

EA2024034 - Vervanging MijnHR

Nota van Inlichtingen 2

26 augustus 2025

Num mer	Document	Paragraaf / pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage N - Demonstratie van de Oplossing	Pagina 2	Zou u kunnen aangeven wat de nieuwe data zijn voor de demonstraties in verband met het opschuiven van de tijdslijnen?	De SVB heeft in een algemeen bericht aangekondigd via de berichtenmodule op Tendered dat de Demonstraties die behoren bij SGC-K1 worden ingepland in week 41. De uitnodiging voor de demonstratie zal voor de deadline van 3 oktober verstuurd worden. Maandag 6 tot vrijdag 10 oktober in de middag zullen de demonstraties plaatsvinden (afhankelijk van het aantal geschikte inschrijvingen).

2	NVI1 & Bijlage N - Demonstratie van de Oplossing	Vraag/antwoord 63 en thema 5/demoscript 3	In de NVI bij vraag 63 geeft u aan dat er een integratie benodigd is met "leerplein"; echter staan er in bijlage N ook demo scripts die verwijzen naar een Learning Management Systeem. In thema 5, demscript 3 staat "Laat zien: Hoe een medewerker kan zoeken in intern georganiseerde opleidingen en zich hiervoor kan inschrijven." Kunt u bevestigen dat het leveren van een LMS systeem inderdaad onderdeel is van de gewenste scope en dat indien een leverancier dit kan leveren, dat de integratie met leerplein niet benodigd is?	Het leveren van een LMS systeem is géén onderdeel van de scope, het koppelen aan het huidige Leerplein wel. De wens van HR is weliswaar dat op termijn de integratie tussen een ontwikkelvraag, die ontstaat vanuit het proces Functioneren en Beoordelen, en de ontwikkeling van competenties door middel van georganiseerd leren verbeterd, maar dat is niet direct de scope van deze aanbesteding. Wij begrijpen dat dit script voor verwarring zorgt. Demoscript 3 van thema 5 zal daarom komen te vervallen.
3	NVI1 & Bijlage N - Demonstratie van de Oplossing	Vraag/antwoord 63 en thema 5/demoscript 3	Indien een LMS systeem inderdaad in de scope is (zie vorige vraag), kunt u laten weten of deze functionaliteit alleen voor interne of ook voor externe medewerkers is?	Zie antwoord op vraag 2
4	NVI1	Vraag/antwoord 80 en 151	In de NVI 80 geeft u aan dat het prijsplafond van €7,5mio bestaat uit het totalen van 'Implementatie' en 'Exploitaties' samen. Echter in NVI 155 geeft u aan dat het totaal inclusief Optimalisatiekosten is. Kunt u bevestigen dat de totaalprijs inderdaad is zonder optimalisatiekosten, zoals aangegeven in het beschrijvend document pagina 31?	<p>Nee, dat klopt niet. Deze constatering is inderdaad dat er onjuiste en tegengestelde informatie is gedeeld in NVI 1.</p> <p>Zie paragraaf 3.6 beschrijvend document.</p> <p>De waarde van de Opdracht wordt geraamd op €7.500.000 exclusief BTW. Deze raming is gebaseerd op 4500 Gebruikers en de maximale looptijd van de Overeenkomst, met inbegrip van opties voor Werving & Selectie en Optimalisatie.</p> <p>Het prijsplafond van €7.500.000 exclusief BTW geldt dan ook voor zowel Implementatie, exploitatie als optimalisatie kosten.</p>

5	NVI1	Vraag/antwoord 71	<p>We willen de oorspronkelijke vraag nog wat verduidelijken. Het gaat hier niet om het op- en afschalen van gebruikers. Het gaat hier om de optionele oplossing voor Werving & Selectie, en de oplossing voor Performance Management. Gezien het feit dat Performance Management in de scope van deze aanbesteding zit, en als de aanbestedende dienst ook kiest voor de optionele scope van Werving & Selectie, dan zou het toch vreemd zijn als de aanbestedende dienst dit direct zou stoppen in het eerste jaar? Indien de aanbestedende dienst hier iets van commitment kan geven over het gebruik in de eerste jaren, dan kunnen we kosten voor de aanbestedende dienst verminderen omdat er minder risico is.</p>	<p>Dit zou inderdaad vreemd zijn en is niet de intentie van de SVB. Ook voor de SVB zou een dusdanig korte periode van gebruik een desinvestering zijn van tijd en middelen.</p> <p>Zoals in het beschrijvend document paragraaf 3.9 is benoemd zal een eventuele opzegging van Werving & Selectie tenminste 12 maanden vooraf worden aangegeven.</p>
6	NVI1 & Bijlage F - Programma van Eisen	Vraag/antwoord 66 en EF165-EF176	<p>In NVI 66 geeft u aan dat in iActive de begeleiding van Wet Verbetering Poortwachter in deze applicatie plaatsvindt. Echter staan er in het Programma van Eisen meerdere eisen met betrekking tot verzuim/ Wet Verbetering Poortwachter (EF165 - EF176). Kunt u bevestigen dat de begeleiding van WvP inderdaad in het nieuwe systeem gaat plaatsvinden en niet langer in iActive?</p>	<p>Nee dat kan de SVB niet. Op dit moment vindt de begeleiding in het kader van Wet Verbetering Poortwachter grotendeels plaats vanuit iActive. De ziek en herstelmeldingen worden ondersteund door ADP Workforce/MijnHR. Rapportages en analyses zijn gebaseerd op gegevens uit beide systemen. In de nieuwe situatie wil de SVB dit behouden, waarbij de nieuwe applicatie ADP Workforce vervangt.</p>

7	NVI1	Vraag/antwoord 56	Kunt u aangeven hoeveel documenten u verwacht dat er digitaal met een e-signing provider per jaar dienen te worden ondertekend?	<p>Op dit moment wordt digitaal ondertekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eed en belofte (ca. 450 per jaar) - Dienstautoovereenkomst (ca. 30 per jaar) - Gedragscode (ca. 450 per jaar) - NS Business Card verklaring (ca. 95 per jaar) <p>De wens is om in de toekomst meer HR documenten in de workflows digitaal te ondertekenen waar nu nog een natte handtekening gebruikt wordt. De SVB kan hier nog geen aantallen voor geven.</p>
8	Bijlage C Subgunningscriterium Prijs	A. Implementatie	Hier wordt gevraagd om een aantal en tarief. Omdat dit om een fixed price project gaat, kunnen we er van uitgaan dat we gewoon op elke regel 1 keer de vaste kosten voor deze regel kunnen opnemen?	Dit klopt, het doel is om inzicht te krijgen in de kostenspecificatie voor de implementatie. Dit zullen veelal eenmalige kosten zijn en daarmee 1x als eenheid voorkomen.

