

| Nr. | Datum       | Onderdeel aanbestedingsstukken | Paragraaf/GUE/UE/Wens   | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 14-nov-2024 | Beschrijvend document          | 3.1 planning, pagina 10 | Is er in de planning van deze aanbesteding rekening gehouden met een tweede vragenronde, bijvoorbeeld in de vorm van een aanvullende Nota van Inlichtingen? Indien ja, op welke datum kunnen we deze verwachten, en welke procedure wordt gehanteerd voor het indienen van vragen voor deze tweede ronde?                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja, op basis van de behoefte vanuit de markt is er een extra vragenronde ingelast. Woensdag 27 november 12:00 uur is de uiterste datum van indiening van de vragen. De beantwoording van deze vragen vindt uiterlijk op donderdag 5 december plaats. De Aanbestedende dienst streeft er naar om de vragen op op dynamische wijze en op chronologische wijze zo snel mogelijk te beantwoorden.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2   | 14-nov      | Bijlage A                      | W1+W2+W3                | Voor Wens 1 is een specifiek voorschrift gegeven ter uitwerking van het antwoord van de wens. Voor Wens 2 en 3 is géén 'voorschriften uitwerking' gegeven. Is voor Wens 2 en 3 wel een voorschrift voor de uitwerking van de beantwoording van de vraag?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Voor Wens 2 is de term 'voorschriften uitwerking' per abuis niet eenduidig gehanteerd. De vereisten die onder 'Vorm' benoemd staan staan gelijk aan 'voorschriften uitwerking'. Uw beantwoording dient te voldaan aan deze vorm voorschriften. Voor Wens 3 gelden geen 'voorschriften uitwerking'. U dient hier aan te geven aan welke van de 4 geschetste mogelijkheden u kunt voldoen. Er wordt daarnaast gevraagd een korte toelichting over hoe dit overzicht werkt in de praktijk en/of hoe dit eruit ziet. De aanbestedende dienst streeft er naar de vragen op dynamische wijze te behandelen op volgorde van binnenkomst.                                    |
| 3   | 14-nov      | Beschrijvend document          | H.2.2, p.6              | In het beschrijvend document staat: "het uitvoeren van Audits op websites en mobiele applicaties die onder het Besluit vallen (onderzoek, hercontrole), afgerond met een onderzoeksrapport en een toelichting bij het onderwerp in de vorm van een presentatie". Kan worden verondersteld dat de randvoorwaarden, zoals benodigde soft- en hardware en interne testpersonen die gebruik maken van ondersteunende software/hardware, beschikbaar zijn voor het uitvoeren van de Audits?                                                                                  | De Opdrachtgever regelt de toegang tot de juiste testomgeving, zodat er een audit uitgevoerd kan worden. Als het noodzakelijk is wordt hiervoor een laptop ter beschikking gesteld en/of worden interne contactpersonen aangewezen die een toelichting kunnen geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | 14-nov      | Beschrijvend document          | 5.5.2.1                 | Is het toegestaan om met meerdere referenties (verschillende opdrachtgevers) aan te tonen dat er minimaal 35 audits (conform WCAGEM) in de afgelopen 3 jaar zijn uitgevoerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nee, dit is niet toegestaan. De Opdrachtgever wil hiermee de geschiktheid van de Gegadigde toetsen of deze in staat is en voldoende capaciteit heeft om de opdracht uit te kunnen voeren. Het voorgestelde alternatief voldoet niet aan de vereiste de toets bij 1 referent te kunnen toetsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5   | 14-nov      | Beschrijvend document          | 2.2                     | U verwijst naar een Raamovereenkomst met één leverancier. Er is geen bijlage – concept raamovereenkomst bijgesloten. Wilt u deze alsnog aanbieden en de gelegenheid geven tot het stellen van vragen over deze bijlage?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bijlage 02. Concept Raamovereenkomst is op 14 november alsnog gepubliceerd met hierbij de mogelijkheid om tot dinsdag 19 november 12:00 uur vragen te stellen over deze Bijlage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6   | 14-nov      | Beschrijvend document, 2.4.1   | 2.4.1.                  | In 2.4.1 wordt € 460.000,- genoemd voor de totale contract waarde. Onze interpretatie betreft dit de waarde voor 4 jaar, of te wel gemiddeld € 115.000,- per jaar. Is dit juist?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De geraamde waarde van €460.000,- betreft de raming over 4 jaar, de maximale looptijd. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7   | 14-nov      | Beschrijvend document          | 2.4.1 en 4.2.1.         | In 2.4.1 wordt € 460.000,- genoemd voor de totale contract waarde. In 4.2.1, wordt € 425.000,- genoemd als referentieprijs. Is hier sprake van een vergissing? Zo ja welk bedrag is juist? Zo neen, kunt u toelichten hoe beide bedragen zich verhouden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De geraamde waarde van €460.000,- dient u los te zien van de referentieprijs in het prijzenformulier. De maximale geraamde waarde is de maximale waarde ter uitnuttig van de overeenkomst. De referentieprijs is een van de indicatoren bij de bepaling van de vergelijkingswaarde en gebaseerd op een inschatting van de Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8   | 14-nov      | Beschrijvend document          | 5.3.1 en 5.9.1          | Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden – controle via een Uittreksel uit het Handelsregister. Wij veronderstellen dat naast een UEA ook het Uittreksel uit het Handelsregister ingediend te worden. Is dit juist?