

Vraag	Document	Hoofdstuk / Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document	5.4.3 C4	30	Deelnemer beschikt over een zogenaamde 2:403 verklaring van de Franse moedermaatschappij, en is als zodanig niet rapportageplichtig in Nederland. Echter, op groepsniveau beschikt de onderneming over een goedgekeurde accountantsverklaring. Op basis hiervan wil de deelnemer vraag C4 met "JA" beantwoorden. Is dit correct?	Dat is akkoord.
2	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs V1.0	Tab Inschrijfprijs	regel 7	Er wordt verwezen naar tab D voor de uitbreidingskosten, alleen is in dit bestand tab D Optimalisatie kosten genaamd en Tab E Uitbreidingskosten. Is dit een typfout?	Dit is inderdaad een typefout.
3	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs V1.0	Tab Inschrijfprijs	regel 7	Kunt u toelichten waarom voor de gunning meeweegt wat de fictieve uitbreidingskosten zijn terwijl er in het document: Beschrijvend document voor EA ESMA (EA2023004) in paragraaf 2.6 het volgende vermeld staat? <i>"NB: De financiële impact van deze herzieningen is op het moment van publicatie van de aanbesteding ESMA nog onbekend, en is daarom niet meegerekend in de geraamde waarde van de Opdracht."</i>	De kosten voor Uitbreiding zijn indicatief en hebben betrekking op de reeds benoemde Domeinen Finance & Control, Service Center Data, en Inkoop & Contractmanagement. Deze Domeinen hebben interesse getoond om in de toekomst gebruik te kunnen maken van ESMA. Daarom is de optie opgenomen om deze Domeinen na 2 jaar toe te kunnen voegen aan de Opdracht. De herzieningsclausule heeft betrekking op nog onbenoemde (dus onbekende) Domeinen, en zijn daarom niet opgenomen in het Prijzenblad en dus ook geen onderdeel van de opdrachtwaarde.
4	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-53	pagina 3	Kunt u toelichten wat u met role claims wilt bereiken? Wij werken met RBAC na authenticatie van de gebruiker, bij voorkeur op de in NF-54 beschreven eenmalige aanlog. De gebruiker is dan bekend en de aan deze gebruiker toegewezen rollen, groepen en privileges dus ook.	Bij het inloggen in een applicatie (in dit geval ESMA), zal EntraID alle rollen (= de Role Claim) die bij de Gebruiker horen doorgeven aan de vragende applicatie. Deze vragende applicatie past de juiste rechten toe op basis van de meegeleverde rollen van de Gebruiker. De rollen worden geadministreerd in IAM systeem (momenteel SmartAIM maar straks IBIS).
5	Bijlage F – Programma van Eisen	IBP-45	Pagina 4	Het recht te allen tijde een penetratietest te laten uitvoeren. Wij laten zelf een penetratietest uitvoeren door een externe en onafhankelijke partij, na elke major release. Ofwel twee keer per jaar en de resultaten daarvan zijn opvraagbaar. Daarnaast heeft elke klant 1x per jaar de mogelijkheid zelf een penetratietest te laten uitvoeren. Wanneer een klant dit nog vaker wil, dan is dit mogelijk maar als betaalde dienst. Is deze eis zo afgedekt?	Dat is akkoord. Echter de door Opdrachtnemer uitgevoerde pentest moet ook een eventuele hertest inhouden.

6	Bijlage H – Huidige Situatie	Hoofdstuk 7	Pagina 19	Bij hoofdstuk 7 worden aantallen gebruikers genoemd. Kan er overlap zitten tussen deze groepen? Kunt u dat dan toelichten en specificeren.	Dat klopt, er zit inderdaad overlap tussen de gebruikersgroepen. Bijvoorbeeld zijn Behandelaars en Beoordelaars allemaal Eindgebruikers. Ook kunnen Behandelaars lid zijn van meerdere Oplosgroepen. De SVB wil benadrukken dat de in het Prijzenblad genoemde aantallen indicatief zijn. Tijdens de Transitie worden de werkelijke aantallen bepaald, op basis waarvan ook zal worden gefactureerd.
7	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Kunnen we de output van de discovery tooling gebruiken om de CMDB te vullen en up to date te houden?	Dat is correct. De discovery tooling mag daarbij ook worden aangeboden als onderdeel van Oplossing. Het kan namelijk zijn dat de huidige tools niet voldoende functionaliteit bieden om het einddoel zoals geformuleerd te bereiken.
8	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Wie bedoelt u met ‘leveranciers’ in de laatste zin van deze alinea? Zijn dit de ESP’s?	Met leveranciers wordt inderdaad ESP's bedoeld. Zowel de discovery toolings van de ESP's als ook van de SVB dienen de data van de Assets beschikbaar te stellen. De Oplossing dient deze data te gebruiken om de CMDB te vullen en up to date te houden.
9	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: LanSweeper, dat deze discovery informatie aanlevert over IT Assets. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	We verwachten bij Implementatie van de Oplossing een initiële import van alle bestaande Assets, waarna dagelijks updates voor alleen de gewijzigde items doorgevoerd worden, hetzij geautomatiseerd of via taakafhandeling door de Beheerders. Aangezien de CMDB registratie de basis vormt voor verschillende processen (zowel financieel als operationeel), dient dit altijd up-to-date te zijn. Zie ook paragraaf 4.5.2. van Toekomstige situatie.
10	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Flexnet Manager, dat deze discovery informatie aanlevert over door ESP gehoste applicaties. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.

11	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 16	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Qualys, dat er bi-directioneel events op kwetsbaarheden kunnen worden (terug)gemeld. Kunt u toelichten wat voor soort informatie wordt teruggemeld aan Qualys door het ESMA?	De SVB voorziet de volgende belangrijke datastromen van en naar ESMA: <u>Events:</u> ESMA doet zelf geen 'event management'. De verwachting is dat kwalitatief hoogwaardige output van events door het 'event management' systeem wordt gegenereerd richting ESMA. Deze output zal serviceprocessen met bijbehorende tickets triggeren in ESMA. Er wordt vanuit IT, architectuur en informatiemanagement gewerkt aan doorontwikkeling van een 'observability platform'. Event management wordt onderdeel van dit platform waarvoor momenteel Dynatrace en Splunk worden ingezet. Qualys zal hier ook input voor genereren. <u>CI updates:</u> Aanpassingen van Assets moeten realtime doorgegeven worden aan ESMA om de CMDB geautomatiseerd te updaten. Iedere update binnen de CMDB (van ESMA) dient vervolgens ook weer gedistribueerd te worden aan andere gebruikende systemen van de SVB. Voor Qualys is het van belang om informatie van de CI te ontvangen over serviceniveaus, hoe kritiek deze is, en wat het inhoudt. Maar ook wie eindverantwoordelijk is zodat duidelijk is wie de kwetsbaarheid moet verhelpen. <u>Tickets:</u> Omringende SVB systemen kunnen automatisch tickets aanmaken in ESMA. Statusupdates worden door ESMA terug gestuurd zodat kan worden gecontroleerd deze tickets juist zijn afgehandeld. Ook kan ESMA tickets sturen naar andere systemen voor afhandeling. Statusupdates uit deze systemen kunnen ook worden weer teruggekoppeld aan ESMA. In geval van Qualys hebben we te maken met het uitwisselen van alle drie beschreven datastromen.
12	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat bi-directioneel informatie over events uitgewisseld kan worden. Kunt u toelichten welke soort event-informatie van het ESMA terug naar Dynatrace gaat?	Zie antwoord bij vraag 11. In geval van Dynatrace OneAgent hebben we te maken met het uitwisselen van alle drie beschreven datastromen.

13	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat CI's geormerkt moeten kunnen worden. Is het doel hiervan om op eenvoudige wijze een overzicht van door een probleem geraakte CI's te kunnen genereren? Of dient dit (nog) een ander doel?	Dat is correct. ESMA dient per CI (of clustering van CI's) inzichten te geven, om het niveau van de geleverde dienstverlening door ESP's te kunnen vergelijken met de afgesproken SLA-niveaus.
14	Bijlage S – Use Cases			In de use cases is sprake van allerlei koppelingen. Moeten deze koppelingen werkend getoond worden in de POC-fase?	Als een Koppeling tijdens de POC niet realiseerbaar is dan ziet de SVB graag een simulatie van deze Koppeling, zodat via de interface van de Oplossing de werking zichtbaar is. Hierbij moet type Koppeling (API, Connector) en hoe de Koppeling tot stand komt (triggers, gegevensvelden, bi-directioneel, locking) duidelijk worden beschreven.
15	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-04	Pagina 2	Graag ontvangen wij 2 Autocad tekeningen in een DWG bestandsformaat: een tekening van de nieuwe en oude situatie voor casus I, graag met een uitleg van de verschillende layers in de tekening.	De gevraagde tekeningen zijn (apart) toegevoegd bij deze Nota van Inlichtingen: - FM-RUIMTEDEFV Bevat alle dimensies van de ruimtes met vierkante meters. - FM-RUIMTENR bevat het ruimtenummer. - FM-RUIMTEKADER bevat informatie inzake ruimtegebruik Overige lagen zijn voor andere toepassingen en worden op dit moment niet gebruikt voor de import, maar mogen vanzelfsprekend ook gebruikt worden door de Oplossing. De Oplossing mag ook lagen toevoegen indien noodzakelijk.
16	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-53	pagina 3	Kunt u toelichten wat u met role claims wilt bereiken? Wij werken met RBAC na authenticatie van de gebruiker, bij voorkeur op de in NF-54 beschreven eenmalige aanlog. De gebruiker is dan bekend en de aan deze gebruiker toegewezen rollen, groepen en privileges dus ook.	Zie antwoord bij vraag 4.
17	Bijlage F – Programma van Eisen	IBP-45	Pagina 4	Het recht te allen tijde een penetratietest te laten uitvoeren. Wij laten zelf een penetratietest uitvoeren door een externe en onafhankelijke partij, na elke major release. Ofwel twee keer per jaar en de resultaten daarvan zijn opvraagbaar. Daarnaast heeft elke klant 1x per jaar de mogelijkheid zelf een penetratietest te laten uitvoeren. Wanneer een klant dit nog vaker wil, dan is dit mogelijk maar als betaalde dienst. Is deze eis zo afgedekt?	Zie antwoord op vraag 5.
18	Bijlage H – Huidige Situatie	Hoofdstuk 7	Pagina 19	Bij hoofdstuk 7 worden aantallen gebruikers genoemd. Kan er overlap zitten tussen deze groepen? Kunt u dat dan toelichten en specificeren.	Zie antwoord bij vraag 6.
19	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Kunnen we de output van de discovery tooling gebruiken om de CMDB te vullen en up to date te houden?	Zie antwoord bij vraag 7.

20	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Wie bedoelt u met ‘leveranciers’ in de laatste zin van deze alinea? Zijn dit de ESP’s?	Zie antwoord bij vraag 8.
21	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: LanSweeper, dat deze discovery informatie aanlevert over IT Assets. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.
22	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Flexnet Manager, dat deze discovery informatie aanlevert over door ESP gehoste applicaties. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.
23	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 16	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Qualys, dat er bi-directioneel events op kwetsbaarheden kunnen worden (terug)gemeld. Kunt u toelichten wat voor soort informatie wordt teruggemeld aan Qualys door het ESMA?	Zie antwoord bij vraag 11.
24	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat bi-directioneel informatie over events uitgewisseld kan worden. Kunt u toelichten welke soort event-informatie van het ESMA terug naar Dynatrace gaat?	Zie antwoord bij vraag 12.
25	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat CI’s geoormerkt moeten kunnen worden. Is het doel hiervan om op eenvoudige wijze een overzicht van door een probleem geraakte CI’s te kunnen genereren? Of dient dit (nog) een ander doel?	Zie antwoord bij vraag 13.
26	Bijlage S – Use Cases			In de use cases is sprake van allerlei koppelingen. Moeten deze koppelingen werkend getoond worden in de POC-fase?	Zie antwoord bij vraag 14.
27	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-04	Pagina 2	Graag ontvangen wij 2 Autocad tekeningen in een DWG bestandsformaat: een tekening van de nieuwe en oude situatie voor casus I, graag met een uitleg van de verschillende layers in de tekening. Kunt u deze beschikbaar stellen? Indien niet, kunt u dit motiveren?	Zie antwoord bij vraag 15.

28	Bijlage F - Programma van eisen	IBP-72	6	"De Oplossing dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)." Staatssecretaris Szabó heeft besloten om cloud migraties te pauzeren naar aanleiding van Kamervragen als gevolg van recente geopolitieke ontwikkelingen. Tevens wordt door hem het Rijksbrede cloudbeleid geëvalueerd en herzien. Deze herijking kan er toe leiden dat er strengere eisen aan het gebruik van SaaS leveranciers worden gesteld dan de eisen in dit huidige programma van eisen. Kunt u toelichten wie het risico en de kosten draagt als het herziene cloud beleid later verbiedt om nog langer gebruik te maken van de inmiddels voor deze aanbesteding gekozen of geïmplementeerde SaaS oplossing bijv. doordat Amerikaanse of Aziatische SaaS-leveranciers niet langer worden toegestaan?	De risico's van veranderend lokaal of nationaal (cloud)beleid zijn voor rekening van de SVB. Echter moet de Opdrachtnemer voldoen aan alle op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving (AIV art. 4.4.2). Deze kosten zijn voor de Opdrachtnemer zelf.
29	Bijlage F - Programma van eisen	IBP-78	6	"Tevens dienen de eventuele (privacy) restrisico's tot binnen de 'risk tolerance' van de SVB gereduceerd te zijn." Kunt u bevestigen dat de extraterritoriale werking van de CLOUD-act bij gebruik van een Amerikaanse SaaS-leverancier binnen de 'risk tolerance' van de SVB valt bij verwerking, transport en opslag van persoonsgegevens binnen de EER? Zo niet, kunt u nader concretiseren tot waar uw 'risk tolerance' reikt?	Voor zover de data binnen de EU verwerkt, getransporteerd en opgeslagen wordt, valt dit binnen de risk tolerance van de SVB. Het kan echter zo zijn dat de SVB aanvullende maatregelen verlangd (zoals encryptie met eigen sleutel).
30	Beschrijvend document	5.8.2	33	De implementatiekosten mogen niet hoger dan €1.000.000, zonder hier transitiekosten bij te vermelden. Pagina 33 van het beschrijvend document vermeldt een prijsplafond II van €1.000.000. Daar wordt bij gezegd dat het om zowel implementatie als transitiekosten gaat. Kunt u aangeven welke correct is?	Prijsplafond I t.w.v. €1mio (ex btw) geldt voor de Implementatie en Transitie samen.
31	Bijlage F- Programma van eisen	IBP-14	4	Welke gegevens worden aangemerkt als gevoelig en/of vertrouwelijk en dienen dus 'in transit' en 'at rest' te worden versleuteld?	Gegevens die binnen de SVB als BBN-2 of hoger zijn geclassificeerd, dienen at rest te worden versleuteld. Data in transit zal altijd moeten worden versleuteld.
32	Bijlage I Toekomstige situatie	2,3	5	Wie zal de productontwikkeling leiden vanuit het SVB platform team voor deze specifieke ESMA oplossing ?	Het Platformteam zal de SVB ondersteunen in het gebruik en functionele inrichting van de Oplossing en regie voeren richting de Opdrachtnemer. De productowner bij de SVB zal inhoudelijk leiding geven aan het team. De (product)ontwikkeling van de Oplossing ligt echter bij de Opdrachtnemer.

33	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-13		Wij snappen deze eis niet helemaal. Kunt u uitleg geven over uw bedoelingen?	Gegevens mogen niet langer bewaard blijven dan noodzakelijk. Zo dienen gegevens van bezoekers al vrij snel verwijderd te worden. Echter is het wel noodzakelijk voor sturingsdata om over langere periode trends te kunnen rapporteren en daarom is gekozen voor anonimisering. Een acceptatie-omgeving zonder data maakt het testen niet betrouwbaar en daarom verdient het de voorkeur om deze te vullen met de bestaande productie data, maar dan wel geanonimiseerd.
34	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-04		Wij kunnen (gebouw)tekeningen enkel als bijlage invoegen. Is dit afdoende voor u?	Nee, dat is niet voldoende. Alle processen van Facilities beginnen met het inlezen van gebouwgegevens via Autocad. Denk aan ruimtes en functies.
35	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-21		Onze telefonische beschikbaarheid is van 08:00 tot 18:00 uur op werkdagen. Is dit afdoende voor u?	Zie antwoord bij vraag 51.
36	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-24		Wij leveren 2 omgevingen (productie & test/acceptatie). Hebben wij goed begrepen dat dit akkoord is?	Dat is akkoord.
37	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-26		Wij bieden een Outlook plugin om het gehele vergaderproces sterk te vereenvoudigen en kosten te verlagen. Kunt u instemmen met het gebruik van deze plugin (via de Microsoft store)?	Dat is akkoord, mits vooraf goedgekeurd door de SVB en zolang er wordt voldaan aan de gestelde eisen. Echter is er veel data vanuit de Oplossing noodzakelijk voor het vergaderproces dus zal er altijd een Koppeling moeten zijn.
38	Bijlage F - Programma van Eisen	IBP-15		Het is bij standaard SaaS oplossingen niet gebruikelijk om deze te delen. Wij beheren dan ook deze encryptiesleutels. Wel kunnen we met u een apart proces opzetten om te borgen dat deze sleutels/ certificaten direct worden ingetrokken bij calamiteiten. Is deze werkwijze akkoord voor u?	De SVB wil geen sleutels gedeeld krijgen, maar wel de zekerheid dat beheer van die sleutels door de Opdrachtnemer goed geborgd en veilig is. Het is akkoord om een proces op te zetten waarmee, ingeval van calamiteiten, sleutels en certificaten op instructie van de SVB snel ingetrokken kunnen worden.
39	Bijlage N - Dossier Financiële Afspraken (concept)	3.2.2 Periodieke kosten	4	Om handelingskosten aan uw en onze zijde te besparen factureren wij licenties altijd per jaar vooruit. We monitoren deze aantallen iedere dag dus kunnen aan het eind van het jaar een afrekening verzorgen op basis van werkelijke licenties van iedere laatste dag van de maand. Is deze werkwijze akkoord voor u?	Dat is akkoord.
40	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst (concept)	Bijlage I – Overzicht Persoonsgegevens	7	U benoemt diverse persoonsgegevens (bijv BSN, Werk- en leefsituatie of financiële gegevens) die wij niet kunnen plaatsen in deze aanbesteding/ bij dit type software. Kunt u uitleggen waarom deze informatie in hier betrekking op heeft?	Bij meerdere bedrijfsonderdelen van de SVB is het mogelijk dat dit soort gegevens worden ingevoerd voor hun business processen. Het is weliswaar niet de bedoeling maar wel werkelijkheid. Bijvoorbeeld kunnen er bij DSV klachten worden ingediend die in ESMA worden behandeld en persoonsgegevens bevatten. Ook kan worden gedacht aan vragen aan HR over loonstroken en dergelijke.

41	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	5.4.1. Kerncompetenties	28	U vraagt een referentie met 3500 gebruikers en 500 behandelaren. Dit is een heel vreemde verhouding en lijkt op een typefoutje. Bedoelt u 50 behandelaren?	Dat is niet juist, er wordt weldegelijk 500 Behandelaars bedoeld.
42	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	5.4.1. Kerncompetenties	28	U vraagt een referentie met 3500 gebruikers en 500 behandelaren. Gaat u ermee akkoord als wij een referentie hebben met 3000 gebruikers?	Dat is akkoord.
43	Beschrijvend document voor EA ESMA	2.6a	13	Hier stelt aanbestedende dienst: "De opdracht kan tot twee (2) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst worden uitgebreid met datamigratie- en/of conversiewerkzaamheden..". Het overzetten van deze data heeft een functionele en technische impact, deze wordt vaak niet als wenselijk gezien in het overgaan van SaaS oplossing. Hoe wilt u dat dit wordt verwerkt in het prijzenformulier?	Conversie en migratie van afgeronde Meldingen/Aanvragen is geen onderdeel van de Opdracht en dus ook niet meegenomen in het Prijzenblad. Voor de zekerheid is deze mogelijkheid wel benoemd in de herzieningsclausule, voor het geval de SVB hier achteraf toch behoefte aan heeft.
44	Beschrijvend document voor EA ESMA	5.8.2	33	De opdrachtgever stelt dat in de uren in het Optimalisatie project (2425 uur, verdeeld over de jaren 2 t/m 10 van de opdracht), inschatting zijn en per jaar kunnen verschillen in vergelijking met de inschatting in Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs. Om een relatieve inschatting te maken, zouden wij graag willen weten met wat voor marges deze uren naar boven en/of naar beneden geschaald mogen worden.	Het totale aantal van 2425 uren voor Optimalisatie is een maximum. De uren per jaar echter kunnen onderling verschillen van de inschatting op het Prijzenblad (dus het ene jaar meer, en het andere jaar minder). Het is ook mogelijk dat er in totaal minder uren worden afgenomen, het blijft tenslotte een optionele afname. Echter zal het waarschijnlijk niet (veel) meer worden, want dat zou onrechtmatig zijn.
45	Beschrijvend document voor EA ESMA	5.5	31	Kunt u toelichten welke elementen u verwacht aan te treffen in het Social return plan zoals aangegeven in 'Bijlage R - Handleiding Social Return'?	De handleiding Social Return is hierin duidelijk. De exacte invulling echter zal in samenspraak met de SVB na Gunning worden vastgesteld.
46	Bijlage B: Subgunningscriterium Kwaliteit	SGC-K4	4	Aanbestedende dienst geeft in 'Bijlage G - Programma van Wensen - NFW-29' een voorstel voor de Service Levels (Respons- en oplostijden). Via de SaaS geleverde oplossing komt een standaard SLA matrix, welk niet direct correleert met de tijden in NFW-19. Om tijd te geven voor communicatie tussen de Nederlandse Helpdesk van inschrijver en de Helpdesk van de SaaS oplossing, zullen deze tijden verruimd moeten worden. De SaaS aanbieder heeft meerdere Nederlandse klanten, met desbetreffende SLA tijden, is de aanbestedende dienst bereid deze te accepteren?	De SVB is bereid om een afwijkende SLA matrix te accepteren, daarom is het ook een wens. Echter worden de punten voor deze wens dan niet toegekend. U wordt verzocht om de voorgestelde SLA matrix op te nemen in uw uitwerking van SGC-K2 (Kwaliteit van de Dienstverlening).