9	NVI1	Vraag/ant woord 7	<p>Aangezien deze originele vraag niet van ons is, zijn er meerdere aanbieders waarvoor het opstellen van een accountantsverklaring wettelijk niet verplicht is. Voor ons is het opstellen van een accountantsverklaring niet verplicht en wij hebben ook bezwaren tegen het verplicht aanleveren van een jaarrekening met accountantsverklaring om de volgende redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - we vinden het disproportioneel dat we voor één aanbesteding een accountantsverklaring voor een jaarrekening moeten laten opstellen waar dat wettelijk niet verplicht is. In 15 jaar participatie in vergelijkbare aanbestedingen hebben we dit nog niet eerder als eis gehad. - We vinden dat op basis van gelijke kansen ook niet eerlijk, omdat organisaties die deze verplichting niet hebben, aanvullende kosten gaan hebben alleen voor deze aanbesteding, die dan natuurlijk ook doorbelast moeten worden in de prijsstelling. - De termijn waarop u deze jaarrekening met accountantsverklaring vraagt maakt het helemaal onmogelijk om hierop in te gaan. Feitelijk moeten we nu al een accountantsverklaring gaan laten opstellen om deze op tijd te kunnen aanleveren, waarbij dit helemaal niet nodig is als de opdracht aan een andere leverancier wordt gegund. Dat is een onredelijke eis om aan potentiële aanbieders te geven. We denken dat dit niet de bedoeling is van de aanbestedende dienst, maar het gevolg van deze eis is dat bepaalde leveranciers van deelname worden uitgesloten. <p>Kunt u deze eis heroverwegen of minimaal de leverancier de kans geven om na gunning de accountscontrole te laten uitvoeren?</p>	<p>SVB is akkoord om de bewijslast te versoepelen naar: Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:384 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling.</p>
---	------	----------------------	---	---

10	Bijlage P Handleiding Social Return	Paragraaf 2 – Vervolgvraag NVI1 V&A1	<p>U vermeldt in het bouwblokkenmodel: “Het hebben van een geldig PSO-certificaat/keurmerk (Prestatieladder Socialer Ondernemen) geeft 50% korting op de SR-verplichting bij trede 1 en 100% korting op de SR-verplichting bij trede 2 en 3.” Deze korting roept vragen op over de gelijke behandeling van inschrijvers.</p> <p>Met deze invulling ontstaat namelijk een ongelijk speelveld. Inschrijvers zonder PSO-certificering moeten binnen deze specifieke opdracht aantoonbaar voldoen aan de gestelde eisen van het bouwblokkenmodel. PSO-gecertificeerde partijen daarentegen krijgen (deels) vrijstelling van deze verplichting, zonder dat gegarandeerd is dat zij binnen deze opdracht daadwerkelijk mensen uit de doelgroep zullen inzetten. Een PSO-certificaat toont immers enkel aan dat een onderneming in het algemeen (structureel) invulling geeft aan sociaal ondernemen, maar het zegt niets over de inzet binnen deze specifieke opdracht.</p> <p>Hiermee rijst de vraag of dit in lijn is met het proportionaliteitsbeginsel en het gelijkheidsbeginsel uit het aanbestedingsrecht. Wij verzoeken u dan ook om toe te lichten: Hoe u borgt dat ook PSO-gecertificeerde partijen invulling geven aan de Social Return binnen deze opdracht.</p> <p>Hoe u voorkomt dat de korting leidt tot een oneerlijke concurrentiepositie ten opzichte van partijen die (nog) niet PSO-gecertificeerd zijn, maar zich voor deze opdracht wel aantoonbaar inzetten voor de doelgroep.</p> <p>Of u bereid bent de korting afhankelijk te maken van feitelijke inzet van de doelgroep binnen deze opdracht, bijvoorbeeld door een verplichting tot rapportage achteraf of een concrete</p>	<p>Het klopt dat een PSO-certificaat geen directe garantie geeft dat binnen deze specifieke opdracht mensen uit de doelgroep zullen worden ingezet. Toch achten wij het gerechtvaardigd om PSO-gecertificeerde ondernemingen (geheel of gedeeltelijke) korting te verlenen op de SR-verplichting.</p> <p>De achterliggende gedachte is dat de PSO-prestatieladder een objectief en onafhankelijk keurmerk is dat aantoont dat een onderneming structureel en duurzaam invulling geeft aan sociaal ondernemen. Dit gaat verder dan projectgebonden inspanningen: PSO-gecertificeerde partijen hebben hun bedrijfsvoering aantoonbaar ingericht op inclusie en participatie. Daarmee dragen zij op een bredere en continuere manier bij aan de beleidsdoelstelling die wij met Social Return nastreven.</p> <p>Vanuit aanbestedingsrechtelijk perspectief achten wij dit proportioneel en niet in strijd met het gelijkheidsbeginsel, om de volgende redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectieve maatstaf: het PSO-certificaat wordt afgegeven door een onafhankelijke instantie op basis van vaste, transparante criteria. Iedere ondernemer kan dit certificaat behalen, mits hij structureel aan de voorwaarden voldoet. • Vergelijkbare doelrealisatie: zowel de inzet via een opdrachtgebonden SR-verplichting als het structureel borgen via PSO dragen bij aan hetzelfde beleidsdoel: het vergroten van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. • Evenwichtige benadering: door bij trede 1 slechts gedeeltelijke vrijstelling te bieden en pas bij hogere treden volledige korting toe te kennen, is er sprake van een gradueel en proportioneel systeem dat recht doet aan de mate van sociale prestatie.
----	-------------------------------------	--------------------------------------	--	---

			<p>inzetvoorwaarde bij PSO-gebruik.</p> <p>Bovendien betreft het PSO-certificaat een keurmerk dat wordt uitgegeven door een commerciële partij (PSO Nederland B.V.). Het toekennen van een korting op een aanbestedingsverplichting op basis van een commercieel keurmerk, zonder toetsing van de feitelijke inzet binnen de opdracht, lijkt ons onwenselijk en in strijd met de beginselen van transparantie, proportionaliteit en gelijke behandeling.</p> <p>We onderstrepen daarentegen de mogelijkheid om sociaal inkopen op te kunnen voeren als Social Return invulling, immers hebben alle inschrijvers hierin onderling een gelijke positie.</p>	
--	--	--	---	--

11	Bijlage P Handleiding Social Return	Paragraaf 3	Kunt u aangeven op welke wijze de verantwoording van de Social Return verplichting dient te verlopen? Maakt u bijvoorbeeld gebruik van het platform WIZZR?	<p>Nee, we maken geen gebruik van het platform WIZZR. De verantwoording wordt gedaan door monitoring van de uitvoering van het ingediende plan van aanpak uit de winnende inschrijving.</p> <p>Per aanbesteding wordt daarnaast een registratie gedaan in de MVI-zelfevaluatie tool van de Rijksoverheid.</p>
12	Bijlage B - Subgunningscriterium Kwaliteit	Pagina 5	<p>Voor document SGC-K5 vraagt u inschrijvers om uit te werken: "Benoem in welke mate uw organisatie zich inzet voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt." Het is zeer ongebruikelijk om Social Return op te nemen als bijzondere uitvoeringseis in de vorm van een Social Return percentage waarbij er na gunning een plan van aanpak opgesteld dient te worden (welke vervolgens goedgekeurd dient te worden) én Social Return op te nemen als een van de beantwoorde punten in de subgunningscriteria kwaliteit. Waarop vervolgens gescoord kan worden op de beantwoording. We vragen ons dan ook af hoe deze beide vormen van Social Return toepassing zich tot elkaar verhouden? Kunt u tevens aangeven welke vrijheid inschrijvers hebben bij deze beantwoording ten opzichte van bijlage P? Kunt u aangeven hoe de beoordeling van het plan van aanpak Social Return (zoals dat opgesteld wordt na gunning) zich verhoudt tot de beoordeling van SGC-K5?</p>	<p>In het social return plan staan de minimaal vereisten zoals gesteld is in bijlage P, daarnaast wordt er beoordeeld op de extra inzet die wordt geleverd in deze opdracht voor personen met afstand tot de arbeidsmarkt en uw bijdrage aan het behalen van 'sustainable development goal' Ongelijkheid verminderen (SDG 10). Waar op beoordeeld wordt staat in Bijlage B onder SCG- K5 beschreven. De keuze van de bouwblokken om aan de minimale vereiste te voldoen is vrij. De minimaal eis waaraan voldaan moeten worden en de inschrijving van de subgunningscriteria (SCG-K5) zal dan in het social return plan toegevoegd worden na gunning en ondertekening van de overeenkomst.</p>