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee, wij verwachten van geen Uittreksel van het Handelsregister bij inschrijving. Een rechtsgeldig getekend UEA volstaat om te voldoen aan UE. 09. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor het uittreksel uit het handelsregister in de verificatiefase op te vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9   | 14-nov      | ARVODI                         | ARVODI                  | Zie art 4: Gegadigde gaat ervan uit dat alle acceptatiecriteria in de Nadere Overeenkomst worden vastgelegd en dat de Opdrachtnemer bij een eventuele niet-acceptatie in de gelegenheid gesteld wordt om de aangepaste resultaten binnen een redelijke termijn opnieuw ter acceptatie aan te bieden aan Opdrachtgever. Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen?                                                                                                                                                                                                         | Er worden geen Nadere Overeenkomsten afgesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10  | 14-nov      | ARVODI                         | ARVODI                  | Zie art 14: Gegadigde gaat ervan uit dat er bij de uitvoering van de nadere opdrachten in beginsel geen sprake zal zijn van verwerking van persoonsgegevens door de Opdrachtnemer en dat, mocht dit toch het geval zijn, partijen nadere afspraken zullen maken hierover in een nader overeen te komen verwerkersovereenkomst. Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen?                                                                                                                                                                                                 | Ja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11  | 14-nov      | ARVODI                         | ARVODI                  | Zie art 21.3: Gegadigde kan slechts aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit een aan Gegadigde toerekenbare tekortkoming, zoals ook in de markt gebruikelijk. Gegadigde stelt voor om de aanhef van artikel 21.3 als volgt aan te passen: "De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden directe schade (...)" Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?                                       | Nee, dit artikel blijft ongewijzigd. De aansprakelijkheid van Partijen is beperkt door een limitering in de vorm van een staffel die is opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12  | 14-nov      | ARVODI                         | ARVODI                  | Zie art 22.6: Indien Aanbestedende Dienst op grond van artikel 22.6 de Opdracht met onmiddellijke ingang opzegt, wordt Gegadigde geconfronteerd met vrijgekomen personeel, dat op dat moment niet direct bij een andere opdrachtgever ingezet zal kunnen worden. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat zij de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk zal informeren over een mogelijke voortijdige opzegging van de Opdracht en bevestigen dat Aanbestedende Dienst slechts in uitzonderlijke omstandigheden gebruik zal maken van haar recht tot onmiddellijke opzegging? | Ja, dit is akkoord. Echter dit geldt niet als er sprake is van een situatie zoals omschreven in artikel 2.3 van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13  | 14-nov      | Beschrijvend document          | -                       | Wat zijn de belangrijkste uitdagingen die u momenteel ondervindt met betrekking tot digitale toegankelijkheid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De belangrijkste uitdaging ligt momenteel in het borgen van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie. Bij Opdrachtgever houdt een expertteam zich hiermee bezig. Voor Opdrachtnemer is het van belang dat Audits uitgevoerd worden en dat medewerkers van Opdrachtgever over de juiste kennis beschikken om digitaal toegankelijke producten op te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14  | 14-nov      | Beschrijvend document          | p.7                     | Kunt u meer details geven over de specifieke websites en mobiele applicaties die geaudit moeten worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Het gaat om websites, content, om portalen, om online aangifteformulieren en mobiele applicaties (iOS, en Android), zowel voor extern gebruik door burgers en ondernemers, als voor intern gebruik door medewerkers van Opdrachtgever. Kijk op de volgende pagina voor een beeld van de actuele toegankelijkheidsonderzoeken en toegankelijkheidsverklaringen: <a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_eng_menu/prive/digitale_toegankelijkheid/toegankelijkheidsverklaringen">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_eng_menu/prive/digitale_toegankelijkheid/toegankelijkheidsverklaringen</a> . |