47	Bijlage H: Huidige Situatie	7.1	19	De aanbestedende dienst geeft aan dat er in totaal 1180 behandelaren op 5500 eindgebruikers zijn, dit is onze ervaring aan de hoge kant. Kan de aanbestedende dienst conformeren dat alle 1180 behandelaren daadwerkelijk in de SaaS oplossing gaan werken?	Dit zijn de aantallen van de huidige inrichting in de huidige systemen. Aangezien het voor de SVB nog niet duidelijk is hoe bepaalde functionaliteiten worden ontsloten in de Oplossing, is het nu niet mogelijk om vast te stellen of de huidige Behandelaars ook een Behandelaars-rol moeten krijgen in de Oplossing. Ook bestaan er mogelijk dubbelingen, omdat Behandelaars in meerdere Oplosgroepen zitten. Het werkelijk aantal Behandelaars kan dus afwijken en zal worden bepaald tijdens Implementatie. Het is dus niet onwaarschijnlijk dat de aantallen lager zullen uitvallen. Dit heeft een impact op de Inschrijfprijs en daarmee op het prijsplafond II. Daarom heeft de SVB besloten om de aantallen naar beneden bij te stellen. In het nieuwe Prijzenblad (dat zal worden gedeeld na de 2e Nota van Inlichtingen) zal worden gerekend met 5000 Medewerkers en 1000 Behandelaars. De overige aantallen blijven ongewijzigd.
8	Bijlage I: Toekomstige situatie	3.3	8	De aanbestedende dienst geeft aan in Bijlage I: Toekomstige situatie art. 3.3 dat de opdrachtnemer een helpdesk aanbiedt. Is het juist dat deze helpdesk uitsluitend voor derdelijns support gebruikt gaat worden? Zo niet: kunt u aangeven voor welke groepen gebruikers deze helpdesk beschikbaar moet komen en een inschatting van de hoeveelheid vragen?	Dat is deels correct. Enkel de Beheerders, het Platformteam, en de IT Servicedesk zullen gebruik maken van de Helpdesk (2e-lijns support). De 1e-lijns support aan Medewerkers zal door de IT Servicedesk worden geleverd.
49	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-13		De aanbestedende dienst geeft aan dat de Opdrachtnemer zorgt dat alle koppelingen blijven werken bij nieuwe releases en upgrades. Graag zien wij deze eis aangepast, dat dit alleen van toepassing is gedurende de looptijd van de opdracht voor de Opdrachtnemer.	Dit geldt vanzelfsprekend enkel gedurende de looptijd van de overeenkomst.
50	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-21		Bent u bereid de taal van de tweede lijns helpdesk van de opdrachtnemer te laten plaatsvinden in het Nederlands en het Engels?	De gebruikers van de Helpdesk moeten in de Nederlandse taal te woord worden gestaan. Het is akkoord om 3e-lijns support (waarschijnlijk door de software leverancier) in de Engelse taal te laten plaatsvinden.
51	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-21		Bent u bereid de supporttijden van de Nederlandse Helpdesk van de Opdrachtnemer in overleg aan te passen naar marktconform tijden tussen 09:00 - 17:00?	Dat is akkoord

52	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-27		In NF-27 van het Programma van Eisen en in SGC-K4 van 'Bijlage B: Subgunningscriteria Kwaliteit' wordt gesteld dat de 'Opdrachtnemer geeft vooraf inzage in de wijzigingen die bij elke nieuwe software-release worden uitgerold en de invloed ervan op het gebruik van de Oplossing voor de SVB. Bij releases met impact op het gebruik van de software voor de SVB communiceert Opdrachtnemer dit minimale 1 maand van te voren.' De release notes zullen altijd door de fabrikant van de SaaS oplossing gepubliceerd worden, hierbij kan de opdrachtnemer tijdens de opdracht de SVB helpen met impact analyse en een upgrade plan te creëren. Graag zouden wij willen vragen om in NF-27 neer te zetten dat dit voor de Opdrachtnemer alleen geldt tijdens de looptijd van de opdracht.	Dit geldt vanzelfsprekend enkel gedurende de looptijd van de overeenkomst. Maar dit geldt voor heel veel eisen. NF-27 zal daarom niet worden aangepast.
53	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-38		Aanbestedende dienst geeft in "Bijlage F - Programma van Eisen - EF-08" aan dat de te verwerven oplossing als SaaS dienst wordt uitgevraagd. SaaS diensten zijn doorgaans diensten die voor meerdere klanten beschikbaar worden gesteld met standaard Data Processing Agreements. Ook de SaaS dienst die inschrijver wil aanbieden bestaat uit een standaard, via SaaS geleverde, oplossing die komt met een standaard DPA. In geen enkel geval is het mogelijk deze DPA aan te passen voor 1 klant. De SaaS aanbieder heeft meerdere Nederlandse (overheids) klanten die akkoord zijn met deze standaard DPA. Is aanbestedende dienst bereid deze DPA te accepteren? Zo niet: kan de aanbestedende dienst toelichten wat hun DPA uniek maakt in de markt. Voor het doen van een rechtsgeldige aanbidding is het voor aanbieder essentieel dat dit vooraf afgestemd wordt om te voorkomen dat achteraf de aanbidding niet gestant kan worden gedaan.	Dat is niet akkoord. De Verwerkersovereenkomst van de SVB is niet uniek en wordt vaker gebruikt bij het contracteren van SaaS-oplossingen. Eventuele aanpassingen in de Verwerkersovereenkomst kunnen worden voorgesteld in de nota's van inlichtingen. NB: Zie versie 2 van de Verwerkersovereenkomst bijgesloten bij deze Nota van Inlichtingen.
54	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-37		In NF-31 wordt gesteld dat de 'Opdrachtnemer levert een blauwdruk van de meest actuele systeemconfiguratie en de inrichting van de Oplossing.', voor de inrichting van de SaaS oplossing wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de 'standaard', configuratie hierbuiten om zal in technische documentatie worden aangeleverd en kan data uit de database gehaald worden. Is dit voldoende voor de aanbestedende dienst om akkoord te geven op NF-31?	U bedoelt waarschijnlijk eis NF-37 in plaats van NF-31. Met NF-37 wordt zowel de geautomatiseerde import als configuratie via technische documentatie toegestaan, met behoud van data. Echter de opzet, kwaliteit en diepgang van deze technische documentatie zal geaccepteerd worden tijdens de Implementatie en Transitie.

55	Bijlage J - Technische Architectuur	3	12 t/m 21	De aanbestedende dienst stelt in '3.3.2. SaaS koppelen met de SVB - Integratie methoden', dat tijdens de aanbesteding het mogelijk is dat niet alle integraties gemaakt kunnen worden volgens de REST-API Design Rules (6.1). Kan de aanbestedende dienst een overzicht leveren van deze integraties en wat voor integratie- en veiligheidsstandaarden hiervoor gebruikt worden?	Alle Integraties moeten voldoen aan de standaarden zoals genoemd in hoofdstuk 6 van Bijlage J - Technische Architectuur. Er bestaan geen uitzonderlijke standaarden. In paragraaf 3.3.2. wordt de periode tussen de begin- en doelsituatie beschreven, waarin nog niet alle serviceprocessen (en bijbehorende Integraties) ondersteund zijn door de Oplossing.
56	Bijlage J - Technische Architectuur	3	12 t/m 21	Vanuit het integratie overzicht is het niet direct duidelijk waar de autorisatie van een gebruiker plaats vindt. Kan de aanbestedende dienst aangeven welk systeem hiervoor verantwoordelijk is en waar de autorisatie aangevraagd en bijgehouden wordt?	Het Identity & Access Management systeem IBIS (van Trusted ID) voert het beheer uit op de rollen van Gebruikers. De autorisaties van deze rollen worden beheerd en toegepast binnen de Oplossing. Zie ook antwoord bij vraag 4.
57	Bijlage J - Technische Architectuur	5.1	25	De aanbestedende dienst stelt in 5.1 sectie AP13 dat de Configuration Management Database (CMDB), binnen de ESMA oplossing valt. Tevens staat er dat "sommige bronregistraties worden voorzien door het ESMA, sommige leven in de periferie van het ESMA..". Kan de aanbestedende dienst een overzicht leveren met welke bronregistratie in het ESMA leven en welke hierbuiten?	We stellen ons voor dat de Oplossing zelf kan bestaan uit verschillende configuratie items, waarvoor de bronregistratie daarvoor dus binnen de Oplossing zelf bekend is.
58	Bijlage J - Technische Architectuur	3	12 t/m 21	Het is vanuit de technische architectuur plaat, niet direct duidelijk wat voor data over de koppeling gaat. Heeft u een low-level overzicht van de gewenste koppelingen?	In Bijlage J - Technische Architectuur wordt geen detailuitwerking van Koppelingen gegeven. Hiermee wordt ruimte geboden voor Deelnemers om op basis van best-practices en standaard aanbod, op detailniveau invulling te geven aan interacties tussen de systemen. Een low-level overzicht van (onder andere) Koppelingen zal tijdens Implementatie door Opdrachtnemer en de SVB samen worden uitgewerkt.
59	Bijlage J - Technische Architectuur	3	12 t/m 21	De aanbestedende dienst stelt in '3.3.2. SaaS koppelen met de SVB - Integratie methoden', dat integraties in de toekomst gebouwd moeten worden volgens de 'REST-API Design Rules (6.1)'. Kan de aanbestedende dienst ook bevestigen dat de applicatie componenten waarmee geïntegreerd wordt, conform best practices zijn ingericht en daarmee geen maatwerk configuratie heet die afwijkt van de betreffende applicatie?	De SVB kan bevestigen dat niet alle applicaties conform best-practices zijn ingericht. Van belang is dat de Oplossing zo min mogelijk Integratie-beperkingen oplevert, maar verschillende soorten Integratie-functionaliteiten aanbiedt, waarmee de interoperabiliteit wordt bevorderd. De nieuwe applicaties in de doelarchitectuur zullen bovendien ook moeten voldoen aan de standaarden voor integratie en inrichting. J88

60	Bijlage F - Programma van Eisen	IBP-58		Hier stelt aanbestedende dienst "De Opdrachtnemer dient te waarborgen dat SVB te allen tijde eigenaar blijft van haar data". Wij leveren dergelijke platformen op basis van de techniek van ServiceNow. Deze is te licenseren in 2 vormen: resell (waar het juridisch eigendom bij de eindklant ligt) of op basis van zogeheten MSP (Managed Services Provider) licenties (waar het juridisch eigendom, zoals vastgelegd tussen ServiceNow en aanbieder bij de aanbieder ligt en niet bij de eindklant). Klopt het in het licht van IBP-58 dat u pertinent de vorm van MSP licenties niet wenst?	Het is aan Deelnemer de best passende licentievorm aan te bieden. Voor de SVB is het belangrijk dat zij eigenaar is en blijft dan alle data in de Oplossing.
61	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	paragraaf 2.1	11	U schrijft hier: "De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met een enkele Opdrachtnemer voor levering van de gehele Dienstverlening". Is de aanbestedende dienst bereid om een aanvullend document te tekenen, het User Acceptance Form, tussen de Opdrachtgever en de fabrikant, zoals gebruikelijk bij SaaS dienstverlening?	De SVB is niet bekend met de inhoud van dit formulier en kan dus op voorhand geen akkoord geven. Het is echter niet de bedoeling dat de SVB een overeenkomst aangaat (of formulier tekent) met softwarefabrikant of andere Onderaannemer.
62	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	paragraaf 1.4	10	Het uitgangspunt van aanbestedende dienst is om zo veel mogelijk standaardfunctionaliteit van het nieuwe ESMA platform. Is onze aanname correct dat de aanbestedende dienst dan bereid is om haar processen zo veel als mogelijk aan te passen naar de inrichting van de processen en standaarden zoals vastgelegd in de tool (in plaats van de tool aan te passen op de processen)?	Dat is correct.
63	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	paragraaf 2.6		Hier stelt aanbestedende dienst dat op elk moment tijdens de overeenkomst moet kunnen worden opgeschaald, dan wel afgeschaald qua gebruikers. Inschrijver beseft het belang van deze flexibiliteit, alleen is het afschalen van licenties gedurende het contract niet mogelijk. Dit is slechts mogelijk op de verlengmomenten van het contract (in uw geval na 5 jaar). Daarnaast heeft afschalen op zo een moment doorgaans een negatieve invloed op de prijs. Hoe wilt u dat aanbieders dit in het prijzenformulier verwerken?	Paragraaf 2.6.c van het Beschrijvend document wordt als volgt aangepast: <i>Het aantal Gebruikers kan op elk moment na ingangsdatum van de Overeenkomst en tegen verrekening van de Tarieven zoals ingevuld in het Prijzenblad, worden uitgebreid tot 10.000 Gebruikers, indien groei van de SVB organisatie hier aanleiding voor geeft, en de SVB hiervoor een schriftelijke instructie indient bij de Opdrachtnemer.</i>
64	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	3.4. Taal	16	U stelt: "Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld." Kunt u bevestigen of bewijsstukken zoals verzekeringsbewijzen, ISO-certificaten, en andere officiële documenten die in het Engels zijn opgesteld, ook geaccepteerd worden?	Dat is akkoord.

65	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	4.7. Integriteit Ondernemers		Onder 4.7. Integriteit Ondernemers stelt u: 'De aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor bij onjuiste en/of onvolledige informatie en het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.' Deze formulering lijkt zeer breed en algemeen. Wij nemen aan dat de aansprakelijkheid conform de uiteindelijke overeenkomst wordt geregeld en dat deze paragraaf geen additionele schadevergoeding bevat buiten de contractuele afspraken. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct.
66	Beschrijvend Document voor EA ESMA (EA2023004)	4.1. Checklist Inschrijving	21	In de tabel bij subgunningscriteria 'SGC-K1: Ingevuld en ondertekend PVW' wordt bijlage H als vereist document genoemd. Echter, bijlage H betreft de Huidige Situatie. Kunnen we ervan uitgaan dat hier eigenlijk bijlage G – Programma van Wensen wordt bedoeld?	Dat is correct.
67				In het beschrijvend document wordt vermeld dat SVB 4.750 werknemers heeft, terwijl in het prijzenblad wordt gerekend met 5.500 medewerkers, plus 1.200 behandelaars en 400 beoordelaars. Dit verschil is mogelijk logisch, maar waar komt deze discrepantie vandaan? Indien dit gevolgen heeft voor onze inschrijving of prijsbepaling, zou ik een vraag hierover stellen.	Zie ook antwoord bij vraag 47. Deelnemers moeten uitgaan van totaal 5.000 Medewerkers. Behandelaars zijn een subset van het totaal aantal Medewerkers. Het verschil in aantallen komt omdat ook huurders, bezoekers en leveranciers worden opgevoerd Eindgebruiker.
68	Generiek			Aanbieder levert het platform voor dergelijke functionaliteit, ServiceNow, op basis van twee mogelijke licentietypes: Service Provider of Resell licenties. Het verschil tussen beiden is dat het eigenaarschap van zowel het platform als de data in geval van Service Provider licenties bij de aanbieder blijft. In geval van Resell ligt het eigenaarschap bij de aanbestedende dienst. Kan aanbestedende dienst aangeven welke van de twee opties de voorkeur geniet?	Zie antwoord bij vraag 60.

69	Bijlage L - Overeenkomst ESMA	art. 15.1 jo. art. 19.1 AIV	9	Artikelen 15.1.1 en 15.1.2 gaan uit van een beperking van aansprakelijkheid voor Directe Schade van tweemaal de jaarlijkse vergoeding. Artikel 15.1.3 gaat zelfs uit van een beperking van aansprakelijkheid van viermaal de jaarlijkse vergoeding. Het is zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van aansprakelijkheid overeenkomen. Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid, voor directe schade veroorzaakt door een beroepsfout, beperkt tot een bedrag van maximaal éénmaal de door Opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer. Wij stellen voor dat in afwijking van dit artikel een aansprakelijkheidsbeperking wordt overeengekomen waarbij de maximum aansprakelijkheid in redelijke verhouding staat tot het met de opdracht gemoeide honorarium. Graag vernemen wij of u akkoord gaat met het opnemen van de volgende bepaling: <i>“De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van Directe Schade veroorzaakt door een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming tot een maximum van één (1) maal het door Opdrachtnemer voor deze opdracht ontvangen honorarium, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer.”</i>	Dat is niet akkoord. De bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid zijn al voldoende beperkt. De aansprakelijkheidsbeperkingen in de AIV zijn bovendien wederkerig zodat Opdrachtnemer de SVB kan aanspreken bij opzet of bewuste roekeloosheid.
70	Bijlage L - Overeenkomst ESMA	art. 15.1 jo. art. 1 AIV	9	Artikelen 15.1.1 en 15.1.2 gaan uit van een beperking van aansprakelijkheid voor Directe Schade van tweemaal de jaarlijkse vergoeding. In artikel 1 AIV wordt Directe Schade gedefinieerd als alle schade die geen Indirecte Schade is. Opdrachtnemer stelt voor de definitie van Indirecte Schade uit te breiden met gemiste besparingen en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is niet akkoord. Deze toevoeging is niet gangbaar in de overeenkomsten voor overheidsopdrachten.

71	Bijlage L - Overeenkomst ESMA	art. 15.2 en art. 19.4 AIV	9	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan derden (waaronder cliënten) inzage te geven in de verzekeringspolis of individuele polisvoorwaarden van de verzekering. Wel kan Opdrachtnemer een bewijs van verzekering overleggen, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat Opdrachtnemer op adequate wijze verzekerd is en dat Opdrachtnemer de verschuldigde premie heeft betaald. Is Opdrachtgever akkoord met het schrappen van het laatste deel van de eerste zin van artikel 15.2, aldus: <i>"een minimale dekking van €1.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een totale dekking met een limiet van €2.500.000,00 per jaar"</i> ? En is Opdrachtgever bereid in de overeenkomst op te nemen dat ten aanzien van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering kan worden volstaan met het overleggen van een bewijs van verzekering?	Het is akkoord om een verzekeringscertificaat of verklaring van de verzekeraar aan te leveren, mits deze aantoont dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende dekking van verzekering is. Het is niet akkoord om een deel van artikel 15.2 te schrappen.
72	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 17.1	17	De leverancier van de door Opdrachtnemer aangeboden Derdenprogrammatuur voorziet niet in een mogelijkheid tot escrow als verzocht in dit artikel. Is Opdrachtgever bereid dit artikel te schrappen?	Dat is akkoord.
73	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 17.3	17	De leverancier van de door Opdrachtnemer aangeboden Derdenprogrammatuur voorziet niet in een mogelijkheid tot het leveren van een continuïteitsregeling als verzocht in dit artikel. Is Opdrachtgever bereid dit artikel te schrappen?	Dit is niet akkoord. In de Bijlage F - Programma van Eisen (eis IBP-95) wordt van Opdrachtnemer om continuïteit van de Oplossing gevraagd. Opdrachtnemer dient dus zelf in te staan voor de continuïteit van eventuele Derdenprogrammatuur.
74	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 20.4	19	Aansprakelijkheid onder dit artikel omvat mede boetes opgelegd door toezichthoudende autoriteiten. Onder de GDPR worden boetes opgelegd op basis van het door de betreffende autoriteit vastgestelde verwijtbare handelen of nalaten van de verwerkingsverantwoordelijke en/of van de verwerker (artikel 58 lid 1 sub i jo. artikel 83 GDPR). Boetes zijn bovendien gebaseerd op eventueel eerdere overtredingen door de betreffende partij, alsmede op de omzet van die partij. Onder die omstandigheden moeten boetes opgelegd aan Opdrachtgever ook voor rekening van Opdrachtgever blijven. Is Opdrachtgever derhalve akkoord met het verwijderen van artikel 20.4 AIV? Kunt u hiermee instemmen?	Het verwijderen van artikel 20.4 AIV is niet akkoord. Volgens de SVB biedt het bepaalde in artikel 20 voldoende waarborgen, zodat boetes in het geval van toerekenbare tekortkomingen bij het verwerken van persoonsgegevens voor rekening van de overtredende partij komen.

