

Nota van Inlichtingen 1**EA Content Services Platform (CSP)****26 januari 2024**

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk /Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord (26 januari 2025)
0	Beschrijvend document	2.4	10	Correctie inzake geschatte Opdrachtwaarde	De geschatte opdrachtwaarde ligt tussen de €33 en €49 mio, excl. BTW (en dus niet tussen €40 en €60 mio, excl. BTW), zoals beschreven in paragraaf 2.4 van de Selectieleidraad.
1	Selectieleidraad - Programma van Eisen	3.6 Taak - NF-41	14 - 11	Selectieleidraad Par 3.6 stelt dat alle aangeboden documenten aangeboden dienen te worden in de Nederlandse taal. PVE NF-41 spreekt over up to date documentatie in de Engelse of Nederlandse taal. Welke documentatie dient verplicht Nederlands te zijn en welke documentatie mag ook in het Engels worden geleverd?	Alle documentatie moet in principe zijn opgesteld in de Nederlandse taal, uitgezonderd Systeem- en beheerdocumentatie, API-documentatie, en gebruikersvoorwaarden van de Oplossing die ook in de Engelse taal mogen worden aangeboden. Voor alle andere documentatie geldt dat slechts bij vooraf akkoord van de SVB documenten ook in het Engels mogen worden aangeleverd.
2	Selectieleidraad	3.6 Taak	14	Par 3.6 stelt dat alle aangeboden documenten aangeboden dienen te worden in de Nederlandse taal. Gegadigde gaat ervan uit dat deze restrictie alleen geldt voor de aanbesteding en niet voor een navolgende implementatie / projectfase. Is die aannname correct?	Uw aannname is niet correct. Zie antwoord op vraag 1
3	Selectieleidraad	Par 3.7.2	15	Aangegeven wordt dat in bepaalde gevallen Gegadigde onverwijld SVB moet informeren over eventuele onvoldoende/onjuiste beantwoording van vragen in NVI. Wat is de formele route waarin dit moet gebeuren?	Middels de berichtenbox van Tendered.
4	Selectieleidraad	Par 5.4.1	27	Randvoorwaarden referentieopdrachten eerste punt. Hierin staat dat een opdracht afgerond moet zijn in een periode niet langer dan 3 jaren voorafgaand ... Gegadigde verzoekt SVB om nog lopende opdrachten ook te accepteren als referentie-opdracht. Gaat de Aanbestedende Dienst daarmee akkoord? Zo nee, graag daarvoor een uitleg.	De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is afgerond in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie. Dat betekent dat nog lopende opdrachten ook worden geaccepteerd door de SVB.

5	Selectieleidraad / Referentie formulier	Par 5.4.1	26	In selectieleidraad wordt gesproken over geschiktheidseis C1a: Kerncompetentie: "CSP-leverancier", C1b: Kerncompetentie: "Onderhoud en Beheer" en C1c: Kerncompetentie "Migratiepartner". In het Referentieformulier wordt gesproken over Kerncompetentie 1, Kerncompetentie 2 en Kerncompetentie 3. Gegadigde gaat ervan uit dat Kerncompetentie 1 refereert naar C1a, 2 naar C1b en 3 naar C1c? Is die aanname correct? Zo nee, wat bedoeld de Aanbestedende Dienst dan wel?	Uw aanname is correct.
6	Architectuurbes chrijving	Part 2.2	4+5	In de tekst staat dat het DMS vier acties kent. Er worden er 5 opgesomd. Ook beschrijft de Aanbestedende Dienst in par 2.1 dat het onomkeerbaar vernietigen van een informatie object nog niet mogelijk is. Klopt het dat alle 5 genoemde acties op dit moment beschikbaar zijn in de DossierService webservice of moet de 5e actie (vernietigen) nog geïmplementeerd worden? Wat is daarop de uitleg van de Aanbestedende Dienst?	Het vernietigen van dossiers en/of documenten wordt momenteel geïmplementeerd met de DossierService webservice door het verwijderen van relaties tussen dossiers en documenten. De dossiers en documenten zelf worden niet vernietigd in de huidige situatie. De documenten kunnen echter niet meer benaderd worden. Vandaar dat in de beschrijving van de huidige situatie is aangegeven dat de informatieobjecten zelf niet onomkeerbaar vernietigd zijn. Dit is uiteraard wel een vereiste voor het nieuwe CSP.
7	Architectuurbes chrijving	Par 2.5	5	De Aanbestedende Dienst sluit paragraaf 2.5 af met de zin "Dat is geïmplementeerd voor het vernietigingsproces in het kader van AVG/Archiefwet" Dit lijkt op meerdere manieren geïnterpreteerd te kunnen worden. - 1) Is dit geïmplementeerd tbv het vernietigingsproces, en zodat eenzelfde document in meerder dossiers gekoppeld wordt (bijv, in kader van deduplicatie) - 2) Is dit geïmplementeerd voordat het vernietigingsproces is geïmplementeerd, en het vernietigingsproces moet hierop nog worden aangepast worden. Welke interpretatie is correct? Indien een andere interpretatie van toepassing is, welke is dat dan?	Dit wordt, aanvullend op de vorige vraag, geïmplementeerd t.b.v. het vernietigingsproces. Vernietiging vindt plaats op basis van dossier én regeling/wet. De reden hiervoor is dat sommige klantdossiers meerdere regelingen omvatten. Hét voorbeeld hiervan is het AxW dossier wat over AOW, AIO en AKW kan gaan. Hierom wordt de toepasselijke regeling/wet als metadata geregistreerd bij een document.

8	Architectuurbeschrijving	Par 3.2 punt 3	6	De Aanbestedende Dienst schrijft "Steekproeven uit te vernietigen dossiers worden overgebracht naar het e-depot van het Nationaal Archief (NA) voor permanente bewaring". 1) Op welke wijze worden deze steekproeven genomen? 2) Wat is de reden is dat niet alle te vernietigen dossiers worden vernietigd? 3) In hoeverre is deze steekproefselectie een functionaliteit die is voorzien in het CSP dan wel door middel van aparte externe instructies (bijv. via API) aan het CSP verzocht?	1) De selectie zelf maakt geen onderdeel uit van het CSP maar deze zal willekeurig zijn en een representatieve omvang hebben ten opzichte van het totaal aantal dossiers. 2) Dit is een afspraak tussen de SVB en het Nationaal Archief voor dossiers over klanten van de SVB. 3) Selectie van de steekproef vindt buiten het CSP plaats. Het CSP moet de geselecteerde dossiernummers kunnen verwerken ten behoeve van de overbrenging. Deze selectie zal via API worden aangeboden.
9	Architectuurbeschrijving	Par 3.2 punt 8	7	U beschrijft verschillende export mogelijkheden van metadata en informatieobjecten. Hierdoor ontstaat mogelijk een gedeelde verantwoordelijkheid ten opzichte van de AVG. Tenslotte kan Gegadigde niet controleren wat er met de data gebeurt nadat het is geëxporteerd. Wie is verantwoordelijk (Gegadigde of Aanbestedende Dienst) voor het naleven van de AVG wanneer de data via export beschikbaar gesteld wordt?	De SVB is primair verantwoordelijk als verwerkingsverantwoordelijke. Gegadigde is echter verantwoordelijk voor het door Gegadigde verwerken van persoonsgegevens in de uitvoering van de overeen te komen verwerkersovereenkomst.
10	Gewenste situatie - Architectuurbeschrijving	Hfdstk 6 - Par 3.3 Par 3.5.1	blz 9 - Blz 8 Blz 12	In Gewenste situatie, blz 9 schrijft u: "Het migreren van klantdossiers op netwerkschijven naar de Oplossing is niet in scope." In Architectuurbeschrijving blz 8 schrijft u: "Bijvoorbeeld voor regelingen waarvan documenten van bijvoorbeeld shared drive gemigreerd moeten worden naar het CSP." In Architectuurbeschrijving blz 12 schrijft u: "Een voorbeeld zijn de documenten van een kleine regeling die nog op een netwerkschijf staan, maar gemigreerd moeten worden naar het CSP." Hierin lijken de beide documenten elkaar tegen te spreken. Wat beoogt de Aanbestedende Dienst?	Beide statements zijn waar. 1) Het migreren van klantdossiers op netwerkschijven is niet in scope van de Opdracht aangaande implementatie en migratie zoals in het document Gewenste situatie staat. 2) In de Architectuurbeschrijving wordt een uitzonderingssituatie geschetst, naast de reguliere inrichting, waarin aanvullende functionaliteit van het nieuwe CSP vereist is. Het nieuwe CSP moet deze aanvullende functionaliteit wel kunnen vervullen wanneer nodig in de toekomst, maar maakt geen onderdeel uit van de eerste implementatie van het nieuwe CSP.