13	Beschrijvend document	3.6	U stelt dat de maximale opdracht waarde 7.500.000 Euro betreft. Is dit de maximale waarde die als 'inschrijfprijs' in het prijzenblad wordt getoond?	Ja dat is correct.
----	-----------------------	-----	--	--------------------

14	Bijlage p - Handleiding social return	P. 3	<p>SVB geeft aan: Het hebben van een geldig PSO- certificaat/keurmerk (Prestatieladder Socialer Ondernemen)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50% korting op de sr-verplichting bij trede 1 en - 100 % korting op de sr-verplichting bij trede 2 en 3 <p>Inschrijver beschikt over de MVO prestatieladder niveau 4 certificering en een B Corp certifiering. Deze certificeringen zijn beiden bewezen vergelijkbaar of beter dan de de PSO prestatieladder trede 3. Kan SVB derhalve bevestigen dat Inschrijver in aanmerking komt voor 100% korting op de social return verplichting? Indien nee, bent u dan tenminste bereid hierover ingeval van gunning in nader overleg te treden?</p>	<p>Nee, dat kunnen we niet bevestigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - MVO prestatieladder niveau 4 zegt niets specifiek over Social return terwijl deze eis daar over gaat. - B Corp certificering gaat over de sociale- en milieuprestaties van bedrijven. Er is geen eisenpakket waar alle gecertificeerde bedrijven aan moeten voldoen. In plaats daarvan kunnen bedrijven punten krijgen voor allerlei positieve activiteiten. <p>Concreet verwacht de SVB van de Deelnemer dat hij zich committeert aan een social returnverplichting van minimaal vijf procent (5%) van kosten die verband houden met Implementatie. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal tevens worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.</p> <p>Na Gunning vindt er contact plaats tussen de SVB en de gegunde partij over de wijze waarop deze invulling zal geven aan de social return verplichting. Gegunde partij dient dit op te nemen in een plan van aanpak welke afgestemd wordt met de SVB.</p> <p>Als de Deelnemer aantoonbaar kan maken dat de activiteiten vergelijkbaar zijn met de omvang van PSO trede in het Plan van aanpak volgens eis AJ-06 van het programma van eisen dan is dat mogelijk. Verwijs in het plan van aanpak naar de certificering en de toelichting van de onderliggende activiteiten die vergelijkbaar zijn met de relevant bouwblokken.</p>
----	---	------	--	---

15	NVI I	63	<p>3.5 van en Beschrijvend document en vraag 63 van NVI I: Betreft 26 Vacaturewebsite -> W&S: Vacaturewebsite wordt niet vervangen dus Koppeling blijf nodig om ingevuld sollicitatieformulier naar W&S te verzenden.</p> <p>Vraag: U geeft aan dat de vacaturewebsite niet vervangen wordt. Echter de programmatuur die mogelijk voor werving & selectie wordt ingezet, moet met werkenbij worden geleverd om aan de eisen uit de aanbesteding te kunnen voldoen. Kunt u bevestigen dat Inschrijver de werkenbij mag meeleveren als onderdeel van de opdracht?</p>	<p>Nee, het meeleveren van een Werken-bij site behoort niet tot de gevraagde scope.</p> <p>Welke eisen maken volgens u dat de werken bij site moet worden meegeleverd om te voldoen aan de opdracht? Kunt u aangeven in de volgende vragenronde op welke eisen u dat baseert?</p>
16	Bijlage G - Huidige situatie		<p>SVB hanteert een eigen CAO. Kunt u bevestigen dat dit één CAO betreft? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	<p>SVB hanteert één eigen cao die onderhouden en verloond dient te worden. Daarnaast is in het huidige systeem nog een drietal cao's ingericht die niet worden verloond:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Cao Rijk" ten behoeve van de PUR. Dit eindigt voor 1-1-2027 en zal dus niet in het systeem hoeven te worden opgenomen. - "Cao stagiairs" ten behoeve van 2 stagiairs. - "Cao niet ingedeeld" ten behoeve van externen en uitzendkrachten. Deze wordt niet verloond en hoeft niet te worden onderhouden maar wel basaal ingericht.
17	Bijlage G - Huidige situatie		<p>Kan SVB inzicht geven in:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Het aantal werkgevers b. Het aantal loonheffingsnummers 	<p>SVB heeft vijf werkgeversnummers en één reserve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SVB - PUR - Uitzendkrachten - Externen - Historische dossiers <p>De SVB heeft twee actuele loonheffingsnummers (SVB en PUR) en nog eens acht historische (bij het UVV). O.i. hoeft alleen SVB te worden meegenomen.</p>

18	Bijlage G - Huidige situatie		<p>SVB heeft 600 externen ingehuurd.</p> <p>a. Worden deze externen verloond via de salarisadministratie? Indien nee, graag uw toelichting.</p> <p>b. Maken deze externen gebruik van ESS/MSS functionaliteiten?</p>	<p>a. Nee. Externen worden niet verloond via de salarisadministratie. Toelichting: zij ontvangen geen loon en de betaling loopt via een zgn. broker.</p> <p>b. Ja. Externe medewerkers hebben toegang tot een beperkter menu dan interne SVB-medewerkers. Zij zien bijvoorbeeld tegels zoals Gedragscode ondertekenen, Persoonlijke gegevens aanpassen en Declaratie indienen.</p> <p>Wanneer een externe medewerker een leidinggevende functie vervult, krijgt hij/zij naast het ESS menu ook toegang tot het MSS-menu (Manager Self Service).</p>
19	NVI I	21, 72	<p>Dashboards in de HR oplossing van Inschijver worden ontsloten op basis van Power BI. Voorwaarde hiervoor is dat SVB zelf beschikt over een Power BI licentie. Kunt u dit bevestigen?</p>	<p>Ja dat is correct, de SVB beschikt zelf over de benodigde licentie.</p>