75	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 25.3 jo. PvE IBP-03	21	Artikel 25.3 bepaalt dat van werknemers van Opdrachtnemer een VOG kan worden gevraagd, dan wel dat zij zich dienen te onderwerpen aan een screening. Opdrachtnemer merkt hierbij op dat zij een uitvoerige pre employment screening laat uitvoeren bij haar werknemers voordat zij in dienst treden. Bent u bereid om aanleveren van een VOG alsmede screening achterwege te laten op grond van het feit dat voornoemde pre employment screening door Opdrachtnemer voldoende waarborgen biedt?	Dat is niet akkoord. In het geval van een audit of instructie van de SVB of een toezichthouder, kan het mogelijk zijn dat VOG's opgevraagd moeten worden.
76	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 27.4 jo. PvE IBP-84	22	De in dit artikel gehanteerde termijn voor het melden van informatiebeveiligingsincidenten, waaronder datalekken, is ongebruikelijk kort. Opdrachtnemer stelt voor deze te stellen op 48 uur, in plaats van de in het artikel genoemde 24 uur. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord. De 24 uur is een harde deadline zodat de SVB zeker weet dat zij tijdig op de hoogte wordt gesteld na ontdekking van een datalek.
77	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 33	26	Opdrachtnemer is onderdeel van een internationaal netwerk van gelieerde, maar juridisch zelfstandige entiteiten. Is Opdrachtgever akkoord om in verband daarmee aan artikel 33.2 een artikellid toe te voegen met de volgende inhoud: <i>"Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om door of namens SVB verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemers' administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de werkzaamheden of diensten."</i>	Dat is niet akkoord. Het is voor de SVB onduidelijk wat wordt bedoeld met <i>'andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van (...)'</i> . Het is bovendien onduidelijk wat de rol van deze partijen dan is. Indien het gaat om Onderaannemers, dan moet er aansluiting worden gezocht bij de bepalingen in de Aanbestedingsstukken met betrekking tot inzet van Onderaannemers. De SVB kan geen 'carte blanche' geven met betrekking tot het delen van 'vertrouwelijke informatie' buiten hetgeen is bepaald in de Aanbestedingsstukken.
78	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 33.3	26	Kan Opdrachtgever instemmen met het schrappen van de boete in dit artikel? Opdrachtnemer acht boetes onwenselijk aangezien het contract reeds voorziet in aansprakelijkheid in geval van toerekenbare tekortkoming en contractuele boetes bovendien niet kunnen worden verzekerd	Dat is niet akkoord. Een boete op naleving van de geheimhouding is niet onredelijk bezwarend. De SVB ziet graag dat beide partijen de geheimhouding serieus nemen.

79	Bijlage M - SVB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	art. 37.1	27	In verband met door Opdrachtnemer verplicht uit te voeren client- en opdrachtacceptatie procedures verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever akkoord te gaan met het aanpassen van dit artikel zodanig dat voor overdracht van de overeenkomst voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer vereist is, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.	Dat is akkoord. De SVB dient enige flexibiliteit te behouden indien en voor zover bijvoorbeeld haar takenpakket wijzigt of politieke veranderingen leiden tot een noodzaak om de Overeenkomst over te dragen aan een ander bestuursorgaan. Hieraan kan geen toestemming van Opdrachtnemer worden gekoppeld, maar de SVB is wel bereid om hieraan toe te voegen dat zij Opdrachtnemer hiervan voortijdig op de hoogte zal stellen met een termijn van ten minste zes maanden.
80	Ontbrekende bepalingen	Intern dossier		Het is beleid van Opdrachtnemer om interne dossiers aan te houden. Derhalve stelt Opdrachtnemer de volgende bepaling voor: <i>“Opdrachtnemer is gerechtigd ter zake van de opdracht een intern dossier aan te houden. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers te bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en (beroeps)regels inzake bewaartermijnen. De dossiers zijn eigendom van Opdrachtnemer.”</i> Bent u hiertoe bereid?	De SVB waardeert het meedenken bij 'ontbrekende' bepalingen, maar ziet geen toegevoegde waarde in uw suggestie. Bijlage F - Programma van Eisen plus de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst zijn volgens de SVB voldoende.
81	Bijlage F - Programma van Eisen	IBP-02		O.g.v. Eis IBP-02 dienen medewerkers van de Opdrachtnemer die in aanraking komen met vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever een geheimhoudingsovereenkomst (NDA) te hebben ondertekend en op basis hiervan te handelen. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn reeds aan geheimhouding gebonden middels hun arbeidsrelatie. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat het niet nodig is dat medewerkers nog separate geheimhoudingverklaringen moeten ondertekenen. Kunt u dit bevestigen?	Dat is akkoord.
82	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst	Algemeen		Is Opdrachtgever bereid om, in het geval van Derdenprogrammatuur en overeenkomstig artikel 2.1 jo. artikel 17.1 van de Overeenkomst waarin EULA-voorwaarden van de softwareleverancier van toepassing worden verklaard, een rechtstreekse verwerkersovereenkomst te sluiten met betreffende softwareleverancier? De EULA vormt immers een hoofdovereenkomst tussen Opdrachtgever en de betreffende softwareleverancier.	Dat is akkoord.

83	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst	art. 3.1	4	De in dit artikel gehanteerde termijn voor het melden van datalekken is ongebruikelijk kort. Opdrachtnemer stelt voor deze te stellen op 48 uur, in plaats van de in het artikel genoemde 24 uur. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord. De 24 uur is een harde deadline zodat de SVB zeker weet dat zij tijdig op de hoogte wordt gesteld na ontdekking van een datalek.
84	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst	art. 6.1	5	Artikel 6.1 Verwerkersovereenkomst bevat feitelijk een onbeperkt auditrecht van Opdrachtgever om te verifiëren of Opdrachtnemer zich houdt aan zijn verplichtingen op grond van de geldende regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Opdrachtnemer kan hier niet onverkort mee instemmen. Derhalve verzoekt Opdrachtnemer artikel 6.1 als volgt aan te vullen: <i>“In aanvulling op artikel 6.1 Verwerkersovereenkomst geldt: Opdrachtnemer is enkel verplicht aan een audit mee te werken voor zover (i) dit is toegestaan onder de toepasselijke regelgeving, en (ii) dit haar geheimhoudingsverplichtingen jegens andere cliënten niet in het geding brengt of (iii) dit haar bedrijfsvoering niet materieel beïnvloedt en (iv) een dergelijke verificatie in samenspraak en onder de voorwaarden van Opdrachtnemer plaatsvindt en maximaal één (1) keer per jaar plaatsvindt.”</i>	Dat is niet akkoord. Volgens de SVB biedt de bepaling voldoende waarborgen. Bovendien kan een audit het gevolg zijn van een opdracht of instructie van de toezichthouder.
85	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst	art. 8.1	6	Kan Opdrachtgever instemmen met het schrappen van de boete in dit artikel? Opdrachtnemer acht boetes onwenselijk aangezien het contract reeds voorziet in aansprakelijkheid in geval van toerekenbare tekortkoming en contractuele boetes bovendien niet kunnen worden verzekerd. Indien Opdrachtgever hier onverhoopt niet mee akkoord zou gaan ontbreekt in dit artikel de notie van toerekenbaarheid, het dient te gaan om een toerekenbare tekortkoming en niet iedere willekeurige tekortkoming. Is Opdrachtgever bereid het artikel overeenkomstig aan te passen?	Dat is akkoord. Het boetebeding in de Verwerkersovereenkomst kan te vervallen. De SVB voegt een nieuwe versie van de Verwerkersovereenkomst toe als Bijlage P - Verwerkersovereenkomst.

86	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst	art. 8.2	6	Op grond van artikel 82.3 AVG is een verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval Opdrachtgever, niet aansprakelijk jegens een betrokkene indien hij bewijst dat hij op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit. Artikel 82.5 houdt voorts een regresregeling in die van toepassing is indien hetzij de verwerkingsverantwoordelijke dan wel de verwerker de schade heeft vergoed. In verband daarmee verzoekt Opdrachtnemer deze bepaling te schrappen. Indien Opdrachtgever daartoe niet bereid is, geldt dat ook in dit artikel de notie van toerekenbaarheid van de tekortkoming ontbreekt. Is Opdrachtgever bereid het artikel overeenkomstig aan te passen? Ten aanzien van de boetes opgelegd door toezichthoudende autoriteiten: onder de GDPR worden boetes opgelegd op basis van het door de betreffende autoriteit vastgestelde verwijtbare handelen of nalaten van de verwerkingsverantwoordelijke en/of van de verwerker (artikel 58 lid 1 sub i jo. artikel 83 GDPR). Boetes zijn bovendien gebaseerd op eventueel eerdere overtredingen door de betreffende partij, alsmede op de omzet van die partij. Onder die omstandigheden moeten boetes opgelegd aan Opdrachtgever ook voor rekening van Opdrachtgever blijven. Is Opdrachtgever derhalve akkoord met het verwijderen uit artikel 8.2 van de woorden: "(...) en de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes."?	Zie het antwoord op vraag 85. De aansprakelijkheid in de Verwerkersovereenkomst is bovendien beperkt in art. 15.1.3 van Bijlage L - Overeenkomst.
87	Bijlage I - Toekomstige Situatie	2	4	Omtrent de verwachtingen van de nieuwe ESMA vragen wij ons af in hoeverre de DORA requirements een rol spelen. Wij hebben voor andere verzekeraars en banken vele DORA richtlijnen moeten implementeren in hun Service Management Platform. Wij missen in de use cases en verwachtingen geautomatiseerde DORA rapportages en vragen of dit er bewust is uitgelaten omdat de SVB dit op andere manieren heeft ingeregeld waardoor dit buiten de scope van de ESMA aanbesteding is?	De SVB hoeft niet te voldoen aan DORA omdat deze specifiek voor de financiële sector is bedoeld.

88	Bijlage F - Programma van Eisen	1	2	Er worden diverse koppelingen gevraagd binnen de uitgevraagde scope. BIJLAGE F omschrijft waar koppelingen minimaal aan moeten voldoen. Wij vragen ons af in hoeverre er ook rekening gehouden moet worden met de "SVB Integratie platform" (BIJLAGE J: pagina 7) die beschreven wordt in de bestaande architectuur. Gaan de toekomstige integraties over dit platform heen lopen? Of mogen wij er vanuit gaan dat integraties rechtstreeks gelegd mogen worden tussen Bronsysteem en de oplossing.	Het uitgangspunt van de SVB is "rechtstreeks koppelen tenzij.." en gaat ervan uit dat de Oplossing integratie- en configuratie functionaliteit biedt. Als laatste middel kan eventueel gebruik gemaakt worden van het integratie-platform van de SVB.
89	Bijlage B - Subgunningscrit erium Kwaliteit	1	3	Onder andere in genoemde bijlage wordt gesproken over certificeringen die benodigd zijn voor het veilig verwerken van data en processen. Wij treden op als implementatiepartner maar beheren niet zelf de programmatuur omdat deze een SAAS oplossing is die door ServiceNow wordt geleverd. ServiceNow heeft op haar beurt alle benodigde certificeringen t.a.v. datakwaliteit, het voorkomen van data-loss etc. Omdat het een SAAS dienst betreft hebben wij als implementatiepartner geen 'bezit' over data die voor SVB in het platform aanwezig zal zijn. In die hoedanigheid hebben wij wel een informatiebeveiligingsbeleid, maar geen ISO/SOC certificeringen. Hoe wenst SVB dat wij de vragen beantwoorden t.a.v. gevraagde certificeringen, nemen wij daarin alleen mee wat wij als implementatiepartner hanteren, of mogen wij meenemen de certificeringen die van toepassing zijn op de daadwerkelijke data en processen van de geboden oplossing, in dit geval ServiceNow.	Deelnemers kunnen een beroep doen op Derden teneinde te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, waaronder de ISO27001 certificering. Dit geldt ook voor de SOC II verklaring en aanvullende controls. De voorwaarden staan beschreven in §4.5 van het Beschrijvend Document.
90	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.5.2	19	Er wordt gesproken over een Asset Discovery Tooling; mogen wij aannemen dat wij er reeds een discovery tool is ingericht en wij deze kunnen aansluiten op ServiceNow om de CMDB geautomatiseerd te vullen en moeten wij dan uitgaan van het feit dat deze output volledig genoeg is voor de CMDB? Indien mogelijk hierover iets meer toelichting.	Dat is niet correct. De SVB ziet graag dat de CMDB van de Oplossing automatisch wordt gevuld. Daarbij kan wel gebruik gemaakt worden van genoemde tooling(s).

91	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4	19	Indien er naast discovery tooling output ook nog additionele integraties benodigd zijn voor de CMDB hebben wij een aanvullende vraag: Moeten wij hierin rekening houden met technische en/of beveiligingseisen die ingericht moeten worden binnen de ESM oplossing? Mogen wij alle benodigde domeinen vanuit een SAAS oplossing integreren om server/werkplek/netwerk/asset informatie op te halen en in de CMDB te integreren? of dienen wij rekening te houden met een complexere keten om deze integratie te mogen realiseren?	In de doelarchitectuur zoals beschreven in Bijlage J - Technische architectuur staat: "De functionaliteit van LanSweeper kan ook geïncorporeerd in het ESM-systeem worden aangeboden". Bij gebruikmaking van de huidige twee tools (LanSweeper en FlexNet Manager), ligt complexiteit van integratie en beveiligingseisen grotendeels buiten de scope van de Oplossing. Indien de Oplossing deze functionaliteit zelf gaat leveren, dan dient inderdaad deze complexiteit in de scope meegenomen te worden. De SVB wil daarbij aansluiten bij de 'best practices' uit de markt.
92	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.4	8	Er wordt gesproken over optimalisatie op offertebasis. Ook wordt binnen de scope genoemd dat Opdrachtnemer als 2e lijns support fungeert. Wij namen aan de het 'support' op de geleverde diensten binnen de implementatiescope binnen ons Nederlandse Support vallen en ook binnen het prijsplafond vallen. Wanneer er echter wijzigingen worden gevraagd (Doorontwikkeling van de oplossingen/workflows) zal dit vaak ook binnen support opgepakt kunnen worden. Wij begrijpen uit BIJLAGE I (blz 8) dat niet alles binnen het prijsplafond valt. Kan SVB toelichting geven op hoe wij om mogen gaan met het aanbieden van trainingen, doorontwikkelingen, support 2e/3e lijns en de uitbreidingen hierop?	Trainingen voor ingebruikname van de Dienstverlening worden geacht te zijn inbegrepen bij de Inschrijfprijs (zie item 6 van de tab Transitie-kosten op het Prijzenblad). Deze trainingskosten vallen zijn onderdeel van het prijsplafond voor Implementatie-kosten. Aanvullende Trainingen, bijvoorbeeld naar aanleiding van Uitbreiding, worden op instructie van de SVB gegeven op het moment dat hier behoefte aan is. Deze kosten vallen niet onder het prijsplafond voor Implementatie-kosten. De Opdrachtnemer (of diens Onderaannemer / toeleverancier) verzorgt de doorontwikkeling van de Oplossing in het kader van Onderhoud. Deze kosten vallen onder het prijsplafond voor Exploitatie-kosten. De Opdrachtnemer levert een Helpdesk voor 2e lijns ondersteuning. Deze kosten vallen ook onder het prijsplafond voor Exploitatie-kosten.
93	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.4	8	In navolging op vraag 5; De toekomstige uitbreidingen die voorzien zijn kunnen mogelijk ook leiden tot uitbreiding van support-contracten en daarmee impact hebben op de hoeveelheid inzet omtrent support. Mogen wij aannemen dat er voor toekomstige uitbreidingen op het platform en daarmee potentieel ook op de te leveren ondersteuning aparte business cases worden gemaakt? Of moeten wij 'voorspellende' prognoses meenemen binnnen het huidige budget en daarmee een deel van het budget reserveren voor uitbreidingen.	Uitbreiding zal geschieden op offertebasis. In het Prijzenblad is hiervoor een reservering opgenomen op basis van een percentage van door Opdrachtnemer Ingediende Implementatie-, Transitie- en Exploitatiekosten. Deze reservering is een schatting en bedoeld om Uitbreiding rechtmatig af te kunnen nemen onder de Overeenkomst. De werkelijke kosten kunnen hiervan afwijken.

94	Bijlage I - Toekomstige Situatie	2.3	4	Er wordt aangegeven dat de 'out-of-the-box' workflows en functionaliteiten zullen worden geaccepteerd. Onze ervaring leert dat er soms scenario's ontstaan waarin middels een stuurgroep bepaald wordt toch af te wijken om weloverwogen redenen. Het kan zijn dat tijdens de implementatie gekozen wordt voor 'meerwerk'/'maatwerk' om belangrijke doelstellingen toch te halen; mogen wij in de initiele aanbieding uitgaan van een 'out-of-the-box' implementatie en bijbehorende kosten, en aannemen dat bij grote afwijkingen en meerwerk er een 'changebudget' zal zijn om eventueel 'meerkosten' te dekken? Of moeten wij van te voren al voorzien in stelposten omtrent meerwerk?	De SVB zal vooral gebruik maken van de standaard (out-of-the-box) beschikbare functionaliteiten van de Oplossing, vooropgesteld dat alle benoemde Workflows en functionaliteiten beschikbaar blijven. Voor eventueel meerwerk / maatwerk kan een beroep worden gedaan op de Optimalisatiekosten of de herzieningsclausule.
95	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.1	10	Binnen de uitgangspunten van deze opdracht wordt weinig gesproken over AI. We zien in de markt en binnen het ServiceNow platform enorme mogelijkheden omtrent Generatieve AI oplossingen. Hecht SVB er waarde aan dat de oplossing toekomst gericht is en innovatieve oplossingen op het gebied van Generatief & Agentic AI kan bieden en in hoeverre verwacht SVB dat hier een doorkijkje op gegeven wordt?	Voor wat betreft de inzet van AI geldt artikel 6.3 van de AIV. De SVB verwacht wel dat de Oplossing ondersteund kan worden door AI, echter is het voorwaardelijk dat deze AI functionaliteit kan worden uitgezet op verzoek van de SVB. De inzet van AI kan door de Opdrachtnemer worden toegelicht in de uitwerking van SGC-K1 (Beschrijving van de Dienstverlening).
96	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.1	10	In navolging op de vorige vraag; Kan SVB bevestigen dat binnen de huidige vastgestelde budgetten geen ruimte nodig is om te dergelijke uitbreidingen te faciliteren?	Dat is correct. Eventuele toekomstige AI toepassingen kunnen worden afgenomen (op offertebasis) onder de herzieningsclausule.
97	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.5	22	Er wordt gesproken over een koppeling met BizzDesign ter ondersteuning van integraal inzicht tussen bedrijfsprocessen en applicaties. Vooralsnog gaan wij er vanuit dit de 'sturing' van het hele Applicatie Portfolio proces binnen BizzDesign zal blijven en wij geen Applicatie Portfolio Management module hoeven aan te bieden, enkel de integratie tussen BizzDesign en de CMDB. De architectuurprocessen worden daarmee niet in ServiceNow uitgevoerd maar wel gefaciliteerd met behulp van data. Kan SVB toelichten of deze aanname klopt?	Dat is correct. De SVB wenst integratie tussen de CMDB gegevens in de Oplossing en de architectuurinformatie in BizzDesign, zodat duidelijk is welk element wat is en gecontroleerd kan worden of deze 'werkelijkheden' met elkaar overeenkomen.
98	Bijlage J - Technische Architectuur	1	5	Binnen de huidige Technische Architectuur zijn reeds vele integraties en koppelingen voorzien; kan SVB toelichten in hoeverre er wordt verwacht dat deze integratie 'herbruikbaar' zijn omdat deze reeds goed uitgemodelleerd en gedocumenteerd zijn?	De applicaties die genoemd staan in het verandergebied (RightAnswers, Assyst, IRIS, Prequest) hebben in de huidige situatie een minimale- en uni-directionele koppeling met de overige applicaties in het landschap. Hierdoor kan in de toekomstige situatie beperkt gebruik gemaakt van bestaande functionele- en technische specificaties.

99	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-53	3	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Kan SVB toelichten wat er met role claims bereikt moet worden? ServiceNow werkt met RBAC na authenticatie van de gebruiker, bij voorkeur op de in NF-54 beschreven eenmalige aanlog. De gebruiker is dan bekend en de aan deze gebruiker toegewezen rollen, groepen en privileges dus ook.	Zie antwoord bij vraag 4.
100	Bijlage F - Programma van Eisen	IBP-45	4	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Het recht te allen tijde een penetratietest te laten uitvoeren. ServiceNow laat zelf een penetratietest uitvoeren door een externe en onafhankelijke partij, na elke major release. Ofwel twee keer per jaar en de resultaten daarvan zijn opvraagbaar. Daarnaast heeft elke klant 1x per jaar de mogelijkheid zelf een penetratietest te laten uitvoeren. Wanneer een klant dit nog vaker wil, dan is dit mogelijk maar als betaalde dienst. Is deze eis zo goed afgedekt?	Zie antwoord op vraag 5.
101	Bijlage H - Huidige Situatie	7	19	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Bij hoofdstuk 7 worden aantallen gebruikers genoemd. Kan er overlap zitten tussen deze groepen? Kunt u dat dan toelichten en specificeren.	Zie antwoord bij vraag 6.
102	Bijlage J - Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Bij de tabel in 3.2 staat bij: LanSweeper, dat deze discovery informatie aanlevert over IT Assets. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.
103	Bijlage J - Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Bij de tabel in 3.2 staat bij: Flexnet Manager, dat deze discovery informatie aanlevert over door ESP gehoste applicaties. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.
104	Bijlage J - Technische Architectuur	3.2	Pagina 16	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Bij de tabel in 3.2 staat bij: Qualys, dat er bi-directioneel events op kwetsbaarheden kunnen worden (terug)gemeld. Kunt u toelichten wat voor soort informatie wordt teruggemeld aan Qualys door het ESMA?	Zie antwoord bij vraag 11.

