

Nr.	Document	Paragraaf / pagina	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document	3.8 / 14	Is aanbestedende dienst bereid om het uitgevraagde percentage aan te passen naar 2%, zodat het beter aansluit bij de omvang van de opdracht?	Dat is niet akkoord. De SROI-norm bij de SVB is 5% van de opdrachtwaarde. Er is dus al een aanpassing gedaan door alleen de implementatiekosten als grondslag te nemen.
2	Beschrijvend document	6.4.1 / 25	Jullie vragen de bewijsstukken al bij inschrijving uit. Het is gebruikelijker om dit als winnende partij aan te leveren na de voorlopige gunning. Dan gaat het vooral om punt 2 en 3. Is aanbestedende dienst bereid om dit aan te passen?	Dat is niet akkoord. De SVB heeft slechte ervaringen met bewijsmiddelen die achteraf toch niet blijken te voldoen.
3	Beschrijvend document	6.5 / 25 + 26	Idem als vorige vraag. Jullie vragen de bewijsstukken al bij inschrijving uit. Het is gebruikelijker om dit als winnende partij aan te leveren na de voorlopige gunning. Dan gaat het vooral om de certificeringen en de bewijzen inzake financiële draagkracht. Is aanbestedende dienst bereid om dit aan te passen?	Zie antwoord op vraag 2.
4	Beschrijvend document	5.3 / 22	Inschrijver behoort tot een concern waarvan mogelijk meerdere ondernemingen zullen inschrijven. Of dat gebeurt, is voor inschrijver op dit moment niet duidelijk omdat inschrijver geheel zelfstandig opereert en onafhankelijk inschrijft, derhalve zonder enige betrokkenheid van de moedermaatschappij of een van de daaronder vallende dochtermaatschappijen. Is het (op verzoek van de SVB) overleggen van een onafhankelijkheids- dan wel zelfstandigheidsverklaring (gekoppeld aan artikel 2:24a of 2:24b BW) vergezeld van een uittreksel KvK (waaruit de zelfstandige bevoegdheid volgt) toereikend om de onafhankelijkheid van de inschrijving mee aan te tonen? Zo niet, kan Aanbestedende Dienst dan toelichten wat wel toereikend is?	Dat is akkoord, mits een onafhankelijkheids- dan wel zelfstandigheidsverklaring wordt meegeleverd bij Inschrijving.
5	Beschrijvend document	6.5.2 / 27	Het is voor inschrijver verder niet duidelijk waarom het beschikken over een ISO 9001:2015 (of gelijkwaardig) certificaat noodzakelijk is voor deze opdracht. Onze ISA3402 certificering raakt alle processen binnen onze organisatie. Accepteert aanbestedende dienst ISAE 3402 als vergelijkbaar systeem?	Dat is niet akkoord. De SVB acht de inhoud van de ISO9001 certificering niet overeenkomstig met die van de ISA3402 verklaring.

<b>6</b>	Beschrijvend document	§7.5.1 / pag.32	In de beoordelingsmaatstaf wordt gesproken over een percentage van de te behalen punten, terwijl bij de waardering (op pag.34) een rapportcijfer 2 - 10 wordt gehanteerd. Welke beoordelingsmethode is de juiste?	De beoordelingsmaatstaf zoals genoemd in §7.5.3 is de juiste. De uitwerkingen van Deelnemers met betrekking tot SGC-K-2 t/m 5, zullen worden gewaardeerd door de beoordelingscommissie met een rapportcijfer 2, 4, 6, 8, of 10. Waarbij een 2 dan 20% van de totaal de behalen punten op dat onderdeel oplevert, een 4 geeft 40%, een 6 geeft 60%, een 8 geeft 80% en een 10 geeft 100% van de punten. Let op dat betekent dus dat de 90% procent die bij de score 'Goed' in het schema op pag. 33/34 staat beschreven, dus onjuist en niet relevant is!
<b>7</b>	Beschrijvend document	6.5.5 / 29	Voor leverancier is een accountantsverklaring niet verplicht. Volstaat het aanleveren van de jaarrekening(en)?	Dat is niet akkoord. De SVB hecht grote waarde aan het oordeel van een onafhankelijke partij in dezen.
<b>8</b>	Beschrijvend document	6.5.6 / 30	Het is in strijd met de verzekeringsvoorwaarden van inschrijver en daarom onmogelijk om de verzekeringspolis te delen. Kan inschrijver in plaats van de genoemde opties uit paragraaf 6.5.6 van het beschrijvend document volstaan met het op verzoek overleggen van bewijs van verzekering middels een verzekeringscertificaat? Zo nee, waarom niet?	Dat is akkoord.
<b>9</b>	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	SGC-K3 / 4	Kunt u de uitwerking van SGC-K3 oprekken naar maximaal 10 pagina's plus 1 bijlage voor een detailplanning (max 1 A3)?	De SVB accepteert 10 pagina's voor SGC-K3, inclusief bijlage (!).
<b>10</b>	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	SGC-K4 / 5	Inschrijver levert een standard SAAS dienst. Genoemde onderwerpen staan beschreven in de standaard SLA. Dez telt echter 15 pagina's ipv de gevraagde 6. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De SVB accepteert 10 pagina's voor SGC-K4, inclusief bijlage (!).
<b>11</b>	Bijlage C - Subgunningscriterium prijs	Tab A	Inschrijver biedt de totale implementatie (incl conversie, testen, opleiden) aan op basis van fixed price. Is het mogelijk om dit op 1 regel te plaatsen en bij de overige regels een 0 bedrag in te geven (mits inbegrepen in de dienstverlening)?	Het is akkoord om €0 in te vullen, echter moeten Deelnemers met het Prijzenblad wel een transparante en complete opbouw van relevante kostencomponenten aan de SVB laten zien. Zie ook paragraaf 7.2 van het Beschrijvend document.
<b>12</b>	Bijlage C - Subgunningscriterium prijs	Tab C	U hebt een fictief aantal consultancy uren opgenomen in het prijzenblad voor de mogelijke extra inhuur van consultancy. Wij zijn van mening dat juist op deze kostenpost er tussen leveranciers enorme verschillen zitten. De belangrijkste variabele zit dan vooral op het aantal uur en niet zozeer op het uurtarief. Kunt u toelichten wat de rationale hierachter is?	Het is zo goed als zeker dat de SVB gedurende Exploitatie extra werkzaamheden zal afnemen, maar nog niet duidelijk is precies hoeveel. Met deze post wordt hiervoor financiële ruimte in de Opdracht gecreëerd.

<b>13</b>	Bijlage C - Subgunningscriterium prijs	Tab C	U vraagt hier ook een prijs voor Fictief aantal Trainingen uit. Inschrijver biedt hiervoor een e-learning platform (inbegrepen in exploitatiekosten). Mag inschrijver hier derhalve 0 invullen?	Dat is niet akkoord. Een e-learning is voor reguliere Medewerkers voldoende, maar volgens de SVB onvoldoende voor IT Servicedesk, HR Services medewerkers en/of Beheerders.
<b>14</b>	Bijlage G - Huidige situatie	1.2 / 4	Bij HR werken 130 medewerkers, kunt u dit nader specificeren? Hoeveel medewerkers houden zich bezig met PSA? Hoeveel met functioneel beheer? Etc	Van de totale afdeling HR houdt ca. 13 FTE zich bezig met de personeelsadministratie, 2,5 FTE met loonkostenadministratie en 4,5 FTE met het functioneel beheer van alle HR-applicaties.
<b>15</b>	Bijlage G - Huidige situatie	1.1. / 10	U geeft bij huidige tekortkomingen aan dat er geen geautomatiseerde beantwoording van gebruikersvragen (FAQ's / Chatbot) is. In hoeverre wenst u dit in de nieuwe applicatie wel teug te zien, aangezien er geen eis/wens is opgenomen in het PVE?	Vereist is het bieden van een Nederlandstalige contextgevoelige help-functionaliteit die beschikbaar is voor Gebruikers (EF-61). Geautomatiseerde beantwoording via een Chatbot is een wens vanuit de SVB.
<b>16</b>	Bijlage H - Toekomstige situatie	5,5 / 11	De SVB maakt op dit moment gebruik van de dienstverlening van ADP voor salarisverwerking. Deze manier van werken is nog gestoeld op een klassiek systeem /werkwijze. Inschrijver biedt een moderne salarisapplicatie waardoor dit soort dienstverlening overbodig is. Dehalve rekent inschrijver hier ook geen separate kosten voor. In at geval is deze bepaling voor inschrijver niet van toepassing. Kunt u dit bevestigen?	Op dit moment zijn er een aantal cruciale handelingen ten aanzien van salarisverwerking belegd bij de huidige leverancier van MijnHR. Als de Oplossing zo wordt ingericht en de Implementatie dusdanig begeleid, dat zonder extra risico's de SVB zelf (geautomatiseerd) deze handelingen kan uitvoeren dan is dat prima. Als dit echter leidt tot extra risico's of niet geautomatiseerde handelingen, dan wil de SVB dat de Opdrachtnemer daar verantwoordelijkheid voor neemt, in ieder geval bij de livegang en tot aan het moment dat SVB in staat is deze handelingen zelfstandig uit te voeren. Zie ook antwoord op vraag 105. LET OP: De verwijzing naar de Output van de Salarisverwerking in EF-126 is verkeerd. Dit moet zijn: 'zie EF 153 t/m 157'.
<b>17</b>	Bijlage I - Architectuurkaders	1.4 / 7	Digitaal ondertekenen applicatie - Inschrijver heeft digitaal ondertekenen integraal embed in de applicaties. Het is niet logisch om dit buiten de applicatie te plaatsen omdat dit integraal workflows, documenten en het personeelsdossier raakt.	De SVB begrijpt uw standpunt volledig, maar wil deze mogelijk toch behouden i.v.m. eventueel toekomstig beleid. Het koppelen van deze externe ondertekentool valt echter buiten scope van de Opdracht en er hoeven hiervoor dus ook geen kosten gemaakt te worden door Opdrachtnemer, maar bijkomend kosten kunnen onder Optimalisatie geoffreerd en gefactureerd worden. Op het moment dat dit gaat spelen dan zal de SVB in gesprek gaan met de Opdrachtnemer over de (on)mogelijkheden..

18	Bijlage I - Architectuurkaders	Leerplein	kunt u een indicatie geven van de gegevens(groepen) die Leerplein nodig heeft uit het PSA systeem?	Het gaat hier tenminste om stamgegevens van de Medewerker, functie, mailadres, organisatie en afdeling, opleidingsbudget, datum in/uit dienst.
19	Bijlage I - Architectuurkaders	Vacature website	<p>"Het indienen van een sollicitatie moet opgestart kunnen worden vanuit de website en in behandeling worden genomen in het werving- en selectiesysteem (W&amp;S). Twee scenario's zijn hierbij mogelijk. Ten eerste start de website de user interface van het W&amp;S systeem (huidige situatie) of ten tweede biedt de website een user interface hiervoor en zendt de gegevens van de sollicitant naar een koppelvlak van het W&amp;S systeem. Het eerste scenario moet minimaal geboden worden."</p> <p>Het eerste scenario blijkt tegenwoordig vaak niet goed aan te sluiten bij de gewenste situatie voor de eindgebruiker. Websites zijn dynamischer geworden. Daarom is vaak een beter eindresultaat te behalen qua look &amp; feel en andere gebruikerservaring door in de website zelf de pagina te beheren, en de data uit het W&amp;S systeem op te halen (en weg te schrijven igv een sollicitatie). Onze oplossing heeft zich daarom ontwikkeld langs de lijn van scenario 2. Is een oplossing waarbij scenario 2 het uitgangspunt is ook toegestaan?</p>	Dat is akkoord.
20	Bijlage I - Architectuurkaders	Digitaal ondertekenen applicatie	<p>"Een standaard applicatie moet hiervoor nog worden geïmplementeerd binnen de SVB. De Oplossing moet op termijn kunnen aansluiten op deze generieke voorziening. Dit betekent dat deze functionaliteit als onderdeel van de Oplossing, tijdelijk is en losgekoppeld moet kunnen worden van de Oplossing en vervangen kan worden door integratie met de generieke applicatie van de SVB voor digitaal ondertekenen van documenten. Bij voorkeur via een koppeling met een API waardoor het proces efficiënt blijft verlopen. "</p> <p>De koppeling tussen een oplossing voor digitaal ondertekenen en het HR systeem is niet makkelijk generiek te maken. Een optie is om de API van het HR systeem te gebruiken om documenten die digitaal ondertekend zijn aan te bieden aan het digitaal dossier van de betreffende medewerker. Echter, dat vereist de nodige ontwikkelwerkzaamheden aan de kant van (het digitaal ondertekenen systeem van) de SVB. Onze oplossing biedt een standaard digitaal ondertekenen module. Is de SVB akkoord met zo'n oplossing?</p>	Zie antwoord op vraag 17.