11	Architectuurbeschrijving	Par 3.7.1 + 3.7.3	Blz 17/18	Aanbestedende Dienst specificeert de klant als een Externe betrokkene. (Blz 18). Ook staat beschreven dat een klant slechts toegang heeft tot de stukken die hij/zij ontvangen en ingestuurd heeft. In het data model op blz 17 lijkt niet eenduidig af te leiden of er een beperking is voor het aantal externe betrokkenen (=klanten) per Groepering(dossier). In hoeverre is een aanvullende beperking van toepassing indien een groepering(dossier) maximaal één externe klant kent?	In principe is hierop geen beperking omdat het CSP generiek moet worden ingericht voor alle regelingen van de SVB. Een eventueel maximum hierop is afhankelijk van de regeling die een dossier ondersteunt. Daarnaast zijn er verschillende typen externe betrokkenen mogelijk, naast klant kan ook gedacht worden aan een vertegenwoordiger van de klant. De primaire verantwoordelijkheid voor juiste registratie van aantal en type externe betrokkenen ligt bij het registrerende bedrijfssysteem. Wellicht dat op termijn ten behoeve van datakwaliteit dit een optionele feature is waar SVB op later moment gebruik van wil maken. Bijvoorbeeld op basis van een dataregel die bijvoorbeeld specificeert dat voor een bepaald type proces, regeling of dossier een maximum gesteld is aan een bepaald type externe betrokkene.
12	Architectuurbeschrijving	Par 3.7.3	Blz 17/18	Aanbestedende Dienst beschrijft dat in CSP kopieën worden voorkomen en dat een informatie object in meerdere dossiers moet kunnen voorkomen door het leggen van een relatie van het andere dossier naar de locatie van het originele informatieobject. Inschrijver gaat ervan uit dat de rol die een informatieobject heeft in de verschillende dossiers altijd dezelfde is. Is die aanname correct? Zo nee, op welke wijze en in welk metadataobject beoogt de Aanbestedende Dienst vast te leggen welke rol het informatie object heeft in een dossier? (zowel in het originele dossier als in het andere dossier).	De rol tussen dossier en informatieobject is inderdaad altijd dezelfde. Daarnaast kan de relatie tussen informatieobject en betrokkene nader getypeerd worden met het relatie-object 'Betrokkene-informatieobjectrelatie'.
13	Architectuurbeschrijving	Par 4.1	Blz 23	Aanbestedende Dienst somt een 4-tal kernfuncties op, die buiten het systeem worden belegd. Vervolgens worden een aantal andere geïntroduceerde veranderingen beschreven, waarvan niet expliciet vermeld wordt welke wel en welke niet in het CSP belanden. Welke van deze veranderingen dienen in het CSP te worden opgeslagen?	In hoofdstuk 3 worden de functies benoemd die het systeem moet kunnen vervullen. In paragraaf 4.2 is benoemd welke onderdelen binnen de Opdracht van de implementatiefase moeten worden gerealiseerd.
14	Architectuurbeschrijving	Par 4.2 punt 1	Blz 23	De Aanbestedende Dienst beschrijft dat dossiers tenminste logisch gescheiden worden in verschillende repositories voor groepen van regelingen. Welke volumes zijn van toepassing op de verschillende groepen?	Het is nog niet bekend hoeveel repositories de SVB zou willen (maar initieel tenminste twee). De omvang is daarom ook nog niet bekend.

15	Architectuurbes chrijving	Par 4.2 punt 1	Blz 23	Aanbestedende Dienst beschrijft dat dossiers tenminste logisch gescheiden worden in verschillende repositories voor groepen van regelingen. Gegadigde gaat ervan uit dat het is toegestaan om dossiers van eenzelfde groep toch te scheiden in verschillende technische repositories, bijv. vanuit oogpunt van (performance) optimalisatie? Is die aanname correct? Zo nee, wat is daarbij de uitleg?	Ja, het is toegestaan om dossiers van eenzelfde groep te scheiden in verschillende technische repositories.
16	Architectuurbes chrijving	Par 4.2 punt 3 + 6	Blz 23/24	Aanbestedende Dienst beschrijft dat het CSP 'loosely' gekoppeld moet zijn met het workflowsysteem IBM BAW. In hoeverre wijkt de functionaliteit die het CSP hierin moet leveren af van de functionaliteit die op dezelfde blz onder punt 3 is beschreven?	Het CSP hoeft geen werkstroombesturing (workflow) functionaliteit te bieden. Er moet een koppeling mogelijk zijn met het bestaande SVB workflow systeem IBM BAW.
17	Architectuurbes chrijving	Par 4.1 en 4.2 punt 6 + Figuur 7	Blz 23/24	In 4.1 wordt beschreven dat automatisch en manueel indexeren buiten het CSP worden belegd. In 4.2 punt 6 beschrijft u dat het CSP 'loosely' gekoppeld wordt aan IBM BAW, waarbij manueel indexeren en automatisch indexeren juist expliciet vermeld wordt (naast routing van poststukken). In Figuur 7 wordt niet gespecificeerd welke functionaliteiten u voorziet in de koppeling tussen Tijdelijke werkstroombesturing en CSP. Welke functionaliteiten zijn voorzien voor deze koppeling in deze implementatie periode (volgens Par 4.2 Eisen voor de korte termijn).	Zie antwoord op vraag 16.
18	Architectuurbes chrijving	Par 4.2 punt 7	Blz 24	De stippellijn in het schema spreekt over ontbrekende metadata. Dit lijkt erop dat het mogelijk is dat informatie die aan het CSP wordt aangeboden niet compleet is? Is dat beeld correct? Zo ja, dient het CSP deze data wel tijdelijk (incompleet) op te slaan in afwachting van aanvulling door het uitvoeringsdomein? Zo ja, welke regels zijn hierbij van toepassing (met name bij uitblijven van de completerende data). En welk systeem heeft de regie over deze aanvulling?	Ja, dit kan. Bij voorkeur wordt uiteraard alle vereiste metadata aangeboden bij de opslag van een informatieobject, echter dit is niet altijd mogelijk. Het CSP moet dus ook informatieobjecten met incomplete metadata opslaan. Uitgangspunt voor het compleet maken van metadata zijn de verplichte metadata en verplichte relaties met andere informatieobjecten zoals Groepering (Dossier) en Betrokkene. Het CSP moet over incomplete metadata kunnen signaleren naar het betrokken uitvoeringssysteem. Daarnaast moet hierover een rapportage aangemaakt worden, waarvoor het CSP data aanlevert aan het Dataplatform van de SVB waarmee de rapportage wordt aangemaakt. Het is aan het betreffende business domein die tevens data-eigenaar is om de metadata aan te (laten) vullen.

19	Architectuurbes chrijving	Par 4.2 punt 7	Blz 24	De stippellijn in figuur 6 spreekt over ontbrekende metadata. Gegadigde concludeert dat ook gemigreerde data (uit het huidige systeem) soms incompleet zal zijn? Is die aanname correct? Zoja, welke regels zijn hierbij van toepassing (met name bij uitblijven van de completerende data). Welk systeem heeft de regie over deze aanvulling?	Het is inderdaad niet uitgesloten dat in de huidige dataset ook metadata ontbreekt. Hiervoor geldt in principe dezelfde werkwijze als bij de vorige vraag wanneer de data is gemigreerd.
20	Architectuurbes chrijving	Par 4.2 punt 2 + 7 + Par 4.3	Blz 23- 25	De stippellijn in figuur 6 spreekt over ontbrekende metadata. Onder punt 2 (blz 23) spreekt u over rudimentaire implementatie van het SVB metadatamodel. Onder punt 1 (blz 25) spreekt u over implementatie nieuwe metadata model. Mag hieruit geconcludeerd worden dat naar verloop van tijd de data (door verandering van het metadatamodel) incompleet zal worden? Mag geconcludeerd worden dat dit gecorrigeert gaat worden door middel van de stippellijn in figuur 6? Welke regels zijn hierbij van toepassing (met name bij uitblijven van de completerende data). En welk systeem heeft de regie over deze aanvulling? Zo nee, hoe gaat de ontbrekende metadata dan aangevuld worden?	Nee, niet persé aangezien nieuwe metadata in productie zal worden genomen wanneer deze ketenbreed zijn geïmplementeerd, d.w.z. wanneer uitvoeringssystemen (inclusief front-ends) deze kunnen aanleveren. Voor het compleet maken van metadata geldt dezelfde werkwijze als bij de vorige vragen over incomplete metadata.
21	Architectuurbes chrijving	Begrippen - Informatie object	Blz 26	Aanbestedende Dienst beschrijft dat een informatieobject ook een gestructureerd informatie object kan zijn (bijv. Data in een database). Gegadigde gaat ervan uit dat het CSP ook in staat moet zijn om gestructureerde informatie op te slaan?	Ja dat klopt in beperkte mate, op dit moment heeft de SVB alleen zicht op berichten in JSON of XML formaat. Dit kan in de toekomst veranderen / worden uitgebreid .
22	PVE	FE-44	Blz 4	De eis beschrijft een vereist centraal mechanisme voor het definiëren van metadata. Gegadigde gaat ervan uit dat het hier gaat om de structuur van de metadata? Is die aanname correct? Zo nee, wat wordt dan bedoeld?	Dat is correct. Zie ook antwoord vraag 37.
23	PVE	FE-46	Blz 4	De Oplossing biedt de mogelijkheid dat wanneer een wijziging in de definitie van een metadataelement moet worden doorgevoerd, de afzonderlijke metadata elementen niet apart nog moeten worden gewijzigd. De gestelde eis beschrijft een wijziging in de definitie van een metadata element, waarbij de afzonderlijke elementen niet apart moeten wijzigen. Dit lijkt alleen mogelijk wanneer de reeds aanwezige metadata in lijn is met de wijziging. Wanneer de aanwezige metadata niet in lijn is met de wijziging, dient bijv. dmv een updatescript, de aanwezige metadata	De metadata-elementen wijzigen mee met de definitie van de metadata elementen. Dus als de definitie van een metadata-element van 4 naar 5 posities gaat, dan gaan de metadata-elementen ook naar 5 posities. Het is mogelijk dat hierbij een updatescript benodigd is, als bijvoorbeeld een metadata element wijzigt van string naar datum om migratie mogelijk te maken.