20	Bijlage I Architectuurkader	6	<p>Zowel het werkverdelingssysteem als het Enterprise Service Management systeem moet nog worden verworven.</p> <p>Vraag: Kan SVB bevestigen dat een koppeling met deze nog te verwerven systemen geen deel uitmaken van de scope van de uitvraag?</p>	<p>Nee, dat kan de SVB niet bevestigen. Deze koppelingen zijn wel in scope van de uitvraag.</p> <p>Omdat de te koppelen oplossing nog niet bekend is begrijpen wij dat het lastig is een inschatting te maken. Daarom wordt deelnemer verzocht om een kosteninschatting te maken op basis van maximaal 36 uur arbeid. Als tijdens implementatie blijkt dat er (aantoonbaar en goed onderbouwd) meer uren besteed moeten worden, dan kunnen deze extra uren achteraf worden gefactureerd tegen de afgesproken tarieven.</p> <p>Graag verneemt de SVB als dit niet werkbaar voor u is.</p>
21	Bijlage I Architectuurkader	9	<p>SVB's bank</p> <p>Vraag: Van welke bank(en) maakt SVB gebruik?</p>	<p>Ten behoeve van de salarisbetaling maakt SVB gebruik van de diensten van de Rabobank.</p> <p>Aanvullend op deze informatie zal tijdens de uitvoering van deze overeenkomst de dienstverlening voor betalingsverkeer wel opnieuw aanbesteed worden.</p>
22	Bijlage I Architectuurkader	9	<p>De koppeling met TalentExcellence lijkt tot stand te moeten komen met Power BI.</p> <p>Vraag: Is die aannaneme juist? Zo ja, kunt u dan bevestigen dat deze koppeling geen onderdeel is van de scope van deze uitvraag?</p>	<p>Nee, de koppeling is met het dataplatform (BI&DA platform) van de SVB waar de data wordt opgeslagen en verwerkt. Hierop worden de dashboards in PowerBI gemaakt. Deze koppeling is in scope van de aanbesteding.</p>
23	Bijlage I Architectuurkader	5	<p>IBIS</p> <p>Welke rol speelt IBIS in de toekenning van rollen en rechten in de HR oplossing?</p>	<p>Ibis verzorgt de uitgifte en beheer van accounts, toegangsrechten inclusief rollen tot onder andere de HR oplossing en (nog) niet de rechten/rollen binnen de applicatie (RBAC). Entra ID ontvangt als afnemer deze gegevens.</p>

24	NVI I	67, 71	<p>SVB geeft aan (67): 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.</p> <p>SVB geeft aan (71): Het aantal Gebruikers moet per direct kunnen worden op- en afgeschaald. Zie voor de overige 'opzegtermijnen' de herzieningsclausule. Investeringskosten die te maken hebben met Implementatie worden gefactureerd (en dus gedekt) als eenmalige kosten.</p> <p>Vraag: De licentievoorwaarden staan het niet toe om het aantal licenties in het eerste jaar te verlagen, dit vanwege impact en effort van de implementatie en inschatting van de beoogde omzetwaarde. Na het eerste jaar kunnen licenties wel naar boven en beneden worden bijgesteld. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?</p>	De door u voorgestelde werkwijze dat het eerste jaar het aantal licenties niet naar beneden kunnen worden bijgesteld, is akkoord.
----	-------	--------	--	---

25	NVI I	76	<p>SVB geeft aan: 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).</p> <p>Vraag: Kunt u nader toelichten wat u verstaat onder "Voor zover deze buiten scope van de gestelde eisen en ingevulde wensen vallen"?</p>	<p>Service Request zijn zoals hier bedoeld zijn verzoeken en vragen die betrekking hebben op de afgesproken standaard dienstverlening (bijv. wachtwoord reset, software installatie/toegang, informatie opvragen) is in scope van de opdracht. Het aantal service requests in dezen is niet gelimiteerd en leidt niet tot meerkosten.</p> <p>Service Requests die buiten deze scope van de opdracht vallen (i.e. opgeleverde en in gebruik genomen functionaliteit bij decharge) zijn Request for Change(RFC). RFC's worden aangevraagd door de SVB en aparte geoffereerd door opdrachtnemer. Uitvoering van deze opdrachten is altijd na goedkeuring door de SVB van een offerte of prijsopgave.</p> <p>Zie ook EF-59 waarin al is aangegeven "Opdrachtnemer stelt, voor aangewezen contactpersonen binnen de SVB, de faciliteiten van een Helpdesk beschikbaar. Deze helpdesk handelt alle technische, functionele en procesmatige vraagstukken af."</p>
26	Beschrijvend document	26	<p>Kerncompetentie 3</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat zorginstellingen ook binnen de definitie valt van (semi)overheidsorganisatie?</p>	<p>SVB is akkoord om zorginstellingen toe te staan als geschikte referentie conform de gestelde eis.</p>
27	NVI I	81	<p>SVB geeft ten aanzien van de plafondbedragen aan: 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.</p> <p>Vraag: Uw antwoord biedt wel erg veel ruimte voor een subjectief oordeel van SVB. Kunt u de</p>	<p>De genoemde prijsplafonds zijn door de SVB vastgesteld en getoetst aan de bestaande marktomstandigheden. De SVB wenst echter de mogelijkheid behouden afwijkingen van het prijsplafond niet direct uit te sluiten indien die overschrijdingen minimaal zijn of dat alle inschrijvers boven het prijsplafond uit komen. Op deze wijze probeert SVB rekening te houden met onvoorziene omstandigheden.</p>

			zinsnede 'tenzij er redenen zijn om dit niet te doen' nader concretiseren en objectiveren?	
--	--	--	--	--

28	NVI I	89	<p>Inschrijver begrijpt dat de wensen af te leiden zijn uit de User Stories zoals beschreven in bijlage N. Dat is ook niet het issue. Het issue is wel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dat het niet uitschrijven en concreet benoemen van de wensen kan leiden tot ongewenste situaties bij de demo, op het moment dat ook voor de beoordelaars niet exact duidelijk is wat eis is en wat wens. 2. Dat het niet uitschrijven en concreet benoemen van de wensen de beoordeling intransparant, subjectief en ondoorzichtig maakt, temeer ook nu geen onderlinge weging in de wensen is opgenomen. <p>Vraag: Inschrijver verzoekt u de User Stories te herzien met inbegrip van bovenstaande punten. Bent u daartoe bereid? Indien nee, graag uw toelichting waarbij u ingaat op beide punten.</p>	<p>Nee, de SVB zal dit niet herzien. Dit onderdeel van de subgunningscriteria is naar mening van de SVB volledig uitgeschreven.</p> <p>De demonstraties met bij behorende User stories zijn onderdeel van SGC-K1. Deze zullen op de volgende punten beoordeeld worden.</p> <p>Functionaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe effectief is de functionaliteit: Past de oplossing op de processen en casuïstiek van de SVB, wordt het HR beleid ondersteund, is relevante informatie beschikbaar en irrelevante informatie/velden verborgen, is de Oplossing eenvoudig te beheren, etc. • Hoe efficiënt is de werking van de Oplossing: Zijn aanvragen en mutaties in een beperkt aantal stappen te realiseren, kunnen invoerfouten eenvoudig worden gecorrigeerd, geeft de Oplossing inzicht in status van aanvragen, problemen in het systeem etc. <p>Gebruiksvriendelijkheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beeldtaal: Oogt de Oplossing overzichtelijk, werkt deze intuïtief, is de beeldtaal consistent tussen verschillende schermen en modules etc. • Foutafhandeling: Krijgen Gebruikers duidelijke en snelle feedback bij invoerfouten, zijn afwijkingen of inconsistenties in de werking van de oplossing te constateren en te herleiden, welke mogelijkheden zijn er voor de bewaking van datakwaliteit, etc. • Vraagafhandeling: Roept de Oplossing veel vragen of noodzaak voor ondersteuning op. In welke mate ondersteunt de Oplossing de gebruiker bij deze vragen. <p>Innovatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke mogelijkheden levert de Oplossing voor het innoveren van HR Beleid binnen de SVB? • Welke mogelijkheden levert de Oplossing voor het innoveren van HR-processen door slim gebruik te maken van functies? • Welke mogelijkheden levert de Oplossing voor het beter en
----	-------	----	---	---

