <datum>, inclusief bijlagen<br><del>de definitieve inschrijving van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever met kenmerk &lt;xxx&gt; van &lt;datum&gt;. [...]</del> | Het kan en mag niet zo zijn dat de Inschrijving informatie bevat die afwijkend is van de aangeleverde stukken. Vandaar dat uw verzoek niet gehonoreerd zal worden. De NvI antwoorden zullen in de stukken worden verwerkt en ook de NvI zelf kent een hogere rangorde. Op deze wijze is gegarandeerd dat alle laatst gedeelde informatie een hogere plaats heeft in de rangorde. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 2.11                            | Gewenste tekst:<br>Opdrachtnemer heeft zich, <u>op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie</u> , in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst, de relevante organisatie van Opdrachtgever, de standaardprocessen waarin de Prestatie zal worden gebruikt en de gegevensstromen die daarmee zullen worden verwerkt door de gebruikelijke beheerprocessen bij Opdrachtgever.<br>Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer daartoe van voldoende en correcte informatie voorzien, en <del>za-</del> <del>l</del> - desgewen <del>s</del> -t - Opdrachtnemer verdere informatie verstrekken, voor zover die informatie bij Opdrachtgever beschikbaar is.<br><br>Inschrijver is steeds afhankelijk van de info die inschrijver ter beschikking is gesteld.                                                                                                                                                        | Wij begrijpen uw standpunt, maar van Opdrachtnemer/Inschrijver wordt wel een proactieve houding verwacht op dit punt. Derhalve zal dit wel het uitgangspunt zijn, maar zal de Overeenkomst niet worden aangepast op dit punt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 13  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 2.12                            | Gewenste tekst:<br>Teneinde de continuïteit van de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever te waarborgen <u>kan zal</u> indien noodzakelijk, na beëindiging van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever (een deel) van het Onderhoud & Support worden voortgezet <u>onder nader overeen te komen exit afspraken tussen Partijen indien en voor zover Opdrachtnemer niet meer in staat is de diensten te leveren onder tegen</u> de in deze Overeenkomst gestelde voorwaarden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in overleg de datum van beëindiging van het Onderhoud & Support bepalen. Opdrachtnemer zal op aanvraag van Opdrachtgever optimaal meewerken aan een eventuele Retransitie naar een opvolgende Opdrachtnemer <del>teneinde deze succesvol te laten verlopen</del> . De bepalingen neergelegd in Artikel 39 van deze Overeenkomst gelden hier onverkort.                                                                                                                         | Voor alle duidelijkheid. Dit artikel gaat niet over de Retransitie; dit is geregeld in artikel 39 van de Overeenkomst. Dit gaat om een inspanning om het Onderhoud & Support voort te zetten totdat de Retransitie geheel is afgerond. Het is een noodvoorziening. In principe zal er naar worden gestreefd om dit gedurende de looptijd van deze Overeenkomst te realiseren. De woorden “in overleg” en “optimaal” hebben naar onze mening in zich dat er wel degelijk overleg mogelijk is over de exacte wijze waarop e.e.a. geregeld kan worden. De woorden “teneinde deze succesvol te laten verlopen” zullen worden verwijderd. Dit kan wellicht een verkeerde suggestie wekken, hoewel de enige bedoeling was om aan te geven dat de verplichtingen uit dit artikel gericht zijn op het mogelijk maken van een succesvolle Retransitie. |
| 14  |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Nr. | Locatie (document, hoofdstuk, pagina)       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | overeenkomst<br>Art. 5.6                    | Niet akkoord. Inschrijver kan niet instaan voor uitsluitels in gebruiksvoorwaarden van haar SW leveranciers, dit is onverantwoord en dienen 1:1 geaccepteerd te worden door de Belastingdienst. Derhalve verzoekt inschrijver dit streepje te schrappen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Opdrachtgever en het door hem gewenste gebruik, een en ander zoals is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.<br>Derhalve kan niet worden ingestemd met de voorgestelde verwijdering. Het is vanzelfsprekend de bedoeling dat de voorwaarden door Opdrachtgever geaccepteerd zullen worden, zoals gesteld door de uiteindelijk rechthebbende, echter, het is aan Opdrachtnemer om te onderzoeken of de voorwaarden passend zijn. |
| 15  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 6.1 | Gewenste tekst:<br>Tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Opdrachtnemer bij het leveren van licenties, ongeacht de vorm waarin licenties wordt geleverd, steeds een directe overeenkomst tot stand brengen tussen Opdrachtgever en Fabrikant. De (directe) overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen bij het gebruik van de licenties en/of onder de licentievoorwaarden/overeenkomst van de Fabrikant. dezelfde voorwaarden als de onderhavig Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet akkoord. Het gaat niet om het leveren van licenties, maar om het verschaffen van een gebruiksrecht. Zie verder het antwoord op vraag 14. Er zijn meerdere manieren om de gebruiksrechten te verstrekken. Het is aan Opdrachtnemer om een passend aanbod te doen, op de manier zoals voorgesteld wordt er al een keuze gemaakt, hetgeen niet onze bedoeling is. Het artikel blijft ongewijzigd.                            |