				aangepast te worden aan de wijziging. Is deze interpretatie correct? Zo nee, wat wordt er precies verwacht?	
24	PVE	FE-55	Blz 5	In deze eis beschrijft de SVB het vastleggen van gegevens betreffende de vernietiging in de logging. Mag deze vastlegging ook in de audit trail plaatsvinden in plaats van in een logfile? Zo nee, graag een toelichting.	Dat is correct.
25	PVE	FE-64	Blz 6	De eis beschrijft de mogelijkheid om verwijderacties of gebeurtenissen op te heffen of uit te stellen. Uitstellen is ons inziens logisch, in het kader van bijv. een bewaartermijnpolicy (waardoor verwijderacties niet doorgevoerd mogen worden). Insxchrijver begrijpt het opheffen van een verwijderactie niet helemaal. Graag ontvangt Inschrijver een voorbeeld van het opheffen van een verwijderactie metv een extra toelichting.	Een verwijderactie moet kunnen worden opgeheven. Bijvoorbeeld indien een informatieobject niet meeverwijderd mag worden. Dat kan als een informatieobject bijvoorbeeld deel gaat uitmaken van een blijvend te bewaren dossier. Ook kan een informatieobject onderdeel gaan uitmaken van een zogenaamde "Hotspot" ook dan moet het informatieobject blijvend bewaard worden en moet elke eventuele verwijderactie voor dit informatieobject worden opgeheven.
26	PVE	NF-09	Blz 1	NF-09 wordt gecategoriseerd als Rapportage, echter zegt de eis: "De oplossing moet blijvend voldoen aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving." Het is voor Gegadigde onduidelijk wat het verband is tussen categorie en inhoud. Kunt u de combinatie tussen de categorie en inhoudt van deze eis verder toelichten?	De categorie 'Rapportage' is verkeerd, dit moet 'Algemeen' zijn.
27	PVE	NF-43	Blz 12	In deze eis gaat u in op het formaat exportdata. Hierin beschrijft SVB waarvoor en hoe deze data geëxporteerd gaat worden. Kunt u als aanvulling aangeven hoe vaak en hoe veel informatie op deze wijze geëxporteerd gaat worden. Zo niet, waarom niet?	De SVB is voornemens deze data periodiek (dagelijks) te kunnen exporteren ten behoeve van rapportages en data-analyse. Dit betreft het synchroniseren van de data met de datawarehouse omgeving. De eerste keer zal het gaan om een grote hoeveelheid data (alle data in het systeem) en daarna periodiek alleen de wijzigingen.
28	PVE	NF-43 vs NF-94	Blz 12 + 17	Gegadigde is van mening dat er qua inhoud geen verschil zit tusse eis NF-43 en NF-94. Is deze aanname correct? Zo ja, kunt u een van bede eisen laten vervallen, zo nee, graag een toelichting welk verschil hier gemaakt wordt.	Dat is correct. Eis 43 komt hierbij te vervallen.

29	PVE	NF-72	Blz 14	Deze eis beschrijft data volumes van de Productieomgeving en geeft geen specificatie van de omvang van data in Ontwikkel, Test, Acceptatie en Educatie omgeving. Gegadigde doet de aanname dat er voor deze betreffende omgevingen geen data is om te migreren (ook niet in het kader van toekomstige cross-platform tests of educatie-data gebruikt in educatie-oefeningen). Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u dan een verdere toelichting geven hoeveel data per omgeving gemigreerd moet worden?	Uw aanname is niet correct. De andere omgevingen bevatten datasets om te testen. Ook deze data dient gemigreerd te worden. Het gaat hier om kleine hoeveelheden test-data.
30	PVE	NF-72	Blz 14	SVB geeft aan dat data exports plaatsvinden op het SVB legacy systeem. Welke toegangs-restricties zijn er op de SVB legacy systemen (OTAPE)? Graag ontvangt Gegadigde hierbij een specificatie (inclusief een eventueel verschil in voorbereidingsfase van de migratie en de uitvoeringsfase van de migratie).	Deze informatie zal na Gunning worden gedeeld met de geselecteerde Opdrachtnemer.
31	PVE	NF-72/NF-73 + NF-91	Blz 16	In deze eis geeft u aan dat de toekomstige Opdrachtnemer persoonsgegevens niet zal gebruiken bij testen. Is deze eis ook van toepassing op de validatie van de migratie en zo ja, heeft SVB hiervoor geanonimiseerde testdata ter beschikking? Zo niet, hoe zite SVB het testproces dan voor zich?	Bij het testen en valideren van de data migratie op de testomgevingen zal geanonimiseerde testdata gebruikt worden. Bij de validatie van de migratie van productiedata betreft het uiteraard productiedata. De verwachting is dat er automatische vergelijking en validatie van data zal plaatsvinden en daarnaast steekproefsgewijze vergelijking door SVB medewerkers.
32	PVE	NF-85 & NF-86	Blz 16	In beide eisen geeft SVB het aantal concurrent users, het aantal API aanroepen per uur en de verwachte snelheid van een transactie aan. Voor de volledigheid qua informatie, ziet Gegadigde hierin graag ook een specificatie terug van het totale volume in Mbyte aan informatie objecten (bestanden) per uur. Kunt u dit aanleveren? Zo nee, waarom niet?	De totale bandbreedte van 8,36 GB is het totaal aantal GB's gedurende één uur, waarbij het gemiddelde documentgrootte 1,109 MB is. Dit is slechts een gemiddelde per uur voor de bestandsgrootte.
33	Selectieleidraad			Gegadigde gaat ervan uit dat de aanbestedende dienst een proces verbaal van gegadigden/ inschrijvers publiceert waarin kenbaar wordt gemaakte van welke partijen een inschrijving is ontvangen. Is deze aanname correct? Zo nee, hoe borgt de aanbestedende dienst het transparantie beginsel als het gaat om inschrijvingen van gegadigden?	Uw aanname is niet correct. Enkel de naam van de gegunde partij wordt gepubliceerd op Tendered.

34	Selectieleidraad		Aanbestedende dienst geeft aan dat ISO 9001 en ISO 27001 van toepassing zijn. De door gegadigde gebruikte hostingprovider is gecertificeerd, onder andere, volgens ISO 27001:2013; ISO 27701:2019; HDS; GDP en voldoet aan de overheidsrichtlijnen voor cloud computing. Daarnaast beschikt Gegadigde over een intern kwaliteits- en beveiligingsbeheerprogramma. Dit programma wordt toegepast in de gehele organisatie door al onze medewerkers, bij zowel on-premise leveringen als ook bij managed services -en cloudoplossingen (IAAS, PAAS, SAAS). Gegadigde beschikt daarbij over de juiste processen én tools zoals een Quality Management Systeem inclusief Security Management (PRO090), Security Incident Management (PRO033), e.d.. Het doel is om de reikwijdte en 'best practices' te evenaren die gelden binnen de ISO 9001- en 27001-normen. De beveiligingseisen die door onze opdrachtgevers worden geëist, worden overigens rechtstreeks doorgegeven aan onze (software & infra/ hosting) leveranciers. Onze data hosting provider voldoet dan ook aan de gestelde eisen door middel van de ISO 27001- en andere certificeringen. Al onze omgevingen worden gehost op ISO 27001- en HDS-gecertificeerde fysieke servers. In 2021 verwierf Gegadigde twee bedrijfsonderdelen, in juli 2021 én in Juli 2023 welke ISO 9001 én ISO 27001-gecertificeerd zijn. Gegadigde is momenteel bezig om een officieel certificeringsproces voor de gehele groep te doorlopen met de audit en certificering organisatie die de verworven bedrijven reeds heeft gecertificeerd. Dit is verplicht, aangezien we bestaande klanten hebben via deze overnames die deze norm als vereiste hebben. Aangezien onze organisatie al was gebaseerd op een aangepast model en we deze certificaten hebben via onze dochterondernemingen, zal het audit en certificering proces minder complex zijn dan in een situatie waarin dit opnieuw moet beginnen. Gegadigde gaat ervan uit dat met bovengenoemde werkwijze -en uitleg, voldoende aan de gestelde kwaliteitseisen wordt voldaan en vraagt de Aanbestedende Dienst dit te bevestigen om een inschrijving mogelijk te maken. Is deze wijze van kwaliteitsboring voldoende voor de Aanbestedende Dienst om daarmee een rechtsgeldige inschrijving mogelijk te maken?	De SVB kan uw Aanmelding in dit geval accepteren, mits het certificeringsproces binnen 12 maanden na Aanmelding succesvol is afgerond. Gegadigde wordt verzocht om bij Aanmelding een beschrijving mee te sturen van ingerichte processen en genomen maatregelen met betrekking tot waliteitsmanagement en informatiebeveiliging, en daarbij duidelijk aan te geven op welke punten deze afwijken van de gevraagde ISO27001 en ISO9001 certificering. Vervolgens zal de SVB beoordelen of hiermee aan de Geschiktheidseis is voldaan. Het is een vereiste dat de processen en maatregelen zijn getoetst door een onafhankelijke derde, zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
----	------------------	--	--	---