<b>21</b>	Bijlage I - Architectuurkaders	Hoofdstuk 4/Wijze van datalevering aan het dataplatform	"De oplossing exporteert data en metadata via een PowerBI- connector die zij beschikbaar stelt of minimaal in CSV formaat die via bestandsuitwisseling beschikbaar gesteld wordt." Onze oplossing biedt data aan via REST API's, ook ten behoeve van bulkdata. Is dit voor de SVB akkoord?	Dat is akkoord. Zowel dedicated connectoren als REST API's zijn toegestaan. Dit staat ook beschreven in Bijlage I paragraaf 1.3.
<b>22</b>	Bijlage I - Architectuurkaders	Mobiele apps	"Mobiele apps behorende tot de oplossing moeten via een corporate app store van de SVB op het (privé) mobiele apparaat van de Medewerker geïnstalleerd worden. Daarmee wordt voldaan aan de beveiligingseisen." Onze oplossing omvat een mobiele app die via de Apple appstore en Google playstore geïnstalleerd kunnen worden. Is dit voor de SVB akkoord?	Dat is akkoord. De mobiele app moet dan wel via de Mobile Device Management policies toegevoegd kunnen worden aan het bedrijfsportaal (gescheiden omgeving) op de mobiele telefoons.
<b>23</b>	Bijlage I - Architectuurkaders	pagina 13 SCIM	Onze oplossing hanteert een efficiënte en veilige manier van user management die in combinatie met het identity management systeem ingericht wordt. De werkwijze is niet exact hetzelfde als beschreven in de aanbesteding. Staat de SVB open voor dit alternatief?	De SVB gaat hiermee niet akkoord omdat wij niet weten wat uw alternatief precies inhoudt. Graag ontvangen wij een toelichting in de volgende nota van inlichtingen, waarop de SVB dit zal (her)overwegen.
<b>24</b>	Bijlage P - Handleiding Social Return	hele document	Om een goede invulling aan de SROI verplichting te geven werkt Inschrijver met een derde partij die zich volledig heeft toegelegd op het duurzaam inzetten van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Inschrijver verzoekt de SVB af te zien van de voorgeschreven invulling en een SROI invulling toe te staan die (ook) recht doet aan het beoogde karakter van de SROI regeling. Daarnaast is 5% een veel hoger percentage dan we gebruikelijk achten. Is de SVB akkoord met een lager percentage, in de range van 1 tot 2 procent?	Zie antwoord op vraag 1.
<b>25</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EB-34	Bij SaaS is het niet gebruikelijk dat leveranciers alle opdrachtgevers pentesten laten verrichten. Inschrijver laat periodiek pentesten uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. Alle applicaties zijn in principe in scope. De resultaten daarvan kunnen door opdrachtgever worden opgevraagd. Is dit toereikend? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. De SVB wil het recht behouden om zelf pentesten kunnen laten uitvoeren, om een compleet en objectief resultaat te waarborgen. Daarnaast wil de SVB graag de (volledige) rapporten inzien van pentesten die zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer.
<b>26</b>	Bijlage J - Overeenkomst (concept)	Art 2.2	Kan inschrijver ervan uitgaan dat eventuele wijzigingen die tijdens de Nvl-rondes ten aanzien van de concept overeenkomst en de verwerkersovereenkomst na gunning in de desbetreffende documenten zullen worden verwerkt? Dit in verband met het feit dat de Nvl's niet boven de concept overeenkomst en de verwerkersovereenkomst prevaleren.	Dat is correct.

27	Bijlage J - Overeenkomst (concept)	Art 3.4	<p>Inschrijver heeft in haar SLA een hoofdstuk opgenomen over het beëindigen van de diensten. In dit hoofdstuk licht inschrijver het proces van beëindiging nader toe en worden eveneens verschillende mogelijkheden beschreven op basis waarvan aanbestedende dienst beperkte toegang tot de diensten kan behouden (indien gewenst). Kan inschrijver in de eerste plaats volstaan met dit hoofdstuk over beëindiging zoals opgenomen in de SLA en dat indien gewenst op een later moment gezamenlijk een uitgebreider retransitieplan kan worden opgesteld? De SLA kan worden bijgevoegd met inbegrip van vraag 10.</p>	<p>Het is akkoord om het hoofdstuk over beëindiging uit de SLA te hanteren als startpunt voor het exit plan.</p>
28	Bijlage J - Overeenkomst (concept)	Art7.1 onder (iii)	<p>Inschrijver meent dat het verplicht moeten doorlopen van de escalatieprocedure en dat dit tevens als voorwaarde geldt om eventuele tijdschema's aan te passen juist tot vertragingen zal leiden en niet bevorderlijk is voor een spoedige uitvoering van de dienstverlening. Inschrijver stelt in de plaats van deze werkwijze een systeem voor waarin de tijdschema's gedurende de escalatieprocedure voorlopige aanpassingen kunnen ondergaan, mits beide partijen hiermee instemmen, om de voortgang van het project te waarborgen. Inschrijver stelt daarnaast voor dat in gevallen waarin de spoed vereist is, een directe rechtstreekse onderhandeling tussen hoger management van beide partijen kan plaatsvinden zonder verplichte escalatieprocedure. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het is mogelijk om dergelijke (spoed)maatregelen in de escalatieprocedure op te nemen. De procedure zelf blijft echter onderdeel van de SLA (&amp;DAP)</p>
29	Bijlage J - Overeenkomst (concept)	Art 7.2 onder (ii)	<p>Inschrijver stelt voor om de verplichting tot het doorlopen van de volledige escalatieprocedure te versoepelen. Het dient mogelijk te zijn dat Partijen in goed onderling overleg de situatie trachten op te lossen waarbij rekening wordt gehouden met alle omstandigheden van het geval. Staat aanbestedende dienst ervoor open dat dit soort situaties tevens in goed onderling overleg tussen partijen kunnen worden opgelost? Hier dienen beide partijen zich te goeder trouw op te stellen.</p>	<p>Zie antwoord op vraag 28.</p>

30	Bijlage L - Verwerkersovereenkomst (concept)	Art. 3.1	Volgens de AVG dient er toestemming te zijn voor het inschakelen van subverwerkers. Dit hoeft geen specifieke toestemming te zijn, maar mag ook algemene toestemming betreffen. Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke toestemming van alle afzonderlijke klanten niet worden afgewacht. Vandaar dat inschrijver voorafgaand algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers vraagt. De verwerkingsverantwoordelijke zal uiteraard op de hoogte gehouden worden van ingeschakelde subverwerkers en heeft een recht van bezwaar. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Dat is akkoord. In dit geval dient Deelnemer de SVB schriftelijk informeren ruim voor het inschakelen van de nieuwe subverwerker, d.m.v. een lijst waarin ten minste de volgende gegevens van de subverwerkers zijn opgenomen: naam en contactgegevens, locatie (land), verwerkingsactiviteiten en beveiligingsmaatregelen, inclusief updateverplichting in geval van wijzigingen. Opdrachtnemer garandeert dat dezelfde waarborgen uit de Overeenkomst met de SVB, ook worden opgelegd aan diens subverwerkers.
31	Bijlage L - Verwerkersovereenkomst (concept)	Art. 6.1	Uiteraard zal inschrijver (verwerker) zich inspannen om zo snel mogelijk en zonder onredelijke vertraging verwerkingsverantwoordelijke te informeren. Het is echter redelijkerwijs niet mogelijk om te garanderen dat zij dit binnen 24 uur doet aangezien haar processen niet op een dergelijke termijn zijn ingericht. Inschrijver kan wel garanderen dat dit binnen 48 uur gebeurt. Met een maximumtermijn van 48 uur kan inschrijver deugdelijk onderzoek doen en verwerkingsverantwoordelijke met meer zekerheid over inhoudelijkheden berichten. Een maximale termijn van 48 uur hoeft de verwerkingsverantwoordelijke niet te schaden aangezien de termijn die verwerkingsverantwoordelijke zelf heeft om aan haar verplichtingen te voldoen in gaat na ontdekking door verwerkingsverantwoordelijke (en derhalve: pas na de melding van verwerker). Is verruiming van de termijn naar maximaal 48 uur voor aanbestedende dienst akkoord?	Dat is niet akkoord. Bij het informeren hoeft de Opdrachtnemer (verwerker) alleen maar vast te stellen dat er mogelijk een datalek heeft plaatsgevonden (vaststelling hoeft nog niet definitief te zijn). De verantwoordelijkheid voor het beoordelen van de potentiële risico's van het datalek ligt bij de SVB. De verruiming van de termijn naar 48 uur kan nadelige gevolgen hebben voor de betrokkenen en dus ook voor de SVB. Zie ook antwoord op vraag 134.
32	Bijlage L - Verwerkersovereenkomst (concept)	Art. 8.1	Kan aanbestedende dienst ermee instemmen dat audits te allen tijde zullen worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij en niet door SVB zelf? Dit is lijn met eis EB-23 van het Programma van Eisen.	Dat is akkoord. De SVB wil echter kunnen bepalen welke onafhankelijke derde partij de audit gaat uitvoeren.
33	Bijlage L - Verwerkersovereenkomst (concept)	Art. 9.2	In de AVG is opgenomen dat de AP bij het opleggen van boetes rekening dient te houden met de mate van verwijtbaarheid van verwerker en verwerkingsverantwoordelijke. Een inbreuk kan daardoor leiden tot zowel een boete voor de verwerkingsverantwoordelijke als een boete voor de verwerker. Als de AP van deze bevoegdheid gebruik maakt, is het niet redelijk dat de verwerkingsverantwoordelijke de aan haar opgelegde boete kan verleggen naar de verwerker (en andersom). Daarbij komt dat de hoogte van een op te leggen boete niet uitsluitend wordt gebaseerd op de	De SVB kan niet akkoord gaan met de voorgestelde aanpassing van artikel 9.2. De bepaling ziet uitdrukkelijk op de aansprakelijkheid die voortkomt uit het tekortschieten van of een overtreding begaan door Verwerker. De Verwerker dient de SVB voor dergelijke aansprakelijkheid te vrijwaren. Indien de Autoriteit Persoonsgegevens aan de SVB in haar hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke een boete oplegt, kan de SVB deze boete niet verhalen op de Verwerker.

			<p>mate van de inbreuk op de AVG, maar tevens op de mate van medewerking tijdens een onderzoek, de omzet die (door de verwerkingsverantwoordelijke dan wel door de verwerker) wordt behaald en of (de verwerkingsverantwoordelijke dan wel verwerker) al eerder een boete opgelegd heeft gekregen. Waar dergelijke omstandigheden verwerkingsverantwoordelijke betreffen, kunnen zij niet aan verwerker worden toegerekend.</p> <p>Gelet op het vorenstaande is het niet redelijk en niet proportioneel als een boete één op één wordt verlegd naar verwerker. Kan aanbestedende dienst ermee instemmen dat het aansprakelijkheidsartikel uit de hoofdovereenkomst van toepassing zal zijn en dat inschrijver enkel aanbestedende dienst hoeft te vrijwaren tegen claims van betrokkenen in overeenstemming met artikel 82 AVG? Zo nee, waarom niet?</p>	
<b>34</b>	Bijlage L - Verwerkersovereenkomst (concept)	Bijlage 1	Kan inschrijver ervan uitgaan dat Bijlage 1 behorende bij de concept verwerkersovereenkomst na gunning kan worden aangepast zodat de inhoud aansluit bij de door verwerker te verwerken persoonsgegevens?	Dat is correct.
<b>35</b>	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art. 1 onder 'Gebrek'	<p>Bij SaaS is het niet logisch dat elke storing wordt aangemerkt als een gebrek, omdat niet alle gebreken in de risicosfeer van de leverancier hoeven te liggen. De definitie 'Gebrek' wordt daarom aangepast naar:</p> <p>"1.9 Het niet, of niet volledig of niet adequaat, voldoen van (delen van) de Prestatie aan het Overeengekomen Gebruik als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Dat is niet akkoord. De reikwijdte van Gebrek is in artikel 12.2 van de Overeenkomst al aangepast als volgt: "In afwijking van artikel 16.1.3 AIV ICT wordt Opdrachtnemer niet gehouden om Gebreken te herstellen die aanwijsbaar veroorzaakt zijn door de SVB."

36	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art. 1 onder 'Directe Schade'	<p>Het is uiterst ongebruikelijk in de ICT branche om alle vormen van schade die op grond van de wet voor vergoeding in aanmerking komen als directe schade te kwalificeren. Dit levert een disproportioneel risico op voor inschrijver. Het is gebruikelijk om uitsluitend kosten voor vergoeding in aanmerking te laten komen die direct verband houden met de wanprestatie.</p> <p>Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om in te stemmen met het voorstel dat inschrijver uitsluitend aansprakelijk is voor de volgende schadeposten:</p> <p>a) de kosten die aanbestedende dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;</p> <p>b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;</p> <p>c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover aanbestedende dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.</p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.</p> <p>Is aanbestedende dienst bereid voornoemde aanpassingen te accepteren? Zo niet, kan aanbestedende dienst per post kunnen aangeven waarom niet?</p>	<p>Dat is akkoord, met de volgende aanpassingen (dikgedrukt):</p> <p>"a) de kosten die aanbestedende dienst heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat inschrijver op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie;</p> <p>b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade <b>en aansprakelijkheid</b>, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;</p> <p>c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, <del>voor zover aanbestedende dienst aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.</del></p> <p>d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen."</p> <p>Zoals in de conceptovereenkomst reeds opgenomen, is de schadevergoedingsplicht beperkt tot een maximum van EUR 1.000.000 per jaar.</p>
37	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art. 4.2	<p>Inschrijver kan enkel gehouden worden uitvoering te geven aan dergelijke diensten indien deze in de overeenkomst zijn opgenomen en inschrijver de mogelijkheid heeft om hier kosten voor in rekening te brengen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Implementatie, de realisatie van Koppelingen en ook de migratie en conversie van data, zijn onderdelen van de Prestatie (zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken) en de kosten hiervoor dienen te zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.</p>

38	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 4.3	<p>Inschrijver meent dat deze bepaling minder geschikt is voor gebruik binnen een Europese aanbesteding, aangezien er binnen een Europese aanbesteding slechts beperkte mogelijkheid bestaat om verduidelijkingsvragen te stellen en inschrijvers afhankelijk zijn van de documentatie en informatievoorziening van aanbestedende dienst. Inschrijver stelt in dat verband voor deze bepaling buiten toepassing te verklaren, dan wel te nuanceren zodat dit beter aansluit op een Europese aanbesteding. Is dat akkoord?</p>	<p>Uit de aard van de AIV en de rangorde in documenten volgt dat de onderdelen van de AIV die naar hun aard niet van toepassing zijn in deze procedure, buiten toepassing blijven.</p>
39	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 5.2.2. t/m 5.2.4.	<p>SVB verkrijgt geen recht om kopieën van de standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan en te testen. Zij kan de standaardprogrammatuur niet voor test- en acceptatiedoeleinden gebruiken. Ook is het haar niet toegestaan om zonder beperking of begrenzing de apparatuur te (laten) gebruiken (door derden).</p> <p>Inschrijver stelt voor deze bepalingen gelet op de aard van de diensten buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord?</p>	<p>Dat is niet akkoord, met uitzondering van hetgeen bepaald in artikel 5.2.2. Dit zal in de overeenkomst worden opgenomen.</p>
40	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 8.1	<p>Aangezien niet aan alle klanten afzonderlijk onbeperkte controle/auditrechten kunnen worden toegekend, wordt de laatste zin van artikel 8.1 als volgt vervangen:</p> <p>"Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking aan audits, die worden uitgevoerd door een registeraccountant na afstemming van een auditplan en de omvang en kosten daarvan, tenzij Opdrachtnemer door middel van een geldige certificering (zoals een ISAE 3402 type 2 rapportage, een ISO 27001 certificering of een ISO 9001 certificering), die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Opdrachtnemer de gemaakte afspraken nakomt."</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dat is niet akkoord. De SVB behoudt zich het recht voor om te allen tijde, in overleg met de Opdrachtnemer, een audit te laten uitvoeren met betrekking tot de geleverde Dienstverlening, om een volledig en objectief resultaat te waarborgen.</p>