				<p>efficiënter laten verlopen van bestaande HR-processen?</p> <p>Het beoordelingskader en de weging van de punten per onderdeel zijn transparant toegelicht in het beschrijvend document, paragraaf 7.3 en 7.4.</p> <p>Voor aanvullende informatie kan de inschrijver bijlage B en N raadplegen waarin de onderdelen beschreven staan die dienen terug te komen in deze subgunningscriteria.</p>
--	--	--	--	--

29	NVI I	91	Klopt het dat de verschrijving niet goed is verbeterd? Met andere woorden: bedoelt u ISO27018?	Klopt, het antwoord op vraag 92 van Nvi 1 moet zijn: ISO20718.
30	NVI I	97	<p>Scope conversie</p> <p>SVB geeft aan: van alle medewerkers die geconverteerd zijn, wil SVB alle loopbaangegevens meenemen zonder koppeling naar bestaande tabellen (let op: hier kunnen ook velden bij zitten die niet in de standaard velden zitten zoals (afwijkende) standplaats, tarieven, etc. Ook deze gegevens moeten overgezet worden)</p> <p>Vraag: Het meenemen van 'alle loopbaangegevens' roept in de praktijk mogelijk vragen op en is bovendien helemaal niet nodig voor een correcte salarisadministratie. De dataconversie moet zich richten op alle gegevens die nodig zijn voor een juiste en volledige salarisbetaling. Dit omvat in ieder geval de personeelsleden die per 1 november 2026 een actief dienstverband hebben, inclusief nieuwe medewerkers waarvan de indiensttreding al in de oude systemen is ingevoerd. De te migreren data bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NAW-gegevens (Naam, Adres, Woonplaats). - SCORFI-gegevens (Salaris, Contract, Organisatie-eenheid, Rooster, Functie, Instantie). - Betalingsgegevens. - Actieve (vaste) looncomponenten tijdens de conversie of die na 1 januari 2027 van kracht worden. - Pensioengrondslagen voor het schaduwdraaien. 	De SVB is niet akkoord met het voorstel. Het voeren van een salarisadministratie is niet het enige doel van deze aanbesteding. Alle gegevens in het huidige HR systeem zijn nodig voor de bedrijfsvoering, de HR administratie, dossiervorming en de goede werking van gekoppelde systemen. Deze gegevens dienen dan ook meegenomen te worden in de conversie.

			Vraag: Bent u akkoord met voornoemde scope van de conversie?	
31	NVI I	101	<p>Het is onmogelijk om ongelimiteerd en zonder dat dit leidt tot meerkosten functionele en technische helpdeskvragen in behandeling te nemen, niet in de laatste plaats omdat de mate van volwassenheid en deskundigheid bij de klant (SVB in dit geval) hierin een grote rol speelt. In plaats daarvan stelt Inschrijver het volgende voor:</p> <p>Wij werken binnen onze dienstverlening met een helpdesk op basis van een urentegoed. Op deze manier kan er capaciteit voor Opdrachtgever worden gereserveerd, worden alle typen meldingen gegarandeerd opgepakt (fouten/storingen, gebruikersvragen, maar ook inrichtingsvraagstukken) en wordt discussie achteraf voorkomen. Het urentegoed is te allen tijde inzichtelijk voor Opdrachtgever, zodat u weet hoeveel tegoed er open staat. Uiteraard is het urentegoed ook bij te stellen door SVB.</p> <p>a. Staat u open voor deze werkwijze? b. Indien nee, graag uw toelichting.</p>	<p>SVB gaan niet akkoord met de voorgestelde werkwijze op basis van een urentegoed. De helpdeskfunctie is een integraal onderdeel van de aangeboden oplossing en dient geleverd te worden conform eis EF-60. De SVB wil geen variabele kosten achteraf en verwachten dat de helpdeskfunctie binnen de vaste inschrijfprijs wordt aangeboden.</p>

32	NVI I	113	<p>In antwoord op het al dan niet gebruiken van plugins reageert SVB als volgt: 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. 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. Voor de uitvoering voor bepaalde beheertaken is het gebruik van MS Office 365 add-ins wel toegestaan om integraties te bereiken.</p> <p>Inschrijver maakt graag gebruik van deze NVI II om SVB te overtuigen alsnog akkoord te gaan.</p> <p>1. Wij benadrukken nogmaals dat het al dan niet in gebruik nemen van de Citrix plugin slechts bij een hele kleine groep gebruikers speelt, namelijk alleen bij de backoffice gebruikers zoals salarisadministratie, financiële administratie en functioneel. Reguliere medewerkers/eindgebruikers die wel gebruik maken van ESS/MSS functionaliteiten maar niet met de backoffice van het HR oplossing werken, kunnen zonder Citrix plugin via het webportaal onvoorwaardelijk en in volle omvang gebruik maken van de HR oplossing.</p> <p>2. Backoffice gebruikers hebben een keuze. De backoffice van de HR oplossing is wel degelijk te gebruiken in de webversie zonder Citrix cliënt, echter de keuze om de Citrix plugin niet te</p>	<p>U geeft aan dat u een oplossing met en zonder Citrix virtualisatie kunt aanbieden voor de HR backoffice activiteiten, waarbij de webversie voor deze backoffice activiteiten wel alle vereiste functionaliteiten biedt maar met iets minder gebruiksgemak omdat een extra handeling nodig is per taak. Dit geeft aan dat de webversie niet direct met de SVB infrastructuur zoals de lokale computer van de gebruiker in contact staat. Dit doet SVB vermoeden dat de webversie niet cloud native, niet volledig webgebaseerd is, maar toch ook een vorm van virtualisatie kent.</p> <p>SVB is hard op weg om virtualisatiesoftware op SVB infrastructuur te elimineren om complexiteit en afhankelijkheden, waaronder gescheiden werkomgevingen voor de gebruiker, te verminderen inclusief extra beheeractiviteiten en aanvullende security maatregelen. Voor SaaS gebaseerde oplossingen gaan we uit van web native gebaseerde oplossingen zonder proprietary plugins en zonder virtualisatie voor alle type taken en gebruikers. Uw beschrijving van uw oplossing met Citrix en zonder Citrix, de webversies voor zowel backoffice medewerkers als voor eindgebruikers, is voor ons niet geheel duidelijk inclusief de consequenties voor SVB. Bijvoorbeeld of een Citrix client nodig is op de desktop van een gebruiker en/of dat de virtualisatie volledig in de browser plaats vindt.</p> <p>Vraag1: Hierom vragen we voor de derde vragenronde informatie te verschaffen over de architectuur van uw oplossing voor zowel de webversie voor de eindgebruiker als de webversie en de Citrix gebaseerde versie voor de HR backoffice medewerkers ten aanzien van: waar (server, desktop, browser), bij wie (SVB, u, andere partij), welke software draait en welke consequenties, dwz maatregelen en activiteiten SVB moet verrichten om tot een beheerbare en veilige implementatie te komen.</p> <p>Het kleine aantal back office gebruikers maakt voor de complexiteit in het IT landschap inclusief security maatregelen niets uit. SVB gaat hierom vooralsnog niet akkoord met toepassing van een vorm van virtualisatie (met Citrix). Afwijking hiervan zou leiden tot extra specifieke beheeractiviteiten, complexer IT landschap en extra security maatregelen voor de SVB.</p>
----	-------	-----	--	---