35	PVE	NF-107/108/109	Blz 18	Gegadigde is voornemens in te schrijven met oplossing die cloud native is en de well-architected frameworks van de rijksoverheid volgt. Hiermee wordt voldaan aan de gestelde eisen. De oplossing is echter niet gebaseerd op de genoemde hyperscalers (MSFT, AWS of Google) maar op https://www.ovhcloud.com/nl/. Gegadigde gaat ervan uit dat een inschrijving daarmee is toegestaan omdat deze voldoet aan de gestelde eis. Is die aanname correct? Zo niet, graag uw motivatie. Dank voor uw flexibiliteit.	Deze aanname is correct, zolang er geen sprake is van een public cloud oplossing. Up en downschalen is gewenst maar in geval van een cloud oplossing moet dit een private cloud infrastructuur oplossing voor de SVB zijn. De reden hiervoor is dat huidig beleid is dat gevoelige en bijzondere persoonsgegevens niet in een public cloud oplossing mogen worden verwerkt.
36	Bijlage D - programma van eisen			Hoe had u de beantwoording van Bijlage D - Programma van Eisen.pdf willen ontvangen? Verwacht u van de gegadigde dat wij akkoord gaan met alle eisen beschreven in Bijlage D?	Dat klopt. Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van het UEA, bevestigen de Gegadigden onder andere dat aan alle eisen in het PVE wordt voldaan.
37	Bijlage D - programma van eisen	NF-52		Kan u meer informatie geven betreft het metadatabeheer systeem? En in hoeverre is het gewenst dat meta data ge-synchroniseerd wordt, of is gebruik maken van waarden uit het metadatasysteem voldoende?	Het metadatamodel en de meta data zullen beheerd worden in de Oplossing. Er is dus in eerste instantie geen synchronisatie noodzakelijk. SVB vraagt in FE-52 wel om de mogelijkheid tot integratie en synchronisatie met een ander systeem waarin mogelijk in de toekomst het metadatamodel in beheert kan gaan worden. NB: Deze vraag en het bovenstaande antwoord gaat niet over NF-52 maar over FE-52.
38	Selectieleidraad	2,6		Kunt u akkoord gaan met een initiele contractdoor van 5 jaar waarbij de verlenging in wederzijds overleg plaatsvindt voor de daaropvolgende perioden van 3 jaar? De reden van de vraag is dat wij onmogelijk kunnen vaststellen hoe de zakelijke omstandigheden zijn over 20 jaar. Bijvoorbeeld op het gebied van regelgeving of wijzigende economische omstandigheden. Wij hebben klanten die onze oplossingen al meer dan 20 jaar gebruiken en wij zijn zeer gecomitteerd om u daar een van te laten zijn. Wij hopen op uw begrip.	Dat is niet akkoord. Het is voor de SVB van groot belang voor de uitvoering van haar wettelijke taken, dat de beschikbaarheid en continuïteit van de Dienstverlening gewaarborgd is.

39	Bijlage D	NF-45		Er worden minimaal 5 omgevingen aangevraagd, wij leveren standaard 2 -3 omgevingen en de ervaring is dat 2-3 voldoende zijn voor de meeste klanten. Zijn de vijf omgevingen een must have of is dit bespreekbaar? Wij kunnen bijvoorbeeld een extra development / sandbox omgeving leveren met een gereduceerde omvang. Dit biedt de SVB kostenvoordelen t.o.v. van 5 volledige omgeving.	De SVB wenst levering van 5 omgevingen. De O-T-E omgevingen mogen een gereduceerde omvang hebben.
40	Bijlage C: Architectuurbes chrijving	3.6.1		Voldoet een deployment via hyperscaler aan de voorwaarden voor CISO-approved hardware?	Dit is het geval zolang er geen sprake is van een public cloud oplossing. Up en downschalen is gewenst maar in geval van een cloud oplossing moet dit een private cloud infrastructuur oplossing voor de SVB zijn. De reden hiervoor is dat huidig beleid is dat gevoelige en bijzondere persoonsgegevens niet in een public cloud oplossing mogen worden verwerkt.
41	Bijlage D	NF-49		We hebben begrepen dat de gevraagde oplossing een Single-Tenant SaaS-oplossing is, daarom zal deze in onze cloud worden geïmplementeerd en kan SVB OpenShift niet worden gebruikt. Als de vraag is om de oplossing onpremise te implementeren, ondersteunen we een implementatie op basis van openshift. Kunt u aangeven wat de voorkeur heeft?	OpenShift is het SVB platform waarmee de API's van de gevraagde Oplossing aangeroepen zullen worden. Het OpenShift platform staat on premise bij SVB en is volledig onder verantwoordelijkheid van de SVB. De gevraagde CSP oplossing zal in de cloud staan. Er is dus een verbinding tussen het SVB OpenShift platform en de CSP cloud oplossing nodig. De Gegadigde is verantwoordelijk voor de CSP cloud oplossing en de koppeling met OpenShift.
42	Bijlage D	NF-82		U heeft als klant altijd het recht om penetratietests te laten uitvoeren door externe partijen, u kunt daarbij kiezen uit vier geselecteerde onafhankelijke leveranciers die gespecialiseerd zijn in pentesten op onze cloud oplossingen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dat is niet akkoord. De SVB wil zelf kunnen bepalen welke leveranciers voor het uitvoeren van pentesten worden ingezet.
43	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.1	26	Voor het aantonen van de kerncompetities bij C1a moet worden aangegeven of er een referentie is die een CSP heeft waarmee data met een schaalbaar volume van minimaal 50 Terabyte kan worden opgeslagen. Betekent dit dat er een mogelijkheid is om het CSP naar die omvang op te schalen en niet dat het systeem deze hoeveelheid data al heeft opgeslagen?	Gegadigde moet kunnen aantonen dat zij een klant heeft gehad met een schaalbaar volume van tenminste 50 TB. Dit betekent niet dat deze capaciteit al volledig benut moet zijn (maar wel direct beschikbaar is voor de klant).
44	Selectieleidraad	5.4.2	28	De gevraagde certificering onder C7 geldt toch meer voor de in te zetten software, dan voor de gegadigde zelf?	Ja, NEN-ISO 16175 is software certificering.