| 15  | 14-nov      | Beschrijvend document          | p.8                     | In wat voor vorm verwacht u dat eventuele opleidingen wordt gegeven? Bijvoorbeeld, gestandaardiseerde e-learning, in-person workshops. En hoeveel medewerkers zullen getraind moeten worden met welke functies/achtergronden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Er wordt verwacht dat de Inschrijver aangeeft welke standaardopleidingen (e-learning en fysieke training geboden worden en weke zij adviseert voor de rollen die zijn benoemd. Er is een budget gereserveerd voor opleidingen gebaseerd op inschattingen. Er zijn, op dit moment, geen concrete aantallen bekend van medewerkers die getraind moeten worden, de Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om opleidingen af te nemen.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 16  | 14-nov      | Beschrijvend document          | 2.4.1                   | Onderdeel van de scope is consultancy gericht op het toegankelijk maken en houden van de digitale producten binnen de Belastingdienst. Een toegankelijke en inclusieve digitale ervaring kan verder gaan dan voldoen aan de verplichte criteria. In hoeverre is er interesse om dit perspectief onderdeel te maken van de audit en aanbevelingen?                                                                                                                                                                                                                       | Opdrachtnemer is in staat consultancy opdrachten uit te kunnen voeren met betrekking tot digitale toegankelijkheid (op basis van de standaard EN 301 549). Het staat de Opdrachtnemer vrij om aanvullend advies te delen met het expertteam maar niet als onderdeel van de Audit of een onderzoeksrapport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17  | 14-nov      | Beschrijvend document          | 2.4.2                   | Doorvoeren van aanpassingen op websites en mobiele apps valt buiten de scope. In hoeverre is het van belang dat opdrachtnemer wel advies kan geven over hoe aanpassingen kunnen worden doorgevoerd op websites en mobiele apps?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dit is van belang. In onderzoeksrapporten moeten bij bevindingen indien mogelijk ook oplossingsrichtingen worden vermeld (Bijlage A, p.9).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 18  | 14-nov      | Bijlage A                      | 2.2.2                   | Hoe vaak verwacht u dat geplande audits herpland moeten worden, en wat zijn de meest voorkomende redenen hiervoor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Herplannen van onderzoek gebeurt bij hoge uitzondering. Bijvoorbeeld omdat de toegang tot een testomgeving niet mogelijk blijkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 19  | 14-nov      | Bijlage A                      | p.5                     | Kunt u meer details geven over de frequentie en vorm van de communicatie die u verwacht over de voortgang van de audits en andere diensten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Opdrachtgever verwacht dat er communicatie is op/over het moment waarop een Audit, training of consultancy-opdracht is gepland en wanneer het is uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20  | 14-nov      | Bijlage A                      | p.6                     | Hoe ziet uw huidige proces voor het implementeren van aanbevelingen uit de toegankelijkheidsaudits eruit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Uw vraag in relatie tot de opdracht is niet duidelijk. De Aanbestedende dienst ziet de implementatie als een interne aangelegenheid die niet relevant is voor de aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 21  | 14-nov      | Bijlage A                      | p.6                     | Wat zijn de specifieke verwachtingen ten aanzien van de rapportageformaten en de inhoud van de onderzoeksrapporten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Voor het format zie: Bijlage A p.6 (UEg), Voor de inhoud van onderzoeksrapporten zie: Bijlage A p.7 (UE10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 22  | 14-nov      | Bijlage A                      | p.7                     | Wat zijn de belangrijkste criteria waarop u de kwaliteit van de audits en de rapporten beoordeelt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dit staat concreet verwoord in paragraaf 2.3 van Bijlage A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Nr. | Datum 2024 | Onderdeel aanbestedingsstukken | Paragraaf/GUE/UE/Wens     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23  | 14-nov     | Beschrijvend document          | par. 2.4, p. 8            | Kunt u aangeven wat het gemiddeld aantal pagina's van één enkele audit is naar uw verwachting?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Het gemiddeld aantal pagina's van een audit loopt uiteen. Van belang is dat er een representatieve steekproef wordt genomen zoals WCAG EM voorschrijft. Voor een indruk van huidige steekproeven zie: <a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/privé/digitale_toegankelijkheid/toegankelijkheidsonderzoeken-belastingdienst">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/niet_in_enig_menu/privé/digitale_toegankelijkheid/toegankelijkheidsonderzoeken-belastingdienst</a>                                                 |