105	Bijlage J - Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat bi-directioneel informatie over events uitgewisseld kan worden. Kunt u toelichten welke soort event-informatie van het ESMA terug naar Dynatrace gaat?	Zie antwoord bij vraag 12.
106	Bijlage J - Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat CI's geoormerkt moeten kunnen worden. Is het doel hiervan om op eenvoudige wijze een overzicht van door een probleem geraakte CI's te kunnen genereren? Of dient dit (nog) een ander doel?	Zie antwoord bij vraag 13.
107	Bijlage S - Use Cases tbv POC			Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: In de use cases is sprake van allerlei koppelingen. Moeten deze koppelingen werkend getoond worden in de POC-fase? Of volstaat het om een 'dummie' integratie te gebruiken om de mogelijkheden te demonstreren. Indien er actieve koppelingen werkend worden verwacht zullen wij dan toegang krijgen tot dergelijke systemen om de integraties t.b.v. de POC te realiseren?	Zie antwoord bij vraag 14.
108	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-04	Pagina 2	Vraag opgesteld samen met Leverancier ServiceNow: Graag ontvangen wij 2 Autocad tekeningen in een DWG bestandsformaat: een tekening van de nieuwe en oude situatie voor casus I, graag met een uitleg van de verschillende layers in de tekening.	Zie antwoord bij vraag 27.
109	Inkoopvoorwaarden	H1	5	Is het mogelijk om aan het begrip Industriestandaarden toe te voegen dat het gaat om Industriestandaarden in de branche van Opdrachtnemer?	Met de zinsnede ' <i>die goederen en diensten levert die vergelijkbaar zijn qua aard en omvang aan die van de (essentiële onderdelen) van de Prestatie</i> ' is dit volgens de SVB reeds voldoende bepaald.
110	Inkoopvoorwaarden	artikel 4.3	8	Wij zijn van mening dat het hier gaat om een gezamenlijke inspanning en zien dit graag als volgt terug in het artikel: Opdrachtnemer verklaart hierbij dat hij zich bij aanvang van de Overeenkomst in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van, navraag heeft gedaan bij de SVB over, en bij het doen van zijn aanbod en het bepalen van de kosten daarvan uitdrukkelijk rekening heeft gehouden met, waarbij SVB zich zal inspannen om de benodigde informatie aan te leveren of aanvullen waar zij van mening is dat informatie ontbreekt:	Dat is niet akkoord. De SVB deelt alle zover bekende en beschikbare informatie in de Aanbestedingstukken. Het is aan Deelnemer om deze te beoordelen en aan te geven of deze juist, realistisch en volledig is. De verplichtingen van de SVB zijn verder ook uitgewerkt in art. 11 van de Overeenkomst.

111	Inkoopvoorwaarden	artikel 5.2.1	9	graag schrappen wij 'ook als die niet in de documentatie staat vermeld', u heeft namelijk alleen het recht om de functionaliteiten te gebruiken die in uw pakket zijn opgenomen. Wij hiermee voorkomen dat verwarring ontstaat over functionaliteiten in andere pakketten.	Dat is niet akkoord. Het is aan de Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de SVB alleen toegang heeft tot de functionaliteiten die Opdrachtnemer heeft aangeboden gedurende de aanbesteding en waarvoor partijen uiteindelijk een Overeenkomst afsluiten.
112	Inkoopvoorwaarden	artikel 5.2.2	9	Het is niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Daarom schrappen wij deze bepaling.	Dat is akkoord.
113	Inkoopvoorwaarden	artikel 5.2.4	9	het aantal gebruikers is gelimiteerd en vormt de basis voor ons prijsmodel. Wij schrappen daarom 'aantal gebruikers'	Dat is akkoord.
114	Inkoopvoorwaarden	artikel 7.3	11	Graag voegen wij hieraan toe: of wanneer blijkt dat vervanging nodig is door meer ervaren personeel met een hoger uurtarief	Dat is niet akkoord. In het artikel is de mogelijkheid opgenomen om meer ervaren personeel met een hoger uurtarief in te zitten, mits dit in overleg met de SVB en na schriftelijk akkoord wordt toegepast.
115	Inkoopvoorwaarden	artikel 7.5	11	Kunnen wij hieraan toevoegen 'tenzij anders overeengekomen', het is mogelijk dat reis en verblijfkosten in rekening worden gebracht maar dan bespreken we dit met u.	Dat is niet akkoord. Alle kosten dienen te zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.
116	Inkoopvoorwaarden	artikel 12.4	14	Is het mogelijk om hier duidelijker aan te voegen dat Opdrachtnemer hiervan op de hoogte wordt gebracht en in staat wordt gesteld om na te komen?	In de praktijk zal de SVB dit zo spoedig als mogelijk melden, maar zij wil ook het contractuele recht hebben om de betaling op te schorten - niet alleen in het geval van evidente Gebreken, maar ook wanneer partijen het niet eens zijn of er sprake is van een Gebrek. De voorgestelde wijziging is niet akkoord.
117	Inkoopvoorwaarden	artikel 12.9	14	Wij baseren de indexatie op de laatste vier definitieve kwartalen die door het CBS zijn gepubliceerd en nemen hier het gemiddelde van, kunt u dit aanpassen?	Dat is niet akkoord. In Bijlage N - Dossier Financiële Afspraken is indexering nader uitgewerkt. In artikel 2.2 van Bijlage L - Overeenkomst is bepaald dat de DFA in de rangorde voor de AIV geldt.
118	Inkoopvoorwaarden	artikel 12.9	15	bij indexering is het gebruikelijk om 1 maand vantevoren hierover te informeren. Wij passen daarom '3 maanden' aan naar '1 maand'.	Zie hiervoor artikel 3.3 van Bijlage N: Dossier Financiële Afspraken.
119	Inkoopvoorwaarden	artikel 12.11	15	Wij voegen hieraan toe: tenzij onredelijk veel gevraagd wordt van Opdrachtnemer, in dat geval kunnen kosten in rekening worden gebracht welke worden overelgd met SVB.	Dat is niet akkoord. Indien de SVB gereede twijfels heeft met betrekking tot een factuur, dan dient de SVB in de gelegenheid te worden gesteld om de juistheid van die factuur te controleren zonder dat Opdrachtnemer hier beperkingen aan stelt.

120	Inkoopvoorwaarden	artikel 15.6	16	Graag voegen wij hieraan toe dat het dient te gaan om redelijke kosten	Deze maatregel is enkel van toepassing wanneer Opdrachtnemer nalaat Gebreken te verhelpen. De SVB heeft liever dat Opdrachtnemer zelf de Gebreken oplost, maar als Opdrachtnemer dit nalaat moet de SVB een beroep op derden kunnen doen waar mogelijk. De gemaakte kosten zullen in dat geval worden verhaald op Opdrachtnemer, want die had zelf de Gebreken moeten verhelpen zodat deze kosten niet zouden worden gemaakt. De toevoeging is dus niet akkoord.
121	Inkoopvoorwaarden	artikel 19.1	18	Wij schrappen de laatste volzin 'voor zover tweemaal..... EUR 5.000.000', omdat 500.000 EUR onze maximale aansprakelijkheid. Daarnaast zijn wij benieuwd of u kunt toelichten of met vergoedingen de jaarlijkse vergoeding wordt bedoeld of het totaal van vergoeding voor de Overeenkomst met verlengingen?	De aansprakelijkheid is nader beperkt in artikel 15 van Bijlage L - Overeenkomst. De Overeenkomst zelf gaat voor op hetgeen is bepaald in de AIV.
122	Inkoopvoorwaarden	artikel 19.3	18	Dit dient geschrapt te worden om verder te kunnen gaan met de aanbesteding. Wij accepteren geen onbeperkte aansprakelijkheid en komen graag met u een aansprakelijkheid overeen in de verwerkersovereenkomst.	Zie antwoord bij vraag 121.
123	Inkoopvoorwaarden	artikel 20	19	Wij gaan akkoord met de vrijwarngen maar stellen enkele voorwaarden aan de vrijwaring. Kunt u dit toevoegen aan het artikel? 1. SVB informeert Opdrachtnemer onverwijld over het bestaan en de inhoud van de vordering; 2. SVB laat de afwikkeling van de vordering volledig aan Opdrachtnemer over; 3. SVB biedt Opdrachtnemer alle redelijke bijstand en informatie zodat Opdrachtnemer zichzelf in en buiten rechte tegen de vordering kan verdedigen.	Dat is niet akkoord. De SVB zal in alle gevallen zoals beschreven in artikel 20 AIV proberen de kosten zoveel als mogelijk te beperken.

124	Inkoopvoorwaarden	artikel 20.4	19	Dit dient geschrapt te worden om verder te kunnen gaan met de aanbesteding. Wij accepteren geen vrijwaring voor boetes van de toezichthouder, omdat dit kan worden gezien als het doorleggen van een boete. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het volledig “doorleggen” van een boete is voor ons niet acceptabel, omdat dit tot erg onredelijke gevolgen kan leiden. - De partij die de boete krijgt doorgelegd, kan namelijk geen bezwaar aantekenen bij de toezichthouder. Dit kan alleen de partij die de boete initieel kreeg. Dit kan leiden tot een partij die een boete krijgt maar geen rechtsmiddelen om zich hier tegen te kunnen verweren. - Een boete wordt begroot met oog op de (omzet van de) partij die de boete ontvangt. Een boete die voor de ene partij proportioneel is, kan voor de andere partij tot faillissement leiden. Het doorleggen van boetes leidt dus tot verlies van proportionaliteit. - De Autoriteit kijkt bij het opleggen van de boete naar mate van verwijtbaarheid en kan er ook voor kiezen om zowel SVB als Opdrachtnemer een boete op te leggen voor dezelfde gebeurtenis. Het doorleggen van de boete kan in dat geval leiden tot “dubbele boetes” voor één partij, waar beide partijen verantwoordelijkheid dragen. Al met al vormt een dergelijke afspraak voor ons een onduidelijk, onvoldoende afgebakend financieel risico waar wij ons bovendien niet tegen kunnen verzekeren.	Bijlage P - Verwerkersovereenkomst is in de tussengelegen periode geactualiseerd. De boeteclausule is daarin komen te vervallen. Zie hiervoor het antwoord bij vraag 85. Het schrappen van artikel 20.4 is niet akkoord. Zie antwoord bij vraag 123.
125	Inkoopvoorwaarden	artikel 24.1	20	Dit is niet van toepassing maar u kunt dit overleggen met uw accountmanager	Het hebben van een aangewezen contactpersoon vergemakkelijkt de communicatie en samenwerking tussen de SVB en Opdrachtnemer, waardoor kwesties inzake privacy- en gegevensbescherming efficiënter kunnen worden aangepakt. Het is van groot belang dat Opdrachtnemer de interne bedrijfsvoering zo inricht dat Opdrachtnemer kan voldoen aan de bepalingen van de AIV.

126	Inkoopvoorwaarden	artikel 27.1	21	Dit is niet van toepassing maar u kunt dit overleggen met uw accountmanager	Het hebben van een toegewijde expert binnen de organisatie van Opdrachtnemer, met gespecialiseerde kennis en verantwoordelijkheid inzake informatiebeveiliging, vergemakkelijkt een effectieve communicatie en samenwerking tussen de SVB en Opdrachtnemer over informatiebeveiligingskwesaties en waarborgt dat zorgen van de SVB snel en uitgebreid worden aangepakt. Het is van groot belang dat de Opdrachtnemer de interne bedrijfsvoering zo inricht dat Opdrachtnemer kan voldoen aan de bepalingen van de AIV.
127	Inkoopvoorwaarden	artikel 27.4	22	In de AVG is bepaald dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke 'zonder onredelijke vertraging' in kennis stelt van een inbreuk. De AVG heeft hierbij geen specifieke termijn opgenomen. Indien u wel een specifieke termijn in de overeenkomst opneemt wijkt dit af van de bewoording in de AVG met als gevolg dat dit niet aansluit bij onze interne processen. Daarnaast maakt u het een verwerker onredelijk lastig om een mogelijk datalek te onderzoeken, waar juist de AVG wel rekening mee houdt door geen termijn op te nemen. Graag willen wij u er ook op wijzen dat de 72 uur termijn voor verwerkingsverantwoordelijke pas gaat lopen op het moment dat wij inlichten over het datalek. Wij schrappen daarom 24 uur en vervangen dit voor 'zonder onredelijke vertraging'	De termijn van 24 uur is niet opgenomen in de AVG, maar volgt uit de Richtsnoeren voor de melding van inbreuken in verband met persoonsgegevens. Van belang is dat als een (mogelijk) inbreuk wordt gedetecteerd dat dan daarvan binnen 24 uur een eerste melding wordt gedaan aan de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijke kan vervolgens daarvan een voorlopige melding maken. Daarna kan een gedetailleerder onderzoek volgen naar de (mogelijke) inbreuk.
128	Inkoopvoorwaarden	artikel 27.4	22	U kunt het e-mailadres waarop u meldingen wenst te ontvangen opnemen in uw topdesk omgeving	De SVB kan hier geen inhoudelijke reactie op geven daar dit geen vraag betreft.
129	Inkoopvoorwaarden	artikel 28.2	23	Wij passen dit graag aan zodat Opdrachtnemer kan tussentijds kan opzeggen na de initiële looptijd.	Dat is niet akkoord. Voor de continuïteit van de SVB (en de investeringen die zijn gemaakt in de Oplossing) kan Opdrachtnemer geen opzegrecht hebben die dit kan ondermijnen. Zie ook H2.8 van het Beschrijvend Document.
130	Inkoopvoorwaarden	artikel 33.3	26	Is het mogelijk om toe te voegen dat samenhangende gebeurtenissen worden beschouwd als één gebeurtenis? En Wij nemen graag een maximum per jaar op van 50.000 EUR.	De SVB is bereid om de boete te matigen tot EUR 10.000 per gebeurtenis met een maximum van EUR 50.000 per jaar.
131	Inkoopvoorwaarden	artikel 37.1	27	voorafgaande goedkeuring van Opdrachtnemer is nodig omdat wij graag overzicht hebben wie het recht heeft om gebruik te maken van onze software, we zullen deze goedkeuring uiteraard niet onthouden indien hier geen redelijke gronden voor zijn. Kunt u dit toevoegen?	Dat is akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 79.

132	Inkoopvoorwaarden	artikel 38	28	Is het mogelijk om te verduidelijken dat het hier niet gaat om subverwerkers, welke in de verwerkersovereenkomst zijn geregeld?	Dat is niet akkoord. De bepaling in de Verwerkersovereenkomst met betrekking tot subverwerkers wordt nader aangevuld door artikel 38 van de AIV.
133	Inkoopvoorwaarden	artikel 38.1	28	wij passen zes maanden aan naar één maand zodat dit aansluit bij onze interne processen	Dat is niet akkoord. De SVB dient een redelijke termijn te krijgen om een oordeel te vormen over de in te zetten onderaannemer of andere derde.
134	Inkoopvoorwaarden	hoofdstuk 2	29	Graag stellen wij met u vast dat dit hoofdstuk niet van toepassing is	Dat is correct. In versie 2 van de Bijlage L - Overeenkomst zal dit hoofdstuk buiten toepassing worden verklaard.
135	Inkoopvoorwaarden	hoofdstuk 3	31	Maatwerk is geen standaard onderdeel van onze diensten. Indien SVB maatwerk nodig heeft, overleggen de Partijen te zijner tijd over verdere voorwaarden omdat dit afhankelijk zal zijn van de opdracht. Dit omvat in ieder geval afspraken over de specificaties, gebruiksrechten, IE-rechten, onderhoud en ondersteuning. Ter vervanging van het bepaalde in hoofdstuk 3 nemen wij daarom op: Partijen maken indien nodig te zijner tijd afspraken over Maatwerk.	Het is correct dat er geen maatwerk wordt gevraagd. De bepalingen in hoofdstuk 3 regelen de afspraken indien de Overeenkomst - ook op later moment - niet voorziet in afspraken inzake maatwerk. Partijen zullen dus bij maatwerk zorg moeten dragen voor contractuele afspraken.
136	Inkoopvoorwaarden	artikel 49.2	33	Bij een software is het van belang dat wezenlijke wijzigingen worden doorgevoerd om deze te kunnen blijven ontwikkelen. Het instand houden van alle functionaliteiten kan ervoor zorgen dat de software traag wordt en dit is ten nadele van onze klanten. Om deze reden hebben wij de mogelijkheid om functionaliteit end of life te maken en zullen wij u hiervan 6 maanden van te voren op de hoogte brengen.	Alle functionaliteiten die zijn beschreven in de Aanbestedingstukken en aangeboden door Opdrachtnemer, moeten gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst behouden blijven, tenzij een goed passend alternatief wordt aangeboden en de SVB hiermee akkoord gaat.
137	Inkoopvoorwaarden	artikel 49.4	33	Graag voegen wij toe 'hiervan specificeren bij zijn aanbod op of het moment dat SVB hierom verzoekt'.	Training staat gedefinieerd in het BD en is opgenomen in het Prijzenblad. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de Beheerders en het Platformteam getraind worden tijdens Transitie. Aanvullende Training wordt op verzoek van de SVB geleverd door Opdrachtnemer tegen de Tarieven zoals ingevuld op het Prijzenblad.
138	Inkoopvoorwaarden	artikel 49.6	33	Dit artikel is ons niet geheel duidelijk. Indien het Gebrek aan SVB toerekenbaar is valt het niet binnen de Garantie, is het mogelijk om dit te verduidelijken?	Deze bepaling zorgt ervoor dat niet Opdrachtnemer, maar de SVB zelf de kosten voor het herstel van Gebreken moet dragen als deze niet toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer. Alle Gebreken die ontstaan tijdens de garantieperiode zijn in beginsel toerekenbaar aan Opdrachtnemer, behoudens tegenbewijs.
139	Inkoopvoorwaarden	artikel 49.7	33	derdenprogrammatuur afgenomen van een onafhankelijke derde waarvoor TOPdesk een koppeling verzorgt valt niet onder het onderhoud van Opdrachtnemer	De SVB kan hier geen inhoudelijke reactie op geven daar dit geen vraag betreft.

140	Inkoopvoorwaarden	artikel 51.1.3	33	TOPdesk heeft een standaard window tussen 22:30 en 03:00 uur. Indien hiervan wordt afgeweken zal u op de hoogte worden gebracht.	De SVB kan hier geen inhoudelijke reactie op geven daar dit geen vraag betreft.
141	Inkoopvoorwaarden	artikel 54.1	34	aar ons idee geeft deze bepaling nu snel mogelijkheid aan SVB om een derde in te schakelen, graag voegen wij toe 'niet, onvolledig of niet tijdig voldoet en na een door partijen afgesproken herstelperiode'. En daarnaast voegen wij toe dat dit artikel niet van toepassing is als het niet tijdig voldoen is te wijten aan SVB. Als laatste doen wij de toevoeging dat het dient te gaan om marktconforme en redelijke kosten.	De SVB is akkoord met de toevoeging 'indien Opdrachtnemer niet, onvolledig of niet tijdig voldoet na een door partijen afgesproken herstelperiode'. Voor wat de toevoeging over de kosten betreft, is de SVB niet akkoord. De gemaakte kosten zullen in dat geval worden verhaald op Opdrachtnemer, want die had zelf de Gebreken moeten verhelpen zodat deze kosten niet zouden worden gemaakt. De gemaakte kosten dienen integraal te kunnen worden verhaald.
142	Verwerkersovereenkomst	artikel 2.2	3	Wij hebben een ISAE3000 certificering en indien alles voorspoedig gaat dit jaar een ISO 27001 verklaring. Graag willen wij benadrukken dat dit niet de NEN normering is, kunt u bevestigen dat u akkoord bent met de andere certificeringen?	Dat is akkoord, mits de toepasselijke SoA (Statement of Applicability) dekkend is voor de Dienstverlening.
143	Verwerkersovereenkomst	artikel 2.3	3	Wij hebben een groot klantenbestand en kunnen geen specifieke beveiligingsmaatregelen voor individuele klanten afspreken. Houdt dit artikel daar rekening mee, zo nee kunt u dit aanpassen?	De SVB is van mening dat dit artikel aansluit op de toepasselijke wet- en regelgeving voor privacy- en informatiebeveiligingseisen. De passende maatregelen zullen nader worden ingevuld met Opdrachtnemer, maar wel conform de eisen die de Aanbestedingsstukken en de wet daaraan stellen
144	Verwerkersovereenkomst				De SVB kan hier geen inhoudelijke reactie op geven daar dit geen vraag betreft.
145	Verwerkersovereenkomst	artikel 3.1	4	wij schrappen binnen 24 uur en vervangen dit voor 'zonder onredelijke vertraging'. In de AVG is namelijk bepaald dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis stelt van een inbreuk. De AVG heeft hierbij geen specifieke termijn opgenomen. Indien u wel een specifieke termijn in de overeenkomst opneemt wijkt dit af van de bewoording in de AVG met als gevolg dat dit niet aansluit bij onze interne processen. Daarnaast maakt u het een verwerker onredelijk lastig om een mogelijk datalek te onderzoeken, waar juist de AVG wel rekening mee houdt door geen termijn op te nemen. Graag willen wij u er ook op wijzen dat de 72 uur termijn voor verwerkingsverantwoordelijke pas gaat lopen op het moment dat wij inlichten over het datalek.	Dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 127.