45	Programma van Eisen	Algemeen		Kunt u een korte toelichting geven op de indeling en de structuur van het Programma van Eisen? Hoe dienen we bijvoorbeeld aan te tonen dat we met onze oplossing en organisatie aan deze eisen voldoen?	Het PVE is opgedeeld in functionele en niet-functionele eisen. Met deelname aan deze aanbesteding en door ondertekening van het UEA, bevestigen de Gegadigden onder andere dat aan alle eisen in het PVE wordt voldaan.
46	Programma van Eisen	NF-00		Wat wordt bedoeld met: 'De Oplossing is gebaseerd op standaard software een private cloud omgeving.'?	Eis NF-00 moet zijn: "Oplossing is gebaseerd op standaard software in een private cloudomgeving". Onder een private cloudomgeving wordt verstaan een clouddienst ingericht voor één specifieke organisatie. Deze organisatie heeft exclusieve toegang tot de dienst en wordt meestal gehost op locatie of in een datacenter van derden. In een private cloud zijn de computingbronnen, zoals servers, opslag en netwerken exclusief beschikbaar voor de organisatie. Hierdoor kan deze worden aangepast aan specifieke beveiligingsvereisten, regelgeving en compliance-eisen die een organisatie mogelijk heeft.
47	Programma van Eisen	NF-72		In deze eis wordt gesproken van 42TB te migreren data. Bij de selectieleidraad, Kerncompetentie "Migratiepartner" over 35 TB. Welke hoeveelheid is leidend?	42TB is leidend. Dat is de verwachte omvang ten tijde van de migratie. 35TB is de omvang ten tijde van de start van het opstellen van de eisen.
48	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	3.2, punt 5	12 en 13	Hier wordt verwezen naar de aansprakelijkheid onder de Verwerkersovereenkomst. Klopt het dat deze Verwerkersovereenkomst (nog) niet is gepubliceerd?	Dat klopt. Indien u tot de geselecteerde Gegadigden behoort, dan wordt u de Verwerkersovereenkomst samen met de andere aanbestedingsdocumenten met u gedeeld.
49	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	3.2, punt 5	12 en 13	Is Aanbestedende dienst bereid dezelfde aansprakelijkheidsbeperkingen te hanteren voor de Verwerkersovereenkomst als voor de softwarelicenties/SaaS-diensten?	Dat is niet akkoord. Het gaat hier om een hoog-risico-verwerking en daarvoor geldt een hoger aansprakelijkheidsregime.
50	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.1 Geschiktheidseis C1a:	26	Wat voor soort API requests zijn dit, betreft dit zowel upload als download?	Ja, alle API requests, zoals bijvoorbeeld Create, Read, Update, Delete acties.

51	Bijlage D - Programma van Eisen	NF-110	18	Wenst Aanbestedende dienst alle imports via API te laten verlopen of is er ook sprake van andere bronnen?	Het aanmaken van documenten (create acties) zal in principe via de API gaan verlopen. Diverse SVB systemen zullen de API van het CSP gaan gebruiken om documenten aan te leveren aan het CSP. Het moet ook mogelijk zijn om bulk import en export uit te voeren conform NF-110: Als bestandsformaat voor het importeren en exporteren van metadata-objecten met bijbehorende metadata moet tenminste het open standaard formaat CSV ondersteund worden. Ook tijdens de initiële migratie van alle data uit het huidige DMS systeem van de SVB naar het nieuwe CSP kan de import op een andere wijze gedaan worden.
52	Bijlage C - Architectuurbes chrijving	3.5.2	13	Kan Aanbestedende dienst een nadere schets geven van het gebruik, is er bijvoorbeeld ook sprake van directe toegang of verloopt dit alleen via applicaties/services?	Alle CRUD acties op het CSP systeem zullen via aanroepen van de API, dus via services, verlopen. Dit zijn aanroepen vanuit diverse SVB applicaties. Er zullen geen eindgebruikers rechtstreeks in het CSP systeem gaan werken. Alleen ongeveer 20 beheerders zullen direct in het CSP werken. Zie ook NF-85 en NF-86. Het moet ook mogelijk zijn om bulk import en export uit te voeren conform NF-110 (o.a. tijdens de initiële migratie). Daarvoor kan mogelijk andere (directere) wijze van toegang noodzakelijk zijn.
53	Bijlage A - Verslag Marktconsultati es	1.3 en 2.3	5 en 11	In het marktconsultatiedocument geven meerdere partijen aan niet in het bezit te zijn van alle gevraagde certificeringen. Staat de uitvragende partij open voor het aanleveren van proces-vergelijkbare of gelijkwaardige certificeringen waarbij 1.) deze andere certificeringen voldoen aan de kwaliteitseisen en 2.) deze in de definitieve aanbidding gespecificeerd worden?	Dat is akkoord. U wordt verzocht om de proces-vergelijkbare of gelijkwaardige certificeringen mee te sturen met de Aanmelding, ter beoordeling door de SVB.

54	Bijlage D - Programma van Eisen	NF-00	7	Kunt u meer inzicht geven in de voorkeur voor een on-premise/private cloud-oplossing, terwijl u tegelijkertijd volledig beheer van de kant van de uitvoerende partij vraagt? Zijn er specifieke redenen voor deze voorkeur?	Vanuit het SVB beleid is de voorkeur dat de Oplossing gebaseerd zal zijn op standaard software in een private cloudomgeving. Het beheer van deze omgeving voor wat betreft de infrastructuur en software ligt bij de Opdrachtnemer. Het beheer van de configuratie en data in het systeem is verantwoordelijkheid van de SVB. Onder een private cloudomgeving wordt verstaan een cloud dienst ingericht voor één specifieke organisatie. Deze organisatie heeft exclusieve toegang tot de dienst en wordt meestal gehost op locatie of in een datacenter van derden. In een private cloud zijn de computingbronnen, zoals servers, opslag en netwerken exclusief beschikbaar voor de organisatie. Hierdoor kan deze worden aangepast aan specifieke beveiligingsvereisten, regelgeving en compliance-eisen die een organisatie mogelijk heeft. De SVB wenst tevens invloed uit te oefenen op het tijdstip waarop updates en releases "gedeployed" worden.
55	Bijlage D - Programma van Eisen	NF-44 - NF50	12	Kunt u nader specificeren Welke aspecten wel/niet in de cloud-omgeving gehost mogen worden?	Zoals beschreven in de Architectuurbeschrijving is beveiligingsniveau BBN2+ van toepassing omdat er in het CSP gevoelige en bijzondere persoonsgegevens verwerkt zullen worden. Deze vereiste houdt in dat het CSP niet in een public cloud mag draaien. Dit betekent - zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken - dat de Oplossing specifiek voor de SVB in een private cloud infrastructuur ter beschikking moet worden gesteld. Aangezien de SVB een cloud first beleid heeft gaat de voorkeur uit naar een private cloud omgeving. De SVB wenst tevens invloed uit te oefenen op het tijdstip waarop updates en releases "gedeployed" worden.

56	Bijlage D - Programma van Eisen	NF-33	11	Kunt u meer details geven over de specifieke versleutelingsvereisten die u in gedachten heeft en de redenen voor de keuze van deze specifieke methode?	De SVB volgt overheidsrichtlijnen voor cloud encryptie en wenst een Oplossing die voldoet aan de hoogst mogelijke industriestandaards. De Oplossing moet minimaal gebruik maken van een FIPS 140-2 level 2 compliant HSM backed key vault voor opslag van de encryptiesleutel, in combinatie met een open standaard/ industriestandaard voor encryptie-algoritmes met de hoogst mogelijke sleutellengte. Een en ander conform de systematiek in de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security v2.1 (TLS) van het Nationaal Cyber Security Centrum.
57	Bijlage D - Programma van Eisen	FE-04	1	Kunt u meer details verstrekken over de vereisten voor het importeren/exporteren van gegevens, en zijn er specifieke ontwerpelementen die u in gedachten heeft voor de oplossing?	Alle eisen met betrekking tot importeren en exporteren staan vermeld in het PVE.
58	Bijlage D - Programma van Eisen	NF-99	19	Het verwerken van wijzigingen in (inter)nationale wet- en regelgeving wordt door ons toegepast. De uitvraag beschrijft een kostenloze aanpassing in geval van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving. Wij zien graag een uitvraag waarbij kostenloze aanpassingen bij nationale wijzigingen welke voor alle organisaties geldt. In het geval van organisatiespecifieke vereisten staan wij open voor verdere besprekingen om de implicaties van de aanpassingen te verkennen. Bent u bereid om deze eis aan te passen?	De eis heeft betrekking op nationale wetswijzigingen welke voor alle organisaties gelden. Kosten voor organisatie-specifieke aanpassingen mogen door Opdrachtnemer in overleg met de SVB in rekening worden gebracht, mits voldoende onderbouwd.
59	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	2,6	11	Is bij de uitvragende partij bekend hoeveel gebruikers er gemiddeld per maand gebruik maken van de oplossing?	Zie NF-85 en NF-86 in het PVE. Alle CRUD acties op het CSP systeem zullen via aanroepen van de API, dus via services, verlopen. Dit zijn aanroepen vanuit diverse SVB applicaties. De Productieomgeving moet 200.000 API aanroepen per uur, met een snelheid van gemiddeld minder dan 250ms per transactie aan kunnen. De niet productie omgevingen 5000 API aanroepen per uur, met een snelheid van gemiddeld minder dan 250ms per transactie. Er zullen geen eindgebruikers rechtstreeks in het CSP