41	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 10.2	<p>Het (tijdelijk) besluit digitale toegankelijkheid overheid is van toepassing voor openbare voorzieningen als overheidswebsites en webapps voor burgers, maar niet voor bedrijfsapplicaties zoals een HR-systeem die enkel middels een inlog benaderbaar is. Inschrijver biedt een HR-systeem als cloudoplossing die de standaarden van de WCAG wel als uitgangspunt neemt ten behoeve van digitale toegankelijkheid. Dit betekent echter niet dat de geboden oplossing op toepassingsgebied aan alle standaarden voldoet. Hiermee volgen wij het advies van Forum Standaardisatie (<a href="https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021">https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021</a>) op</p> <p>Deelt aanbestedende dienst bovenstaande visie? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Deelnemers wiens Oplossing niet voldoet aan de WCAG worden niet uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Deelnemers wiens Oplossing hier wel aan voldoet kunnen hiervoor extra kwaliteitspunten krijgen (SGC-K5). Hiermee vervalt eis ET-06.</p>
42	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 12.8	<p>Prijzen zijn als uitgangspunt exclusief btw en overige van overheidswege opgelegde heffingen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dat is correct, alle prijzen zijn als uitgangspunt exclusief BTW.</p>
43	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 12.9	<p>Het kan voorkomen dat inschrijver haar tarieven moet aanpassen door kostenverhogende omstandigheden die het gevolg zijn van bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving of bovenmatig datagebruik van aanbestedende dienst zelf. Daarom zou inschrijver graag willen toevoegen dat het inschrijver is toegestaan om in redelijkheid haar tarieven aan te passen aan kostenverhogende omstandigheden die niet door inschrijver worden veroorzaakt. Dergelijke omstandigheden zal inschrijver uiteraard vooraf aan aanbestedende dienst melden.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dat is niet akkoord. In artikel 3.3 van de Overeenkomst is al ruimte gecreëerd voor eventuele aanpassingen van geldende voorwaarden, als gevolg van zwaarwegende omstandigheden.</p>

44	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 13.2	<p>Inschrijver stelt het op prijs dat er is gekozen voor een bepaling waarbij niet alle oplevertermijnen als fataal worden aangemerkt. Een succesvolle implementatie is immers het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Dit is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door aanbestedende dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen in zijn algemeenheid gaat dan ook ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 13.2 te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding altijd een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?</p>	<p>Dat is niet akkoord. In verband met de uitvoerbaarheid van de Overeenkomst houdt de SVB vast aan de (enige) fatale termijn met betrekking tot ingebruiknamedatum van de Oplossing per 1 januari 2027.</p>
45	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 15.6	<p>Inschrijver stelt het op prijs dat er is gekozen voor een bepaling waarbij niet alle oplevertermijnen als fataal worden aangemerkt. Een succesvolle implementatie is immers het resultaat van een gezamenlijke inspanning van beide partijen. Dit is dus mede afhankelijk van de inspanningen en informatieverstrekking door aanbestedende dienst. Het inrichten van een omgeving is een interactief en dynamisch proces waarbij verschuivingen in de tijd kunnen voorkomen. Uiteraard is de projectaanpak er op gericht om binnen de overeengekomen termijnen te leveren, echter niet alle situaties zijn vooraf te overzien. Werken met fatale termijnen in zijn algemeenheid gaat dan ook ten koste van een samenwerking waar wederzijdse inspanning vereist is. Inschrijver stelt daarom voor om artikel 13.2 te vervangen door de regeling waarbij Inschrijver in geval van een termijnoverschrijding altijd een herstelmogelijkheid wordt geboden, alvorens verzuim in treedt. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, kan aanbestedende dienst toelichten waarom (en in hoeverre) zij dit anders ziet?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 44. NB: de verwijzing naar Art 15.6 klopt niet. De SVB vermoedt een verschrijving en verzoekt uw vraag opnieuw te stellen in de volgende NVI.</p>

46	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 16.1.3	<p>Niet alle gebreken zullen onverwijld worden verholpen. Bepaalde gebreken die bijvoorbeeld een lage impact hebben, kunnen worden doorgeschoven naar een volgende software release. Dit is uitgewerkt in de SLA van inschrijver. Is aanbestedende dienst bereid de bepaling hierop aan te passen?</p>	<p>Dat is akkoord, zover het Gebreken betreft met een lage impact die geen directe gevolgen hebben voor de functionaliteit van de Oplossing. Dit zal verder worden uitgewerkt in de SLA.</p>
47	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art. 19.1	<p>Inschrijver wil aanbestedende dienst kenbaar maken dat een proportioneel kader voor de aansprakelijkheid moet worden gehanteerd en dat het in dat kader passend kan zijn om van deze standaard af te wijken. In dit geval is dat ook gerechtvaardigd. In het geval leverancier met al haar opdrachtgevers een dergelijke ruime beperking overeen zou komen, zou dit (naar absolute bedragen) namelijk onverzekerbaar worden.</p> <p>In het kader van SaaS is het zelfs bij een ruime verzekering niet reëel om te verwachten dat dit soort bedragen in feitelijke zin goed verzekerbaar zijn. SaaS betreft immers multi-tenant dienstverlening. Dit betekent dat één 'fout' zijn doorwerking vindt bij alle klanten, waarbij deze klanten verwachten ieder tot een maximum gecompenseerd te worden. De verzekeraar beschouwt het echter als één schadeveroorzakend feit waarvoor maar één maal een uitkering plaats vindt. Door de aansprakelijkheid niet verder te beperken, terwijl daarvoor wel ruimte is, loopt aanbestedende dienst dan ook het risico dat er door inschrijver(s) niet ingeschreven wordt omdat het risico te hoog wordt geacht. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om de maximale aansprakelijkheid per kalenderjaar te beperken naar een in deze branche meer gebruikelijke beperking, waarbij de aansprakelijkheid per kalenderjaar niet meer zal zijn dan tweemaal de jaarvergoeding. Is aanbestedende dienst daartoe bereid?</p>	<p>Dat is niet akkoord. De SVB hanteert een vast bedrag en heeft dit afgestemd op te verwachten jaarbedragen.</p>

48	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art. 19.3	<p>Inschrijver is het er niet mee eens dat de schade onder (iv) niet onder de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 19.1 en 19.2 valt. Uiteraard is er geen beperking van toepassing op schade die geleden is door een betrokkende overeenkomstig artikel 82 AVG. Maar voor het overige is het niet redelijk in het kader van de Gids Proportionaliteit, specifiek gelet op voorschrift 3.9 D, een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen. De kern van de dienstverlening betreft immers het verwerken van persoonsgegevens. Een onbeperkte aansprakelijkheid voor privacy-schendingen leidt tot een onjuiste verdeling van risico en aansprakelijkheid. Het is gebruikelijk en redelijk om hierin aan te sluiten bij de aansprakelijkheidsbeperking. Is aanbestedende dienst bereid het gedeelte opgenomen onder (iv) te laten vervallen? Zo nee, kunt u aangeven om welke reden u het er niet mee eens bent?</p>	<p>In afwijking van artikel 9 Verwerkersovereenkomst wordt de schadevergoedingsplicht in verband met de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst beperkt tot vergoeding van maximaal EUR 2.000.000 per jaar.</p>
49	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art. 19.4	<p>Het is in strijd met de verzekeringsvoorwaarden van inschrijver en daarom onmogelijk om de polis te delen. Kan inschrijver volstaan met een bewijs van verzekering middels een verzekeringscertificaat? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dat is akkoord.</p>
50	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 20.3 en 20.4	<p>Is aanbestedende dienst bereid overeen te komen dat de vrijwaring enkel geldt voor vorderingen die aan leverancier toerekenbaar zijn en in het geval van boetes enkel voor zover die boetes ook rechtstreeks aan leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en onder de voorwaarde dat aanbestedende dienst leverancier onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete en leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete? Zonder dergelijke nuances zijn dit soort vrijwaringen onverzekerbaar en vallen ze direct buiten de dekking aangezien het dan een aansprakelijkheidsverhogend beding betreft. Het risico zou daarmee op disproportionele wijze bij inschrijver komen te liggen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dat is niet akkoord.</p>
51	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 30.1	<p>Idem als vraag 27.</p>	<p>Zie antwoord op vraag 27.</p>

52	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 32.1	<p>Inschrijver meent dat er gelet op de aard van de dienstverlening (SaaS) in het geheel geen IE-rechten worden overgedragen en dat het gedeelte vanaf 'behalve voor zover ...' buiten toepassing dient te worden verklaard. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?</p>	<p>Het klopt dat intellectueel eigendom van de Oplossing bij de Opdrachtnemer blijft.</p>
53	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 38.1	<p>Gelet op de grote hoeveelheid klanten en de door inschrijver te leveren multi-tenant SaaS-dienstverlening kan specifieke afzonderlijke toestemming van alle klanten niet worden afgewacht. Daarnaast volgt uit de privacy-wetgeving dat er toestemming dient te zijn voor het inschakelen van onderaannemers, maar dat deze toestemming geen specifieke voorafgaande toestemming hoeft te zijn. Dit mag ook algemene toestemming betreffen. In lijn met dit vereiste en gelet op het feit dat het niet werkbaar is voor inschrijver om toestemming af te wachten van al haar klanten op het moment dat er een nieuwe onderaannemer wordt ingeschakeld, komt inschrijver met al haar klanten overeen dat zij haar voorafgaande algemene toestemming verlenen voor het inschakelen van onderaannemers. Inschrijver neemt echter wel de verplichting op zich om aanbestedende dienst bij een dergelijke wijziging hiervan op de hoogte te houden, waarbij aanbestedende dienst het recht heeft om bezwaar daartegen te maken.</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dat is deels akkoord. Opdrachtnemer dient de SVB ruim voor het inschakelen van een nieuwe onderaannemer schriftelijk te informeren d.m.v. een geactualiseerde lijst met daarin tenminste de volgende gegevens van alle onderaannemers: bedrijfsnaam, uitvoeringsactiviteiten, contactgegevens, locatie (land). De SVB heeft het recht om bezwaar te maken voordat de nieuwe onderaannemer zal worden ingezet. Opdrachtnemer garandeert dat dezelfde waarborgen uit de Overeenkomst met de SVB, ook worden opgelegd aan diens onderaannemers.</p>
54	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Hoofdstuk 3	<p>Inschrijver wenst op voorhand te benadrukken dat er bij haar dienstverlening geen sprake is van ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur waarbij de rechten van intellectuele eigendom aan klanten worden overgedragen. Alle intellectuele eigendomsrechten, zelfs indien bepaalde zaken op verzoek van een klant worden ontwikkeld/aangepast, dienen bij inschrijver als softwareleverancier te blijven berusten. Indien er sprake is van maatwerkprogrammatuur waarbij de rechten aan aanbestedende dienst dienen te worden overgedragen dienen partijen daarover schriftelijke afspraken te maken en heel duidelijk in een akte te specificeren welke rechten dienen te worden overgedragen. Als uitgangspunt is hier bij inschrijver geen sprake van en worden er daarom ook geen broncodes overgedragen. Kan aanbestedende dienst hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Het klopt dat er geen broncodes worden overgedragen.</p>

55	Bijlage I - Algemene Inkoopvoorwaarden ICT	Art 52.1	Klopt het dat inschrijver de mogelijkheid heeft om haar eigen Service Level Agreement als onderdeel van de inschrijving in te dienen en dat die Service Level Agreement zal prevaleren boven de afspraken uit de algemene inkoopvoorwaarden? Inschrijver levert een gestandaardiseerde dienst en klanten zijn daarom gebaat bij dezelfde service level afspraken. Alleen op die manier kan de beste dienstverlening worden gerealiseerd. Over het algemeen komt het de dienstverlening niet ten goede indien er voor verschillende klanten verschillende service levels gehanteerd dienen te worden.	Het klopt dat de Service Level Agreement van Deelnemer een onderdeel is van de Inschrijving.
56	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-36	Deze eis geeft aan dat digitale ondertekening moet kunnen plaatsvinden in de oplossing of via een geïntegreerd extern systeem. In bijlage I staat ook dat aanbestedende dienst beschikt over een Digitaal Ondertekenen Applicatie (deze gaat implementeren) waarmee moet worden geïntegreerd. Onze oplossing kan integreren met de meest voorkomende e-signing providers (DocuSign, ValidSign, Adobe Sign, Scriive). <u>Heeft de aanbestedende dienst inderdaad één van deze Signing Providers of gaat ze één van deze implementeren? We gaan er van uit dat de leverancier geen e-signing dienst mee moet leveren. Klopt dat?</u>	De SVB gebruikt momenteel Stiply. De Oplossing zelf moet ook de functionaliteit bieden om gegenereerde documenten digitaal te ondertekenen (zie EF-36).
57	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-126	U geeft in deze eis aan dat er maandelijkse en tussentijdse (incidentele) salarisruns mogelijk moeten zijn. Hierin is het echter niet duidelijk of de tussentijdse salarisruns, testruns betreffen of incidentele salarisruns voor specifieke medewerkers? Kunt u dit in de eis verder verduidelijken?	Dit betreft testruns. Momenteel heeft SVB onbeperkte mogelijkheid voor testruns, zonder de uitvoering van betalingen. We willen in de toekomst wel mogelijk meer betaalmomenten hebben tussen de formele maandbetalingen, voor incidentele zaken.
58	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-126	Kunt aan geven met welke andere derden aangifte en afdrachten gedeeld moeten worden? Kunt u dit in de eis verder verduidelijken?	De aangiften gaan naar de Belastingdienst, het UWV en het ABP.
59	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-152	In onze oplossing is er een mogelijkheid waarin medewerkers een verzoek indienen voor een pro forma berekening, deze kan door de salarisadministratie worden gedraaid en beschikbaar worden gesteld aan de medewerker via de oplossing. Daarnaast kan een medewerker gelijk een pro forma strook inzien voor IKB keuzes. Wij nemen aan dat we op deze manier aan de eis kunnen voldoen. Klopt dat?	Dat is akkoord.