146	Verwerkersovereenkomst	artikel 3.2	4	Wij gaan hiermee akkoord indien het gaat om redelijke maatregelen waarbij wederom rekening moet worden gehouden met het grote klantenbestand van Opdrachtnemer	Dat is niet akkoord. De Opdrachtnemer wordt geacht alle maatregelen te treffen die vereist zijn om een inbreuk in verband met persoonsgegevens te voorkomen en/of beëindigen. Daarbij dient de verwerker te handelen overeenkomstig de instructies van de verwerkingsverantwoordelijke en gegevensbeschermingswetgeving.
147	Verwerkersovereenkomst	artikel 4.1	4	Verwerker werkt met een algemene schriftelijke toestemming conform artikel 28 lid 2 AVG. Het verbinden van nadere voorwaarden is niet mogelijk gezien ons grote klantenbestand waarbij we geen uitzonderingen kunnen maken voor een klant omdat de subverwerker voor duizenden klanten tegelijk zal gelden. Daarom vervangen wij het artikel graag als volgt: Verwerkingsverantwoordelijke verleent aan de Verwerker, conform artikel 28 lid 2 AVG, algemene schriftelijke toestemming ten behoeve van het inschakelen van andere Subverwerkers voor de Verwerking van Persoonsgegevens. De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Opdrachtnemer garandeert dat hij aan haar sub-verwerkers dezelfde verplichtingen oplegt als opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer blijft te allen tijde volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst.	Dat is akkoord.
148	Verwerkersovereenkomst	artikel 4.2	4	Wij willen u vragen onze subverwerkers te controleren en met uw akkoord van de subverwerkers pas deze garantie afgeven.	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om diens subverwerkers te controleren en daarmee subverwerkersovereenkomsten af te sluiten. Daarmee is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de subverwerkers, en dus niet de SVB.
149	Verwerkersovereenkomst	artikel 5.1	4	U heeft zelf toegang tot een kennisitem met de laatste informatie omtrent de ISAE3000 en het TPM. Graag uw bevestiging dat dit akkoord is.	De SVB begrijp uw vraag niet. Graag deze verduidelijken en opnieuw stellen in de volgende Nota van Inlichtingen.

150	Verwerkersovereenkomst	artikel 6.4	4	Kunt u verduidelijken dat de kosten voor de audit voor opdrachtnemer zijn indien uit de audit blijkt dat opdrachtnemer tekortschiet? Indien dat niet het geval is zijn de kosten voor SVB.	De SVB verwijst naar artikel 8 van de Bijlage P - Verwerkersovereenkomst versie 2.
151	Verwerkersovereenkomst	artikel 8.1	6	Wij gaan niet akkoord met boetes omdat het punitieve karakter niet past bij de manier waarop wij samenwerken met onze klanten. We kunnen het artikel eventueel vervangen voor het volgende aansprakelijkheidsartikel: De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen de Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van SVB. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten. 3. De eerder genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.	Zie antwoord bij vraag 85. Voor een inperking op de onbeperkte aansprakelijkheid uit artikel 8.2 verwijst de SVB naar artikel 14.1.3 in Bijlage L - Overeenkomst.

152	Verwerkersovereenkomst	artikel 8.2	6	Wij schrappen 'en de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes'. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de Avg schendt. Als de verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de Autoriteit Persoonsgegevens dus rechtstreeks een boete opleggen aan de verwerker. Als de Autoriteit Persoonsgegevens een boete oplegt aan de verwerkingsverantwoordelijke waarvan de verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de verwerker de fout heeft begaan dan kan de verwerkersverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de Autoriteit Persoonsgegevens en op die manier de boete van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de Avg. In dat geval is het merkwaardig dat een verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de verwerker. Theoretisch gezien kan Opdrachtnemer als verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de overeenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker. Om door te kunnen gaan met de aanbesteding is het van belang dat dit wordt geschrapt.	Dat is niet akkoord. Bijgevoegd is de nieuwe versie van de Verwerkersovereenkomst. De SVB zal in de gevallen zoals beschreven in artikel 9.2 van de nieuwe Bijlage P - Verwerkersovereenkomst en artikel 20 AIV, proberen de kosten zoveel als mogelijk te beperken. Partijen kunnen onderling of per rechterlijke toets de keten van verwerkingen in beeld brengen om de uiteindelijke verantwoordelijkheidsverdeling te bepalen en in welke mate welke partij een verwijt kan worden gemaakt. Deze bepaling geeft de SVB daarmee de mogelijkheid om - in het geval de boete voor rekening van de verwerker dient te komen - de boete door te leggen.
153	Verwerkersovereenkomst	bijlage III - begrip datalek	9	Wij wensen om de uitleg van datalek te beperken tot wat in de wet is bepaald omdat dit voor al onze klanten de basis vormt. Daarom schrappen wij alles behalve de eerste alinea.	Dat is niet akkoord.
154	Verwerkersovereenkomst	bijlage III - termijn datalek	9	Wederom schrappen wij de 24 uur termijn omdat in de AVG hier niet over wordt gesproken, zie ons antwoord bij artikel 3.1.	Dit is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 78.
155	Verwerkersovereenkomst	bijlage III - contactpersoon	9	De contactinformatie dient door uzelf in uw omgeving verwerkt te worden om hier vervolgens meldingen over te krijgen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Het is de SVB niet duidelijk wat met deze vraag wordt bedoeld. In bijlage III van de Verwerkersovereenkomst is een emailadres vermeld voor het melden van een datalek door de verwerker.

156	Verwerkersovereenkomst	bijlage III - melding	9	Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2) en de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG (art. 28 lid 3 sub f AVG). In de AVG richtlijnen wordt toegelicht dat de Verwerker geen verdergaande verplichtingen heeft dan het op de hoogte brengen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit omdat de Verwerker mogelijk niet in staat is om alle relevante feiten met betrekking tot de kwestie te kennen. Dit is ook het geval bij ons omdat voor het volledig informeren een vorm van toegang tot de omgeving benodigd is waar wij niet toe gerechtigd zijn. Omdat deze reden stellen wij voor om het volgende op te nemen: 'Indien een inbreuk in verband met Persoonsgegevens wordt ontdekt, informeert de Verwerker zo snel mogelijk zonder onredelijke vertraging de Opdrachtgever hierover, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.'	Dit is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 78.
157	overeenkomst	artikel 3.2	5	Het is niet akkoord dat alleen de SVB de mogelijkheid heeft om te verlengen, daarmee wordt onredelijk veel zeggenschap bij SVB neergelegd en weggenomen van Opdrachtnemer. Wij voegen hier aan toe dat partijen in samenspraak verlengen en schrappen 'gelijkblijvende en gelijklopende'.	Zie antwoord bij vraag 129.
158	overeenkomst	artikel 15.1	9	Graag voegen wij toe aan 1.5.1.1, 15.1.2 en 15.1.3 'met een maximum van 500.000 EUR.'	Dit is niet akkoord. De SVB heeft een zorgvuldige belangenafweging gemaakt bij het formuleren van aansprakelijkheidsbepalingen in artikel 15 van de Overeenkomst. Mede gelet op de aard en omvang van de Opdracht en de opdrachtwaarde, is een verdere beperking van aansprakelijkheid niet gewenst.
159	Bijlage C - Subgunningscritarium Prijs	Tabblad Exploitatiekosten	Tabblad Exploitatiekosten	Kunt u aangeven wat de rol is van de groep beoordelaars? Zijn dit medewerkers die een melding moeten kunnen goedkeuren- en/of afwijzen? De juiste rol van deze mensen is voor ons van belang om te bepalen of zij betaalde licenties dienen te krijgen.	Zie de Begripsbepalingen in het Beschrijvend document: Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om vervolgacties op Meldingen/Aanvragen goed te keuren. Dit zijn bijvoorbeeld specifieke Behandelaren met een productowner-rol of specifieke Eindgebruikers met een leidinggevende rol.

160	Bijlage C - Subgunningscrit erium Prijs	Tabblad Exploitatie-kosten	Tabblad Exploitatie-kosten	U geeft aan 1.200 behandelaars te hebben, kunt u beschrijven wat de rol van deze personen in uw definitie is? Bij ons is een behandelaar iemand die meldingen, vragen en verzoeken afhandelt in onze oplossing, is dit ook uw definitie? We stellen deze vraag om de juiste aantallen te gebruiken en zien in de praktijk bijna nooit dat de verhouding behandelaars ten opzichte van totaal aantal medewerkers 1 op 4,5 is. Onze ervaring is dat deze verhouding eerder 1 op 50 is. Om te voorkomen dat u nu veel te hoge inschrijvingen krijgt, zien wij graag een duidelijke beschrijving van de verschillende rollen.	Behandelaar is gedefinieerd als Medewerker die door de SVB is geautoriseerd om Meldingen/Aanvragen, in behandeling te nemen en te verhelpen of te verwerken. Het gegeven aantal Behandelaars is correct. Zie ook antwoord bij vraag 47. Er zijn ook Behandelaars die alleen inzage hebben en zelf niet actief meldingen bewerken. Daarnaast zijn er mogelijk dubbelingen omdat er Behandelaars zijn die over de domeinen heen in Oplosgroepen zitten. Het werkelijke aantal Behandelaars kan in werkelijkheid afwijken en zal worden bepaald tijdens Transitie.
161	Bijlage C - Subgunningscrit erium Prijs	Tabblad Exploitatie-kosten	Tabblad Exploitatie-kosten	Kunt u aangeven of de functioneel beheerders (20) ook onderdeel uitmaken van de groep behandelaars, dus zijn deze beheerders onderdeel van de 1.200 behandelaars of zijn er naast de 1.200 behandelaars ook nog 20 beheerders?	De Beheerders moeten worden gezien als accounts die binnen de oplossing admin rechten hebben. Soms zijn hier speciale duurder accounts voor nodig. Daarom hebben wij deze groep hier opgenomen. Beheerders zijn tevens ook Behandelaars omdat zij zelf de Oplossing ook gebruiken om Aanvragen/Meldingen over de Oplossing af te handelen. Dus de 20 zijn ook deel van het aantal behandelaars.
162	Beschrijvend document	5.4.2	29	Inschrijver is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, deze wordt Q2 2025 verwacht. Wij zullen Opdrachtnemer informeren zodra deze certificering is afgerond en Inschrijver in het bezit is van het certificaat. Inschrijver heeft momenteel een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001. Daarnaast zijn onze datacenters wel ISO27001 gecertificeerd. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met inachtneming van onze aankomende ISO27001 certificering?	Dat is akkoord, mits SOC2 type 2 en de SoA (Statement of Applicability) dekkend zijn voor de Dienstverlening.
163	Beschrijvend document	3.5.1	16	Gezien de totale looptijd van de aanbesteding en de zeer korte deadline voor de eerste vragenronde, verwachten wij dat er later in het traject mogelijk nog nieuwe vragen naar boven komen. Kunt u toestaan dat er in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen worden gesteld?	Dat is akkoord.
164	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-01	2	U vraagt om een maandelijks uptime, wij leveren een standaard SaaS-dienst met standaard kwartaalrapportages, is het voor u akkoord om de uptime per kwartaal te meten, zodat u aansluit bij deze standaard dienstverlening?	Kwartaalrapportages zijn akkoord. Maar wel met een maandelijks berekening van Service Levels.

165	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-04	2	Wij interpreteren deze vraag als volgt: SVB wil een CAD tekening kunnen importeren óf de data die in een CAD tekening staat over de ruimtes en assets in de oplossing importeren. Deze data wordt aangeleverd door middel van een export uit CAD. Is dit de juiste interpretatie van uw vraag?	Dit is niet correct. De basis voor alle gebouw-gerelateerde Assets staan in Autocad tekeningen. Zowel tekening als data dient geïmporteerd te worden. Of de oplossing deze direct vanuit de DWG tekening kan importeren of middels een export uit een CAD programma laten we aan de Deelnemer over. Het gaat er om dat alle Assets in de Oplossing komen te staan mét de CAD tekening.
166	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-08	2	Het is bij SaaS-applicaties niet meer gebruikelijk om test en acceptatie-omgevingen te leveren, in de praktijk wordt dit samengevoegd tot 1 omgeving naast uw productie omgeving, is dit voor SVB akkoord?	Ja dat is akkoord
167	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-21	2	Leverancier heeft een telefonisch beschikbare servicedesk van 8:00 tot 18:00u en 24/7 support via ons portal, gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord bij vraag 51.
168	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-24	2	Zoals eerder aangegeven is bij SaaS-applicaties niet meer gebruikelijk om test en acceptatie-omgevingen te leveren, in de praktijk wordt dit samengevoegd tot 1 omgeving naast uw productie omgeving, is dit voor SVB akkoord?	Zie antwoord bij vraag 51.
169	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-45	3	Kunt u, aan de hand van een voorbeeld, beschrijven wat u hier wilt bereiken? Wat wilt u printen?	Er moet vanuit de Oplossing geprint kunnen worden. Bijvoorbeeld werkbonden of formulieren die handmatig ondertekend moeten kunnen worden.
170	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-05	1	U vraagt hier om doorzoekbare metadata per asset, kunt u, aan de hand van een voorbeeld, beschrijven wat u hiermee bedoelt?	Metadata zijn gegevens die de karakteristieken van bepaalde gegevens beschrijven. Het zijn dus eigenlijk data over data. De metadata bij een bepaald document (de gegevens) kunnen bijvoorbeeld zijn: de auteur, de datum van schrijven, de uitgever, het aantal pagina's en de taal waarin de gegevens zijn opgesteld. We vragen hier dus niet om de inhoud van b.v. een PDF maar wel door wie deze is opgesteld, wanneer, hoe groot het document is en dat het een pdf is etc. We vragen hier dus om doorzoekbaarheid van Metadata en niet om fulltext search in de bijlage.
171	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-10	1	Kunt u aangeven wat u bedoelt met additionele applicaties? Bedoelt u hiermee alle oplossingen van derden? Het is zeer gebruikelijk om zaken die niet zijn op te nemen in de oplossing van een leverancier in te laten vullen door een oplossing van derde(n) om u een passende totaaloplossing te bieden.	De gewenste functionaliteit dient ontsloten te worden via de Oplossing en een Eindgebruiker dient geen andere toepassing te moeten openen voor een ander onderdeel van de gevraagde functionaliteit.

172	Beschrijvend Document	Begripsbepalingen	4	Bij het begrip: Beoordelaar staat; "Beoordelaar is Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om vervolgacties op Meldingen/Aanvragen goed te keuren. Dit zijn bijvoorbeeld specifieke Behandelaren met een productowner-rol of specifieke Eindgebruikers met een leidinggevende rol". Bij het begrip Behandelaar staat: "Een Medewerker die door de SVB geautoriseerd is om Meldingen en/of Aanvragen, in behandeling te nemen en te verhelpen of te verwerken." In ons licentiemodel heeft de Behandelaar ook de mogelijkheid om te acteren als Beoordelaar. Concrete vraag: Hoeveel Beoordelaars heeft SVB die <u>geen</u> Behandelaar zijn? Dus enkel de mogelijkheid hebben om iets goed te keuren zonder dat ze daarnaast ook acteren als Behandelaar om Meldingen en/of Aanvragen te behandelen.	In bijlage H - Huidige Situatie is op pagina 19/20 staat het aantal Beoordelaars weergegeven binnen Assyst. Deze zijn gesplitst in het aantal Beoordelaars die ook Behandelaar is (Beoordelaars Change - 130) en het aantal dat ook Eindgebruiker is (Beoordelaars Service Request - 270). Van de Beoordelaars Change heeft iedereen ook een Eindgebruiker account van de Beoordelaars Service Request hebben 60 ook een Behandelars-account. Het antwoord is dan 270 - 60 = 210 Eindgebruikers die ook Beoordelaars zijn en geen Behandelaar in Assyst. Aangezien in Prequest deze functionaliteit niet beschikbaar is kunnen hiervan geen cijfers worden gegeven.
173	Beschrijvend Document	2.3.2	12	U geeft aan zelf Fuctioneel beheer en eerste lijns support in te willen richten, kunt u een indruk geven hoeveel mensen SVB hiervoor wil inzetten?	Naar schatting zal het Platformteam uit 5 tot 10 fte bestaan.
174	Beschrijvend Document	3.4. Taal	16	SVB geeft aan: "Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB.". Hoe verloopt dit proces? Indien nodig, waar kan dit aagevraagd worden en hoeveel tijd heeft SVB nodig deelnemer hierover uitsluitsel te geven?	Dit kan worden aangevraagd middels de Nota's van Inlichtingen.
175	Beschrijvend Document	5.7 Programma van Wensen	32	SVB geeft aan over het Programma van Wensen dat: "Deze functionaliteiten zijn onderdeel van de Inschrijving en kunnen binnen redelijke termijn worden geactiveerd, en hiervoor worden geen extra kosten rekening gebracht." Onze aanname is dat het enkel gaat om het recht van gebruiken (licentie) zonder extra kosten en niet het parametriseren/configureren van de functie om deze gebruiksklaar te maken. Is deze aanname correct? Zo niet, graag toelichten hoe SVB dit ziet.	Dat is niet correct. De meeste (door Deelnemer ingevulde) wensen zullen worden geactiveerd tijdens Implementatie en Transitie. Een aantal wensen worden mogelijk op een later tijdstip in gebruik genomen. Welke dat zijn is nu nog niet te zeggen.
176	Bijlage H - Huidige Situatie	5.2 Huidig Systeem	14	Hier wordt verwezen naar paragraaf 4.3: "Assyst, zie hst 1. Assyst wordt gebruikt door DSV voor meldingen (vragen en incidenten) over de Workflows genoemd in § 4.3". Paragraaf 4.3 gaat echter over de facilitaire workflows, we vermoeden dat hiermee wordt bedoeld paragraaf 5.3. Is dit correct?	Dat is correct.

177	Bijlage H - Huidige Situatie	5.2 Huidig Systeem	14	Hier wordt verwezen naar hoofdstuk 2.2. m.n. 2e en 3e alinea. Echter bevat hoofdstuk 2 maar 2 alinea's. Waar wordt hier precies naar verwezen?	Er moet worden verwezen naar de eerste alinea van hoofdstuk 2.2.
178	Bijlage J - Technische Architectuur	3.3.1. Gewenste Koppelingen	17	SVB geeft aan welke koppelingen op de lange en korte termijn benodigd zijn conform een MoSCoW. Welke integraties zijn onderdeel van de scope van het prijzenblad? Welke integraties zijn er specifiek onderdeel van de (A) Implementatie, (B) Transitie en (C) Exploitatie?	Koppelingen die op lange termijn als Must zijn aangegeven, zijn inbegrepen bij de Inschrijfprijs. Het moment van ingebruikname echter zal niet bij afronding van Transitie zijn, maar op een later moment en op instructie van de SVB worden uitgevoerd. Koppelingen die op lange termijn als Could of Should zijn aangegeven zijn niet inbegrepen bij de Inschrijfprijs. Als de SVB hiervoor opdracht geeft zal dit worden gefactureerd als zijnde Optimalisatie-kosten.
179		SGC-K1: Invulling gewenste functionalite it	2	SVB geeft aan dat de functionaliteiten uit Bijlage G - Programma van Wensen onderdeel zijn van de inschrijfprijs. Geldt dit specifiek voor Exploitatie of ook voor het onderdeel Implementatie en Transitie?	Dit geldt in zijn algemeen, dus ook voor de genoemde fasen.
180	Bijlage B - Subgunningscrit eria	SGC-K2 Kwaliteit van Dienstverlen ing - punt 5	3	SVB stelt hier het volgende: De genomen maatregelen ter borging van informatiebeveiliging en privacy; benoem hierbij de relevante certificaten die uw organisatie in bezit heeft, zoals ISO27017 en ISO27018 controls en/of SOC II type 2 verklaring. De genomen maatregelen ter borging van integriteit en betrouwbaarheid; benoem hierbij minimaliseren van dataverlies, redundantie- en failover-mechanismen, monitoring en proactief onderhoud. Vraag: Onze IT Service Management organisatie die het Technisch beheer van de oplossing voorziet heeft een ISO 27001 informatie beveiliging certificering, deze kan worden voorzien. De SoA (Statement of Applicability) met de security controls voor deze certificering staan onder NDA en kunnen alleen na ondertekening van een NDA of een contract worden gedeeld met de CISO van onze organisatie en de CISO van SVB. Deze kunnen niet ingestuurd worden als onderdeel van deze aanbestedingsbeantwoording. Kan SVB de SoA opnemen als onderdeel van de verificatie na voorlopige gunning?	Dat is akkoord, de SoA (Statement of Applicability) moet echter dekkend zijn voor de Dienstverlening.

181	Bijlage B - Subgunningscriteria	SGC-K2 Kwaliteit van Dienstverlening - punt 5	3	SVB stelt hier het volgende: De genomen maatregelen ter borging van informatiebeveiliging en privacy; benoem hierbij de relevante certificaten die uw organisatie in bezit heeft, zoals ISO27017 en ISO27018 controls en/of SOC II type 2 verklaring. De genomen maatregelen ter borging van integriteit en betrouwbaarheid; benoem hierbij minimaliseren van dataverlies, redundantie- en failover-mechanismen, monitoring en proactief onderhoud. Vraag: De software leverancier die het platform voor de oplossing voorziet heeft een ISO 27001, 27017, 27018 certificering en er zijn SOC 1 en SOC 2 rapportages beschikbaar, deze kunnen in de beantwoording van de aanbesteding worden voorzien. De SoA (Statement of Applicability) met de security controls voor deze certificeringen staan onder NDA en kunnen alleen na ondertekening van een NDA of een contract worden gedeeld met de CISO van Software leverancier en de CISO van SVB. Deze SoA's kunnen niet ingestuurd worden als onderdeel van deze aanbestedingsbeantwoording. Kan SVB de SoA opnemen als onderdeel van de verificatie na voorlopige gunning?	Dat is akkoord, de SoA (Statement of Applicability) moet echter dekkend zijn voor de Dienstverlening.
182	Bijlage B - Subgunningscriteria	SGC-K2 Kwaliteit van Dienstverlening - punt 5	3	SVB stelt hier het volgende: De genomen maatregelen ter borging van informatiebeveiliging en privacy; benoem hierbij de relevante certificaten die uw organisatie in bezit heeft, zoals ISO27017 en ISO27018 controls en/of SOC II type 2 verklaring. De genomen maatregelen ter borging van integriteit en betrouwbaarheid; benoem hierbij minimaliseren van dataverlies, redundantie- en failover-mechanismen, monitoring en proactief onderhoud. Vraag: Onze IT Service Management organisatie die het Technisch beheer van de oplossing voorziet heeft een ISO 27001 informatie beveiliging certificering, deze kan worden voorzien, ipv een beschrijving hiervan zoals gesteld als vormvereiste, is het ook toegestaan om een kopie van het certificaat toe te voegen in de beantwoording als bijlage?	Dat is akkoord, de SoA (Statement of Applicability) moet echter dekkend zijn voor de Dienstverlening.