					systeem gaan werken. Alleen ongeveer 20 beheerders zullen direct in het CSP werken.
60	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.1.	26	De landelijke vereisten rondom geschiktheidseis C1a voor het aanleveren van referenties sluit partijen welke wél functioneel kunnen voldoen mogelijk uit. Ons verzoek is om de eis te versoepelen naar een internationale installatie i.p.v. enkel binnen de Europees Economische Ruimte. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. Een installatie binnen de Europees Economische Ruimte is juist voor de SVB belangrijk vanwege de toepasselijke Europese wetgeving rondom privacy en informatiebeveiliging.
61	Bijlage D - Programma van Eisen	-	Eis NF-00	Eis NF-00 is "De Oplossing is gebaseerd op standaard software een private cloud omgeving.". Kan de SVB aangeven aan welke eisen de hosting omgeving moet voldoen om als private cloud, danwel public cloud, dan wel Enterprise Service Cloud te gelden? Deze vraag heeft ook betrekking op de opmerking in de Architectuurbeschrijving (Bijlage C, bladzijde 15): "Dit betekent dat de te verwerven CSP oplossing dient te worden gehost op een private cloud oplossing van een leverancier en/of een Enterprise Service Cloud dienstverlener".	Zoals beschreven in de Architectuurbeschrijving is beveiligingsniveau BBN2+ van toepassing omdat er in het CSP gevoelige en bijzondere persoonsgegevens verwerkt zullen worden. Deze vereiste houdt in dat het CSP niet in een public cloud mag draaien. Dit betekent zoals ook beschreven dat de Oplossing specifiek voor de SVB in een private cloud infrastructuur ter beschikking moet worden gesteld. Aangezien de SVB een cloud first beleid heeft gaat de voorkeur uit naar een private cloud omgeving. De SVB wenst tevens invloed uit te oefenen op het tijdstip waarop updates en releases "gedeployed" worden.
62	Bijlage B - Gewenste Situatie	4.2 Beheer	7	Kan gegadigde er vanuit gaan dat de SVB het 1ste en 2de lijnssupport levert en dat het 3de lijnssupport team van gegadigde toegang krijgt tot het ITSM tool van de SVB?	De SVB zal inderdaad 1ste en 2de lijns support leveren en het support team van de Gegadigde zal 3de lijns support zijn. Toegang tot ITSM tool van de SVB is in overleg en onder bepaalde voorwaarden mogelijk.
63	Bijlage C - Architectuurbeschrijving	3.6.1 BBN2+ en cloudinfrastructuur BBN2+.	15	De zin 'De te verwerven CSP oplossing moet voldoen aan Basis Beveiliging Niveau BBN2+ op basis van het SVB Privacy & Security (SPS) beleid' lijkt niet volledig in overeenstemming met NF-08 uit het programma van eisen: "De Opdrachtnemer moet de SVB in staat stellen te kunnen voldoen aan (minimaal) de BBN-2 normen zoals beschreven in de huidige en opvolgende versies van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)." Kan de SVB aangeven of aan BBN2 of aan BBN2+ moet worden voldaan?	BBN2+ is een intern door de SVB geïntroduceerd en gebruikt classificatieniveau dat niet in de BIO staat maar waar wel behoefte aan is, aangezien BBN3 niet van toepassing is voor de SVB. Het plusje betekent dat bovenop het voldoen aan het BBN2 niveau ook aan aanvullende maatregelen/vereisten moet worden voldaan. Zoals beschreven in de Architectuurbeschrijving is BBN2+ van toepassing omdat het CSP gevoelige en bijzondere

					persoonsgegevens verwerkt. De aanvullende vereiste houdt in dat het CSP niet in een public cloud mag draaien. Dit betekent zoals ook beschreven dat de Oplossing specifiek voor de SVB in een private cloud infrastructuur ter beschikking moet worden gesteld.
64	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	3.6 Taal	14	Gegadigde wil selectiecriteria "SLC-3 Systeem- en API documentatie" in het Nederlands beantwoorden. Echter, we willen de standaard Engelstalige systeemdokumentatie als bijlage toevoegen en daarnaar verwijzen in de beantwoording van het selectiecriteria. Graag uw toestemming hiervoor.	Zie antwoord op vraag 1
65	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	3.3 Selectie- en Gunningsfase	13	In de Selectieleidraad paragraaf 3.3 staat 'In de Selectiefase selecteert de SVB maximaal vijf (5) Gegadigden op basis van de door hen ingediende Aanmelding.' In het document EF16 Aankondiging van een opdracht staat 'Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 5' en 'Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 5'. Wat is de procedure indien minder dan 5 gegadigden voldoen aan de minimumeisen?	In het geval dat er 5 of minder geschikte Aanmeldingen zijn ontvangen, dan gaan deze allemaal door naar de gunningsfase.
66	Bijlage C - Architectuurbeschrjving	3.4 Services en backend deelsystemen	9	"Het alternatief is het streamen van de video, waardoor het afspelen kan plaats vinden terwijl de video verder geladen wordt." Kan de SVB nader uitleggen of de video dan ook voor- en achtergespoeld moet kunnen worden, en eventuele andere video functies?	Ja, ingeval van streamen moeten de gangbare functies voor een eindgebruiker beschikbaar zijn zoals voor- en achterspoelen, springen naar een specifiek punt in de stream en pauzeren.
67	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.2.1 Kwaliteitsborging	28	NEN ISO-16175 wordt toegepast om klantspecifieke dienstverlening te certificeren. Onze voorziene oplossing zal voldoen aan deze standaard. Vervolgens dient deze totale dienstverlening nog ge-audit te worden om de certificering te krijgen. Hieraan zijn kosten en inspanning verbonden. Kunnen wij in deze fase volstaan met het onderbouwen dat onze beoogde oplossing NEN ISO-16175 compliant is? Dit vooruitlopend op een beoogde certificering na implementatie bij SVB.	De norm NEN-ISO 16175-1 biedt principes en functionele eisen voor software om digitale informatie te creëren en te beheren in kantooromgevingen. Een Softwareoplossing kan hierop gecertificeerd worden, zonder een specifieke klantcase. Geschiktheidseis C2-7 Kwaliteitsborging, biedt diverse mogelijkheden om dat aan te tonen middels verklaringen en/of certificeringen. Certificering achteraf is niet één van die mogelijkheden.

68	Selectieleidraad	5.4.3	29	De Selectieleidraad beschrijft een voorgestelde aansprakelijkheidsbepaling en bepaalt de toepasselijkheid van gebruikersvoorwaarden ten aanzien van de softwarelicentie. Zou SVB alvast (op hoofdlijnen) kunnen aangeven welke overige contractuele voorwaarden van toepassing zullen zijn wat SVB betreft?	Dit is beschreven in paragraaf 3.2 'Toepasselijke voorwaarden' van de Selectieleidraad. Indien u tot de geselecteerde Gegadigden behoort, dan worden de contractdocumenten samen met de andere aanbestedingsdocumenten met u gedeeld.
69	Selectieleidraad	3.6	14	Kan SVB ermee instemmen conform artikel 3.6 Selectieleidraad dat Gegadigde de gebruikersvoorwaarden t.a.v. de softwarelicentie, en de systeem- en API-documentatie, in de Engelse taal meestuurt (in plaats van in de Nederlandse taal)?	Zie antwoord op vraag 1
70	Selectieleidraad	5.4.2	28	Kan SVB toelichten waar (in welk document of op welke plek) een Gegadigde kan aangeven dat hij gebruik gaat maken van vergelijkbare certificeringen en of al beschreven moet worden welke vergelijkbare certificeringen dit zijn?	Gegadigde wordt gevraagd om een document toe te voegen bij Inschrijving met duidelijke en inhoudelijke toelichting op de vergelijkbare certificeringen.
71	Bijlage F: Selectiecriteria		3	Selectie criterium 3: Wij beschikken over zeer uitgebreide online documentatie betreffende ons CSP-platform. Hoe wilt u dat wij deze documentatie aanleveren?	Zie antwoord op vraag 1
72	Bijlage C: Architectuurbeschrijving	3.7.1	17	Wat is de planning voor het nieuwe metadatamodel? Moet het CSP eerst nog het huidige metadatamodel implementeren?	De huidige dataset zal met (een beperkte versie) van het nieuwe metadatamodel worden geïmplementeerd. Het nieuwe metadatamodel wordt alleen geïmplementeerd bij de eerste uitrol voor zover benodigd is voor de migratie van de huidige dataset. Op termijn zal SVB het datamodel willen uitbreiden.
73	Selectieleidraad	3,2	12	Vraag over punt 3 van paragraaf 3.2 van de Selectieleidraad. Aangegeven is dat verlenging zal zijn "met inbegrip van indexatie". Het is Gegadigde niet geheel duidelijk wat hier bedoeld wordt. Kan SVB bevestigen dat jaarlijkse indexatie mogelijk is? Een prijs afgeven voor 20 jaar zonder indexatie zou onmogelijk en niet proportioneel zijn.	Jaarlijkse indexatie is mogelijk per 1 januari van het volgende kalenderjaar, en niet eerder dan 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst.
74	Bijlage A	D 1	11	Vrijwel alle gegadigden die hebben gereageerd op de marktconsultatie zijn internationaal actief, in welke mate staat SVB open voor near-/offshore componenten in de dienstverlening?	Werkzaamheden mogen worden verplaatst naar andere landen mits de SVB data binnen de EER blijft en de toegang tot deze data alleen vanuit de EER toegankelijk is.
75	Selectieleidraad	3,5	14	In hoeverre is het mogelijk om tijdens de gunningsfase, na het indienen van de inschrijving, deze nog mondeling toe te kunnen lichten aan SVB?	Er is geen mogelijkheid voor een mondelinge toelichting door Inschrijver.