| 24  | 14-nov     | Beschrijvend document          | par. 2.4, p. 8            | "De omvang van de totale opdracht voor de maximale looptijd van de Raamovereenkomst is geraamd op EUR 460.000,-". (1) Is ons begrip correct dat dit het totale budget is voor zowel audits, opleidingen én consultancy? (2) Indien het budget zowel betrekking heeft op audits, als opleidingen en consultancy, is er een verwachting van het beoogde uren opleiding en training? (3) Is de maximale looptijd, inclusief de mogelijke verleningen, 4 jaar? (4) Is de verwachte hoeveelheid audits per jaar gelijk aan jaar 1?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | (1) Het klopt dat de geraamde waarde gelijk staat aan het totale budget voor datgene wat binnen scope valt en geprognoseerd is qua omvang.<br>(2) Er is een budget gereserveerd voor opleidingen gebaseerd op inschattingen. Er zijn, op dit moment, geen concrete aantallen bekend van medewerkers die getraind moeten worden, de Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om opleidingen af te nemen.<br>(3) Ja<br>(4) het gaat hier om een geprognoseerd gemiddelde waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.                                                                      |
| 25  | 14-nov     | Beschrijvend document          | par. 2.4, p.8             | Hoe ziet het productlandschap van de Belastingdienst eruit? Hoe groot is het aantal niet openbaar toegankelijke websites (intranet)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Voor een indruk van de websites/mobiele apps van Opdrachtgever zie het Dashboard Digitoegankelijk: <a href="https://dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/">https://dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/</a><br>De verwachting is dat het aantal interne applicaties dat onderzocht moet worden licht zal stijgen.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 26  | 14-nov     | Bijlage A                      |                           | "De vertaal is Nederlands in woord en geschrift", is het toegestaan gedetailleerde documentatie voor development teams (bijvoorbeeld het gedetailleerde audit report met de bevindingen) in het Engels aan te leveren indien de algemene informatie en communicatie in het Nederlands is (presentaties, emails, dashboard, PDF met een samenvatting van de audit)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Nee, dit is niet toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 27  | 14-nov     | Bijlage A                      | par 2.1, p. 4             | In hoeverre is het toegestaan om audits, inclusief toegang tot interne websites, vanuit buiten de EU (offshore) uit te voeren, zolang er geen data van burgers, bedrijven of de Belastingdienst buiten de EU wordt verwerkt? Zijn er eventueel nog beperkingen in geval van 'nearshore' (buiten Nederland maar binnen de EU)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Er wordt geen eis gesteld aan de locatie waar uitvoering plaats vindt, mits er wordt voldaan aan de specificaties in Bijlage A. Echter wanneer er voor een interne website een laptop wordt, mag deze in beginsel niet meegenomen worden naar het buitenland. In uitzonderlijke gevallen kan hier, met toestemming van een Opdrachtgever, een uitzondering op worden gemaakt.                                                                                                                                                                                                             |
| 28  | 14-nov     | Bijlage A                      | par 2.3.1 W 3., p. 9      | "Via een portaal, online toegankelijk voor de opdrachtgever", dient dit portaal enkel voor 1-richting communicatie of dient het ook geschikt te zijn voor 2-richting communicatie (bijv. voor het stellen van vragen door de opdrachtgever, het aanvragen van audits, het aanleveren van materiaal)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Deze Wens wordt niet beoordeeld op 2-richting communicatie. Van belang is dat Opdrachtnemer via een portaal deelt met Opdrachtgever welke onderzoeken uitgevoerd zijn en welke onderzoeken gepland staan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 29  | 14-nov     | Bijlage 2                      |                           | Bijlage 2 concept raamovereenkomst ontbreekt bij de stukken waardoor wij deze niet kunnen beoordelen en/of vragen over kunnen stellen. Kunnen wij die alsnog ontvangen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Bijlage 02, Concept Raamovereenkomst is op 14 november alsnog gepubliceerd met hierbij de mogelijkheid om tot dinsdag 19 november 12:00 uur vragen te stellen over deze Bijlage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 30  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 3.2.1                     | Gezien de korte tijd tussen de aankondiging en het indienen van de NVI voor deze aanbesteding en het belang van een goed begrip van alle voorwaarden, willen wij verzoeken om een tweede ronde voor de Nota van Inlichtingen. Dit achten wij extra noodzakelijk omdat Bijlage 2, de concept-raamovereenkomst, ontbreekt. Hierdoor kan deze niet beoordeeld en bevestigd worden in de eerste NVI-ronde. Is het mogelijk om een tweede NVI-ronde in te plannen om aanvullende vragen te kunnen stellen na ontvangst van alle bijlagen?. Zo nee, hoe kunnen wij dan bijvoorbeeld nog inhoudelijke vragen stellen over de concept raamovereenkomst?                                                                                                                                                                                                                              | Bijlage 02, Concept Raamovereenkomst is op 14 november alsnog gepubliceerd met hierbij de mogelijkheid om tot dinsdag 19 november 12:00 uur vragen te stellen over deze Bijlage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 31  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 2.4.3.                    | Kunt u aan de hand van voorbeelden toelichten hoe u graag ziet dat kennis die opgedaan wordt tijdens audits, ingebracht wordt in de trainingen en adviezen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Opdrachtgever ziet graag dat deelnemers aan standaardtrainingen eigen bevindingen of bevindingen uit audits als casus in kunnen brengen tijdens de training. Als er behoefte is aan een training waarin specifieke bevindingen worden behandeld zal er een verzoek gedaan worden voor een maatwerkopleiding (zie additionele diensten).                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 32  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 2.2                       | Kunt u aangeven welke sterke punten en verbeterpunten u heeft ervaren in de samenwerking met de huidige leverancier van digitale toegankelijkheidsdiensten? We zijn geïnteresseerd in zowel de positieve aspecten als de uitdagingen, zodat we ons beter kunnen richten op het voldoen aan uw verwachtingen en behoeften in de nieuwe samenwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever pro-actief op de hoogte houdt van recente ontwikkelingen op gebied van digitale toegankelijkheid en indien nodig ook actief participeert in vakinhoudelijke discussies met relevante organisaties of instellingen.<br>Verder verwacht de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer meedenkt of de gekozen aanpak de juiste is en in voorkomende gevallen adviseert vanuit de expert-rol. Daarbij is heldere communicatie en goede samenwerking van groot belang.                                                                    |
| 33  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 5.5.1.1.                  | Indien de kerncompetentie genoemd onder GE 02 aangegeven moet worden door 35 onderzoeken per jaar bij 1 klant wordt het aantal potentiële inschrijvers voor deze aanbesteding waarschijnlijk beperkt tot 1 inschrijver; waarschijnlijk de leverancier onder het huidige contract bij de Belastingdienst. Ervan uitgegaan dat het niet uw bedoeling is potentiële leveranciers uit te sluiten stellen we voor om de omschrijving aan te passen naar "U heeft minimaal 100 verschillende websites getoetst bij verschillende klanten in het laatste jaar aan de hand van de methodiek WCAG-EM"<br><br>Gaaf u daarmee akkoord? Zo niet, waarom niet? Indien u wel akkoord gaat zal de bewijsvoering ook anders moeten dan via 1 klantreferentie. U zou bijvoorbeeld kunnen vragen om een lijst van uitgevoerde onderzoeken inclusief link naar de rapportage en onderzochte URL | Nee, dit is niet akkoord. De Opdrachtgever wil hiermee de geschiktheid van de Gegadigde toetsten of deze in staat is en voldoende capaciteit heeft om de opdracht uit te kunnen voeren. Het voorgestelde alternatief voldoet niet aan de vereiste de toets bij 1 referent te kunnen toetsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 34  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 5.5.1.1.                  | Er worden specifieke eisen gesteld die ons als onrealistisch en mogelijk uitsluitend voor veel leveranciers voorkomen. Kunt u verduidelijken waarom deze eis noodzakelijk wordt geacht en of er ruimte is voor een heroverweging of aanpassing, zodat een bredere groep aanbidders kan deelnemen zonder concessies aan de kwaliteit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De Opdrachtgever wil hiermee de geschiktheid van de Gegadigde toetsten of deze in staat is en voldoende capaciteit heeft om de opdracht uit te kunnen voeren en aantoonbaar consistent diensten kan leveren die voldoen aan de behoeften van klanten en aan wettelijke en regelgevende eisen.<br>Echter heeft de Aanbestedende dienst heeft Geschiktheids eis 02, in heroverweging genomen en is bereid het aantal van 35 aan te passen naar 15. De geschiktheids eis is aangepast in het Beschrijvend document v1.1 en Bijlage IV v1.1, welke gelijktijdig zijn gepubliceerd met de NvI. |
| 35  | 14-nov     | Prijzenformulier               | Blad 2                    | Is blad 2 van de Excel onderdeel van de beoordeling? Zo ja, hoe wordt dit inhoudelijk beoordeeld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Het is geen onderdeel van de kwalitatieve gunningscriteria. Dit dient ter toelichting op uw inschrijving en is onlosmakelijk verbonden met uw aanbod.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 36  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 5.9.1 VE 13               | Waarom moet de beantwoording van de Wensen anoniem gedaan worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Om te borgen dat beoordelaars zo objectief mogelijk kunnen beoordelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 37  | 14-nov     | Bijlage A                      | Social return             | Gezien het thema van deze aanbesteding, namelijk (digitale) inclusie, lijkt het ons passend om social return als gunningscriterium op te nemen. Dit zou immers bijdragen aan de doelstellingen rondom maatschappelijke verantwoordelijkheid en inclusie. Het is bij vergelijkbare aanbestedingen inmiddels ook "common practice". Kunt u toelichten waarom social return niet als criterium is opgenomen en of er mogelijkheden zijn om dit alsnog te integreren in de gunningscriteria?