183	Bijlage B - Subgunningscriteria	SGC-K2 Kwaliteit van Dienstverlening - punt 5	3	SVB stelt hier het volgende: De genomen maatregelen ter borging van informatiebeveiliging en privacy; benoem hierbij de relevante certificaten die uw organisatie in bezit heeft, zoals ISO27017 en ISO27018 controls en/of SOC II type 2 verklaring. De genomen maatregelen ter borging van integriteit en betrouwbaarheid; benoem hierbij minimaliseren van dataverlies, redundantie- en failover-mechanismen, monitoring en proactief onderhoud. Vraag: De software leverancier die het platform voor de oplossing voorziet heeft een ISO 27001, 27017, 27018 certificering en er zijn SOC 1 en SOC 2 rapportages beschikbaar, ipv een beschrijving hiervan zoals gesteld als vormvereiste, is het ook toegestaan om de kopieën van de certificaten toe te voegen in de beantwoording als bijlage?	Dat is akkoord, de SoA (Statement of Applicability) moet echter dekkend zijn voor de Dienstverlening.
184	Bijlage B - Subgunningscriteria	SGC-K5: Duurzaamheid en leefbaarheid	5	Onze organisatie heeft vanuit haar missie & visie een sterk beleid mbt Duurzaamheid en leefbaarheid. De SVB vraagt dit toe te lichten en vraagt om 7 aspecten te benoemen maar geeft aan dat dit in 2 pagina's beschreven moet worden. Verzoek om dit aantal pagina's om te hogen naar 6 pagina's en toe te staan om een aantal certificaten als bijlage toe te voegen. Verder het verzoek om een aantal zaken te beschrijven op basis van informatie van de software leverancier aangezien de SaaS oplossing in hun Datacenter draait.	Het aantal pagina's wordt verhoogd naar 4. Het is akkoord om certificaten (apart) bij te voegen, en ook om de duurzaamheid van uw datacenter te beschrijven.
185	Bijlage B - Subgunningscriteria	SGC-K3: PvA	3	Verzoek om het totaal aantal pagina's te verhogen van 7 naar 10 zodat een kwalitatief goed werkend PvA kan worden beschrijven met alle elementen die worden gevraagd door SVB?	Dat is akkoord.
186	Bijlage B - Subgunningscriteria	SGC-K3: PvA	3	SVB vraagt om een fasering en optimale inrichting van de domeinen. Heeft SVB een voorkeur in de volgorde van transitie van domeinen? Mogelijk in het kader van contracten die ten einde lopen van de bestaande applicaties (RightAnswers, Assyst, IRIS, Prequest) of andere beargumentering waarom bepaalde domeinen eerder moeten dan anderen?	De voorkeur van de SVB is om eerst het Domein IT te migreren. We laten ons echter graag adviseren over de beste aanpak.
187	Bijlage G - Programma van Wensen	WF-58		SVB verwijst naar 'fouten'. Kan er worden toegelicht, het liefst aan de hand van een voorbeeld, wat er bedoeld met 'fouten' en/of deze specifiek wens?	Denk hierbij aan een formulier waarbij een verplicht gegeven niet is ingevuld. Het is de bedoeling dat Oplossing niet alleen aangeeft dat het formulier niet compleet is, maar ook aangeeft welk veld precies (bijvoorbeeld door een rood kader). Nog beter is het als de Oplossing suggesties geeft.

188	Bijlage G - Programma van Wensen	WF-80		Op basis van de gestelde wensen proberen we de achterliggend behoefte te achterhalen, voor de wens is dat onduidelijk. Wat is de achterliggende behoefte vanuit deze wens?	Dit is voor bedoeld voor Gebruikers met meerdere rollen en om goed overzicht te houden in hun taken.
189	Bijlage G - Programma van Wensen	WF-135		Kan SVB een voorbeeld geven van een situatie? Gaat hier dan bijvoorbeeld om dat Stap A als Stap B niet door dezelfde medewerker uitgevoerd mogen worden maar door een andere medewerker?	Via de Oplossing vraagt een Eindgebruiker bijvoorbeeld toegang tot een applicatie aan (stap a). De aanvrager mag deze Workflow niet zelf goedkeuren (stap b) ook al is hij voor zijn eigen team wel de Beoordelaar van dergelijke Aanvragen.
190	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-53	pagina 3	Kunt u toelichten wat u met role claims wilt bereiken? Wij werken met RBAC na authenticatie van de gebruiker, bij voorkeur op de in NF-54 beschreven eenmalige aanlog. De gebruiker is dan bekend en de aan deze gebruiker toegewezen rollen, groepen en privileges dus ook.	Zie antwoord bij vraag 4.
191	Bijlage F – Programma van Eisen	IBP-45	Pagina 4	Het recht te allen tijde een penetratietest te laten uitvoeren. Wij laten zelf een penetratietest uitvoeren door een externe en onafhankelijke partij, na elke major release. Ofwel twee keer per jaar en de resultaten daarvan zijn opvraagbaar. Daarnaast heeft elke klant 1x per jaar de mogelijkheid zelf een penetratietest te laten uitvoeren. Wanneer een klant dit nog vaker wil, dan is dit mogelijk maar als betaalde dienst. Is deze eis zo afgedekt?	Zie antwoord op vraag 5.
192	Bijlage H – Huidige Situatie	Hoofdstuk 7	Pagina 19	Bij hoofdstuk 7 worden aantallen gebruikers genoemd. Kan er overlap zitten tussen deze groepen? Kunt u dat dan toelichten en specificeren.	Zie antwoord bij vraag 6.
193	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Kunnen we de output van de discovery tooling gebruiken om de CMDB te vullen en up to date te houden?	Zie antwoord bij vraag 7.
194	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Wie bedoelt u met 'leveranciers' in de laatste zin van deze alinea? Zijn dit de ESP's?	Zie antwoord bij vraag 8.
195	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: LanSweeper, dat deze discovery informatie aanlevert over IT Assets. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.
196	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Flexnet Manager, dat deze discovery informatie aanlevert over door ESP gehoste applicaties. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer	Zie antwoord bij vraag 9.

				geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	
197	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 16	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Qualys, dat er bi-directioneel events op kwetsbaarheden kunnen worden (terug)gemeld. Kunt u toelichten wat voor soort informatie wordt teruggemeld aan Qualys door het ESMA?	Zie antwoord bij vraag 11.
198	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat bi-directioneel informatie over events uitgewisseld kan worden. Kunt u toelichten welke soort event-informatie van het ESMA terug naar Dynatrace gaat?	Zie antwoord bij vraag 12.
199	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat CI's geoormerkt moeten kunnen worden. Is het doel hiervan om op eenvoudige wijze een overzicht van door een probleem geraakte CI's te kunnen genereren? Of dient dit (nog) een ander doel?	Zie antwoord bij vraag 13.
200	Bijlage S – Use Cases		Casus A-B-C-D-F-J	In de use cases is sprake van allerlei koppelingen. Moeten deze koppelingen werkend getoond worden in de POC-fase?	Zie antwoord bij vraag 14.
201	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-04	Pagina 2	Graag ontvangen wij 2 Autocad tekeningen in een DWG bestandsformaat: een tekening van de nieuwe en oude situatie voor casus I, graag met een uitleg van de verschillende layers in de tekening.	Zie antwoord bij vraag 27
202	Beschrijvend Document	5.11 - Proof of Concept	Pagina 37	SVB stelt dat na het gunningsbesluit een kick-off zal plaats vinden met inschrijver voor de uitvoering en planning van de POC. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de POC-omgeving binnen 5 werkdagen gereed is. Gezien de omvang van de use case, onze ervaring met andere gunningstesten/proof of concepts achten wij het niet realistisch om binnen 5 werkdagen een kwalitatieve POC-omgeving gereed. Wij verzoeken SVB dit te verlengen naar minimaal 15 werkdagen.	Dat is akkoord.

203	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	2.1	4	Inschrijver gaat nadrukkelijk niet akkoord met de overweging bij de 3e streepje. Inschrijver verzoekt dit artikel als volgt aan te passen: "De bepalingen in de Gebruikersvoorwaarden / EULA softwareleverancier zijn van toepassing op die delen van de Opdracht waar de software van de betreffende softwareleveranciers voor worden ingezet en prevaleren in de rangorde van documenten boven de voorwaarden van elk ander contractdocument."	Dat is niet akkoord. Met de gekozen rangorde prevaleren afspraken met betrekking tot opzegging, aansprakelijkheid en rechtsforumkeuze van de Overeenkomst boven die van eventueel toepasselijke EULA-voorwaarden. Met artikel 2.1 van de Overeenkomst is de SVB de Opdrachtnemer tegemoet gekomen in de bescherming van diens rechten en eigendommen die betrekking hebben op het <i>gebruik</i> van de softwarelicenties.
204	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	2,2	5	De nummering van de Annexen klopt niet en zie eerdere opmerking hierboven bij artikel 2.1 van de Overeenkomst over de rangorde; inschrijver verzoekt de Gebruikersvoorwaarden / EULA softwareleverancier boven aan de lijst te plaatsen.	Zie antwoord bij vraag 203.
205	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	3.2	5	Zie algemene opmerking door inschrijver geplaatst over de totale duur van de overeenkomst in samenhang met de algemene inkoopvoorwaarden. Inschrijver verzoekt de SVB de totale duur van de overeenkomst in te perken of een bepaling op te nemen die het mogelijk maakt om na verloop van bijv. 1 verlengingperiode de contractvoorwaarden te heronderhandelen. Bent u verder bereid de termijn van 3 maanden die SVB voor het einde van de looptijd in acht moet nemen om de verlenging mede te delen te verlengen naar 6 maanden. Dat geeft partijen meer duidelijkheid.	Zie antwoord bij vraag 129.
206	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	4,3	6	Zie ook opmerking bij artikel 4.1 SVB Inkoopvoorwaarden ESMA. Dit is onduidelijk en kan leiden tot discussies in de uitvoering van de overeenkomst. Bent u bereid het artikel als zodanig aan te passen dat Opdrachtnemer de Prestatie zal leveren aan de SVB in overeenstemming met de Overeenkomst en, waar afspraken in de overeenkomst ontbreken, conform Industriestandaarden.	Dat is niet akkoord. De Industriestandaarden geven weer met welke mate van zorgvuldigheid Opdrachtnemer wordt geacht de Prestatie te leveren. De SVB ziet niet in hoe dit zou conflicteren met het uitvoeren van de Overeenkomst.
207	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	9,2	7	Inschrijver kan helaas niet garanderen dat zij een SLA ter ondertekening kan aanbieden omdat SVB hier ook goedkeuring aan dient te geven. Bent u bereid om de woorden "ter ondertekening" te schrappen?	Met de zinsnede 'ter ondertekening' borgt de SVB dat er binnen 8 weken in ieder geval 'een zo goed als tekenklaar concept SLA' door Opdrachtnemer wordt aangeboden. Verfijning op enkele onderwerpen door beide partijen is dan nog mogelijk, maar de SVB wenst in ieder geval binnen 8 weken een volledig concept te ontvangen.

208	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	15.1.1	9	Gezien de (relatief lange) looptijd van de overeenkomst, bent u bereid om de totale aansprakelijkheid van Partijen (over de gehele looptijd dus) voor Directe schade voortvloeiend uit, of verband houdend met, de Overeenkomst is beperkt tot maximaal twee (2) keer bovengenoemde jaarlijkse aansprakelijkheidsbeperking.	Dat is niet akkoord. Zie hiervoor het antwoord bij vraag 158. Een maximale aansprakelijkheid voor een overeenkomst met een lange looptijd heeft enkel nadelen voor de SVB. Wanneer, zoals wordt gesuggereerd, zich in opvolgende jaren incidenten voordoen die leiden tot hoge aansprakelijkheid dan zullen partijen zich toch moeten beraden of een verdere voortgang wenselijk is.
209	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	15.1.2	9	Kunt u uitleggen wat de toegevoegde waarde van dit artikel is ten opzichte van artikel 15.1.1. Immers is het leveren en in stand houden van het ESMA een (onderhouds)verplichting in verband met de uitvoering van de Overeenkomst?	Artikel. 15.1.2 van de Overeenkomst komt te vervallen.
210	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	15.1.3	9	Inschrijver is van mening dat de beperking van aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst disproportioneel hoog is. Ben u bereid deze beperking te verlagen naar maximaal 2 keer het bedrag aan vergoedingen zoals beschreven in dit artikel en bovendien conform ons verzoek ten aanzien van de artikelen 15.1.1 en 15.1.2 de totale aansprakelijkheid van Partijen (over de gehele looptijd dus) voor Directe schade voortvloeiend uit, of verband houdend met, de Overeenkomst te beperken tot maximaal twee (2) keer in het artikel genoemde jaarlijkse aansprakelijkheidsbeperking?	Dat is niet akkoord. Zie hiervoor het antwoord bij vraag 158.
211	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	17.1	10	Inschrijver heeft ernstig bezwaar tegen de laatste zin van dit artikel. Zie hiervoor ook onze opmerkingen ten aanzien van artikelen 2.1 en 2.2. De voorwaarden van de derde leverancier dienen te prevaleren omdat Inschrijver daar ook geen invloed op heeft en anders verplichtingen accepteert die zij niet aan kan gaan met SVB. Kunt u dit aub aanpassen?	Dat is niet akkoord. Zie het antwoord bij vraag 203.
212	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	Definitie "Indirecte Schade"	5	Volledigheidshalve verzoekt inschrijver hier "schade aan derde partijen veroorzaakt" toe te voegen. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. De door de SVB gehanteerde definitie is een invulling van een algemeen gangbare definitie.
213	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	Definitie "Overeengekomen Gebruik"	5	Deze definitie geeft ruimte voor discussie en "scope creep" gedurende contractperiode. Inschrijver verzoekt u dit begrip te beperken tot hetgeen partijen concreet in de overeenkomst afspreken, dus bent u akkoord met de volgende aangepaste definitie: "Het door de SVB gebruik van de Prestatie op basis van de afspraken in de overeenkomst."	Dat is niet akkoord. De definitie is beperkt tot het beoogde gebruik zoals dat in de Aanbestedingsstukken of andere door de SVB schriftelijk gedeelde informatie kenbaar is gemaakt. De toevoeging "redelijkerwijs [kenbaar] behoorde te zijn voor Opdrachtnemer" zorgt er enkel voor dat gestelde onduidelijkheid door Opdrachtnemer in dit licht dient te worden uitgelegd.

214	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	2.2.	6	Inschrijver verzoekt een uitzondering op een goedkeuring van SVB toe te voegen voor EULAs, gebruiksvoorwaarden, licentievoorwaarden of enige andere voorwaarden van derden indien en voor zover in de uitvoering van de opdracht gebruik gemaakt wordt van software van derden.	Zie hiervoor artikel 2.1 en 2.2 van Bijlage L - Overeenkomst. De Overeenkomst gaat conform artikel 2.2 van de Overeenkomst al voor op de AIV.
215	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	4.1	7	Dit is onduidelijk en kan leiden tot discussies in de uitvoering van de overeenkomst. Bent u bereid het artikel als volgt aan te passen: "Opdrachtnemer zal de Prestatie leveren aan de SVB in overeenstemming met de Overeenkomst en, waar afspraken in de overeenkomst ontbreken, conform Good Industry Practice."	Dat is niet akkoord. De Industriestandaarden geven weer met welke mate van zorgvuldigheid de Opdrachtnemer wordt geacht de Prestatie te leveren. De SVB ziet niet in hoe dit zou conflicteren met het uitvoeren van de Overeenkomst.
216	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	4.3	7	Artikel 4 is incompleet zonder de informatieplicht van SVB hier te melden. Uiteraard zal inschrijver de nodige vragen stellen, echter is het aan de SVB om juiste, realistische en volledige informatie m.b.t. de punten 4.3.1. – 4.3.5. te verschaffen zodat inschrijver geen onjuist c.q. onvolledig beeld heeft. Het ontbreken van de verplichting van opdrachtgever hier om inschrijver te informeren maakt dat dit artikel tot onredelijke situaties kan leiden. Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen.	Zie antwoord bij vraag 110.
217	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	4.5	8	Inschrijver stelt voor dit artikel concreter te maken, bent u akkoord met volgende aanpassing? "Partijen komen nader overeen hoe Opdrachtnemer SVB, in algemene zin, periodiek en schriftelijk op de hoogte zal houden van de voortgang van de (levering van de) Prestatie. Door middel van dergelijke rapportages binnen overeengekomen periodes, zal Opdrachtnemer SVB inzicht bieden in de door hem in de betrokken periode verrichte werkzaamheden en het aantal bestede uren en kosten."	Dit is akkoord. De voorgestelde passage zal worden opgenomen in Bijlage L - Overeenkomst versie 2.
218	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	5.2.4.	8	Volledigheidshalve verzoekt inschrijver hier toe te voegen "Het recht om verbeteringen van Standaardprogrammatuur te ontvangen voor zover Opdrachtnemer deze ook voor zijn andere klanten kosteloos beschikbaar stelt."	Naar de SVB aanneemt worden die verbeteringen met andere klanten gedeeld tegen betaling van een onderhoudsfee, of zit het recht op de verbeteringen inbegrepen in de SaaS-fee. Van "kosteloos" is in dit kader geen sprake, en dit zou ook niet de beperking moeten zijn. Het gaat hier enkel om verbeteringen aan de Standaardprogrammatuur, die generiek voor alle klanten zouden moeten gelden.
219	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	7.1	10	Inschrijver verzoekt hier de verwijzing naar "industriestandaarden" te schrappen. Dit is voor inschrijver een onlogische verwijzing; inschrijver zet personeel in overeenkomstig hetgeen partijen afspreken en is geprijsd.	Dit is niet akkoord. De verwijzing naar Industriestandaarden ziet in dit artikel op de uitvoering van de Overeenkomst. De bepaling zegt eigenlijk dat de Opdrachtnemer voldoende personeel moet inzetten om de Overeenkomst op de juiste manier uit te voeren.