		<p>gebruiken heeft beperkte gevolgen voor de gebruikerservaring. Zo zijn printen, kopiëren en plakken en het opslaan van bestanden zeker mogelijk, maar vergen deze een extra stap wanneer uitsluitend gebruik wordt gemaakt van de webversie (zonder Citrix Workspace Plugin). Door gebruik te maken van de Citrix Workspace client ontstaat er een rijkere ervaring van de applicatie vanwege de verdergaande integratie met het gebruikte besturingssysteem. Deze integratie gaat verder dan mogelijk is met traditionele webapplicaties die uitsluitend in een browser draaien.</p> <p>Functionele en technische obstakels voor het gebruik zonder de Citrix Workspace Plugin zijn er dus niet. De applicatie werkt gewoon in de browser zonder dat er enige extra installatie nodig is. Wanneer wél gebruik wordt gemaakt van de Citrix Workspace plugin dan bevordert dit de functionaliteit en ontstaat er een rijkere ervaring dan normaal gesproken met een webapplicatie mogelijk is.</p> <p>3. Citrix wordt hierbij uitsluitend gebruikt als veilige toegang tot de SaaS-omgeving, vergelijkbaar met andere toegangsmechanismen zoals een webbrowser. Het gebruik van Citrix HTML5 (zonder plug-in) of met minimale plug-in voor specifieke taken verandert niets aan het SaaS-karakter van de oplossing. In de praktijk is deze werkwijze bij alle andere overheden waar deze oplossing draait wél geaccepteerd als zijnde een volwaardige SaaS-oplossing. De Citrix Workspace Plugin werkt qua toegangsmechanisme niet anders dan de Office add-ins waarvan SVB aangeeft dat deze wel zijn toegestaan.</p> <p>4. Een argument van andere orde is dat SVB met</p>	<p>Vraag 2: Voor de volgende vragenronde verzoeken wij u aan te geven of, en zo ja wanneer, uw organisatie voornemens is het gebruik van Citrix te beëindigen en op welke wijze dit zal gebeuren. Wij vragen u dit te onderbouwen met een verwijzing naar de formele roadmap of een ander passend document dat deze planning bevestigt, zodat SVB hierover duidelijkheid heeft.</p> <p>Bij voorkeur levert Deelnemer de antwoorden op bovenstaande vragen zo snel als mogelijk aan als onderdeel van de derde vragenronde.</p> <p>Vraag 4: SVB stelt eisen op die aansluiten op de architectuur van het IT landschap niet om geschikte Deelnemers kring kleiner te maken. SVB is gebaat bij concurrerende marktwerking op zowel kwaliteit (onder andere innovatie) als op prijs.</p>
--	--	---	--

			<p>een niet akkoord de kring van gegadigden zo zeer beperkt, dat het mogelijk afstevent op slechts één inschrijver op deze aanbesteding. Vanuit het perspectief van de aanbesteding is dat niet toegestaan.</p> <p>Vraag: Inschrijver verzoekt SVB het antwoord uit NVI I te heroverwegen door in te stemmen met het gebruik van de Citrix plugin? Indien nee, ziet Inschrijver graag een toelichting van SVB die ingaat op alle bovengenoemde punten.</p>	
--	--	--	--	--

33	NVI I	80, 155	<p>In uw antwoord op vraag 80 van NVI I geeft u aan dat optimalisatiekosten niet meetellen bij het bepalen van het prijsplafond, terwijl u in het antwoord op vraag 155 aangeeft dat Optimalisatiekosten wel meetellen bij het prijsplafond.</p> <p>Vraa: Kunt u bevestigen dat optimalisatiekosten niet meetellen bij het bepalen van het prijsplafond? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	Zie antwoord op vraag 4
34	Bijlage B	3	<p>SGC-K2: Kwaliteit van de Dienstverlening</p> <p>Vraag: Het valt Inschrijver op dat er in dit gunningscriterium nauwelijks (of anders gezegd: geen) aandacht is voor de outsourcingdienstverlening (salarisadministratie). Terwijl de salarisadministratie een meer dan behoorlijk onderdeel van de scope van de uitvraag betreft, is er nagenoeg alleen maar aandacht voor de technische en functionele werking van de HR oplossing.</p> <p>a. Is dit een bewuste keuze?</p> <p>b. Bent u bereid dit gunningscriterium wat aan te passen, zodanig dat er aandacht is voor de outsourcingdienstverlening (salarisadministratie)?</p>	<p>A) Ja, de focus van de gunningscriteria is op functionaliteit waarin ruimte is voor onderscheidend vermogen. De SVB is van mening dat bij de standaard dienstverlening, wat geen groot onderdeel van de uitvraag is, geen of maar in beperkte mate sprake is van onderscheidend vermogen.</p> <p>B) In het verlengde van bovenstaand antwoord is de SVB hier niet toe bereid.</p>

35	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs		Tabblad B. Exploitatie Maandelijks licentiekosten per ingehuurd Medewerker (extern) Vraag: a. Kunt u bevestigen dat externen niet via de salarisadministratie verloond worden? Indien nee, graag uw toelichting. b. Kunt u bevestigen dat externen geen gebruik maken van ESS/MSS functionaliteiten? Indien nee, graag uw toelichting.	Zie antwoord op vraag 18
----	---	--	--	--------------------------