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Er zijn meerdere mogelijkheden om ondersteuning te geven om iedereen zoveel mogelijk te laten participeren op de arbeidsmarkt. De aanbestedende Dienst heeft gemeend om social return als uitvoeringseis op te nemen omdat zij dit redelijk achtte binnen de bandbreedte van de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 38  | 14-nov     | Bijlage A                      | Hoofdstuk 6 prijsstelling | Wordt met UE21 bedoeld dat er prijzen inclusief BTW in het prijzenblad ingevoerd moeten worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nee, u dient in het prijzenformulier prijzen exclusief BTW in te vullen. UE 21 geeft aan dat de in het Prijzenformulier vermelde bedragen verhoogd worden met het geldende percentage omzetbelasting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 39  | 14-nov     | Bijlage A                      | 6.3                       | In de huidige voorwaarden staat dat prijsindexatie pas vanaf 1-1-2027 mogelijk is. Gezien de verwachte marktontwikkelingen en kostenstijgingen zouden wij graag zien dat het mogelijk is om een prijsindexatie vanaf 1-1-2026 toe te passen. Staat u hiervoor open, zodat een meer evenwichtige kostenverdeling over de contractperiode kan worden gerealiseerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel. Prijsindexatie mag worden toegepast per 01-01-2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 40  | 14-nov     | Beschrijvend document          | 2.2                       | Kunt u toelichten welke specifieke resultaten of voordelen de Belastingdienst hoopt te bereiken met deze aanbesteding op het gebied van digitale toegankelijkheid? Zijn er bepaalde prioriteiten of gewenste uitkomsten waar we ons op zouden kunnen richten om maximale impact te leveren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De ambitie is dat de digitale producten van Opdrachtgever toegankelijk(er) zijn/worden, dat meer medewerkers van Opdrachtgever getraind zijn om toegankelijk te ontwerpen en te ontwikkelen en dat er door middel van auditrapporten meer inzicht is in de huidige status van digitale toegankelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Nr. | Datum  | Onderdeel aanbestedingsstukken | Paragraaf/GUE/UE/Wens        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.2                          | Zijn er bepaalde uitdagingen of knelpunten die u in de huidige situatie ervaart met betrekking tot digitale toegankelijkheid? Dit helpt ons om gericht in te spelen op verbeterpunten en toegevoegde waarde te bieden.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nog niet alle medewerkers in verschillende rollen hebben een training digitale toegankelijkheid gevolgd. Daarnaast is de ambitie dat toegankelijkheidsproblemen (vaker) worden voorkomen ofwel in een eerder stadium (d.w.z. voor de audit) worden gesignaleerd.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 42  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.2                          | Wat vindt de Belastingdienst, naast de gestelde eisen en wensen belangrijk in de samenwerking met de potentiële leverancier?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Een pro-actieve houding en dito communicatie tussen beide Partijen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 43  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.3.1.1                      | Wat zijn de ambities op langere termijn van de afdeling Klantinteractie rondom digitale toegankelijkheid? Is er bijvoorbeeld een roadmap of intern beleidsdocument dat gedeeld kan worden zodat wij ons goed kunnen verplaatsten in de wensen en ambities van dit team?                                                                                                                                                                                                                                              | Het is de ambitie van Opdrachtgever om de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening verder te vergroten zodat deze toegankelijk is voor iedereen. Dat geldt voor producten en diensten voor burgers en ondernemers, maar ook voor producten en diensten waar medewerkers van Opdrachtnemer gebruik maken. Hiervoor is het nodig dat digitale toegankelijkheid organisatiebreed volledig wordt geborgd.                                                                                                                         |
| 44  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.4. p.8                     | Mbt aantal verwachte audits: Het aantal te verwachten audits ligt tussen de 65 en 80 per jaar. Mag de inschrijver aannemen dat deze gelijkmatig gedurende het jaar gepland worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De ervaring is dat Audits redelijk gelijkmatig verdeeld over het jaar plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 45  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.4. p.8                     | Mbt aantal verwachte audits: Het aantal te verwachten audits ligt tussen de 65 en 80 per jaar. Is de planning van de verwachte audits in overleg? Wat is de verwachte piekbelasting (audits per maand) en is er flexibiliteit van of inspraak op de planning?                                                                                                                                                                                                                                                        | De ervaring is dat Audits redelijk gelijkmatig verdeeld over het jaar plaats vinden. Uiterlijk binnen een maand na aanvraag en goedkeuring moet de uitvoering van een audit zijn gestart (Bijlage A p.5, UE4.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 46  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.4.2 p. 9                   | "Buiten de scope... additionele dienstverlening/expertise...SwiftUI": Hoe kan inschrijver de zin het best lezen: 1. Het doorvoeren van aanpassingen is uitgesloten onafhankelijk van de programmeertaal en doelomgeving (web/app) 2. Additionele dienstverlening/expertise is wel nodig op web, maar niet op SwiftUI/JetPackCompose 3 doorvoeren van aanpassingen is wel nodig voor SwiftUI/JetPackCompose maar expertise niet?                                                                                      | Deze vraag heeft betrekking op de scope, zoals vermeld in Beschrijvend document 2.4.2. Buiten scope: (1). De eerst stelling is correct: Opdrachtnemer doet geen aanpassingen. (2). De tweede stelling is correct. (3.) De derde stelling klopt niet. Opdrachtnemer doet geen aanpassingen (zie stelling 1).                                                                                                                                                                                                                           |
| 47  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.4.4 p. 9 & 5.2 p. 21       | Paragraaf 2.4.3 lijkt in tegenspraak met paragraaf 5.2. Is het toegestaan om in samenwerking in te schrijven? Wordt een samenwerking negatief of negatiever geëvalueerd dan een 'enkelvoudige' inschrijver?                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Het is toegestaan om in te schrijven in samenwerkingsverband en/of met onderaannemers conform de voorwaarden welke zijn beschreven in paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 48  | 14-nov | Beschrijvend document          | 2.4.3                        | Wat is de motivatie voor het niet opportuun verklaren van het scheiden van de opdracht in percelen? In de Nederlandse markt zijn maar weinig partijen aanwezig die de opdracht in zijn geheel zelfstandig kunnen uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De belangrijkste overwegingen om voor een overeenkomst met één opdrachtnemer te kiezen zijn de transactiekosten en de samenhang tussen de diverse opdrachten. De verwachting is dat de meeste losse opdrachten (bijv. audits) een relatief kleine financiële omvang hebben. Het onderhouden van de relatie met meer dan één opdrachtnemer en het telkens minicompetities organiseren voor kleine opdrachten leidt tot relatief hoge transactiekosten voor de aanbestedende dienst en de eventuele deelnemers aan de Raamovereenkomst. |
| 49  | 14-nov | Beschrijvend document          | 5.5.1.2 p.25                 | De eis om ten minste 35 audits bij één klant uitgevoerd te hebben lijkt niet passend voor de Nederlandse markt. Alleen inschrijvers in bestaande raamcontracten kunnen deze eis makkelijk waarmaken. Het uitvoeren van 35 audits bij 1 klant levert typisch minder kennis op dan het uitvoeren van 35 audits bij verschillende klanten. Inschrijver verzoekt om deze eis ofwel te vervangen door een andere eis die "ruime ervaring" aantoont ofwel naar beneden bij te stellen tot 15 audits bij 1 klant.           | De Aanbestedende dienst heeft Geschiktheids eis 02. in heroverweging genomen en is bereid het aantal van 35 aan te passen naar 15. De Geschiktheids eis is aangepast in het Beschrijvend document v1.1 en Bijlage IV v1.1, welke gelijktijdig zijn gepubliceerd met de NvI.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 50  | 14-nov | Bijlage A/ Begrippenlijst      | 2.3.1 p7 / Begrippenlijst p2 | MBT 'contentonderzoek': Kan de belastingdienst specificeren wat zij als 'content' beschouwd of hoedag contentonderzoek afwijken van reguliere onderzoeken? Ervaring leert dat de definitie van content tussen verschillende organisaties verschilt zodanig dat het impact heeft op de inspanning voor de inschrijver per audit (en vervolgens de prijs).                                                                                                                                                             | Opdrachtgever houdt hierbij de definitie van Digtogankelijk aan. Met andere woorden: een contentonderzoek richt zich op de criteria die betrekking hebben op content en dat kan per platform of systeem verschillen. Zie: <a href="https://www.digtogankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/onderzoek">https://www.digtogankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/onderzoek</a>                                                                                                                                                       |