60	Bijlage I - Architectuurkaders	1.3	In de 2e alinea bij punt 2 is de zin niet afgemaakt. Kunt u die aanvullen?	<p>De zin bij bullet 2 is compleet en is volledig, echter lastig te lezen. Bullet 2 dient als volgt te worden gelezen: "2. API's voor ontsluiting van functies en data van de Oplossing, waarbij de API's bij voorkeur zijn gerealiseerd als REST-API's, en/of"</p> <p>In paragraaf 1.3 zijn de 3 mogelijke integratiepatronen beschreven of een combinatie daarvan. Vandaar het gebruik van de woorden 'en/of' tussen de 3 bullets.</p>
61	Bijlage I - Architectuurkaders	1.4	Onze oplossing kan met de meest voorkomende Signing Providers standaard integreren. Kunt u aangeven welke Digitaal ondertekenen applicatie SVB heeft of gaat implementeren?	Zie antwoord op vraag 56.
62	Bijlage I - Architectuurkaders	1.5	Misschien lezen we dit verkeerd, maar het lijkt ons dat de richting van de interfaces niet altijd goed is aangegeven in deze tabel. We gaan er vanuit dat de interface hier is beschreven van "aanbiedend systeem" naar het "afnemend systeem". Data gaan dus van het aanbiedend systeem naar het afnemend systeem. Bij 4 (opslaan van gegevens van een in dienstredende medewerker in de personeelsadministratie), 11 (aanleveren journalposten aan ERP), 14 (aanleveren van ziekte gegevens aan UWV?), 16 (aanleveren van ziek en betermeldingen aan Arbodienst), 17 (aanleveren gegevens tbv pensioenopbouw aan ADP), 18 (aanleveren gegevens aan Belastingdienst) en 19 (Aanleveren van betaalopdrachten aan de bank) lijken het aanleverend systeem en afnemend systeem omgedraaid. Kunt u dat bevestigen? Geldt dat ook voor andere interfaces in deze lijst?	In het diagram van paragraaf 1.3 wordt de informatiestroomrichting aangegeven van bronsysteem naar ontvangend systeem. Echter, in de koppelingen-tabel van paragraaf 1.5 wordt aangegeven welk systeem de service (API) levert. In de laatste kolom wordt aangegeven, welk systeem van deze service gebruik maakt (via aanroep daarvan).

63	Bijlage I - Architectuurkaders	1.5	Interface 4, 9, 15, 20, 25 en 26 lijken ons in de nieuwe situatie niet meer nodig. Kunt u dat bevestigen?Fou	<p>Betreft 4 W&amp;S -&gt; PA: is nodig indien beide onderdelen niet geïntegreerd zijn in de Oplossing.</p> <p>Betreft 9 PA -&gt; Leerplein: Leerplein wordt niet vervangen dus Koppeling nodig.</p> <p>Betreft 15 PA -&gt; Koppeling met Pardon Proforma Salaris: is niet nodig indien proforma berekening geïntegreerd is in de Oplossing.</p> <p>Betreft 20 Werving &amp; Selectie: vervanging is in scope, echter afname daarvan is optioneel, is dus Koppeling mogelijk nog nodig.</p> <p>Betreft 25 W&amp;S -&gt; Vacaturewebsite: Vacaturewebsite wordt niet vervangen, dus Koppeling is nodig om vacaturetekst vanuit W&amp;S naar vacaturewebsite te verzenden</p> <p>Betreft 26 Vacaturewebsite -&gt; W&amp;S: Vacaturewebsite wordt niet vervangen dus Koppeling blijft nodig om ingevuld sollicitatieformulier naar W&amp;S te verzenden.</p>
64	Bijlage F - Programma van Eisen	EC-12	Dit facturatieschema is niet helemaal marktconform. Er zit een groot gat tussen factuur 2 "Na oplevering projectplan" en factuur 3 "Na acceptatie implementatie". We willen voorstellen om na factuur 2 de volgende 3 (meer standaard) factuurmomenten af te spreken "Bij start Acceptatie", "Bij livegang" en "Na decharge". Dit laatste factuurmoment lijkt ons ook beter voor de aanbestedende dienst omdat er in het bestaande facturatieschema nog activiteiten gebeuren na de laatste factuur (tussen de eerste salarisverwerking en de decharge).	<p>Het nieuwe facturatieschema is als volgt</p> <p>35% Na oplevering van het Projectplan</p> <p>40% Na Acceptatie van de Implementatie</p> <p>15% Na succesvolle salarisverwerking januari 2027</p> <p>10% Na schriftelijk decharge van de SVB</p>
65	Beschrijvend document	3.6	Kunt u aangeven hoeveel van u medewerkers interne medewerkers zijn en hoeveel extern?	Op dit moment werken er grofweg 3900 interne en 600 externe Medewerkers bij de SVB.

66	Bijlage N - Demonstratie van de Oplossing	Demoscript 5	In de demo scripts 5 benoemt u dat de Arbodienst gebruik maakt van iActive. Zou u kunnen toelichten wat iActive is/inhoudt?	i-Active is de Arbo-applicatie van onze Arbodienst, AHG. Ziekmeldingen en (gedeeltelijke) herstelmeldingen worden geregistreerd in ADP-Workforce en via een Suvi-koppeling doorgestuurd naar I-active. Bij langdurige ziekte vindt de begeleiding volgens de Wet Verbetering Poortwachter plaats vanuit I-active. Dit is tevens de applicatie waarin de bedrijfsartsen werken en waarin de bijbehorende verslagen worden opgeslagen.
67	Bijlage F - Programma van Eisen	EC-15	De kosten voor de aanbestedende dienst worden volgens deze eis maandelijks bepaald aan de hand van het aantal medewerkers. Is het ook mogelijk dit eenvoudiger uit te voeren door dit aantal medewerkers één keer per jaar te bepalen, en de facturatie voor dat jaar vast te zetten?	Het is toegestaan om de facturatie jaarlijks vast te zetten op een bepaald aantal Gebruikers. Maar aan het einde van het jaar zal een verrekening plaatsvinden op basis van het werkelijke gebruik. Het moet te allen tijde mogelijk zijn om Gebruikers per direct toe te voegen of per maand af te schalen tegen de overeengekomen Tarieven.
68	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-151	In onze oplossing kan een professional een pro-forma berekening uitvoeren, en kunnen medewerkers zelf bij het maken van een IKB keuze een pro-forma salarisstrook opvragen. In andere gevallen kan een medewerker een verzoek indienen voor een pro forma berekening, die met een workflow door de professional wordt afgehandeld. Deze vraagt de pro-forma salarisstrook op en zal deze daarna ook beschikbaar stellen aan de medewerker via onze oplossing. Voldoen wij op deze manier aan deze eis?	Dat is akkoord.
69	Bijlage F - Programma van Eisen	EA-06	SVB stelt dat "De Oplossing moet bovendien voldoen aan de BIO en de AVG". Gegadigde verzoekt om deze eis te nuanceren. Het is namelijk niet de oplossing die moet voldoen aan de BIO en de AVG, maar de SVB als opdrachtgever. De SVB bepaalt bijvoorbeeld welke gegevens in het systeem worden opgeslagen, niet de opdrachtnemer of de Oplossing. Gegadigde verzoekt derhalve om de eis aan te passen naar "De Oplossing moet SVB in staat stellen om te voldoen aan de BIO en de AVG".	De eis wordt aangepast naar 'De Oplossing moet SVB in staat stellen om te voldoen aan de BIO'. Zowel SVB en Opdrachtnemer moeten beiden voldoen aan de AVG.

<b>70</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EB-16 en 17	Het gebruik maken van door klant beheerde keys is mogelijk, maar is een extra betaalde service in onze oplossing. Indien de aanbestedende dienst dit wil afnemen dan moeten we dit opnemen in de prijs. U geeft in deze eisen aan dat dit mogelijk moet zijn. is de eis hier alleen dat het mogelijk moet zijn, of wil de aanbestedende dienst dit daadwerkelijk afnemen en moeten we dit dus opnemen in de prijs?	Het moet mogelijk zijn om de encryptiesleutels en beveiligingscertificaten over te dragen aan de SVB, maar dit hoeft niet bij aanvang van de Overeenkomst. Op het moment dat de SVB hier behoefte aan heeft zal worden gesproken over de uitvoering tegen een marktconforme vergoeding.
<b>71</b>	Beschrijvend document	3.9	In deze paragraaf geeft u aan dat de opdracht kan worden afgeschaald, waarbij verschillende diensten of oplossingen niet meer worden afgenomen. We gaan er van uit dat de SVB dit niet direct na livegang wil opzeggen, en we hebben ook een bepaalde periode van operationeel draaien nodig om investeringen die met de implementatie te maken hebben te kunnen dekken. Kunt u aangeven hoeveel tijd de SVB minimaal operationeel zal draaien met deze diensten en oplossingen voordat de SVB wil (en kan) opzeggen?	Het aantal Gebruikers moet per direct kunnen worden op- en afgeschaald. Zie voor de overige 'opzegtermijnen' de herzieningsclausule. Investeringen die te maken hebben met Implementatie worden gefactureerd (en dus gedekt) als eenmalige kosten.
<b>72</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-102	Onze oplossing kent uitgebreide rapportage mogelijkheden als onderdeel van de oplossing. Voor meer geavanceerde mogelijkheden maken meeste klanten gebruik van een generieke Business Intelligence oplossing, eventueel met een Datalake, waarmee geavanceerdere en kolom overstijgende dashboards en rapportages kunnen worden gemaakt en beschikbaar gesteld. De aanbestedende dienst heeft volgens de Architectuurkaders hiervoor een "Business Intelligence en Data Analytics" systeem, waarmee ook rapportages met PowerBI worden geleverd. Integratie hiermee is al onderdeel van de scope. Is het akkoord als deze meer geavanceerde rapportages in de bestaande PowerBI oplossing van SVB worden gerealiseerd? Is dit dan iets wat SVB zelf uitvoert of moet de leverancier deze dan in de bestaande PowerBI oplossing realiseren?	Momenteel wordt PowerBI gebruikt voor het genereren en presenteren van stuurinformatie in dashboards. De Oplossing moet in staat zijn om een gedetailleerd overzicht als genoemd in EF-102, ook zelfstandig te genereren.
<b>73</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-102	Kunt u aangeven welke en hoeveel gebruikers gebruik maken van deze rapportage?	Deze rapportage wordt nu aan alle managers en diverse HR en Finance professionals beschikbaar gesteld. Er zijn in totaal circa 300 gebruikers.

<b>74</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-123	U heeft heel specifiek beschreven wat de vormgeving moet zijn van de loonstrook. Echter kunnen aanbestedende diensten dit soms op een betere manier vormgeven. Zou u aan de eis kunnen toevoegen dat de definitieve vormgeving in overleg met de opdrachtnemer gemaakt wordt?	Dat is akkoord, zolang de inhoud voldoende helder is en de gevraagde gegevens beschikbaar.
<b>75</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-155	Kunt u toelichten wat u bedoelt met een mutatieverslag van werkgeversmutaties?	Een mutatieverslag is een document, vergelijkbaar met die in Multi Documents, waarin wordt weergegeven welke wijzigingen hebben plaatsgevonden. Bij werkgeversmutaties gaat het bijvoorbeeld om aanpassingen van pensioenpremies aan het begin van het jaar of cao-verhogingen. Het betreft hier mutaties die niet direct aan één specifieke medewerker kunnen worden gekoppeld.
<b>76</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-60	Het aantal service requests is niet gelimiteerd en leidt niet tot meerkosten, echter zal de uitvoering van deze verzoeken op nacalculatie gedaan worden. Voldoen we hiermee aan deze eis?	De SVB definieert een Service request als een verzoek om nieuwe functionaliteit of dienst te leveren of aan te passen. Voor zover deze buiten scope van de gestelde eisen en ingevulde wensen vallen, worden Service Requests aangeboden en afgerekend op offertebasis. Het aantal in te dienen Service Requests is ongelimiteerd en kosteloos (zie eis EF-60).
<b>77</b>	Beschrijvend document	24	Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Vraag: Ook digitale ondertekening van het UEA is rechtsgeldig en zeker ingeval van derden meer praktisch. Derhalve, kan SVB instemmen met digitale ondertekening van het UEA? Indien nee, graag uw toelichting.	Dat is akkoord.
<b>78</b>	Beschrijvend document	26	Kerncompetentie 1 Deelnemer is aantoonbaar in staat om een HR-systeem te leveren als SaaS-dienst. Dit HR-systeem is wat betreft (kern)functionaliteiten vergelijkbaar met de Oplossing, heeft tenminste vijf (5) Koppelingen met onder andere een Entra ID en een IAM-systeem, en bedient minimaal 2000 medewerkers. Vraag: Vaak wordt een koppeling gemaakt met een Entra ID OF en IAM systeem, niet een combinatie van beiden. Derhalve, bent u bereid om deze	Dat is akkoord.