36	Overeenkomst	6	<p>Art. 3 Looptijd3.1 Ingangsdatum en initiële looptijd. Deze Overeenkomst treedt in werking op de ingangsdatum en eindigt van rechtswege vier (4) jaar na de dag van de ingangsdatum, tenzij deze wordt verlengd in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.2 hierna.3.2 Verlengingen. Enkel de SVB kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende en gelijklopende voorwaarden verlengen voor twee (2) maal de periode van drie (3) jaar, plus een (1) maal de periode van twee (2) jaar. Indien de SVB van dit recht gebruik wenst te maken doet de SVB hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de in artikel 3.1 hiervoor bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.Vraag:a. Gebruikelijk bij overeenkomst voor HR oplossingen inclusief salarisdienstverlening is dat de overeenkomst eindigt aan het einde van een kalenderjaar (net zoals de huidige overeenkomst van SVB nu). Dit blijkt niet uit de huidige bepalingen in artikel 3. Bent u bereid de looptijd hiermee in overeenstemming te brengen?b. Een maximale looptijd van 12 jaar is niet alleen erg lang, maar ook erg onzeker. (Loon)kosten kunnen onevenredig stijgen, de vraag van SVB kan veranderen en ook de opkomst van AI of andere innovaties kan impact hebben op de dienstverlening. Artikel 3.2 en in het verlengde daarvan ook 3.3 biedt Inschrijver onvoldoende ruimte om hier naar te kunnen handelen. Inschrijver verzoekt u om die reden om ofwel de opzegmogelijkheid na de vaste looptijd wederzijds te maken, ofwel een ruimere formulering voor art. 3.3 te hanteren, rekening houdend met de belangen van Inschrijver. Bent u daartoe bereid?</p>	<p>a) De looptijd van de Overeenkomst kan nader worden verduidelijkt in de definitieve versie die na gunning wordt gedeeld met de winnende Deelnemer, zodat geen twijfel bestaat over de begin- en einddatum.b) De SVB is hiertoe niet bereid. In de Aanbestedingsstukken is de mogelijkheid van indexerings van de tarieven gegeven. In de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden zijn voldoende mogelijkheden opgenomen voor Opdrachtnemer om de Overeenkomst te beëindigen, bijvoorbeeld vanwege zwaarwegende omstandigheden (artikel 3.3). Het wederkerig maken van de opzegmogelijkheid zou de SVB echter in een situatie kunnen brengen, waarin zij onverwacht zonder noodzakelijke dienstverlening komt te zitten. Dit moet worden voorkomen.</p>
----	--------------	---	--	---

37	NVI I	40	<p>SVB geeft aan: 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> <p>Vraag: Kan SVB bevestigen dat de kosten voor dit soort audits voor rekening van SVB komen?</p>	<p>Zoals weergegeven in artikel 8.5 van de AIV ICT: "Alle kosten van audits, waaronder de kosten van de auditor, als bedoeld in dit artikel worden gedragen door de SVB. De kosten van medewerking van Opdrachtnemer worden geacht te zijn inbegrepen in vergoeding voor de Prestatie, tenzij uitdrukkelijk anders aangeven door Opdrachtnemer. Voor zover uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer tekort is geschoten in de nakoming van een wezenlijke verplichting, zal Opdrachtnemer de kosten van de auditor en zijn eigen kosten dragen."</p>
38	Bijlage K - Algemene inkoopvoorwaarden	25	<p>30.2.5 Opdrachtnemer zal op schriftelijk verzoek daartoe van de SVB ook na beëindiging van de Overeenkomst (delen van) de Prestatie blijven leveren voor een termijn van ten minste 12 maanden, en op verzoek van de SVB langer, tegen gelijkblijvende voorwaarden als in de Overeenkomst zodat er gedurende een eventuele retransitie geen verlies van continuïteit van de betrokken Prestatie is;</p> <p>Vraag: Kan SVB aangeven in welke context een beroep op deze bepaling kan worden gedaan? In beginsel gelden immers de looptijden uit art. 3 van de Overeenkomst.</p>	<p>Het klopt dat de looptijden uit artikel 3 van de Overeenkomst in beginsel bepalen hoe lang de dienstverlening dient te worden geleverd. De bepaling waarnaar Deelnemer verwijst, ziet op de situatie dat er een periode bestaat tussen het einde van de onderhavige Overeenkomst en de ingangsdatum van de daaropvolgende overeenkomst. In die tussenliggende periode moet de noodzakelijke dienstverlening uit de Prestatie doorlopen (inclusief gedurende een eventuele retransitie), onder gelijkblijvende voorwaarden zoals in de Overeenkomst is afgesproken.</p>

39	NVI I	72	<p>EF-102 De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het genereren van een mutatie rapport met de wijzigingen in de Bezetting over een bepaalde Periode.</p> <p>Vraag: Dit soort analyses kunnen gegenereerd worden in de HR oplossing, echter de ervaring leert dat Power BI hiervoor meer geschikt is. Bent u bereid het gebruik van Power BI voor deze analyses te overwegen?</p>	<p>Ja, de SVB is hiertoe bereid. SVB vindt het daarnaast ook belangrijk dat de analyse gegenereerd kan worden in de HR oplossing, bijvoorbeeld ten behoeve van beheer- of administratieve werkzaamheden.</p>
40	Bijlage F - Programma van Eisen	26	<p>ET-16</p> <p>Vraag: De in eis ET-16 genoemde protocollen zijn verouderd. Kan SVB bevestigen dat dat het akkoord is om meer moderne Azure protocollen te gebruiken?</p>	<p>Dit zijn de minimum eisen die de SVB vraagt. Zonder benoeming van de protocollen voor user provisioning door de geïnteresseerde partij kan SVB dit niet bevestigen. Graag ontvangt de SVB in de volgende nota van inlichtingen een verduidelijking op welke protocol(len) u doelt.</p>
41	Bijlage F - Programma van Eisen	26	<p>ET-19</p> <p>Vraag: Waarom is AFP nog wenselijk?</p>	<p>Nee, AFP is niet meer wenselijk en zal uit de eis worden verwijderd.</p>

42	Bijlage F - Programma van Eisen	27	<p>ET-25 API's hebben een responsetijd van 2 seconden. Als dit niet geval is dient de Opdrachtnemer mee te werken aan een onderzoek om de oorzaak van de performance vertraging te achterhalen en zal meewerken aan het creëren van een oplossing.</p> <p>Vraag: Het is onmogelijk om deze eis eenzijdig aan de HR oplossing te koppelen. Responstijd is immers afhankelijk van veel meer factoren, die ook buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Als SaaS leverancier over de gehele publieke sector in Nederland garandeert Inschrijver een goede responstijd en performance. Inschrijver is ook bereid mee te kijken naar oplossingen, mocht er onverhoopt toch een probleem ontstaan. Kunt u bevestigen dat u akkoord bent met invulling van deze eis op basis van de beschrijving van Inschrijver? Indien nee, graag een toelichting.</p>	<p>De SVB is akkoord met de wijze waarop u de eis heeft uitgelegd. Volgens de SVB is deze uitleg een invulling en nadere uitwerking van de eis zoals deze is opgenomen in het Programma van Eisen.</p>
----	------------------------------------	----	--	--

43	Bijlage F - Programma van Eisen	27	<p>Integraties algemeen ET28-ET30</p> <p>Vraag: Welke rol speelt het eigen SVB integratieplatform in het beheer van de koppelingen?</p>	De rol van het integratie platform kan per koppeling verschillen. Indien nodig kan het integratieplatform ingezet worden als "doorgeefluik" maar het kan ook zo zijn dat er mapping van data moet plaatsvinden. Oplossingen hiervoor kunnen binnen de integratieplatform omgeving gerealiseerd worden.
44	Bijlage F - Programma van Eisen	27	<p>ET-34 De mobiele app ondersteunt autorisatie en authenticatie op basis van SSO en SAML of OIDC-integratie.</p> <p>Vraag: Kan SVB de context schetsen? Gaat het hier om ondersteuning voor inlog in de HR oplossing op basis van 2FA? Of om inlog in de mobiele app zelf?</p>	Het gaat hier om het inloggen in de Mobiele App zelf.
45	Bijlage F - Programma van Eisen	28	<p>ET-40: De Oplossing is in staat om data uit de productie-omgeving (P) te anonimiseren ten behoeve van de OTA omgevingen.</p> <p>Vraag: De HR oplossing ondersteunt anonimiseren, echter hierin zit een deel service/dienstverlening. Is SVB akkoord met invulling van deze eis op voorgestelde wijze?</p>	Ja, het is leverancier toegestaan om voorstel voor anonimisatie te doen op de wijze die binnen haar mogelijkheden ligt.
46	Bijlage F - Programma van Eisen	29	<p>Wat verstaat SDVB onder eis EB-02?</p>	De Oplossing moet (op verzoek aantoonbaar) bestaan uit veilige en betrouwbare (software) componenten.