| 51  | 14-nov | Bijlage A                      | 2.2.2 p6                     | Door de toegenomen drukte in de markt verzoekt de inschrijver de termijn van 10 werkdagen aan te passen naar 15 werkdagen, zodat auditcapaciteit zo min mogelijk onbenut blijft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aangezien herplannen van een opdracht slechts bij hoge uitzondering voor komt wordt deze termijn niet aangepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 52  | 14-nov | Bijlage A                      | 2.1 p. 4                     | Kan de Belastingdienst een inschatting geven van hoe vaak per jaar een audit in Apeldoorn nodig is? En hoe vaak in Utrecht? Of zijn beide locaties inwisselbaar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Onderzoek vindt in principe remote plaats. Bij hoge uitzondering moet het ook mogelijk zijn om op locatie van Opdrachtgever (een kantoor in Apeldoorn of Utrecht) een onderzoek uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 53  | 14-nov | Bijlage A                      | Prijzenformulier             | Het prijzenformulier bevat koppelingen naar externe bronnen die niet kunnen worden bijgewerkt. Zijn deze bestanden nodig voor het correct werken van het formulier en zo ja kunt u de bestanden aanleveren? Zie screenshot voor betreffende koppelingen.                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee deze koppelingen zijn niet nodig om het formulier correct in te kunnen vullen. Er is wel een nieuwe versie van het Prijzenformulier V1.1 gepubliceerd op 19-11-2024. De hinderlijke foutmelding van de koppeling is hiermee weggehaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 54  | 14-nov | Beschrijvend document          | p.8                          | Naar aanleiding van de informatie in de aanbestedingsdocumenten hebben wij een inschatting gemaakt van de kosten per audit. Uit onze berekening blijkt dat de gemiddelde kostprijs per audit mogelijk lager uitvalt dan wat in de markt gebruikelijk is voor een volledige WCAG-EM audit. Wij willen graag voorkomen dat deze inschatting leidt tot een onrealistisch laag prijsniveau. Kunt u toelichten hoe de aanbestedende dienst de marktconformiteit van de tarieven heeft beoordeeld?                         | De Opdrachtgever heeft een duidelijk beeld van (tarieven in) de markt. Wanneer de Aanbestedende dienst aanleiding ziet om een toelichting te vragen op de aangeboden tarieven van een inschrijving zal zij dit doen in de verificatiefase.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 55  | 14-nov | Bijlage IV                     | Klantreferenties             | In Bijlage IV Klantreferentie.docx wordt gesproken over '35 volledige onderzoeken (websites én mobiele applicaties) aan de hand van WCAG-EM op jaarbasis'. Betekent dit dat de referentie moet komen van één klant waarvoor wij in één kalenderjaar 35 volledige onderzoeken hebben uitgevoerd? Of kan de referentie ook komen van één klant waarvoor wij een volledig onderzoek hebben uitgevoerd, en die deel uitmaakt van een pool van 35 klanten waarvoor wij in totaal volledige onderzoeken hebben uitgevoerd? | conform GE 02. Paragraaf 5.5.1.2 De Aanbestedende dienst heeft Geschiktheids eis 02. in heroverweging genomen en is bereid het aantal van 35 aan te passen naar 15. De Geschiktheids eis is aangepast in het Beschrijvend document v1.1 en Bijlage IV v1.1, welke gelijktijdig zijn gepubliceerd met de NvI. De referentie moet komen van één referent waarvoor in één kalenderjaar 15 audits zijn uitgevoerd.                                                                                                                        |
| 56  | 14-nov | Bijlage IV                     | Klantreferenties             | Wij merken op dat de eis van 35 volledige onderzoeken (websites én mobiele applicaties) aan de hand van WCAG-EM op jaarbasis voor één enkele opdrachtgever, mogelijk een beperkend effect kan hebben op het aantal partijen dat aan deze eis kan voldoen. Kunt u aangeven of deze eis strikt geïnterpreteerd moet worden, of dat er ruimte is voor interpretatie? Wij zijn benieuwd naar de overwegingen achter deze eis en de impact die u verwacht op de markt.                                                    | conform GE 02. Paragraaf 5.5.1.2 De Aanbestedende dienst heeft Geschiktheids eis 02. in heroverweging genomen en is bereid het aantal van 35 aan te passen naar 15. De Geschiktheids eis is aangepast in het Beschrijvend document v1.1 en Bijlage IV v1.1, welke gelijktijdig zijn gepubliceerd met de NvI.                                                                                                                                                                                                                          |
| 57  | 14-nov | Bijlage IV                     | Klantreferenties             | In Bijlage IV Klantreferentie.docx wordt gesproken over '35 volledige onderzoeken (websites én mobiele applicaties) aan de hand van WCAG-EM op jaarbasis'. In GE02 wordt gesproken over ten minste 35 audits digitale toegankelijkheid. Dit is niet eenduidig. Kan de Bijlage IV hierop worden aangepast.                                                                                                                                                                                                            | Bijlage IV is aangepast: GE 02. Paragraaf 5.5.1.2 De Aanbestedende dienst heeft Geschiktheids eis 02. in heroverweging genomen en is bereid het aantal van 35 aan te passen naar 15. De Geschiktheids eis is aangepast in het Beschrijvend document v1.1 en Bijlage IV v1.1, welke gelijktijdig zijn gepubliceerd met de NvI.                                                                                                                                                                                                         |