			kerncompetentie op te splitsen in twee verschillende kercompetenties, één voor de koppeling met Entra ID en één voor de koppeling met een IAM?	
<b>79</b>	Beschrijvend document	26	<p>Kerncompetentie 1</p> <p>Deelnemer is aantoonbaar in staat om een HR-systeem te leveren als SaaS-dienst. Dit HR-systeem is wat betreft (kern)functionaliteiten vergelijkbaar met de Oplossing, heeft tenminste vijf (5) Koppelingen met onder andere een Entra ID en een IAM-systeem, en bedient minimaal 2000 medewerkers.</p> <p>Vraag: Voor de invulling van deze kerncompetentie is het aantal medewerkers niet relevant. Bent u bereid dit onderdeel van de kerncompetentie te laten vervallen?</p>	Dat is niet akkoord. Het is voor de SVB belangrijk dat de referentieopdracht een bepaalde omvang heeft en een daarmee samenhangende hoeveelheid aan rollen en rechten kent, hetgeen doorwerkt in de complexiteit (en intensiteit) van de Koppelingen.
<b>80</b>	Beschrijvend document	31	<p>Bij het invullen van het Prijzenblad gelden de volgende randvoorwaarden:</p> <p>PRIJSPLAFOND I: Deelnemers die een Inschrijfprijs indienen (exclusief Optionele kosten voor Optimalisatie die hoger is dan €7.500.000 ex btw, kunnen uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p> <p>PRIJSPLAFOND II: Deelnemers die eenmalige kosten indienen (betrekking hebbende op de Implementatie) die hoger zijn dan €1.000.000 ex btw, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p> <p>Vraag: Kan SVB voor beide prijsplafonds aangeven op welke invulvelden van het prijzenblad als bedoeld in bijlage c deze betrekking hebben? Dat is nu niet duidelijk.</p>	Het prijsplafond van €7,5 mio ex btw geldt voor de totalen van Implementatie en Exploitaties samen. Dus de Inschrijfprijs zonder kosten voor Optimalisatie.
<b>81</b>	Beschrijvend document	31	<p>Bij het invullen van het Prijzenblad gelden de volgende randvoorwaarden:</p> <p>PRIJSPLAFOND I: Deelnemers die een Inschrijfprijs indienen (exclusief Optionele kosten voor Optimalisatie die hoger is dan €7.500.000 ex btw, kunnen uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p> <p>PRIJSPLAFOND II: Deelnemers die eenmalige kosten indienen (betrekking hebbende op de Implementatie) die hoger zijn dan €1.000.000 ex btw, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.</p> <p>Vraag: Met KUNNEN uitsluiten hanteert SVB een discretionaire bevoegdheid die eigenlijk niet past bij het wel of niet toepassen van een prijsplafond. Kan SVB toelichten wat met "KUNNEN worden uitgesloten" bedoeld wordt?</p>	In principe gelden de genoemde prijsplafonds en zullen Deelnemers op basis hiervan door de SVB worden uitgesloten, tenzij er redenen zijn om dit niet te doen. Bijvoorbeeld als de overschrijding minimaal is, of als alle Deelnemers boven het prijsplafond uitkomen.

<b>82</b>	Beschrijvend document	32	De door Opdrachtnemer ingevulde Tarieven en kostencomponenten zullen eveneens van toepassing zijn op eventuele maandelijkse uitbreiding of inkrimping, tenzij door Opdrachtnemer aannemelijk kan worden gemaakt, al of niet via een benchmark op de desbetreffende prijs, dat dit niet redelijk is. Vraag: Kan SVB toelichten wat het met deze zinsnede bedoelt?	Deze zinsnede is niet (meer) van toepassing en kan worden genegeerd.
<b>83</b>	Beschrijvend document	13	De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met een enkele Opdrachtnemer voor het leveren van een SaaS-oplossing ter vervanging van het huidige MijnHR. Vraag: In hoeverre is de huidige oplossing op basis van SaaS?	De huidige oplossing (MijnHR) is volledig SaaS gebaseerd.
<b>84</b>	Beschrijvend document	34	NB: Deelnemers moeten voor elk subgunningscriterium kwaliteit minimaal een vier (4) scoren. In het geval dat een van de subgunningscriteria van de beoordelingscommissie een twee (2) krijgt, dan kan die Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Vraag: Met KUNNEN uitsluiten hanteert SVB een discretionaire bevoegdheid die eigenlijk niet past bij het beoordelen. Kan SVB aan de hand van een voorbeeld toelichten wat met "KUNNEN worden uitgesloten" bedoeld wordt in deze context?	In principe geldt de genoemde kwalitatieve ondergrens en zullen Deelnemers op basis hiervan door de SVB worden uitgesloten, tenzij er redenen zijn om dit niet te doen. Bijvoorbeeld als de overige kwaliteitsscores bovengemiddeld hoog uitkomen, of als er duidelijk een herstelbare omissie in het spel is.
<b>85</b>	Beschrijvend document	35	Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen. Vraag: In het licht van transparantie en gelijke behandeling oogt deze bepaling arbitrair. Kan SVB toelichten wat met deze bepaling bedoeld wordt?	Als de winnende Inschrijving alsnog terzijde geschoven wordt dan verandert mogelijk de uitkomst, omdat de berekening van prijspunten is gebaseerd op de laagste Inschrijfprijs.
<b>86</b>	Beschrijvend document	25	De minimumeisen die voor deze aanbesteding gelden zijn opgenomen in Bijlage F - Programma van Eisen. De minimumeisen zijn zogeheten 'knock-out eisen', dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze eisen betekent dat een Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten. Of tot uitsluiting wordt overgegaan, beslist de SVB wanneer bekend wordt dat een Deelnemer niet voldoet aan de eisen. Vraag: Hoe verhoudt deze alinea zich tot de optionele functionaliteiten voor werving & selectie en functioneren en beoordelen?	De eisen die gesteld zijn aan W&S zijn eveneens knock-out eisen.

87	Beschrijvend document	35	<p>Proof of Concept</p> <p>De voorgenomen Opdrachtnemer heeft de hiervoor benodigde middelen en personele inzet paraat en beschikt over alle benodigde informatie van SVB, om binnen tien (10) werkdagen na de kick-off meeting, tenzij anders overeengekomen, een POC-omgeving gebruiksklaar te hebben.</p> <p>Vraag: SVB houdt rekening met een periode voor de implementatie van ongeveer één jaar. Dat is ook nodig om de oplossing bedrijfsklaar te kunnen opleveren. Het is derhalve niet reeel om van de winnende Inschrijver te verwachten om binnen 10 dagen na gunning een PoC te doorlopen waarin aan alle eisen moet worden voldaan. Bent u bereid de PoC om te zetten in een verificatiegesprek?</p>	<p>Dat is niet akkoord. De POC hoeft niet binnen 10 dagen te zijn afgerond, maar dient wel te zijn opgestart. Tenzij anders afgesproken, dus dit gebeurt in overleg. De inhoud van de POC zal eveneens in overleg worden bepaald.</p>
88	Beschrijvend document	35	<p>Proof of Concept</p> <p>De voorgenomen Opdrachtnemer heeft de hiervoor benodigde middelen en personele inzet paraat en beschikt over alle benodigde informatie van SVB, om binnen tien (10) werkdagen na de kick-off meeting, tenzij anders overeengekomen, een POC-omgeving gebruiksklaar te hebben.</p> <p>Vraag: SVB houdt rekening met een periode voor de implementatie van ongeveer één jaar. Dat is ook nodig om de oplossing bedrijfsklaar te kunnen opleveren. Het is derhalve niet reeel om van de winnende Inschrijver te verwachten om binnen 10 dagen na gunning een PoC te doorlopen waarin aan alle eisen moet worden voldaan, helemaal niet zonder een op voorhand verstrekt script. Derhalve, kunt u bevestigen dat SVB bij de PoC rekening houdt met deze beperking (bijvoorbeeld doch niet uitsluitend dat zonder implementatie geen werkende koppeling kan worden opgeleverd)?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 87. De SVB houdt rekening met de beperkingen van een tijdelijke POC-omgeving, en aannemelijk is dat sommige eisen pas bij Acceptatie kunnen worden getest en goedgekeurd (door de SVB).</p>
89	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	3	<p>De praktijksituaties zoals beschreven in de Bijlage N – Demonstratie van de Oplossing, omvatten behalve een selectie van eisen uit het PVE ook een aantal gewenste functionaliteiten. Het niet kunnen aantonen van de gewenste functionaliteiten zal niet direct leiden tot uitsluiting (knock-out) van deze aanbestedingsprocedure, maar zal resulteren in een lagere score voor dit criterium.</p> <p>Vraag: Kan SVB concreter maken om welke gewenste functionaliteiten het gaat, bijvoorbeeld door middel van het formuleren van de wensen? Op deze manier is niet transparant om welke wensen het gaat en in welke context deze van belang zijn.</p>	<p>Deze wensen zijn opgenomen in de verschillende User Story's zoals beschreven in Bijlage N - Demonstratie van de Oplossing.</p>

90	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	3	<p>SGC-K2</p> <p>3. Voeg een high level design (HLD) toe met een visualisatie van de systeemonderdelen, geografische locaties, bron-en doelsystemen, en datastromen.</p> <p>Vraag: Kan SVB een toelichting geven over wat op ieder van de onderdelen in deze deelvraag wordt verstaan?</p>	<p>Systeemonderdelen = applicaties met modules van de aangeboden Oplossing</p> <p>Geografische locaties = hosting locaties, waar de systeemonderdelen van de Oplossing zijn gehost, afgebeeld via omlijning/kleur/tekstueel.</p> <p>Bron- en doelsystemen = applicaties van de Oplossing, relevante systemen van de SVB (eventueel gegroepeerd) en niet-SVB (eventueel gegroepeerd), waartussen data worden uitgewisseld.</p> <p>Datastromen = interfaces tussen systemen, afgebeeld via lijnen met pijlpunten (met toelichtende tekst op de lijnen).</p>
91	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	3	<p>SGC-K2</p> <p>3. Voeg een high level design (HLD) toe met een visualisatie van de systeemonderdelen, geografische locaties, bron-en doelsystemen, en datastromen.</p> <p>4. Benoem met welke bron- en doelsystemen zoals beschreven in Bijlage I – Architectuurkaders, reeds een connector bestaat en welke API's nog moeten worden gebouwd.</p> <p>Vraag: De datastromen zijn sterkt afhankelijk van de exacte usecase, waar ook bijlage I Architectuurkaders te weinig inzicht in geeft. Kunt u hier meer inzicht in verschaffen (op veldniveau)? Zo niet, kunt u aangeven hoe hiermee om te gaan?</p>	<p>In de matrix van paragraaf 1.5 van Bijlage I, hebben we globaal aangegeven welke gegevens/gegevensgroepen uitgewisseld worden. Het is in deze fase van de aanbesteding onmogelijk om alle details van de gegevensuitwisseling te beschrijven. Voor beantwoording van deelvraag 4, verwachten we een duiding van het bestaan van connectoren en API's die het geheel of delen van het geheel van ieder beschreven gegevensuitwisseling (in de matrix) kan ondersteunen. Deze duiding kan via een matrix worden aangegeven.</p>
92	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	3	<p>7. Geeft een toelichting op genomen maatregelen ten behoeve van informatiebeveiliging en privacy. Benoem hierbij tenminste pentesten en ISO27017 en ISO2018 controls.</p> <p>Vraag: Kunt u toelichten wat met een beschrijving van ISO2018 controls bedoeld wordt en waarom dit relevant zou zijn voor SaaS e-HRM?</p>	<p>Dit is een verschrijving: bedoeld wordt ISO20718.</p>
93	Bijlage B - Subgunningscriterium kwaliteit	4	<p>De uitwerking van SGC-K3 omvat maximaal zeven (7) pagina's.</p> <p>Vraag: Zeven pagina's voor een plan van aanpak is beperkt. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar tien?</p>	<p>Dat is akkoord.</p>

94	Bijlage C - Subgunningscriterium prijs	B. Exploitatie	<p>In Bijlage H - Toekomstige situatie geeft u aan dat de salarisverwerking onderdeel is van de uitvraag. Dit is echter niet als zodanig terug te lezen op het prijzenblad.</p> <p>Vraag: Kunt u toelichten hoe Inschrijver hiermee om moet gaan?</p>	<p>Salarisverwerking wordt geacht te zijn inbegrepen bij de Inschrijfprijs, omdat dit doorgaans een integraal onderdeel van de Oplossing is. Als Deelnemer de kosten voor Salarisverwerking (met name eis EF-126) kan specificeren dan is dat welkom, maar niet noodzakelijk.</p>
95	Bijlage F - Programma van Eisen	1	<p>EA-06 Beveiliging (en eis EB-10)</p> <p>De beveiligingseisen (aangeduid als EB-01 ev) hebben vooral betrekking op privacy en informatiebeveiliging van de aangeboden Oplossing. De Oplossing moet bovendien voldoen aan de BIO en de AVG.</p> <p>Vraag: Er bestaat geen officiële certificering voor de BIO, echter naar algemene maatstaven wordt de combinatie van de ISO27001 en ISAE3402 type II als gelijkwaardig beschouwd. Derhalve, kan SVB bevestigen dat Inschrijver aan de BIO voldoet indien deze beschikt over ISO27001 en ISAE 3402 type II? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	<p>De eis zal aangepast worden naar; "De Oplossing moet SVB in staat stellen om te voldoen aan de BIO". Met een ISO27001 certificering en een ISAE 3402 type II, wordt hieraan voldaan.</p>
96	Bijlage F - Programma van Eisen	3	<p>EF-09 Beheer personeelsgegevens</p> <p>Vraag: Het muteren van de gegevens in de opsomming door de medewerkers zelf is mogelijk, met uitzondering van gender. Kunt u bevestigen dat Inschrijver hiermee desalniettemin aan de eis voldoet? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	<p>Dat is akkoord.</p>
97	Bijlage F - Programma van Eisen	4	<p>EF-13 Conversie</p> <p>Opdrachtnemer moet in staat zijn, naast de actieve Medewerkers, desgewenst ook in 2027 het Personeelsdossier op te slaan van ex-Medewerkers (7 jaar Historie). Deze dossiers moeten toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers en opschoonbaar zijn volgens de Archiefwet. Het betreft de dossiers van ongeveer 4.700 ex-Medewerkers (waarvan 1.200 externen). NB: Deze werkzaamheden zijn geen onderdeel van de Opdracht (en dus ook niet van de Inschrijfprijs) maar moet door de SVB op verzoek kunnen worden uitgevoerd onder de herzieningsclausule (zie Beschrijvend document).</p> <p>Vraag: Het converteren van ex medewerkers is behoorlijk kostenverhogend en zorgt bovendien direct voor vervuiling. In plaats daarvan adviseert Inschrijver SVB om een archieflicentie aan te houden bij de huidige leverancier van het e-HRM systeem. Bent u daartoe bereid?</p>	<p>Bedankt voor uw advies. Conversie/import van personeelsdossiers van ex-Medewerkers is geen onderdeel van de Opdracht, maar de Opdrachtnemer moet dit wel kunnen leveren als de SVB hier om vraagt.</p>