220	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	7.9.	11	Om onredelijke situaties te voorkomen verzoekt inschrijver aan dit artikel toe te voegen dat de voorwaarden zijn bekendgemaakt alvorens zaken in bruikleen worden gegeven.	Dit is akkoord. De SVB past artikel 7.9 als volgt aan: "Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik kan maken van zaken die eigendom zijn van de SVB, en die zaken voor dat doel aan Opdrachtnemer in bruikleen geven. Aan deze bruikleen kan de SVB voorwaarden verbinden, die vooraf met Opdrachtnemer zullen worden gedeeld."
221	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	10.2	13	Om misverstanden te voorkomen verzoekt inschrijver dat u concreet aangeeft welke eisen van overheidsinstanties op het gebied van digitale toegankelijkheid worden bedoeld hier?	Zie hiervoor wens WF-59 in Bijlage G - Programma van Wensen.
222	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	11	13	Inschrijver is van mening dat de afspraken in de overeenkomst prevaleren. Bent u akkoord met de volgende tekstvoorstel: "Voor zover Opdrachtnemer (delen van) de Programmatuur van de Prestatie zelf ontwikkelt of laat ontwikkelen, zal Opdrachtnemer dat doen in overeenstemming met de afspraken in de Overeenkomst en, waar de afspraken in Overeenkomst ontbreken, conform de Good Industry Practice en in het bijzonder zal Opdrachtnemer daarbij voldoen aan de ISO/IEC 25010-norm."	De SVB acht aanpassingen hier niet nodig. De Overeenkomst gaat al voor op de AIV conform artikel 2.2 in de Overeenkomst.
223	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	12.6	14	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de laatste volzin van dit artikel en verzoekt de SVB dit te schrappen. De reden van een gebrek aan voorafgaande specificatie kan zijn gelegen in het feit dat geschatte (aanvullende) werkzaamheden te onduidelijk zijn en pas duidelijk worden gedurende of na uitvoering van werkzaamheden.	Dat is niet akkoord. Inschrijvers behoren onduidelijkheden vooraf te melden. De SVB wil juist verrassingen achteraf voorkomen.
224	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	13.2	15	Een overschrijding van een fatale termijn of key milestone kan verschillende redenen hebben die niet te wijten zijn aan opdrachtnemer. Derhalve verzoekt inschrijver in de laatste volzin toe te voegen: " <i>indien de overschrijding het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer of diens ingeschakelde derden.</i> "	Dat is niet akkoord. De SVB is al bereid geweest om enkel de key milestones een fataal karakter te geven. Deze verantwoordelijkheid brengt mee dat Opdrachtnemer ervoor moet zorgen dat de SVB tijdig haar eigen verplichtingen naleeft.
225	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	15.5	16	Inschrijver gaat ervan uit dat het ook kan gaan om Producten die voor een beperkte doel en deel van de gebruikersorganisatie wordt ingezet. Inschrijver verzoekt volledigheidshalve het woordje "gehele" in dit artikel te schrappen.	Dat is akkoord

226	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	15.6	16	Inschrijver kan nadrukkelijk niet akkoord gaan met de laatste volzin van dit artikel en verzoekt de SVB dit te schrappen of toe te voegen: "tenzij het bedrijfsgevoelige informatie betreft."	Dat is niet akkoord. Deze maatregel is enkel van toepassing wanneer Opdrachtnemer nalaat Gebreken te verhelpen. Wat de SVB betreft dient Opdrachtnemer in dat geval alle noodzakelijke informatie te verstrekken, zonder subjectieve beperkingen die Opdrachtnemer in staat stellen het herstel van de Gebreken tegen te houden.
227	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	16.1.1	17	Zie eerdere opmerking bij definitie "overeengekomen gebruik". In het verlengde van de definitie: inschrijver is een IT bedrijf, geen verzekeraar, het is voor Inschrijver onmogelijk te garanderen dat de Programmatuur en Apparatuur geschikt is voor het overeengekomen gebruik (zoals nu is gedefinieerd door de SVB).	Dat is niet akkoord. Opdrachtnemer bepaalt zelf of hij een Oplossing kan leveren die voldoet aan de gestelde eisen. Het Overeengekomen Gebruik is voldoende helder en objectief bepaald.
228	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	16.1.5	17	Verzoek om laatste volzin te schrappen. Dit is een vage eis, niet wetende naar welke industriestandaarden de SVB hier verwijst.	De definitie van Industriestandaarden bepaalt met welke mate van zorgvuldigheid de Opdrachtnemer wordt geacht de Prestatie te leveren. Opdrachtnemer zou bekend moeten zijn met deze zorgvuldigheidsnorm.
229	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	17.1	17	Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen. Dit is voor ons niet aan de orde. De ESM oplossing met bijbehorende programmatuur (SaaS Applicatie) & SaaS licenties worden niet in escrow geleverd.	Zie het antwoord bij vraag 72.
230	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	19.1	18	inschrijver is van mening dat de aansprakelijkheid disproportioneel hoog is. Inschrijver verzoekt de SVB dit artikel te herzien en de totale aansprakelijkheid voor directe schade te beperken tot een maximaal totaalbedrag dat door de SVB is betaald en/of verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de datum van de eerste gebeurtenis dat aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid of, als minder dan twaalf (12) maanden zijn verstreken tussen de ingangsdatum van de Overeenkomst en de eerste schadeverwekkende gebeurtenis die aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid, de aansprakelijkheid te beperken tot een maximaal bedrag ten hoogste van het bedrag dat door de SVB is betaald tussen de ingangsdatum van de Overeenkomst en de eerste schadeverwekkende gebeurtenis die aanleiding gaf tot de aansprakelijkheid.	De aansprakelijkheid is nader beperkt in artikel 15 van Bijlage L - Overeenkomst. De Overeenkomst gaat voor op de AIV.
231	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	19.3	18	Onbeperkte aansprakelijkheid voor een inbreuk op persoonsgegevens is voor inschrijver onacceptabel. Bent u bereid om de aansprakelijkheid voor een inbreuk op persoonsgegevens te beperken conform het voorgestelde in artikel 19 lid 1?	De aansprakelijkheid is nader beperkt in artikel 15.1.3 van Bijlage L - Overeenkomst. De Overeenkomst gaat voor op de algemene inkoopvoorwaarden ESMA.

232	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	20.2	19	Inschrijver verzoekt wederkerigheid c.q. vrijwaring van opdrachtgever voor de gevallen waar opdrachtnemer, afhankelijk van de opdracht, werkt met producten, waaronder software, van de SVB of diens derden.	De SVB ziet niet in hoe dit tot enige aanspraak jegens Opdrachtnemer zou leiden. Immers, Opdrachtnemer zou in dat geval de producten/software gebruiken ten behoeve van de SVB, wat niet zichtbaar is naar derden toe.
233	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	21	19	Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen. I.c. zal er sprake zijn van een overeenkomst van opdracht.	Dat is niet akkoord. Ongeacht de aard van de Opdracht dient Opdrachtnemer hiervoor in te staan. Als er geen personeel bij de SVB wordt ingezet dan zal dit artikel geen werking hebben, maar er bestaat een mogelijkheid dat er wel personeel van Opdrachtnemer wordt ingezet bij de SVB.
234	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	24.4.	21	Niet akkoord, inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen. inschrijver kan zich niet bij voorbaat bevestigen akkoord te zijn met aanvullende verzoeken van opdrachtgever zonder te weten wat deze aanvullende verzoeken concreet inhouden.	Dat is niet akkoord. Het moet gaan om redelijke verzoeken, en waar van toepassing tegen additionele betaling. Dit beschermt Opdrachtnemer tegen onredelijke verzoeken van de SVB.
235	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	26	21	Wij begrijpen en aanvaarden het belang van de continuïteit van de dienstverlening. Echter verzoekt inschrijver dat uitsluitend gebruik gemaakt wordt van dit recht van de SVB na onderling overleg tussen partijen en mits bedrijfsgevoelige informatie van opdrachtnemer blijft gewaarborgd.	Volgens dit artikel geschiedt deze samenwerking in redelijkheid en goed overleg. Het is de SVB niet duidelijk wat bezwaar is tegen deze bepaling.
236	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	28.1.	23	Inschrijver is van mening dat de opzegtermijn te kort is voor de dienstverlening. Bent u bereid de opzeggingstermijn te verlengen naar 6 maanden?	Dat is akkoord. Dit wordt aangepast in Bijlage L - Overeenkomst versie 2.
237	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	29.4.2	24	Inschrijver verzoekt de uitzondering "(tenzij dat niet vereist was op grond van de Overeenkomst)" te schrappen. Dit is een onredelijke uitzondering; het uitgangspunt dient te zijn dat alle kosten worden vergoed waarmee de SVB voor opzegging al mee had ingestemd.	Dat is akkoord. De SVB neemt de voorgestelde wijziging over in Bijlage L - Overeenkomst.
238	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	30.2.5.	25	Inschrijver verzoekt hier de verwijzing naar "12 maanden" te schrappen. Inschrijver is van mening dat partijen beter in onderling overleg kunnen afspreken hoe en wat precies blijft geleverd worden en tot wanneer.	Dat is niet akkoord. 12 maanden is het minimum waarvan de SVB wil dat Opdrachtnemer dit erkent als minimum. In voorkomende gevallen kan in nader overleg een andere termijn worden overeengekomen.
239	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	30.3.	25	Inschrijver kan zich niet akkoord verklaren met de laatste volzin van dit artikel. Een retransitie vindt in elk geval plaats; de kosten van retransitie dienen (in elk geval) voor Opdrachtgever te komen, ongeacht de reden van de retransitie. Indien sprake is van contractbeëindiging o.b.v. een tekortkoming c.q. onrechtmatige daad dan geldt de aansprakelijkheidsclausule.	Dat is niet akkoord. In geval van ontbinding wegens onrechtmatige daad of wanprestatie vormen de retransitiekosten Directe Schade.

240	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	33.1.1	26	Indien er wordt samengewerkt met een onderaannemer of enig andere derde partij, dan zal informatie gedeeld moeten worden. Inschrijver verzoekt de SVB de volgende tekstaanpassing: "Partijen delen geen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij aan diens personeel of derde partijen, tenzij dat personeel of de derde partij ook gebonden is aan een redelijkerwijs vergelijkbare qua beschermingsomvang geheimhoudingsverplichting en het redelijkerwijs noodzakelijk is voor dat personeel of de derde partij voor de uitvoering van de Overeenkomst om inzage te krijgen in de Vertrouwelijke Informatie"	Wat de SVB betreft, zit dit in het "vertrouwelijk behandelen", maar de SVB kan instemmen met de volgende aanpassing: "Personeel van een partij of van een derde partij krijgt geen inzage in Vertrouwelijke Informatie van de andere partij, tenzij dat personeel ook gebonden is aan een redelijkerwijs vergelijkbare qua beschermingsomvang geheimhoudingsverplichting en het redelijkerwijs noodzakelijk is voor dat personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst om inzage te krijgen in de Vertrouwelijke Informatie. Hetzelfde geldt voor personeel van derde partijen, wanneer het voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om Vertrouwelijke Informatie met die derde partij te delen".
241	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	33.3	26	Inschrijver acht om een dergelijke boete onredelijk bezwarend en komt niet ten goede aan een gezonde contractuele verhouding. Inschrijver verzoekt SVB daarom de boete te schrappen.	Dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 78.
242	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	34	26	Inschrijver verzoekt dit artikel wederkerig te maken; beide partijen hebben een gelijkwaardig belang hierin.	Dat is niet akkoord. De SVB heeft geen commercieel belang bij publiciteit.
243	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	37.1	27	Wij wensen ons niet bij voorbaat te confirmeren met het gestelde in dit artikel, alsook de gestelde termijnen hierin. Inschrijver wenst op te nemen dat de overdraagbaarheid binnen de overheid wel toegestaan is zolang de bedrijfsvoering hetzelfde blijft. Inschrijver wil niet op voorhand instemmen met overdracht bijvoorbeeld aan een concurrent.	Dit recht is noodzakelijk wanneer door politieke wijzigingen de taken van de SVB (gedeeltelijk) elders komen te liggen. Dit is niet voorzienbaar of waarschijnlijk, maar ook niet onmogelijk, gelet op de looptijd van de Overeenkomst.
244	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	38.1	28	2e deel van dit artikel, betreffende de rechten van SVB om direct te beeindigen, is niet van toepassing voor Inschrijver.	Dit is niet akkoord. Dit artikel kan niet worden gewijzigd omdat de Overeenkomst betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens. Onder de AVG moet de SVB het recht hebben om bezwaar te maken tegen elke onderaannemer.
245	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	38.4	28	Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen. Dit is vertrouwelijke informatie die soms ook gebaseerd is op global contracten die inschrijver heeft met haar onderaannemer.	Dat is niet akkoord. Vertrouwelijke Informatie mag worden weggelakt volgens de bepaling. De SVB wil desgewenst inzicht hebben in hoe verplichtingen worden doorgelegd naar onderaannemers.
246	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaarden ESMA	40 t/m 43	29	Inschrijver verzoekt deze artikelen volledig te schrappen aangezien geen HW in scope is. Mocht dit bij een wijziging op de overeenkomst wel het geval worden, dan dienen partijen op dat moment, passende afspraken te maken.	Zie antwoord bij vraag 134.

247	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	44	31	Is niet van toepassing omdat er geen Maatwerkprogrammatuur zal worden ontwikkeld door Inschrijver.	Zie antwoord bij vraag 135.
248	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	45.1	31	Dit artikel is incompleet. Inschrijver verzoekt in het artikel op te nemen dat een eigendomsoverdracht plaatsvindt nadat opdrachtgever aan diens betalingsverplichting heeft voldaan.	Dat is akkoord.
249	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	hoofdstuk 3	31 ev	Inschrijver stelt voor hoofdstuk 3 te schrappen en concreet passende bepalingen voor maatwerk overeen te komen wanneer daadwerkelijk maatwerk in scope is van de opdracht.	Zie antwoord bij vraag 135. De SVB verzoekt duidelijk te maken welke bepalingen in hoofdstuk 3 aanscherping behoeven.
250	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	49.1	33	Dit is onredelijk ruim geformuleerd, bovendien is het onduidelijk naar welke standaarden hier wordt verwezen. Dit maakt ruimte voor scope creep; om onduidelijkheid en eventuele discussies te voorkomen stelt inschrijver voor dit artikel te schrappen of aan te passen naar uitsluitend de verplichting van Opdrachtnemer om de overeengekomen vormen van Onderhoud te verrichten overeenkomstig de afspraken die hierover zijn gemaakt tussen partijen in de overeenkomst.	De SVB vereist met dit artikel dat de Oplossing blijvend voldoet aan de geldende normen en wet- en regelgeving binnen de branche van Opdrachtnemer en binnen de voorwaarden in de aanbestedingsstukken.
251	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	49.3	33	Niet akkoord. Een aantal van de onderhoudsdiensten kunnen slechts zeer beperkt tot niet uitgevoerd worden in het kader van de scope/opdracht in deze aanbesteding. Bovendien is het onduidelijk wat de exacte scope en frequentie is hierbij, bijvoorbeeld bij Adaptief Onderhoud is niet op voorhand bekend hoe vaak een wijzingen in wet- en regelgeving zal voorkomen. Inschrijver stelt voor dit artikel te schrappen, type onderhoud dient concreet tussen partijen in de overeenkomst te worden vastgelegd.	Dat is niet akkoord. Dit lijkt de SVB iets wat Opdrachtnemer moet kunnen inschatten - het gaat om Onderhoud van de Oplossing die zij aanbiedt.
252	Bijlage M – SVB Inkoopvoorwaar den ESMA	49.7	33	Niet akkoord. Zie opmerking hierboven bij artikel 49.3.	Dat is niet akkoord. Dit lijkt de SVB iets wat Opdrachtnemer moet kunnen inschatten; het gaat om Onderhoud van de Oplossing die zij aanbiedt.
253	Bijlage P - Verwerkersover eenkomst	8	6	Inschrijver acht om een dergelijke boete onredelijk bezwarend en komt niet ten goede aan een gezonde contractuele verhouding. Inschrijver verzoekt SVB daarom de boete te schrappen.	Zie antwoord bij vraag 85.

254	Concept overeenkomst	Artikel 15 - beperking aansprakelijkheid	9	Wij waarderen het dat u bereid bent om de aansprakelijkheid te beperken. De gehanteerde staffel bevat een hogere aansprakelijkheid dan die wij gewend zijn overeen te komen met onze Opdrachtgevers. Gelet op voorgaande verzoeken wij u de tekst van artikel 15 te vervangen door onderstaand tekstvoorstel. Kunt u hiermee akkoord gaan? 1. Indien opdrachtgever aantoonst dat hij schade heeft geleden door fouten van opdrachtnemer die hem kunnen worden toegerekend, is elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade, hetzij op grond van wanprestatie dan wel onrechtmatige daad, hetzij op grond van de wet of anderszins, beperkt tot maximaal driemaal het aan opdrachtgever gefactureerde bedrag van het honorarium voor de desbetreffende opdracht. Bij een opdracht met een doorlooptijd van meer dan twaalf maanden, is de hier bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal het honorarium dat in het kader van de desbetreffende opdracht in de laatste twaalf maanden voorafgaande aan de fouten aan opdrachtgever is gefactureerd. De voorgaande beperking is niet van toepassing op schade die is veroorzaakt doordat er aan de zijde van opdrachtnemer sprake is van opzet of grove schuld of een dergelijke beperking bij wet of regelgeving verboden is.	Dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 158.
255	Concept overeenkomst	Artikel 15 - beperking aansprakelijkheid	9	Graag verzoeken wij u onderstaande bepaling toe te voegen aan artikel 15. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet? “Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever of niet door opdrachtnemer ingeschakelde derden aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige bescheiden of informatie heeft c.q. hebben verstrekt, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds dan wel veroorzaakt is door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.”	Dat is niet akkoord. Bij het bepalen van aansprakelijkheid conform Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is toerekenbaarheid een vereiste.

256	Concept overeenkomst	Artikel 15 - beperking aansprakelijkheid	9	Opdrachtnemer bestaat uit een netwerk van gelieerde lidfirma's die ieder op zichzelf staande juridische entiteiten zijn en tot hetzelfde mondiale netwerk behoren. Opdrachtnemer gaat zelfstandig overeenkomsten aan. Op grond van de wet is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor de door haar ingeschakelde hulppersonen (inclusief onderaannemers). In het belang van Opdrachtnemer, maar ook in dat van de Opdrachtgever gelet op eventuele niet-ontvankelijkheid en ter bescherming van Opdrachtnemer's hulppersonen, verzoeken wij om aan artikel 15 het volgende toe te voegen: "Opdrachtgever zal eventuele klachten, vorderings- en verhaalsrechten uitsluitend kenbaar maken en/of uitoefenen jegens Opdrachtnemer, namelijk de contractspartij bij de Overeenkomst."	Dat is niet akkoord. De aansprakelijkheidsbepaling van artikel 15 van Bijlage L -Overeenkomst is zo ingericht dat deze enkel jegens de contractspartij kan worden ingeroepen ('De aansprakelijkheid van een Partij <i>tegenover de andere</i> '). Deze zinsnede is ook opgenomen in artikel 19 van de AIV.
257	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 20 - vrijwaring	19	In dit artikel is opgenomen dat opdrachtnemer de opdrachtgever dient te vrijwaren voor schade als gevolg van aanspraken van derden. Dit houdt in dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer verder strekt dan de aansprakelijkheid die wij als opdrachtnemer bereid zijn te aanvaarden. Wij aanvaarden alleen aansprakelijkheid jegens onze opdrachtgever, omdat wij daar immers de werkzaamheden voor verrichten. Het is aan de opdrachtgever om de risico's in te schatten en de eigen aansprakelijkheid jegens haar wederpartijen te beperken. Kunt u derhalve instemmen met het buiten toepassing verklaren van artikel 20?? Mocht u dit verzoek niet honoreren, kunt u dan bevestigen dat de aansprakelijkheid die voortvloeit uit de vrijwaring (1) onder de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking (zoals door ons verzocht) valt en dat (2) de vrijwaring uitsluitend ziet op de aanspraken van derden die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer?"	Artikel 20 blijft van kracht. Voor de aansprakelijkheidsbeperkingen zal aansluiting worden gezocht bij artikel 15 van Bijlage L - Overeenkomst.

258	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 33 - Geheimhouding	26	'Opdrachtnemer bestaat uit een netwerk van gelieerde lidfirma's die ieder op zichzelf staande juridische entiteiten zijn en tot hetzelfde mondiale netwerk behoren. Gezien de wijze waarop Opdrachtnemer is georganiseerd is het voor Opdrachtnemer van belang dat Opdrachtnemer informatie met andere lidfirma's kan delen. Om deze reden stelt Opdrachtnemer voor om aan artikel 33 het volgende toe te voegen: "Het is Opdrachtnemer toegestaan vertrouwelijke informatie te delen met Opdrachtnemer's lidfirma's indien dat noodzakelijk is in het kader van het verrichten van de werkzaamheden. Opdrachtnemer staat ervoor in dat deze lidfirma's de geheimhoudingsverplichtingen na leven"	Dat is akkoord voor zover Opdrachtnemer de verwerking van persoonsgegevens conform de inhoud van Bijlage P - Verwerkersovereenkomst borgt. De SVB stemt in met de volgende aanpassing: "Personeel van een partij of van een derde partij krijgt geen inzage in Vertrouwelijke Informatie van de andere partij, tenzij dat personeel ook gebonden is aan een redelijkerwijs qua beschermingsomvang vergelijkbare geheimhoudingsverplichting en het redelijkerwijs noodzakelijk is voor dat personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst om inzage te krijgen in de Vertrouwelijke Informatie. Hetzelfde geldt voor personeel van derde partijen, wanneer het voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om Vertrouwelijke Informatie met die derde partij te delen. De opdrachtnemer blijft richting aansprakelijk voor nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtnemer blijft aansprakelijk voor gedragingen van Derden en/of gelieerde ondernemingen."
-----	----------------------------	----------------------------	----	---	--

259	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 24.2 - AVG	20	De onderlinge afspraken met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens (o.a. een eventuele verwerkersovereenkomst) wordt bij de overeenkomst nader geregeld. Als zakelijk dienstverlener zullen wij doorgaans optreden als verwerkingsverantwoordelijke vanwege onze onafhankelijke, objectieve en deskundige positie. Daarnaast is het mogelijk dat Opdrachtnemer, maar ook andere (buitenlandse) lidfirma's - die behoren tot hetzelfde mondiale netwerk als waartoe Opdrachtnemer behoort - en externe dienstverleners zoals bedoeld onder het kopje geheimhouding, in het kader van de werkzaamheden voor Opdrachtgever in aanraking kunnen komen met informatie over de Opdrachtgever, waaronder persoonsgegevens. Uiteraard vindt het delen van de betreffende informatie enkel plaats als dit noodzakelijk is voor het doel van de dienstverlening, een en ander volgens de toepasselijke wetgeving. Om deze reden stellen we voor om de volgende bepaling op te nemen als artikel 24.2 “Informatie over Opdrachtgever, waaronder persoonsgegevens, kan worden verwerkt door Opdrachtnemer, andere lidfirma's die behoren tot hetzelfde mondiale netwerk als waartoe Opdrachtnemer behoort en externe dienstverleners in de verschillende landen waarin zij actief zijn. De verwerking van informatie die Opdrachtnemer van de Opdrachtgever heeft ontvangen vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. De doorgifte van persoonsgegevens binnen het netwerk van lidfirma's waartoe Opdrachtnemer behoort, is onderworpen aan de Binding Corporate Rules-policies van Opdrachtnemer. Opdrachtgever garandeert dat die bevoegd is om in verband met de uitvoering van de diensten Persoonsgegevens aan Opdrachtnemer te verschaffen, en dat enige aan Opdrachtnemer verstrekte Persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving zijn verwerkt.”	De SVB vraagt u naar art. 3.3 van de geactualiseerde versie van Bijlage P - Verwerkersovereenkomst te kijken. Verwerker garandeert dat geen Persoonsgegevens zullen worden verwerkt buiten de EER. Persoonsgegevens mogen enkel worden verwerkt buiten de EER indien sprake is van een passend beschermingsniveau, in overeenstemming wordt gehandeld met de artikelen 44 tot en met 49 AVG en SVB hiervoor specifieke schriftelijke voorafgaande toestemming heeft verleend. Persoonsgegevens mogen daarbij niet worden gebruikt voor statische en/of commerciële doeleinden.
-----	----------------------------	--------------------	----	---	---

260	Algemene inkoopvoorwaarden	Artikel 32 - Intellectueel eigendom	25	Dit artikel is vanwege de beroepsregelgeving niet uitvoerbaar. Op grond van onze beroepsregels mogen wij de IE-rechten niet aan onze cliënten overdragen. Dit zou immers tot gevolg (kunnen) hebben dat onze cliënten de door ons afgegeven verklaringen en / of rapporten zouden mogen aanpassen. Derhalve stellen wij voor om de tekst van dit artikel te vervangen door de volgende tekst: 1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt of ontwikkelt of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de opdracht, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. 2. Het is de Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen adviezen, rapporten, computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, (model)contracten en andere geestesproducten van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. 3. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De SVB verzoekt u duidelijk te maken om welk lid van artikel 32 dit verzoek gaat.
261	Concept overeenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.4	Artikel 15.2 - Inzage verzekering	9	Op grond van afspraken met onze verzekeraar is het ons niet toegestaan derden (waaronder cliënten) inzage te geven in de verzekeringspolis of afzonderlijke polisvoorwaarden. Wel kunnen wij als alternatief een bewijs van verzekering overleggen, zijnde een verklaring van de verzekeraar waarin staat dat wij afdoende verzekerd zijn. ij ontvangen ieder jaar een nieuw verzekeringsbewijs. Kunnen wij volstaan met het overleggen van de meest recente verklaring?	Dat is akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 71.