| 16  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 6.2 | Schrappen<br><br>Ook dit is onderworpen aan de standaard licentievoorwaarden van de fabrikant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dan is het aan de Inschrijver om dit te regelen. Alleen schriftelijk overeengekomen (gebruiks)voorwaarden zijn geldig. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 6.3 | Gewenste tekst:<br>Van de in het eerste lid bedoelde (directe) overeenkomst kunnen door de Fabrikant gehanteerde (licentie)voorwaarden onderdeel uitmaken indien en voor zover:<br>Leverancier (a) de toepasselijkheid daarvan expliciet heeft bedongen (b) een exemplaar van de betreffende voorwaarden bij de Offerte is gevoegd en (c) deze daarvan expliciet onderdeel uitmaken, en; het Overeengekomen gebruik daardoor niet wordt uitgesloten <del>of beperkt</del> .                                                                                                                                                                                                                                                                 | Het is aan de Inschrijver om een passend aanbod te zoeken bij de vraag van de Aanbestedende dienst. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 18  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 6.5 | Gewenste tekst: Schrappen<br><br>Niet akkoord: dit betreft een directe overeenkomst tussen Opdrachtgever en fabrikant; opdrachtnemer is hier een tussenpersoon die niet kan instaan voor de fabrikant, anders dan het faciliteren van de overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, Opdrachtnemer blijft integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van deze Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 19  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 7.1 | Gewenste tekst:<br>Aangezien er sprake is van de levering van een Prestatie op basis van een dienstverleningsmodel, zoals Software as a Service (SaaS), zal Opdrachtnemer <u>voor de duur van de Overeenkomst</u> alle Gebruiksrechten, <u>onder de bijbehorende licentievoorwaarden</u> , verlenen aan Opdrachtgever, die noodzakelijk zijn om in het kader van de Overeenkomst (en de daaraan ten grondslag liggende Aanbestedingsstukken) gebruik te kunnen (blijven) maken van de Prestatie .                                                                                                                                                                                                                                           | Hoewel wij van mening zijn dat de duur van het gebruiksrecht reeds afdoende is opgenomen in de artikelen 3.1. en 5, zullen wij de toevoeging “voor de duur van de Overeenkomst” overnemen. De overige wijzigingen worden niet overgenomen. Zie de antwoorden op de vorige vragen aangaande het gebruiksrecht.                                                                                                                  |
| 20  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 8.3 | Gewenste tekst:<br>De aan het voornoemde overleg en uitwerken van een oplossing verbonden redelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij het onvoldoende in samenhang functioneren een toerekenbare <del>af</del> tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen <del>blijkt aan</del> is van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Naar onze mening zijn de belangen van de Opdrachtnemer hierin voldoende gewaarborgd. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 21  | Bijlage 2. Concept overeenkomst<br>Art. 9.3 | Gewenste tekst:<br>Indien Opdrachtnemer conform de bepalingen en procedures zoals gesteld in Artikel 12 niet deugdelijk presteert, in die zin dat de Prestatie in functionele zin <del>niet marktconform is en</del> niet voldoen aan de <u>overeengekomen afspraken in deze Overeenkomst en/of in de betreffende Nadere Overeenkomst</u> <del>daaraan gestelde specificaties</del> , kan Opdrachtgever, nadat Opdrachtnemer een overeengekomen hersteltermijn heeft gehad en een deugdelijke oplevering van de Prestatie uitblijft en het zicht op herstel binnen een redelijke termijn uitblijft, gedurende de looptijd van deze Overeenkomst een (vergelijkbare) (Nadere) Overeenkomst voor deze Prestatie met een Derde partij sluiten. | Het gaat hier om het aangaan van Nadere Overeenkomst(en). Denk hierbij vooral aan de uitnutting van optioneel in scope zijnde functionaliteit. Mocht het voorkomen dat de Opdrachtnemer op dat moment geen passende invulling hieraan kan bieden, dan staat het Opdrachtgever vrij om hier een derde bij te betrekken. De voor u voorgestelde wijzigingen zullen dan ook niet worden overgenomen.                              |