98	Bijlage F - Programma van Eisen	6	EF-30 (...) De procesdefinities moeten een versiebeheer kennen op tenminste begin- en einddatum. (...) Vraag: Volstaat de logging hierop? Indien nee, graag uw toelichting.	Dat is niet akkoord. Functioneel beheer wil inzicht hebben in eerdere versies van een workflow, inclusief de bijbehorende start- en einddatums. Mutaties die zijn opgestart in de oude workflow behoren ook volgens die oude workflow te worden afgehandeld.
99	Bijlage F - Programma van Eisen	7	EF-41 Functionele architectuur Bij de inrichting van de Oplossing kunnen Leidinggevendenden alleen kiezen uit Functies die gekoppeld zijn aan de afdelingen waarvoor zij geautoriseerd zijn. Aan deze Functies zijn de aanloop- en functionele schalen gekoppeld. Leidinggevendenden mogen alleen maar kiezen uit de aanloop- of functionele schaal horende bij de gekozen Functie. Vraag: Aan een functie kan alleen een functionele schaal gekoppeld worden, geen aanloopschaal. Kunt u bevestigen dat dit volstaat? Indien nee, graag uw toelichting.	Dat is akkoord. De salaristabel in de cao van SVB kent op dit moment geen aanloopschalen. Wel is er incidenteel sprake van een persoonlijke schaal die afwijkt van de functieschaal als gevolg van eerder verworven rechten of een ingroeitraject. In dat laatste geval wordt gesproken van een aanloopschaal.
100	Bijlage F - Programma van Eisen	Functioneren & beoordelen	Vraag: De eisen omtrent functioneren & beoordelen zijn zeer vergaand en voor veel aanbieders van een generieke SaaS e-HRM oplossing (een geïntegreerd totaalpakket (zie eis EF-24)) niet realiseerbaar. Bovendien overweegt SVB om voor functioneren & beoordelen aanvullende tooling in te zetten. Vraag: Gezien het bovenstaande, bent u bereid de eisen omtrent functioneren & beoordelen om te zetten in wensen? Indien nee, graag uw toelichting.	Dat is vooralsnog niet akkoord. Een “geïntegreerd totaalpakket” moet gelezen worden als één systeem, of meerdere systemen waarbij de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de integratie tussen de systemen. De gestelde eisen met betrekking tot Functioneren & Beoordelen passen in onze ogen bij een volwassen HRM systeem. Wel constateren wij dat er flinke overlap is ontstaan tussen de eisen (EF-51 t/m EF-57) en de wensen zoals beschreven in de User Stories (Bijlage N - Demonstratie van de Oplossing). Dit maakt het minder noodzakelijk om alle eisen rigide te handhaven. Graag aangeven in de volgende Nota van Inlichtingen welke eisen specifiek niet haalbaar zijn en waarom.

<b>101</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	9	<p>EF-60 Helpdesk</p> <p>Beheerders of andere geautoriseerde Medewerkers kunnen zelfstandig service requests aanmaken in het klantsysteem (c.q. servicemanagment systeem) van de Opdrachtnemer. In de handleiding van Opdrachtnemer staat beschreven hoe dit in zijn werk gaat. Het aantal service requests in dezen is niet gelimiteerd en leidt niet tot meerkosten.</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat helpdeskvragen zich beperken tot technisch technisch support? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	Dat is niet correct. Helpdeskvragen kunnen betrekking hebben op de technische en functionele werking van de Oplossing.
<b>102</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	10	<p>EF-62</p> <p>Vraag: Wat verstaat SVB onder 'SME's' onder het laatste gedachtenstreepje?</p>	Subject Matter Experts, oftewel materiedeskundigen. Concreet in deze context zijn dit medewerkers van de SVB met specifieke expertise die ten behoeve van de Opdrachtnemer beschikbaar gemaakt moeten worden.
<b>103</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	15	Vraag: Wat wordt onder eis EF-119 wordt verstaan?	De SVB wil per maand kunnen inzien op welke grootboekrekening een component is geboekt.
<b>104</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	16	<p>EF-125</p> <p>Vraag: Het verlofsaldo is niet iets wat we op de loonstrook zetten, maar beschikbaar stellen in het portaal om te kunnen bekijken. Voldoen wij hiermee aan uw eis?</p>	De salarisstrook moet flexibel aangevuld kunnen worden met andere variabelen die bij de SVB van toepassing zijn. Of het Verlofsaldo op de loonstrook komt zal onderdeel van de implementatie zijn.
<b>105</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	17	<p>EF-126 Salarisverwerking</p> <p>Opdrachtnemer ondersteunt de Salarisverwerking en voert deze uit. Dit omvat maandelijkse en tussentijdse (incidentele) salarisruns alsmede de jaarafsluiting, Pensioenaangiften, betalingen en koppeling naar wettelijke instanties.</p> <p>Vraag: Ondanks de opsomming van verantwoordelijkheden voor de opdrachtnemer is niet duidelijk wat onder "Salarisverwerking" wordt verstaan. Wordt de salarisadministratie, waaronder mede begrepen het verwerken van mutaties, volledig uitbesteed of heeft SVB zelf salarisadministrateurs in dienst?</p>	<p>De SVB heeft zelf 2,5 FTE loonkostenadministrateurs in dienst. Zij werken samen met ADP aan de salarisverwerking waarbij ADP verantwoordelijk is voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bouwen en onderhouden van looncomponenten en salarisinrichting conform cao en op verzoek SVB</li> <li>- draaien verloning en evt. verhelpen van fouten</li> <li>- tweedelijns ondersteuning</li> <li>- checken en verwerken uitval</li> <li>- onderhouden wet- en regelgeving</li> <li>- output klaarzetten (rapportages, stroken, betaalbestanden, journaalposten, etc.)</li> </ul>

<b>106</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	17	F-126 Salarisverwerking Opdrachtnemer ondersteunt de Salarisverwerking en voert deze uit. Dit omvat maandelijkse en tussentijdse (incidentele) salarisruns alsmede de jaarafsluiting, Pensioenaangiften, betalingen en koppeling naar wettelijke instanties. Vraag: Indien SVB zelf salarisadministrateurs in dienst heeft, wat zijn hun taken en verantwoordelijkheden?	De SVB zorgt voor alle (loon-)mutaties, controle van de mutaties, het aanleveren van het mutatiebestand t.b.v. de verwerking en het afhandelen van de outputbestanden (loonstroken publiceren, journalisering).
<b>107</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	17	Opdrachtnemer ondersteunt de Salarisverwerking en voert deze uit. Dit omvat maandelijkse en tussentijdse (incidentele) salarisruns alsmede de jaarafsluiting, Pensioenaangiften, betalingen en koppeling naar wettelijke instanties. Specifiek: • Verzorgt het aanmaken van de salarisstroken en jaargaven en stelt deze beschikbaar: in de HR portal en op papier (circa 150 stuks enveloppen en verzenden naar SVB ); Vraag: Inschrijver verzendt zelf geen papieren stroken, echter onze e-HRM oplossing stelt SVB wel in de gelegenheid zelf papieren stroken te versturen. Kan SVB bevestigen dat het akkoord is met invulling van de eis op voornoemde wijze?	Dat is akkoord.
<b>108</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	17	EF-127 Salarisverwerking Bij calamiteiten aan de kant van de Opdrachtgever, personeel, technisch of anderszins, die de Salarisverwerking belemmeren, levert de Opdrachtnemer een adequate oplossing om vertraging van de uitbetaling van salarissen te voorkomen. Vraag: Kunt u bevestigen dat dit in overleg gaat met opdrachtnemer en de kosten hiervoor out of scope zijn? Indien nee, graag uw toelichting.	Dat is akkoord. Dergelijke (spoed)werkzaamheden worden apart gefactureerd, tenzij de oorzaak van de calamiteit bij Opdrachtnemer ligt.
<b>109</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	18	EF-135 Vraag: wat verstaat u onder proefverwerkingen?	Dit betreft salarisruns die dienen om te controleren of de mutaties in de verloonde periode zich vertalen in correcte salarisstroken.
<b>110</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	18	EF-137 Vraag: Wat verstaat u in deze context onder 'over te draaien'?	Dit betreft het opnieuw starten van de salarisrun voor de verloonde periode wanneer de situatie daar aanleiding toe geeft.

111	Bijlage F - Programma van Eisen	19	<p>EF-151</p> <p>Vraag: Transitievergoeding, geboorteverlof (WIEG), levensfaseregeling kan berekend worden maar niet door de medewerker zelf. Kunt u bevestigen dat Inschrijver hiermee aan de eis voldoet?</p>	Dat is akkoord.
113	Bijlage F - Programma van Eisen	25	<p>ET-04 Applicatie</p> <p>De presentatielaag van de Oplossing functioneert zonder aanvullende propriety plugins of extensies.</p> <p>Vraag: De applicatie van inschrijver functioneert op een vaste werkplek, mobile device, zoals tablet, laptop en smartphone. Voor 99,5% van de medewerkers/gebruikers is de applicatie van inschrijver toegankelijk zonder plug-ins maar via een webportal. Dit betreft de ESS- en MSS gedeelte van de applicatie. Dit webportal is voor medewerkers en managers toegankelijk via elke platform/gangbare browser en device.</p> <p>Echter voor een zeer beperkt van de gebruikers (&lt;1%), namelijk de medewerkers van de backoffice, zoals de salarisadministratie, financiële administratie, c.q. functioneel beheer, is voor optimale en volledige functionaliteit via een Citrix-verbinding beschikbaar en hier is alleen een internetverbinding voor vereist. De applicatie maakt gebruik van Citrix Workspace om de applicatie op te starten, het is geen 2e bureaublad, de ervaring is dat de gebruiker 'lokaal' werkt, net zoals vanuit de browser. Citrix Workspace kan volledig op basis van HTML5 via de browser, dus strikt genomen zonder plug-in, maar daarmee gaat (onnodig) gebruikersvriendelijkheid verloren. Daarnaast is er specifiek om rapportages en documenten te ontwerpen (i.r.t. de integratie met MS Office) een plug-in vereist. Dit is ook uitsluitend voor de backoffice medewerker. De benodigde plug-ins worden door inschrijver kosteloos meegeleverd.</p> <p>Vraag: Gaat SVB akkoord met de werkwijze van Inschrijver als invulling van deze eis?</p>	<p>Alhoewel de presentatielaag via de browser (volgens ET-03) wordt gerealiseerd, is het gebruik van een Citrix ontsluiting voor niet-web-native applicaties, zoals door u wordt beschreven vooralsnog niet akkoord.</p> <p>De SVB ziet in deze oplossing te veel functionele en technische obstakels voor de gebruiker, de complexe systeemintegratie en de vereiste securitymaatregelen die we willen treffen. Als u hierover een andere mening heeft horen wij dit graag in de 2e nota van inlichtingen. Met goede argumenten is de SVB bereid dit te heroverwegen.</p> <p>Voor de uitvoering voor bepaalde beheertaken is het gebruik van MS Office 365 add-ins wel toegestaan om integraties te bereiken.</p>

112	Bijlage F - Programma van Eisen	21	<p>EF-168 Verzuim</p> <p>De Oplossing moet automatisch, indien van toepassing, het kortingspercentage bij Verzuim berekenen op basis van het percentage arbeidsongeschiktheid per Periode.</p> <p>Vraag: Hiervoor moet met een gespecificeerd rooster gewerkt worden. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is voor invulling van de eis?</p>	<p>Als wordt bedoeld een standaardrooster op basis van het aantal werkuren per week, dan is dat akkoord.</p>
114	Bijlage F - Programma van Eisen	25	<p>ET-06 en ET-07</p> <p>De WCAG 2.1 is van toepassing voor openbare voorzieningen als overheidswebsites en webapps voor burgers, maar niet voor bedrijfsapplicaties zoals een e-HRM systeem. Inschrijver biedt een e-HRM oplossing die de standaarden van de WCAG wel als uitgangspunt neemt ten behoeve van digitale toegankelijkheid, echter betekent dit niet dat de geboden oplossing op toepassingsgebied aan alle standaarden voldoet. Hiermee volgen wij het advies van Forum Standaardisatie (<a href="https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021">https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021</a>) op, maar hierbij is echter geen sprake van een eis. Wij willen u erop wijzen dat voor zover bekend is bij inschrijver, geen enkele aanbieder van e-HRM applicaties volledig kan voldoen aan de WCAG 2.1 niveau A en AA.</p> <p>Vraag: Bent u derhalve bereid om deze eis te herformuleren, waarbij ervan uitgegaan wordt dat aanbieder de WCAG waar mogelijk naleeft? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 41.</p>
115	Bijlage F - Programma van Eisen	25	<p>ET-09 Beheer</p> <p>Vraag: Kan SVB een aantal voorbeelden geven ter invulling van deze eis?</p>	<p>De SVB heeft een aantal wensen om de styling in beperkte mate aan te passen op het gebruik binnen de SVB zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het kunnen doorvoeren van de SVB-huisstijl (zoals bedrijfslogo) in de medewerker portal</li> <li>- het kunnen invoeren van toelichtende teksten bij bijv. workflows of portal pagina's.</li> </ul>
116	Bijlage F - Programma van Eisen	Integraties	<p>Inschrijver draagt, bij het realiseren van een koppeling met een extern systeem, zorg voor de opzet en de bouw van de connectoren in haar systeem. Deze connectoren stellen de gegevens die in het systeem aanwezig zijn ter beschikking aan de ontvangende applicatie. Er vindt hierbij geen dataverrijking plaats. Inschrijver stelt de definities goed gedocumenteerd beschikbaar aan de leverancier van de te koppelen applicatie. Het is aan de leverancier van de ontvangende of aanleverende</p>	<p>Voor derde partijen waarmee op verzoek van de SVB wordt gekoppeld, geldt een inspanningsverplichting voor zover het de verantwoordelijkheid van die derde partij betreft. Voor derde partijen waarmee op verzoek van de Opdrachtnemer wordt gekoppeld, blijft de resultaatverplichting van kracht.</p>