76	Selectieleidraad	5,5	29	Onze beoogde oplossing is gebaseerd op Microsoft Technologie. Voor het opstellen van een concreet en passend migratieplan zouden wij graag willen weten welke producten SVB reeds van Microsoft afneemt.	De SVB vraagt een Oplossing die is gebaseerd op een private cloud, en Opdrachtnemer dient dat vorm te geven naar eigen inzicht en met eigen middelen.
77	Selectieleidraad	3.2 punt 1	12	Vraag over punt 1 van paragraaf 3.2 van de Selectieleidraad. Kan SVB er mee akkoord gaan dat de standaard software en/of standaard SaaS dienstverlening via reselling wordt aangeboden? Er zal dan een resell overeenkomst worden aangegaan tussen SVB en de reseller. En tussen SVB en de softwareleverancier en zullen de Gebruikersvoorwaarden worden aangegaan. Dit is een gebruikelijke manier om standaard software/SaaS te contracteren en biedt SVB diverse (financiele) voordelen.	Zoals opgenomen in artikel 3.2 'Toepasselijke voorwaarden' zal de SVB toestaan dat Gebruikersvoorwaarden van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier worden geaccepteerd voor dat deel van de Opdracht dat softwarelicenties/SaaS-diensten betreft. Er wordt derhalve geen “resell overeenkomst” aangegaan – de contractpartij van de SVB dient de door de SVB voorgestelde overeenkomst te tekenen, en enkel voor het gebruik van de Oplossing mogen de Gebruikersvoorwaarden van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier worden toegepast, met inachtneming van eventueel afwijkende voorwaarden in de Overeenkomst
78	Selectieleidraad	3.2 Punt 2	12	Vraag over punt 2 van paragraaf 3.2 van de Selectieleidraad. Aangegeven is dat de gebruikersvoorwaarden van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier ondedeel kunnen worden gemaakt van de overeenkomst van Opdracht. Aangezien het om voorwaarden gaat van standaard software / standaard SaaS diensten, zijn dit ook standaard voorwaarden die in principe niet aangepast kunnen worden. Kan SVB bevestigen dat her wordt bedoeld dat deze gebruikersvoorwaarden een “carve out” zullen zijn op de overeenkomst van Opdracht, waarbij dan een uitzondering geldt voor de aansprakelijkheid, welke volgens punt 5 van 3.2 van de selectieleidraad per jaar gelimiteerd is op 200% van de jaarkosten voor deze softwarelicenties/SaaS-diensten?. Dan wel dat de standaard software/SaaS wordt aangeboden via reselling waarbij SVB een resellingovereenkomst zal aangaan met de reseller en de Gebruikersvoorwaarden met de software leverancier. Kan SVB hiermee akkoord gaan?	In artikel 3.2 'Toepasselijke voorwaarden' is duidelijk gemaakt dat de SVB bereid is om een afwijkende aansprakelijkheidslimiet toe te staan voor de voor de softwarelicenties/SaaS-diensten, waarmee zij de softwareleveranciers tegemoet komt. De SVB zien geen redenen om verdere uitzonderingen te maken.

79	Selectieleidraad	3.2 punt 3	12	Vraag over punt 3 van paragraaf 3.2 van de Selectieleidraad. Het is onredelijk om een overeenkomst eenzijdig te verlengen met 15 jaar zonder dat rekening wordt gehouden met eventuele veranderende omstandigheden. De wereld kan er immers over een aantal jaar weer heel anders uitzien. Is SVB bereid om de verlening met wederzijdse goedkeuring te laten plaatsvinden, waarbij partijen de mogelijkheid hebben om eventuele wijzigingen overeen te komen die recht doen aan de dan geldende situatie?	Dat is niet akkoord. Het is voor de SVB van groot belang voor de uitvoering van haar wettelijke taken, dat de beschikbaarheid en continuïteit van de Dienstverlening gewaarborgd is. Veranderende omstandigheden dienen door Gegadigde te worden meegenomen, en indien onvoorzien zullen partijen daarover in goed overleg verder over spreken.
80	Selectieleidraad	3.2 Punt 5	Aansprakelijkheid	Vraag over punt 5 van paragraaf 3.2 van de Selectieleidraad. Kan SVB bevestigen dat het uitgangspunt voor aansprakelijkheid als volgt bedoeld is: (i) Jaarlijkse aansprakelijkheid voor softwarelicenties/SaaS diensten: 2x de jaarkosten voor deze software/SaaS diensten; (ii) Jaarlijkse aansprakelijkheid voor de Opdracht (anders dan de softwarelicenties/SaaSdiensten): 2x de jaarkosten van de Opdracht, waarbij de softwarelicenties/SaaS diensten er buiten worden gehouden (daar geldt de separate cap voor); (iii) Jaarlijkse aansprakelijkheid verwerkersovereenkomst: 4x de totale jaarkosten.	Uw interpretatie is juist.
81	PvE	PvE, eisen: NF-09 (rapportage) NF-63 (licenties)	NF-09: NF-63:	Vraag over PvE, eisen NF-09 en NF-63. Gegadigde is een technisch dienstverlener en niet gerechtigd om juridische dienstverlening te mogen verrichten, waaronder monitoring van eventueel van toepassing zijnde wet- en regelgeving op SVB. Gebruikelijk is dat de aanbestedende dienst zelf de functionaliteit bepaald inclusief eisen die voortvloeien uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Gegadigde kan dan een technische vertaling hiervan doen. Impact op het verstrekken van de Oplossing zal dan in gezamenlijkheid worden bepaald. Uiteraard voldoet Gegadigde zelf aan de wet- en regelgeving die op haar van toepassing is. Kan SVB bevestigen dat dit zo bedoeld is?	Dat is akkoord. Met deze eisen bedoelen we dat Gegadigden zelf aan wet- en regelgeving moeten voldoen die van toepassing zijn binnen de branche waarbinnen Gegadigden werkzaam zijn en direct voortvloeien uit de opgelegde normen uit de opgevraagde certificeringen of verklaringen uit paragraaf 5.4.2 'Kwaliteitsborging'.

82	PVE	PvE, eisen: NF-00 (Algemeen)	NF-00	Kunt u verder uitleggen wat u verwacht van de Private Cloud met SaaS oplossing, is het bijvoorbeeld toegestaan om een oplossing aan te bieden die gebruik maakt van bestaande licenties en of platformen binnen SVB? Bijvoorbeeld Microsoft 365?	Zoals beschreven in de Architectuurbeschrijving is beveiligingsniveau BBN2+ van toepassing omdat er in het CSP gevoelige en bijzondere persoonsgegevens verwerkt zullen worden. Deze vereiste houdt in dat het CSP niet in een public cloud mag draaien. Dit betekent zoals ook beschreven dat de Oplossing specifiek voor de SVB in een private cloud infrastructuur ter beschikking moet worden gesteld. Aangezien de SVB een cloud first beleid heeft gaat de voorkeur uit naar een private cloud omgeving.
83	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-45		In eis NF-45 Hosting staat: De omgevingen zijn schaalbaar. De A en P omgeving kunnen initieel 50TB aan data kunnen bevatten en de O, T en E omgevingen 1 TB aan data (exclusief backup). Kunt u voor met name de data op de A en P omgeving de volgende vragen beantwoorden: Wij gaan er vanuit dat de A en P-omgeving initieel samen 50TB aan data bevatten. Is deze aanname juist, en zo ja, wat is de verdeling over van deze hoeveelheid data over respectievelijk de A en de P omgeving? (Is dit 42TB voor P en 8 TB voor A)?	De A-en P-omgeving moeten identiek zijn, dus beiden 50TB kunnen bevatten, dus 100TB samen. De A-omgeving zal geanonimiseerde testdata bevatten.
84	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-45		In eis NF-45 Hosting staat: De omgevingen zijn schaalbaar. De A en P omgeving kunnen initieel 50TB aan data kunnen bevatten en de O, T en E omgevingen 1 TB aan data (exclusief backup). Kunt u voor met name de data op de A en P omgeving de volgende vraag beantwoorden: Kunt ons meer inzicht geven in het type data (informatie-objecten) waar deze 50TB uit bestaat en hoe dit is verdeeld qua omvang?	De informatie objecten zijn documenten met de volgende formaten: • Text/plain • Text/html • Text/xml • Application/pdf • Image/jpeg • Image/tiff De maximale bestandsgrootte is 50MB. Daarnaast zijn er annotaties opgeslagen in het formaat: IBM Daeja ViewONE Virtual viewer annotations for IBM Content Manager documents. MIME type: IBM-specifiek