| Nr. | Locatie (document, hoofdstuk, pagina)     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                           | Niet akkoord. Het is voor Inschrijver zeer belangrijk dat binnen de afspraken van de overeenkomst wordt geleverd; wat tussen partijen wordt afgesproken kan (iets) afwijken van wat 'marktconform' is. Derhalve verzoekt inschrijver nadrukkelijk volgende aanpassing, bent u akkoord hiermee?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 22  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 9.4  | <p>Gewenste tekst:</p> <p>Opdrachtnemer verplicht zich – ook als Opdrachtnemer het niet deugdelijk presteren conform het vorige lid betwist - in dat geval om met deze derde partij samen te werken conform de <del>gestelde bepalingen en eisen zoals – niet limitatief – bedoeld in deze Overeenkomst. Indien nodig zullen Partijen hierover</del> nadere afspraken <u>die Partijen zullen</u> maken om de belangen van alle betrokken partijen zoveel mogelijk te waarborgen.</p> <p>Inschrijver begrijpt uiteraard de nood om samen te werken met een eventuele derde partij, echter gelet op het feit dat dit mogelijk ook een concurrerende partij van inschrijver kan zijn is het van groot belang dat goede afspraken worden gemaakt tbv een "gezonde" samenwerking sfeer. Dit is voor inschrijver een worst case scenario die inschrijver alleen kan accepteren als er t.z.t. ook goede afspraken worden gemaakt onder de dan betreffende omstandigheden waar het doel uiteraard is 'business continuïteit' van de Belastingdienst te borgen.</p> | Nadere afspraken kunnen in een voorkomend geval altijd worden gemaakt, maar dat is niet op voorhand aan te geven of de bedoeling. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                 |
| 23  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 9.5  | <p>Schrappen</p> <p>Dit lijkt ons onredelijk. Denk bijv. Aan situaties waar een prestatie uitblijft als gevolg van overmacht of een toerekenbare tekortkoming van opdrachtgever. Het lijkt dan onredelijk c.q. onlogisch om dan 'maar' een derde in te schakelen waarin Inschrijver verplicht wordt om mee samen te werken</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Wij maken u erop attent dat er in artikel 9.3 geborgd is dat er eerst een ingebrekestelling dient te volgen, met daarin een redelijke termijn tot herstel. Deze stap zal en kan dan ook niet lichtzinnig worden genomen. Het doel van deze artikelen is een basis te creëren tot een goed overleg en samenwerking tussen alle betrokken partijen. |
| 24  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 9.6  | <p>Schrappen of aanvullen</p> <p>Niet akkoord. Om onredelijke situaties te voorkomen stelt inschrijver voor dit artikel ofwel te schrappen ofwel toe te voegen dat het invoeren van dit artikel niet lichtzinnig wordt overwogen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, dat is op dit moment niet nodig. Het kan immers ook voorkomen dat er gemotiveerd voor wordt gekozen om een bepaalde best practice separaat uit de markt te betrekken. Dit alles is reeds geregeld in paragraaf 2.5.1 van het Beschrijvend document.                                                                                          |
| 25  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 9.8  | <p>Aanvulling</p> <p>Opdrachtnemer zal het contractvoorstel zoals bepaald in artikel 9.2 binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst ondertekend <u>door een daartoe bevoegde persoon</u> aan Opdrachtgever retour zenden c.q. een Orderbevestiging zenden of binnen die termijn aangeven welke wijzigingen hij voorstelt op het contractvoorstel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dit staat er al “ondertekend door een daartoe bevoegde functionaris”. Zie ook het bepaalde in artikel 44.4 van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                   |
| 26  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 9.10 | <p>Toepassing van de hiervoor bedoelde bepalingen laat de overige rechten van <u>Partijen</u> <del>Opdrachtgever</del> onverlet, waaronder die op schadevergoeding.</p> <p>Dit zou een wederzijds recht moeten zijn. Gaat u akkoord met de gewijzigde tekstvoorstel? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Gezien de context van artikel 9 ligt dat niet in de rede. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 27  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 10.0 | <p>Aanvulling</p> <p>De Overeenkomst tot Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie komt tot stand via een <u>door Opdrachtnemer geaccepteerde</u> Inkoopopdracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dit is niet per se het geval. Het kan ook een afroep zijn. Dat er overeenstemming over dient te zijn, is evident en volgt naar onze mening voldoende uit de aanbestedingsstukken. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                 |
| 28  | Bijlage 2. Concept overeenkomst Art. 10.5 | <p>Aanvulling</p> <p>Op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever <u>kunnen Partijen overeenkomen dat</u> <del>dienen</del> de resultaten van de Additionele Diensten, Uitbreidingen en (gedeeltelijke) Migratie door Opdrachtnemer in Onderhoud <del>te</del> worden genomen alsmede Opdrachtgever van Support te voorzien.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De voorgestelde wijzigingen zijn niet akkoord. Dit betreft echt een verplichting. Het artikel blijft ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 29  | Bijlage 2. Concept overeenkomst           | Partijen streven ernaar om het Offerteproces zo spoedig en efficiënt mogelijk te doorlopen. Een Nadere Overeenkomst en/of Inkoopopdracht wordt pas definitief en komt derhalve pas tot stand door aanbod én                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gezien artikel 43.4 is deze toevoeging niet nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |























































