			<p>applicatie om deze gegevens op te halen en te verwerken in deze externe applicatie of aan te leveren aan het systeem van Inschrijver. Omdat het een externe applicatie van derden betreft, kan Inschrijver niet verantwoordelijk worden gesteld voor de ontvangst of de aanlevering van de data van deze applicatie.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat er voor Inschrijver een inspanningsverplichting geldt met betrekking tot het realiseren van de koppelingen? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	
117	Bijlage F - Programma van Eisen	26	<p>ET-16</p> <p>Vraag: De e-HRM oplossing ondersteunt SAML2.0. Volstaat dat voor invulling van deze ies?</p>	Dat is akkoord.
118	Bijlage F - Programma van Eisen	26	<p>ET-17</p> <p>Vraag: Onze e-HRM oplossing heeft een SIEM waar security events worden geanalyseerd op bijvoorbeeld verdachte/afwijkende activiteiten. We hebben (nog) geen ondersteuning om dit soort logs naar een eigen SIEM toe te sturen voor eigen analyses. <u>Veel logs zijn binnen SaaS namelijk niet te scheiden per specifieke klant of gebruiker, we kunnen deze dus niet zomaar één op één beschikbaar stellen.</u> Als de wens is om alle inlogpogingen (bekende gebruikers en anonieme) te kunnen analyseren, dan adviseren we om de SSO optie te gaan gebruiken. De logging is daardoor beschikbaar via de eigen Identity Provider (bijvoorbeeld Microsoft Entra ID) en aan te sluiten op een SIEM. Volstaat dit om te voldoen aan de eis?</p>	Dat is niet akkoord. Hoewel logs niet gescheiden kunnen worden naar specifieke klant of gebruiker en deze ook niet doorgestuurd kunnen worden wil SVB dat logging van applicatie- en infrastructuur elementen anderszins inzichtelijk/bespreikbaar gemaakt moeten kunnen worden om mogelijke verstoringen en fouten en de mogelijke aard daarvan te achterhalen. Daarnaast wil de SVB sowieso gebruik maken van de SSO-optie om alle inlogpogingen te kunnen analyseren.
119	Bijlage F - Programma van Eisen	Werving en Selectie en Werving en selectie - recruitment marketing	<p>Vraag: De eisen omtrent Werving en Selectie en Werving en selectie - recruitment marketing zijn zeer vergaand en voor veel aanbieders van een generieke SaaS e-HRM oplossing (een geïntegreerd totaalpakket (zie eis EF-24)) niet realiseerbaar. Bovendien overweegt SVB om voor deze functionaliteit aanvullende tooling in te zetten.</p> <p>Vraag: Gezien het bovenstaande, bent u bereid de eisen omtrent Werving en Selectie en Werving en selectie - recruitment marketing om te zetten in wensen? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	Dat is niet akkoord. "Geïntegreerd totaalpakket" moet gelezen worden als één systeem, of meerdere systemen waarbij de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de integratie tussen de systemen. Met betrekking tot Werving & Selectie behoort een Oplossing bestaande uit twee separate systemen in onze ogen zeer wel tot de mogelijkheden. De eisen met betrekking tot Werving en Selectie zijn in onze ogen essentieel voor de goede ondersteuning van onze processen.
120	Bijlage F - Programma van Eisen	29	<p>Vraag: Wat verstaat u onder eis EB-02?</p>	De Oplossing moet (op verzoek aantoonbaar) bestaan uit veilige en betrouwbare (software) componenten.

<b>121</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	Clouddiensten	Vraag: Gezien de eisen aangaande clouddiensten, omarmt u de gedachte van volledig SaaS?	De SVB vraagt om een SaaS-oplossing, zoals gedefinieerd in het BD.
<b>122</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	Controle & audits en penetratietest en	Vraag: De e-HRM oplossing wordt uitgebreid geaudit en gepentest door onafhankelijke auditors. Bent u bereid eerst deze documentatie te bekijken alvorens u zelf audits of pentests gaat uitvoeren? Indien nee, graag uw toelichting.	Dat is akkoord.
<b>123</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	31	EB-28 Wat verstaat u onder 'vaststellen van identiteit van gebruikers'?	Alle identiteiten opdrachtnemer/gever moeten herleidbaar zijn naar een specifiek persoon en geen groepsaccount of generiek account.
<b>124</b>	Bijlage I - Architectuurkaders	8	Vraag: Volgens Inschrijver zijn de gegevensstromen bij koppeling 14 t/15 andersom. Kunt u dat bevestigen? Indien nee, graag uw toelichting.	Zie antwoord bij vraag 62.
<b>125</b>	Bijlage I - Architectuurkaders	8	Vraag: De e-HRM oplossing beschikt over functionaliteit als bedoeld bij koppeling 15 en 28. Kan een koppeling in die gevallen komen te vervallen?	Dat klopt. Indien de proefsalarisberekeningen en het digitaal ondertekenen onderdeel uitmaken van de Oplossing, dan zijn de koppelingen 15 en 28 niet nodig. Zie ook antwoord bij vraag 17.
<b>126</b>	Bijlage N - Demonstratie	Werving en selectie	U geeft veel eisen aan W&S terwijl u overweegt om hiervoor aanvullende tooling in te zetten. Bent u bereid om de weging van de onderdelen in de demo te heroverwegen?	Dat is niet akkoord. Uitgangspunt is een passende W&S functionaliteit als onderdeel van de Oplossing. Als de SVB de aangeboden W&S functionaliteit niet passend acht, dan wil de SVB de mogelijkheid hebben om deze uit de Opdracht te halen en elders te beleggen. W&S is een belangrijk onderdeel van de uitvraag, daarom zal de weging niet worden aangepast.
<b>127</b>	Bijlage N - Demonstratie	Werving en selectie	De tijd voor de demo van W&S is tekort. Bent u bereid deze met 10 minuten te verlengen?	Dat is akkoord.
<b>128</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	Service Levels	U stelt minimum eisen aan de service levels. In de SaaS-markt is het niet gebruikelijk om de gehele SLA per klant af te stemmen, omdat het product, de service, en de werkwijze gelijk zijn voor alle klanten. De inschrijver hanteert licht afwijkende, maar zeer redelijke en realistische tijden voor het oplossen van incidenten. Bent u bereid om af te wijken van de tijden naar een ruimere doch redelijke termijn (bijvoorbeeld P1: reactietijd 1 uur, oplostijd 8 uur) of deze bespreekbaar te maken na eventuele gunning? Zo nee, waarom niet?	Dat is niet akkoord. In het PVE staan een aantal (minimale) KPI's. Deelnemer wordt gevraagd om een voorstel te doen (in SGC-K3) voor de te hanteren prioriteitsniveaus en bijbehorende response- en oplostijden. Mede op basis hiervan zal de Opdracht worden gegund en er is daarna geen ruimte meer voor het aanpassen van KPI's .

<b>129</b>	Overeenkomst	2.2.ii	In de rangorde staat de SLA lager dan de AIV-ICT. Inschrijver is van mening dat de specifieke aard van de SLA, die helemaal is toegespitst op de SaaS oplossing van inschrijver prevaleert boven algemene voorwaarden zoals verwoord in Annex 5. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord om de rangorde van Annex 6 (SLA) en Annex 5 (AIV-ICT) om te wisselen?	Dit is akkoord, en zal in de definitieve versie van de Overeenkomst worden aangepast.
<b>130</b>	Overeenkomst	5.1	Hier staat dat het projectplan binnen 8 weken na overeenkomst moet worden opgeleverd maar ook dat het formeel goedgekeurd moet zijn voor de start van de implementatie. De wekwijze van inschrijver is dat de overeenkomst wordt getekend na definitieve gunning en dat dan de analysefase van de implementatie start. Tijdens deze analysefase wordt (gezamenlijk) alle projectdocumentatie incl. plan vastgesteld. Vraag: gaat Aanbestedende dienst akkoord met deze invulling?	Dat is akkoord.
<b>131</b>	Overeenkomst	10.1.(ii)	Hier staat dat inschrijver voorstellen tot wijzigingen op de offe van Opdrachtnemer dient te verwerken. Het is niet helemaal duidelijk of met "verwerken" eigenlijk "accepteren" wordt bedoeld. Het zou niet redelijk zijn dat inschrijver op voorhand al akkoord moet gaan met elke wijzigingsaanvraag op onze offerte. Vraag: Gaat aanbestedende dienst akkoord met de volgende aanpassing: De SVB kan aanpassingen en/of aanvulling voorstellen op de offerte of wijzigingsplan die Opdrachtnemer dient te accepteren of gemotiveerd af te wijzen.	Dat is niet akkoord. De SVB is leidend in het bepalen van wijzigingen of uitbreidingen. Echter zal voorafgaand aan een offerte altijd overleg plaatsvinden tussen partijen over de (on)mogelijkheden.
<b>132</b>	Verwerkersovereenkomst	3.1.	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat er toestemming wordt gegeven voor subverwerking voor de partijen die in de UEA worden opgevoerd als onderaannemer of "derde" ?	Dat is akkoord.
<b>133</b>	Verwerkersovereenkomst	5.2.	Gaat aanbestedende dienst akkoord dat een informatiebeveiligingsplan is afgedekt met een ISO27001 en ISAE 3402 Type II certificering?	Dat is niet akkoord. Het informatiebeveiligingsplan is een aanvullende toelichting, op bepaalde maatregelen van de ISO27001 of ISAE 3402. Verdere uitleg hierover staat in bijlage 2 van de concept-verwerkersoverkomst tussen de SVB en de leverancier.

134	Verwerkersovereenkomst	6.1. ( en pag 11 onder Procedure)	<p>Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de AP zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident wordt aanbestedende dienst zo snel mogelijk geïnformeerd, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking. Deze tijd meent Inschrijver nodig te hebben om adequaat onderzoek te doen om vast te stellen of er sprake is van een datalek. Pas als dat zeker is wenst Inschrijver de aanbestedende dienst te informeren, en niet eerder, daar de meldingstermijn om aan de AP te melden dan reeds start en derhalve eerder verloopt. Aanbestedende dienst kan hierna zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de AP nodig is. Nadat aanbestedende dienst door Inschrijver in kennis is gesteld, heeft aanbestedende dienst hiervoor 72 uur de tijd.</p> <p>Vraag: Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met een meldingstermijn van 48 uur i.p.v. 24?</p>	De termijn van 24 is leidend. Verwerker hoeft maar alleen vast te stellen dat er mogelijk een datalek heeft plaatsgevonden. De definitieve vaststelling van de inbreuk en of het gemeld moet worden ligt bij de SVB (zie ook antwoord op vraag 31).
135	Verwerkersovereenkomst	7.1.	<p>Inschrijver ondergaat periodieke audits voor de ISO 27001 en ISAE 3402 Type II certificering. E.e.a. wordt gepubliceerd op onze klantportal. Het is voor inschrijver geen werkbare wijze op elke klant afzonderlijk hierover te informeren. Uiteraard is inschrijver bereid om op verzoek aanvullende informatie te verstrekken.</p> <p>Vraag: gaat aanbestedende dienst met deze invulling van dit artikel? Zoja kan dan de laatste zin van dit artikel verwijderd of aangepast worden?</p>	Artikel 7.1 van de Verwerkersovereenkomst gaat niet over audits. Graag de vraag herformuleren en opnieuw stellen in de volgende nota van inlichtingen.
136	Verwerkersovereenkomst	9.1.	<p>Inschrijver kan geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren. Vraag: gaat aanbestedende dienst akkoord dat aan 9.1. wordt toegevoegd dat de aansprakelijkebeperking uit de overeenkomst van toepassing is?</p>	Zie antwoord op vraag 48.

137	Verwerkersovereenkomst	9.2.	<p>De genoemde vrijwaring is zeer breed en mist enkele uitgangspunten. Vraag: is aanbestedende dienst bereid om het volgende te verwerken in 9.2.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alleen voor aanspraken met betrekking tot de rol van inschrijver als verwerker</li> <li>-aanbestedende dienst inschrijver onverwijld informeert over het bestaan en de inhoud van een aanspraak;</li> <li>- de afhandeling van de aanspraak volledig wordt overgelaten aan inschrijver;</li> <li>- aanbestedende dienst alle medewerking zal verlenen die inschrijver nodig heeft voor het afhandelen van de aanspraak;</li> </ul>	Dat is niet akkoord. De SVB is verwerkingsverantwoordelijke en is en blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens. De opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens altijd voor of namens de SVB. In de praktijk zal de Autoriteit Persoonsgegevens in eerste instantie een boete opleggen aan de SVB en niet aan de opdrachtnemer omdat de SVB de verwerkingsverantwoordelijke is. De afhandeling van een aanspraak kan niet overgelaten worden aan een opdrachtnemer.
138	Bijlage F - Programma van Eisen	ET-06	<p>Overleg om standaard NVI te stellen: Vraag stellen? De WCAG 2.1 is van toepassing voor openbare voorzieningen als overheidswebsites en webapps voor burgers, maar niet voor bedrijfsapplicaties zoals een e-HRM systeem. Inschrijver biedt een e-HRM oplossing die de standaarden van de WCAG wel als uitgangspunt neemt ten behoeve van digitale toegankelijkheid, echter betekent dit niet dat de geboden oplossing op toepassingsgebied aan alle standaarden voldoet. Hiermee volgen wij het advies van Forum Standaardisatie (<a href="https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021">https://forumstandaardisatie.nl/publicaties/handreiking-inkoop-2021</a>) op, maar hierbij is echter geen sprake van een eis. Wij willen u erop wijzen dat voor zover bekend is bij inschrijver, geen enkele aanbieder van e-HRM applicaties volledig kan voldoen aan de WCAG 2.1. Bent u derhalve bereid om deze eis te herformuleren, waarbij ervan uitgegaan wordt dat aanbieder de WCAG waar mogelijk naleeft?</p>	Zie antwoord op vraag 41.
139	Bijlage H - Toekomstige situatie	5.2		Lege vraag, dus niet beantwoord.
140	Bijlage F - Programma van Eisen	eis EF-13/14	We gaan er vanuit dat historische personeelsdossiers van ex-medewerkers niet hoeven worden te worden in de conversie zie paragraaf 3.5 beschrijvend document. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Dat is correct, het converteren van de gegevens van ex-Medewerkers is geen onderdeel van de Opdracht.