					"application/vnd.ibm.v1json". Alleen gebruikt voor TIFF bestanden.
85	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-45		In eis NF-45 Hosting staat: De omgevingen zijn schaalbaar. De A en P omgeving kunnen initieel 50TB aan data kunnen bevatten en de O, T en E omgevingen 1 TB aan data (exclusief backup). Kunt u voor met name de data op de A en P omgeving de volgende vraag beantwoorden: Kunt u aangeven welk deel van de 50TB actief wordt gebruikt in de operationele processen, en welk deel (hoeveel TB) van de data zich in de statische fase bevindt (m.a.w. de bewaartermijn voor loopt)?	Deze informatie is niet bekend bij de SVB.
86	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-45		In eis NF-45 Hosting staat: De omgevingen zijn schaalbaar. De A en P omgeving kunnen initieel 50TB aan data kunnen bevatten en de O, T en E omgevingen 1 TB aan data (exclusief backup). Kunt u voor met name de data op de A en P omgeving de volgende vraag beantwoorden: Er wordt gesproken over jaarlijks te verwachten groei; is daarbij ook rekening gehouden met vernietiging van gegevens c.q. verplaatsing naar het Nationaal Archief (na bewaartermijn). Met andere woorden, wat is de jaarlijks te verwachten netto groei?	Op basis van de huidige kennis is de verwachte netto groei 8,4% per jaar.
87	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-111		In eis NF-111 Standaarden staat: Export van dossiers, informatieobjecten en metadata voor overbrenging naar het e-depot van het Nationaal Archief moet in het formaat van het Nationaal Archief voor de overheidsgegevensuitwisseling zijn. Op korte termijn is dit MDTO, op lange termijn zullen dit opvolgers zijn. Kunt u aangegeven welke opvolgers SVB hier bedoelt?	Het betreft hier eventuele wijzigingen/aanvullingen die de overheid in de toekomst op het MDTO definieert of toekomstige opvolgers van MDTO. Deze mogelijke wijzigingen en/of toekomstige opvolgers zijn nu nog niet bekend.
88	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-00		In eis NF-00 Algemeen staat: De Oplossing is gebaseerd op standaard software een private cloud omgeving. Kunt u nader toelichten hoe u deze eis bedoelt, ook in relatie tot NF-114 waar wordt gesproken over een SaaS-oplossing?	Vanuit het SVB beleid is de voorkeur dat de Oplossing gebaseerd zal zijn op standaard software in een private cloudomgeving. Het beheer van deze omgeving voor wat betreft de infrastructuur en software ligt bij de Opdrachtnemer. Het beheer van de configuratie en data in het systeem is verantwoordelijkheid van de SVB. Onder een private cloudomgeving wordt verstaan een

					cloud dienst ingericht voor één specifieke organisatie. Deze organisatie heeft exclusieve toegang tot de dienst en wordt meestal gehost op locatie of in een datacenter van derden. In een private cloud zijn de computingbronnen, zoals servers, opslag en netwerken exclusief beschikbaar voor de organisatie. Hierdoor kan deze worden aangepast aan specifieke beveiligingsvereisten, regelgeving en compliance-eisen die een organisatie mogelijk heeft. De SVB wenst tevens invloed uit te oefenen op het tijdstip waarop updates en releases "gedeployed" worden.
89	Bijlage D programma van eisen	Eis-FE-34		In eis FE-34 Metadata and Classification staat : De Oplossing dient een Metadataschema te kunnen ondersteunen volgens de Nederlandse Overheidsstandaard MDTO. Hierin dienen tevens SVB specifieke aanpassingen doorgevoerd te kunnen worden. Past SVB op dit moment MDTO al toe?	Nee, de SVB past op moment nog niet het MDTO metadata schema toe.
90	Bijlage D programma van eisen	Eis-NF-111		In eis NF-111 Standaarden staat: Export van dossiers, informatieobjecten en metadata voor overbrenging naar het e-depot van het Nationaal Archief moet in het formaat van het Nationaal Archief voor de overheidsgegevensuitwisseling zijn. Op korte termijn is dit MDTO, op lange termijn zullen dit opvolgers zijn. Kunt u aangegeven welke opvolgers SVB hier bedoelt?	Zie antwoord vraag 87.
91	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.2	28	In Bijlage "Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)" paragraaf 5.4.2 staat als minimale eis dat de kandidaat de ISO 27001:2022 certificering heeft. Aangezien de revisie naar ISO 27001:2022-certificering eind 2022 is gepubliceerd en leveranciers met afgaande op de vorige revisie naar ISO 27001:2013 over het algemeen drie jaar de tijd hebben om de certificering te laten updaten, horen we graag of het voldoende is om een geldig certificaat te hebben, dus een ISO 27001:2013 voor nu en te zijner tijd de ISO 27001:2022.	Dat is akkoord.

92	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.2	28	In Bijlage "Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)" paragraaf 5.4.2 staat als minimale eis dat de kandidaat beschikt over de ISO 27017:2015 certificering. Aangezien de ISO 27017:2015 een uitbreiding is op de ISO 27002-certificering die van toepassing is op de public cloud, willen we graag weten of de ISO 27002-certificering voldoende is als de oplossing niet gehost wordt in de public cloud.	Dit is enkel voldoende als blijkt uit de Verklaring van Toepasselijkheid dat de private cloud oplossing in scope is van de ISO 27002-certificering, en dat de private cloud dus onderdeel is van de Oplossing die wordt aangeboden.
93	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.2	28	In Bijlage "Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)" paragraaf 5.4.2 staat als minimale eis dat de kandidaat beschikt over de ISO 27018:2019 certificering. Aangezien de ISO 27018:2019 een uitbreiding is op de ISO 27002-certificering die van toepassing is op de public cloud, willen we graag vernemen of de ISO 27002-certificering voldoende is als de oplossing niet gehost wordt in de public cloud.	Zie antwoord op vraag 92
94	Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)	5.4.2	28	In bijlage "Selectieleidraad EA Content Services Platform (CSP)" paragraaf 5.4.2 staat als minimale eis dat de kandidaat beschikt over de SOC II type II verklaring. Wij hebben vergelijkbare certificeringen, maar willen graag weten of ISO 3000 AVG en ISAE 3402 als alternatief kunnen worden beschouwd?	Enkel de ISAE3402 type II verklaring of ISAE/NOREA/NV COS 3402 worden gezien als volledig en te accepteren alternatief.
95	Bijlage D-Programma van Eisen FE-64			Graag ontvangen wij meer achtergrondinformatie omtrent de reden waarom SVB meerdere gebruikers / meerdere systemen verwijderacties wil laten opheffen of uitstellen op het Content Platform.	Zie antwoord vraag 25.
96	Bijlage D - Programma van Eisen NF-49			Graag ontvangen wij meer details vanuit de SVB omtrent de Openshift platform integratie, vooral met betrekking tot de rollen en verantwoordelijkheden van en naar het Openshift platform. Vanaf welk punt is de SVB verantwoordelijk voor het Openshift integratie platform en tot welk punt is de aanbieder van het Content Platform verantwoordelijk?	OpenShift is het SVB platform waarmee de API's van de gevraagde Oplossing aangeroepen zullen worden. Het OpenShift platform staat on premise bij SVB en is volledig onder verantwoordelijkheid van de SVB. De gevraagde CSP oplossing zal in de cloud staan. Er is dus een verbinding tussen het SVB OpenShift platform en de CSP cloud oplossing nodig. De Gegadigde is verantwoordelijk voor de CSP cloud oplossing en voor de koppeling met OpenShift.

97				Vanuit jullie aanbesteding wordt gesteld dat alle documenten Nederlandstalig dienen te zijn tenzij er vooraf goedkeuring is om enkele zaken in het Engels aan te leveren. Uiteraard zullen wij onze beantwoording in het Nederlands doen, echter zijn er een aantal zaken die standaard alleen in het Engels beschikbaar zijn. Denk hierbij aan de API beschrijvingen en technisch architectuur documentatie en tekeningen. Ons team wil dan ook het verzoek bij de SVB neerleggen om standaard technische en API documentatie in het Engels te mogen aanleveren. Graag vernemen wij jullie standpunt in deze.	Zie antwoord op vraag 1
98	Bijlage D - Programma van Eisen FE-12			Graag ontvangen wij meer informatie en inzichten met betrekking tot de Beveiligingshiërarchie vanuit een bedrijfsvoeringperspectief binnen de SVB	Zie hiervoor de eisen FE-08 t/m FE-19.
99	Bijlage D- Programma van Eisen FE-08			Graag ontvangen wij meer informatie en inzichten met betrekking tot de classificatiehiërarchie vanuit een bedrijfsvoeringperspectief binnen de SVB	Zie hiervoor de Bijlage X – Architectuurbeschrijving.
100				In de aanbesteding “Robotics (RPA)” van SVB, die afgelopen week is gepubliceerd, wordt gesteld dat een SOCII type II verklaring gelijkwaardig is aan ISO27017 en ISO27018 certificeringen. Geldt dat ook voor deze aanbesteding “Content Service Platform”?	Nee, dat is niet correct.