47	Bijlage F - Programma van Eisen	26	<p>ET-17 De Oplossing biedt een interface voor geautomatiseerde aanlevering van loggegevens naar een applicatie- en infrastructuur monitoringtool. Op het moment van uitvraag maakt de SVB gebruik van Dynatrace en Splunk. Het doel is uitgebreide analyse van applicatie- en infrastructuurelementen kunnen uitvoeren om mogelijke verstoringen en fouten te herkennen en de mogelijke aard daarvan te achterhalen.</p> <p>Vraag: Als de wens is 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. Bent u bereid dit advies over te nemen? Zo ja, kunt u bevestigen dat deze eis komt te vervallen?</p>	<p>Nee, dat is niet de juiste weergave van de eis. Het doel is uitgebreide analyses van applicatie- en infrastructuurelementen uit te kunnen voeren om mogelijke verstoringen, bedreigingen van buitenaf en afwijkingen te herkennen en de mogelijke aard daarvan te achterhalen.</p> <p>De eis wordt als volgt aangescherpt:</p> <p>De Oplossing voorziet in adequate mogelijkheden om applicatieve- en infrastructuurelementen te monitoren. De resultaten worden met Opdrachtgever gedeeld via de overeen te komen rapportagekanalen. Heeft Opdrachtnemer geen eigen monitoringvoorziening dan dient zij te voorzien in een interface voor geautomatiseerde aanlevering van loggegevens naar een applicatie- en infrastructuur monitoringtool van de Opdrachtgever. Op het moment van uitvraag maakt de SVB gebruik van Dynatrace en Splunk.</p>
----	------------------------------------	----	--	---

48	NVI I	70	<p>De bij de Opdrachtnemer gebruikte encryptiesleutels voor het versleutelen van de data binnen de Oplossing moet op elk moment in het proces per direct overgedragen kunnen worden aan de SVB danwel ingetrokken of onbruikbaar gemaakt kunnen worden.</p> <p>Vraag: De encryptiesleutels worden door Inschrijver niet overgedragen aan SVB, juist omdat dit beveiliging ondermijnt. Bent u bereid dit onderdeel van deze eis EB-16 te laten vervallen?</p>	<p>De SVB is niet akkoord met het laten vervallen van een deel van de eis. De SVB wil de mogelijkheid open houden om (in de toekomst) het sleutelbeheer in de eigen organisatie te kunnen beleggen danwel bij een onafhankelijke (deskundige) derde.</p>
49	Bijlage F - Programma van Eisen	32	<p>EB-33 Opdrachtnemer borgt dat alle bij de Oplossing betrokken ICT-Componenten zijn voorzien van de meest recente (beveiligings)patches en updates en zorgt dat installatie daarvan geen afbreuk doet aan de continuïteit en beschikbaarheid van de Oplossing. Installatie vindt plaats in overleg met de SVB.</p> <p>Vraag: Installatie wordt netjes aangekondigd, echter niet met al onze klanten individueel overlegd. Kunt u bevestigen dat Inschrijver hiermee aan de eis voldoet?</p>	<p>Ja, de SVB kan dit bevestigen.</p>

50	Bijlage I Architectuurkader	13	<p>SCIM: Voor Clouddiensten: Out-of-the-box geautomatiseerde user provisioning zodat door SVB geautoriseerde gebruikers via een koppeling met het identity management systeem van de SVB (Azure AD) geautomatiseerd kunnen worden aangemaakt, geautoriseerd, gemuteerd en verwijderd/gearchiveerd kunnen worden. Qua koppeling met Azure AD ondersteunt de oplossing op de eerste plaats SCIM. Alternatieven zijn één van de volgende protocollen: SAML JIT en/of OIDC.</p> <p>Vraag: Kunt u bevestigen dat de HR oplossing de bron is voor provisioning? Indien nee, graag uw toelichting.</p>	<p>Niet helemaal. Deels kan dit bevestigd worden, de HR oplossing is de bron voor de medewerker- en organisatiegegevens. Deze gegevens worden ter beschikking gesteld aan de Identity & Access Management systemen die user provisioning, eindgebruikergegevens inclusief rollen en toegangsrechten, verzorgen richting applicaties. Entra ID (voorheen Azure AD) verzorgt dit voor de cloud diensten.</p>
51	Bijlage I Architectuurkader	17	<p>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.</p> <p>Vraag: Dit kan alleen als er gebruik wordt gemaakt van microsoft inTune. Kunt u daarmee instemmen?</p>	<p>Ja, de SVB maakt gebruik van Microsoft Intune voor endpoint management.</p>

52	Bijlage N - Demonstratie		Zijn de wensen die Inschrijver in de demo toont onderdeel van de inschrijving? En daarmee ook van de Inschrijfprijs? Graag uw toelichting.	Dat is juist, de demo maakt onderdeel uit van de Inschrijving en wordt als zodanig beoordeeld door beoordelingscommissie A (zie paragraaf 7.4 van het Beschrijvend document). Als subgunningscriterium SGC-K1 maakt de demo daarmee onderdeel uit van de beoordeling van de beste prijs-kwaliteitverhoudingen. Eventuele wensen die in de demo aan bod komen en die niet (ook) op andere plekken in de Inschrijving worden benoemd, moeten zijn meegenomen in de totale Inschrijfprijs van Deelnemer. De SVB verwacht dat dergelijke wensen net als de rest van de Inschrijving onderdeel uitmaken van de uitvoering na gunning.
53	NVI I	122	De opdrachtnemer bedoeld dat gespecificeerd is dat het aantal uren per werkdag is vastgelegd. Zo is nu aangegeven in het koppelingen overzicht. Vraag: Kunt u bevestigen dat het aantal werkuren per dag wordt geregistreerd, zoals benoemd in koppelingenoverzicht par 1.5, onderdeel 2?	SVB neemt aan dat u niet verwijst naar vraag 122 maar naar vraag 112 uit NVI 1. Ja, met daarbij de verduidelijking dat dit het standaard werkrooster betreft waarop door een medewerker afgeweken kan en mag worden. Het wordt gewoonlijk bijgewerkt wanneer dit standaard werkrooster structureel wijzigt, bijvoorbeeld als gevolg van een vaste teamdag op kantoor of een vaste vrije dag ten behoeve van mantelzorg.