<b>141</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EB-34	Inschrijver is niet akkoord met het uit laten voeren van penetratietesten door individuele klanten. Inschrijver laat zelf periodiek pentesten uitvoeren door een externe partij. Opdrachtgever kan deze resultaten opvragen en op verzoek kunnen gedetailleerde vragen besproken worden met onze security officer. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie vraag antwoord op vraag 25.
<b>142</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	eis ET-08	Niet van alle modules is wordt de logging 15 maanden bewaard. Inschrijver bepaalt de bewaartermijnen per modules, afhankelijk van een termijn die daarvoor redelijk is, om zo geen gegevens langer te bewaren dan strikt noodzakelijk. Is dit akkoord voor aanbestedende dienst?	Het is niet akkoord dat Opdrachtnemer de bewaartermijn bepaalt, dit dient in overleg met de SVB te worden vastgesteld. Eventueel kan in overleg worden bepaald welke gegevens langer of korter dan 15 maanden moeten worden bewaard.
<b>143</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	eis ET-18	Inschrijver levert een cloud oplossing. Hierbij worden e-mails rechtstreeks vanuit de applicatie verstuurd en is een koppeling met de mailserver overbodig. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Het is de bedoeling dat de e-mails wordt verstuurd met de SVB-eigen emailadressen zonder dat de emailadressen zichtbaar zijn van de werkelijke verzender. Er zijn verschillende methoden om dit te bereiken. Echter, de SVB kiest voor de onder ET-18 beschreven methode waar 'geen koppeling met de SVB-mailserver' nodig is, een zogenaamde "Authenticated SMTP Relay met OAuth2 (= Modern Authentication)". Gebruik van basic authenticatie met SVB credentials vanaf de emailserver van de Oplossing is niet toegestaan.
<b>144</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	eis ET-28	Het totstandbrengen en instandhouden van koppelingen met 3e partijen wordt geacht een verantwoordelijkheid te zijn van opdrachtnemer. Hierbij is uiteraard een afhankelijkheid van een derde partij die in opdracht van u als opdrachtgever handelt. Inschrijver kan dus geen resultaat verantwoordelijkheid daarvoor dragen. Wel een inspanning leveren waarbij we afhankelijk zijn van de medewerking van derde partijen. Onze aanpak richt zich op de intensieve samenwerking tussen 3e partij, opdrachtgever en opdrachtnemer waarin wij de regie nemen. Kunt u instemmen met deze zienswijze/werkwijze?	Zie antwoord op vraag 116.

145	Bijlage F - Programma van Eisen	eis ET-37	<p>Opdrachtgever vraagt een separate Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving. Inschrijver biedt een SaaS-oplossing. Dit betekent dat we al onze klanten binnen dezelfde IT-architectuur ondersteunen (het multi-tenant-principe). Nieuwe versies en belangrijke aanpassingen worden door Inschrijver uitvoerig getest op basis van het OTAP principe. Nieuwe versies worden altijd vooraankondigd met releasenotes.</p> <p>In het geval van wijzigingen die grote veranderingen in het systeem vereisen, maken wij deze vroegtijdig bekend zodat onze klanten deze verandering in onze software van te voren kunnen doorvoeren en testen in de tweede omgeving die wij voor testdoeleinden beschikbaar stellen. Deze tweede omgeving is bestemd voor opleidingsdoeleinden en configuratietesten, incl. data en koppelingen. Doorgaans bevatten releases geen dusdanige veranderingen die aanpassingen vereisen van de omgeving en/of de koppelingen. Gaat u akkoord met de invulling van de eis op deze wijze?</p>	Dat is niet akkoord. De test- en ontwikkelomgevingen kunnen eventueel wel worden samengevoegd, waardoor er totaal drie (3) omgevingen van de Oplossing moeten worden geleverd. Deze omgevingen moeten permanent beschikbaar zijn voor de SVB.
146	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-100	Inschrijver ontvangt graag een toelichting wat de achterliggende reden is voor een organisatiestructuur van minimaal 8 lagen? Kunt u inzage geven in de opbouw van uw organisatiestructuur zodat wij kunnen bekijken of uw opbouw past in het HR systeem van Inschrijver?	Het huidige organigram van SVB kent maximaal zeven stappen tussen de laag "medewerker" en de laag "SVB". De hoofdstructuur is te raadplegen via <a href="https://www.svb.nl/nl/over-de-svb/wie-zijn-we/onze-organisatie">https://www.svb.nl/nl/over-de-svb/wie-zijn-we/onze-organisatie</a> . Onder het niveau directie kunnen nog vier lagen zitten (adjunct, afdeling, sectie, team).
147	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-126	Aanbestedende Dienst stelt in deze eis dat opdrachtnemer de salarisverwerking ondersteunt en uitvoert. Bij uw toelichting is het niet geheel duidelijk of u hier op zoek bent naar een systeem die u ondersteunt bij het uitvoeren van deze werkzaamheden of dat u daadwerkelijk deze processen wilt uitbesteden aan opdrachtnemer. Kunt u nader toelichting wat u hieronder verstaat en of u inderdaad uitbestede dienstverlening bedoeld?	Zie antwoord op vraag 16.
148	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-151	MH: Bespreken vraag stellen (finetunen)? In de applicatie van Inschrijver kan medewerker zelf een proforma berekening maken met betrekking tot Functiewijziging, Salariswijziging, (ouderschaps)verlof en IKB. Van alle onderwerpen kunnen door de professional proforma berekeningen worden gemaakt. Inschrijver is van mening dat dit onderwerpen zijn die behandeld zouden moeten door een professional (expert) en niet	Met een online aanvraag door de Medewerker en de uitvoering door een professional wordt voldaan aan de eis. De wens van SVB is echter om Medewerkers zoveel mogelijk in staat te stellen zelf eenvoudige pro forma berekeningen uit te voeren.

			geïnterpreteerd door een medewerker. Gaat u akkoord met het invullen van de eis of deze wijze? Zo nee, waarom niet?	
<b>149</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-03	Kan de aanbestedende dienst toelichten of het onder "eenvoudig wijzigen, toekennen of innemen" van autorisaties tevens wordt verstaan dat autorisaties bij updates, upgrades, nieuwe releases of dataconversies automatisch behouden blijven, zonder dat hiervoor herinrichting of handmatig herstel noodzakelijk is?	Dat is niet wat de SVB met deze eis bedoelt, maar u heeft gelijk dat autorisaties bij updates, upgrades, nieuwe releases of dataconversies automatisch behouden moeten blijven.
<b>150</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	ET-02	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het gebruik van de oplossing voor álle gebruikersgroepen, inclusief professional users en beheerders, volledig functioneert binnen de standaardinrichting van een SVB-werkstation, zonder aanvullende lokale software-installaties, plugins of Citrix-omgevingen zoals ook geformuleerd in eis ET-04?	Ja, dat klopt. Zie antwoord op vraag 113.
<b>151</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-146	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het registreren van meerdere dienstverbanden bij één medewerker ook inhoudt dat deze dienstverbanden gelijktijdig verwerkt worden binnen één loonstrook en één rapportagecyclus, inclusief ondersteuning van verschillende cao's of juridische entiteiten, zonder dat dit leidt tot dubbele persoonsregistraties/persoonsnummers of gefragmenteerde salarisverwerking?	Dat is niet wat met deze eis wordt bedoeld. Een additioneel dienstverband kan ook via een andere loonstrook en rapportagecyclus worden verwerkt
<b>152</b>	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-30	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of workflows centraal aanpasbaar moeten zijn, met versiebeheer, zonder per entiteit of juridische structuur aparte workflows te hoeven onderhouden?	De SVB kan uw vraag niet goed duiden. Graag herformuleren en opnieuw stellen in de volgende nota van inlichtingen.

153		<p>Inschrijver constateert dat in paragraaf 5.5 van hoofdstuk 5 (Herzieningen) niet geheel duidelijk wordt wat de aanbestedende dienst concreet verwacht ten aanzien van de dienstverlening rondom de salarisverwerking. Inschrijver biedt een volledig geïntegreerde en geautomatiseerde HR-oplossing aan als SaaS-dienst, waarbij de salarisverwerking een onderdeel vormt van de selfservice-omgeving voor zowel managers als medewerkers. Hierdoor is het voor de aanbestedende dienst mogelijk om zelfstandig en met minimale inspanning de salarisverwerking uit te voeren – inclusief het genereren van salarisstroken, betaalbestanden en aanleveringen aan instanties zoals de Belastingdienst en het pensioenfonds. Deze processen verlopen volledig digitaal, zonder tussenkomst van medewerkers van Inschrijver. Daarnaast worden de salarisadministratiemedewerkers van de aanbestedende dienst volledig door Inschrijver opgeleid, en is Inschrijver verantwoordelijk voor het actueel houden van het systeem conform geldende wet- en regelgeving en cao's. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of zij, gezien de hierboven beschreven werkwijze, aanvullende verwachtingen of specifieke eisen heeft met betrekking tot salarisdienstverlening die buiten deze geïntegreerde oplossing vallen? Aangezien het antwoord op deze vraag van wezenlijk belang is voor de wijze waarop Inschrijver haar inschrijving vormgeeft en vervolgstappen bepaalt, wordt deze vraag op dit moment reeds gesteld.</p> <p>Vraag: <u>Kunt u bevestigen of met de hierboven geschetste aanpak volledig wordt voldaan</u> aan de wensen zoals bedoeld in paragraaf 5.5?</p>	Zie antwoord op vraag 16.
-----	--	--	---------------------------

154	planning		<p>Inschrijver verzoekt u vriendelijk om uitstel te verlenen voor de termijn waarin vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen kunnen worden ingediend in het kader van de HR-aanbesteding van de Sociale Verzekeringsbank. De aanleiding voor dit verzoek is dat de aanbestedingsdocumenten inhoudelijk zeer uitgebreid zijn. Onder meer de eisen, de gunningscriteria en demonstratie vragen om een zorgvuldige bestudering en voorbereiding. Daarbij komt dat er momenteel een uitzonderlijk hoge druk op de markt ligt door het gelijktijdig lopen van meerdere omvangrijke aanbestedingen. Deze situatie beperkt de beschikbare capaciteit bij marktpartijen om in relatief korte tijd kwalitatief goede vragen te formuleren. Wij zijn van mening dat een beperkte verlenging van de termijn niet alleen in ons belang is, maar ook bijdraagt aan het zorgvuldiger en transparanter verloop van de aanbestedingsprocedure. Het stelt alle betrokken partijen in staat om beter onderbouwde en inhoudelijkere vragen in te dienen, hetgeen de kwaliteit van de Nota van Inlichtingen én van de uiteindelijke inschrijvingen ten goede komt. Wij verzoeken u dan ook om de termijn voor het indienen van vragen met bijvoorbeeld één week te verlengen. Uiteraard conformeren wij ons aan het eventuele aangepaste tijdschema indien u een andere termijn passend acht.</p> <p>Vraag: Kan de deadline voor het stellen van vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen met ten minste één week worden uitgesteld?</p>	<p>De SVB begrijpt dat de procedureplanning voor sommigen ongelukkig uitpakt. Daarom heeft de SVB besloten om een derde NVI in te plannen in september 2025. Wij verwachten dat iedereen dan weer is teruggekeerd van vakantie. Zie voor de herziene planning de laatste pagina van deze NVI. Ook de datum voor Inschrijving zal hierdoor worden aangepast; hiervoor ontvangt u een notificatie van TenderNed.</p>
155	Prijspanfond		<p>PRIJSPLAFOND I: Deelnemers die een Inschrijfprijs indienen (exclusief Optionele kosten voor Optimalisatie die hoger is dan €7.500.000 ex btw, kunnen uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbesteding. Op het Prijzenblad wordt de Inschrijfprijs berekend als de totale kosten voor Implementatie, Exploitatie en Optimalisatie, terwijl in 7.2 van het beschrijvend document Optimalisatie buiten beschouwing wordt gelaten. Welke prijs hanteert u voor het prijsplafond I:</p>	<p>De totale inschrijfprijs, dus inclusief Optimalisatiekosten, zal worden gehanteerd bij het toepassen van prijsplafond I.</p>

De aangepaste planning van de aanbestedingsprocedure (vanwege een 3<sup>e</sup> nota van Inlichtingen / zie vraag 154) is als volgt:

Publicatie aanbestedingsdocumenten op TenderNed	dinsdag 10 juni 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	vrijdag 27 juni 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	donderdag 10 juli 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	vrijdag 15 augustus 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	dinsdag 26 augustus 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 3	vrijdag 5 september 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 3	vrijdag 12 september 2025
Indienen van inschrijvingen door Deelnemers	maandag 29 september 2025
Uitnodigingen voor demonstratie(s) versturen	vrijdag 3 oktober 2025
Demonstratie(s) van de Oplossing	vrijdag 10 oktober 2025
Versturen voorlopige gunning / start standstill termijn	vrijdag 14 november 2025
Einde standstill termijn	vrijdag 5 december 2025
Proof of Concept	vrijdag 19 december 2025
Versturen definitieve gunning	vrijdag 19 december 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	donderdag 1 januari 2026

NB: Ondergetekende (Wim Hogendoorn) gaat de SVB verlaten. Vanaf nu zal collega Barry Kerssens uw aanspreekpunt zijn (via TenderNed).