262	Algemene inkoopvoorwaarden	AIV artikel 19.5 en 33.3 - Boetebepaling	18 en 26	Het overeenkomen van boetes is niet noodzakelijk omdat in de Algemene voorwaarden een vangnet is opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer en de daaruit voortvloeiende verplichting tot vergoeding van schade, in geval van schending van de verplichtingen uit de overeenkomst. Kunt u met inachtneming van het voorgaande akkoord gaan met het laten vervallen van deze boetebepaling?	Zie antwoord bij vraag 78.
263	Extra bepaling			Wij dienen ons als organisatie te houden aan de op ons van toepassing zijn (beroeps)regelgeving. Graag nemen wij hiertoe de volgende bepaling op: “1. Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en hetgeen bij of krachtens de wet van hem wordt geëist. Opdrachtgever zal de daaruit voor opdrachtnemer voortvloeiende verplichtingen steeds volledig respecteren. Onder beroepsregelgeving wordt verstaan de relevante gedrags- en beroepsregels van de bij de uitvoering betrokken (bestuurders van) members/vennoten, bestuurders, werknemers en/of ingeschakelde derden, zoals de regels van bijvoorbeeld NBA, NOREA, NOB en FB. 2. Opdrachtnemer houdt in dit verband een werkdossier aan met daarin kopieën van relevante stukken, welk dossier eigendom is van Opdrachtnemer.”	De SVB verwijst naar de definitie van 'Industriestandaarden' in de algemene inkoopvoorwaarden ESMA. Gelet op de brede formulering van de definitie van Industriestandaarden wil de SVB ervan uitgaan dat het voldoen aan de toepasselijke beroepsregelgeving ook voldoende wordt gewaarborgd met deze definitie.
264	Beschrijven document EA ESMA	1.4	pagina 10	Strategische doelstellingen SVB: bij het ontwikkelen van de toekomstige ESMA architectuur voor SVB moet er tevens rekening gehouden worden met de integratie naar de overige SUWI keten partners?	Nee, dat is voor nu niet aan de orde.
265	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-53	pagina 3	Kunt u toelichten wat u met role claims wilt bereiken? Wij werken met RBAC na authenticatie van de gebruiker, bij voorkeur op de in NF-54 beschreven eenmalige aanlog. De gebruiker is dan bekend en de aan deze gebruiker toegewezen rollen, groepen en privileges dus ook.	Zie antwoord bij vraag 4.

266	Bijlage F – Programma van Eisen	IBP-45	Pagina 4	Het recht te allen tijde een penetratietest te laten uitvoeren. Wij laten zelf een penetratietest uitvoeren door een externe en onafhankelijke partij, na elke major release. Ofwel twee keer per jaar en de resultaten daarvan zijn opvraagbaar. Daarnaast heeft elke klant 1x per jaar de mogelijkheid zelf een penetratietest te laten uitvoeren. Wanneer een klant dit nog vaker wil, dan is dit mogelijk maar als betaalde dienst. Is deze eis zo afgedekt?	Zie antwoord op vraag 5.
267	Bijlage H – Huidige Situatie	Hoofdstuk 7	Pagina 19	Bij hoofdstuk 7 worden aantallen gebruikers genoemd. Kan er overlap zitten tussen deze groepen? Kunt u dat dan toelichten en specificeren.	Zie antwoord bij vraag 6.
268	Bijlage I - Toekomstige Situatie	2.8	Pagina 6	Hoe wordt het succes van de training tot nu toe en in de toekomst gemeten?	Er is geen huidige methodiek om dit te meten aanwezig.
269	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.1	Pagina 7	In het kader van het opstellen van het transitie plan is het te verwachten dat er workshops voor procesontwerp en -evaluatie worden gehouden?	De aanpak is aan de Opdrachtnemer om te bepalen, en kan worden toegelicht in de uitwerking van SGC-K3.
270	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.1	Pagina 7	Implementatie: waar bevinden zich de huidige process eigenaren?	Alle proceseigenaren zijn werkzaam bij de SVB en zijn verdeeld over de Domeinen.
271	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.1	Pagina 7	Implementatie: zijn er kritieke mijlpalen die moeten worden gesynchroniseerd met andere projecten/initiatieven	Er zijn afhankelijkheden met andere projecten en initiatieven. Hoewel dat in de toekomst nog kan gebeuren, liggen de nu bekende afhankelijkheden niet op het kritieke pad van ESMA. Indien daar verandering in komt, zal dit met de Opdrachtnemer afgestemd worden.
272	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.2	Pagina 7	Transitie: wat is de datakwaliteit in legacy systemen en bestaande databronnen?	Er is geen vastgestelde definitie om hier een oordeel over te kunnen geven. Ook is niet uitputtend vastgesteld wat bij transitie meegenomen dient te worden. Paragraaf 3.2 geeft voorbeelden aan maar is niet volledig. Keuzes hierin zullen deels op basis van het advies van de Opdrachtnemer en in overleg met de SVB gemaakt moeten worden. Tevens zijn er op dit moment meerdere trajecten gaande om zaken op te schonen.
273	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.2	Pagina 7	Transitie: moet men anticiperen op het opschonen van gegevens voorafgaand aan de migratie?	De SVB is reeds bezig met opschoning gegevens en vereenvoudiging van processen. Afhankelijk van de Oplossing zal worden bepaald of verdere opschoning nodig is.
274	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.3	Pagina 8	Een van de eisen is de levering van een professionele helpdesk bemand door Nederlandstalige specialisten hoewel in de paragraaf 3.6 op pagina 9 staat dat de 1-ste lijns helpdesk is uit de scope. Is de levering van de Service Desk/1-ste lijns in de scope?	Zie antwoord bij vraag 48.

275	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.3	Pagina 12	HR systeem: zijn er dashboards, rapporten of metrics die u nu gebruikt en waarvan u weet dat ze uniek zijn en in de toekomst geleverd moeten worden?	Rapportages waar vanuit HR behoefte aan is betreffen: - Welk categorie label (onderwerp) heeft de Aanvraag/ - Wat was de doorlooptijd? - Wie was de Behandelaar? - Wat is de status van de Aanvraag?
276	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.3.2	Pagina 13	Hoeveel standaard change templates zijn er momenteel geconfigureerd in de huidige omgeving?	IT telt er 47 en Facilities 4. Daarnaast zijn er Workflows tbv service requests.
277	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.3.13	Pagina 17	Zijn er momenteel Service Level Agreements (SLA's) van kracht? Zo ja, beschrijf de SLA-structuur en vereisten op hoog niveau	Facilities heeft voor alle externe contracten SLA's. IT heeft per Domein een SLA maar is voornemens deze specifieker te maken waarbij SLA's worden afgesproken op basis van de ondersteuning op een bedrijfsproces. Binnen de SLA wordt bij IT gewerkt met een service matrix van drie niveau's van impact en van urgentie waarbij er 4 prioriteiten ontstaan met elk hun eigen doorlooptijd.
278	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.4.7	Pagina 18	Kunt u bij benadering aangeven hoeveel rapporten er voor elk van de processen moeten worden geconfigureerd? Kunt u specifiek aangeven hoeveel aangepaste rapporten u voor elk van de processen zoekt?	Dit zal bij benadering gemiddeld 10 rapporten per proces zijn. Bij complexe processen zal dit op het dubbele aantal liggen en bij eenvoudige hooguit sprake van enkele. Het aantal aangepaste rapportages is afhankelijk van de kwaliteit van de standaard rapportage en export mogelijkheden.
279	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Kunnen we de output van de discovery tooling gebruiken om de CMDB te vullen en up to date te houden?	Zie antwoord bij vraag 7.
280	Bijlage I – Toekomstige situatie	4.5.2	Pagina 19	Asset Discovery Tooling: Wie bedoelt u met 'leveranciers' in de laatste zin van deze alinea? Zijn dit de ESP's?	Zie antwoord bij vraag 8.
281	Bijlage J – Technische Architectuur	3.1	Pagina 11	In welke data centrum zijn de huidige on-prem diensten gehost? Moeten alle 4 nieuwe ESMA functionaliteiten ondergebracht worden op een eigen cloud instance (de eigenaar wordt dan SVB) of wordt dit gevraagd aan de nieuwe leverancier ?	De huidige on-prem diensten zijn deels ondergebracht in het datacentrum van ATOS (locaties Best en Hurk) en deels in het datacentrum van de SVB in Amstelveen en Utrecht. Alle ESMA functionaliteiten moeten worden ondergebracht in de cloud van Opdrachtnemer of diens Onderaannemer.
282	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: LanSweeper, dat deze discovery informatie aanlevert over IT Assets. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.

283	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 15	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Flexnet Manager, dat deze discovery informatie aanlevert over door ESP gehoste applicaties. Wat is uw verwachting hierbij? Wordt de data aan het begin één keer geïmporteerd, of verwacht u dat daarna nog (periodiek of on-demand) nieuwe dumps worden ingelezen?	Zie antwoord bij vraag 9.
284	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 16	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Qualys, dat er bi-directioneel events op kwetsbaarheden kunnen worden (terug)gemeld. Kunt u toelichten wat voor soort informatie wordt teruggemeld aan Qualys door het ESMA?	Zie antwoord bij vraag 11.
285	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat bi-directioneel informatie over events uitgewisseld kan worden. Kunt u toelichten welke soort event-informatie van het ESMA terug naar Dynatrace gaat?	Zie antwoord bij vraag 12.
286	Bijlage J – Technische Architectuur	3.2	Pagina 17	Bij de tabel in 3.2 staat bij: Dynatrace OneAgent, dat CI's geoormerkt moeten kunnen worden. Is het doel hiervan om op eenvoudige wijze een overzicht van door een probleem geraakte CI's te kunnen genereren? Of dient dit (nog) een ander doel?	Zie antwoord bij vraag 13.
287	Bijlage S – Use Cases			In de use cases is sprake van allerlei koppelingen. Moeten deze koppelingen werkend getoond worden in de POC-fase?	Zie antwoord bij vraag 14.
288	Bijlage F – Programma van Eisen	NF-04	Pagina 2	Graag ontvangen wij 2 Autocad tekeningen in een DWG bestandsformaat: een tekening van de nieuwe en oude situatie voor casus I, graag met een uitleg van de verschillende layers in de tekening.	Zie antwoord bij vraag 27
289	beschrijvend document	begripsbepaling	4	aanbestedende dienst geeft in deze begripsbepaling een omschrijving van het begrip "Beoordelaar". Deze beoordelaar komt vervolgens ook terug in het prijsblad. De licentiekosten voor deze beoordelaar zijn afhankelijk van wat deze beoordelaar effectief moet kunnen. Op basis van definitie is dit voor inschrijver niet volledig helder. Kan aanbestedende dienst aan de hand van een voorbeeld de rol van de beoordelaar verder toelichten?	Een Beoordelaar kan een leidinggevende van een Medewerker zijn die een Aanvraag voor een telefoon doet. Het kan ook database eigenaar zijn als er een query wordt aangevraagd.

290	Bijlage B - Subgunningscrit erium Kwaliteit	SGC-K2 - 1	2	De aanbestedende dienst vraagt om een pagina-vullend high-level design (HLD) met een visualisatie van het architectuurontwerp, diverse systeemonderdelen en hun (geografische) locaties. Aangezien de gevraagde oplossing een SaaS-dienst betreft, achten wij dit verzoek niet geheel relevant. Daarnaast bevat deze vraag elementen die mogelijk vertrouwelijke informatie betreffen, zoals de exacte inzet van onderaannemers en hostingdiensten. Kan de aanbestedende dienst het HLD gedeelte schrappen? Zo nee, waarom niet en hoe gaat aanbestedende dienst dit objectief beoordelen bij verschillende SaaS aanbieders?	Dat is niet akkoord. Het HLD moet inzicht geven in de architectuur van de Oplossing. Hieruit moet blijken dat Deelnemer alle gevraagde en benodigde IT elementen in vizier heeft. De SVB ziet het benoemen van Onderaannemers en hostingdiensten niet als vertrouwelijke informatie. Bovenstaande moet de SVB het vertrouwen geven dat de Oplossing degelijk en betrouwbaar is ontworpen.
291	Bijlage B - Subgunningscrit erium Kwaliteit	SGC-K2 - 5	3	Aanbestedende dienst vraagt zowel naar de certificeringen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (zoals ISO27017, ISO27018 en SOC II type 2) als naar een toelichting op de maatregelen ter borging van integriteit en betrouwbaarheid, waaronder het minimaliseren van dataverlies, redundantie, failover-mechanismen, monitoring en proactief onderhoud. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke aanvullende informatie zij verwacht naast de reeds verplichte certificeringen, aangezien deze certificeringen juist de naleving van dergelijke maatregelen borgen? Wordt hier gevraagd om een aanvullende beschrijving van de implementatie, of volstaat een verwijzing naar de bestaande certificeringen?	De SVB heeft genoemde controls en verklaring niet als eisen gesteld om Deelnemers niet uit te sluiten. Echter hecht de SVB wel waarde aan deze zaken, en daarom kunnen er punten worden verdiend als blijkt dat Deelnemers wel hieraan (of andere relevante certificeringen of verklaringen) kunnen volden.
292	Bijlage F - Programa van eisen	Ef-04	1	De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing het vastleggen en bijhouden van de status van Assets, hun onderlinge relaties en de koppeling met Diensten ondersteunt. Daarnaast wordt gevraagd om een visualisatie van zowel de relaties als de status. Kan de aanbestedende dienst aan de hand van een voorbeeld verduidelijken wat specifiek wordt verwacht onder de visualisatie van de status?	De SVB wil graag een visuele weergave waarbij direct de relatie tot Assets duidelijk is met de huidige status, zodat bij een storing snel te achterhalen is welke Assets (potentieel) geraakt zijn en welke Diensten hier mogelijk door verstoord zijn geraakt. In de weergave wordt getoond welke Assets moeten worden hersteld en welke Diensten zijn geraakt en, basis waarvan duidelijk wordt welke Eindgebruikers moeten worden geïnformeerd.

293	Bijlage F - Programa van eisen	EF-05	1	De aanbestedende dienst stelt als eis dat de CMDB van de Oplossing het opslaan van geoormerkte bijlagen faciliteert, inclusief doorzoekbare metadata per Asset. De inschrijver biedt ondersteuning voor het zoeken naar documenten op basis van metadata, maar geen fulltext search binnen de inhoud van documenten. Wij beschouwen fulltext search als een functionaliteit die gangbaar is binnen een DMS of zaaksysteem, maar niet binnen een ESMA. Daarnaast achten wij het doorzoeken van de volledige documentinhoud niet wenselijk vanwege mogelijke risico's met betrekking tot de zichtbaarheid van gevoelige informatie. Kan de aanbestedende dienst aangeven of zij akkoord gaat met deze zienswijze en deze eis kan aanpassen of laten vervallen? Indien dit niet het geval is, kan de aanbestedende dienst dan toelichten waarom fulltext search in de documentinhoud noodzakelijk wordt geacht binnen de scope van deze Oplossing?	Zie antwoord vraag bij 170.
294	Bijlage F - Programa van eisen	EF-09	1	De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing gebruikt kan worden door meerdere Domeinen met een scheiding van dataopslag, datastromen, configuraties en rollen/rechten. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe zij de scheiding van dataopslag voor zich ziet? Wordt hiermee bedoeld dat data per Domein logisch wordt gescheiden binnen één omgeving door middel van autorisaties en specifieke configuraties, of wordt een volledige fysieke scheiding van dataopslag per Domein verwacht?	De SVB laat de technische invulling graag over aan Deelnemers, maar een logische scheiding via autorisaties is voldoende.
295	Bijlage F - Programa van eisen	EF-17	1	De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing informatie kan afschermen voor specifieke Domeinen en Behandelaars, waarbij volledige afscherming mogelijk is op Meldingen/Aanvragen of delen daarvan. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten wat precies wordt bedoeld met de laatste zin: "Deze afscherming treedt in werking bij een combinatie van kenmerken uit minimaal de Dienst, SLA, melder en Oplosgroep"?	De SVB wil de mogelijkheid hebben om informatie af te schermen afhankelijk van informatie vanuit de Dienst, SLA, melder en/of Oplosgroep. Ofwel als een specifieke Eindgebruiker (zoals privacy officer) vanuit een Domein (bijvoorbeeld HR) voor een Dienst (zeg gegevensbeveiliging) onder een SLA een Melding doet, moet deze alleen inzichtelijk zijn voor een bepaalde Oplosgroep (bijvoorbeeld IT Security). Of als een BHV'er een incident meldt doet dan mag deze alleen zichtbaar zijn voor hoofd BHV.

296	Bijlage F - Programa van eisen	EF-19	1	De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing de relatie faciliteert tussen contracten/SLA's en de bijbehorende servicewindow en prioriteitenmatrix per Dienst, in combinatie met Eindgebruikers-groepen en hiertoe aangemerkte Assets. Dit mede ten behoeve van het automatisch instellen van Prioriteit/doorlooptijd van Meldingen. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of wordt verwacht dat de prioriteit ook kan variëren per Eindgebruikers-groep? Gebruikelijk is een koppeling met Dienst, ruimtefunctie of Asset, maar de relatie tussen Eindgebruikers-groepen en prioriteit/SLA komt minder vaak voor. Hoe ziet de aanbestedende dienst dit voor zich?	Deze functionaliteit kan worden gebruikt voor het bedienen van VIP-gebruikers bij de SVB, waarbij een kenmerk van een Eindgebruiker (bijvoorbeeld een directeur) er voor zorgt dat de doorlooptijden worden verkort.
297	Bijlage F - Programa van eisen	NF-02		In de praktijk kan onderhoud buiten kantooruren een zeer beperkte impact hebben. Is de aanbestedende dienst bereid een marktconforme beschikbaarheid te hanteren, waarbij de dienstverlening in beginsel 24x7 beschikbaar is met een uptime van 99,9% op werkdagen tussen 07:00-19:00 en minstens 99,0% buiten deze kantoortijden?	Dat is niet akkoord
298	Bijlage F - Programa van eisen	NF-19		Kan de aanbestedende dienst nader specificeren welke loggegevens exact moeten worden aangeleverd via deze koppelingen?	Splunk is de tool voor SIEM (security Incidents & Events monitoring) en Dynatrace voor APM (Application Performance and Continuity Monitoring). Conform SRE geven deze signalen voor het belangrijkste deel de prestatie weer van Diensten: latency, errors, traffic, and saturation. Er wordt hier niet gevraagd naar gegevens van de onderliggende infrastructuur, maar om gegevens over de Dienst.
299	Bijlage F - Programa van eisen	NF-21		Aanbieder heeft telefonische openingstijden van 09:00 tot 17:00, daarnaast is onze helpdesk 24x7 bereikbaar via ons digitale kanaal. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord bij vraag 51.

300	Bijlage F - Programa van eisen	NF-30		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de opdrachtnemer ten minste éénmaal per maand inzicht geeft in de geleverde prestaties via een SLA-rapportage op de afgesproken Service Levels. De inschrijver levert standaard software met vaste afspraken bij al haar klanten, waarbij performance en service levels conform de standaard softwareoplossing eenmaal per kwartaal worden gerapporteerd. Dit sluit aan bij marktconforme werkwijzen en best practices. Gaat aanbestedende dienst akkoord met het aanpassen van deze eis conform gangbare standaard in de markt?. Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord bij vraag 164.
301	Bijlage F - Programa van eisen	NF-33		Inschrijver streeft er naar om de samenwerking met aanbestedende dienst aankomende jaren uit te breiden. Hierdoor is momenteel niet volledig te overzien hoeveel data er aan het einde van de looptijd moet worden overgedragen. Gebruikelijk hierbij is dat deze overdracht van data tegen regulier consultancytarief wordt uitgevoerd. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord dat wij deze exitkosten niet nu al opnemen in de prijs, maar naar redelijkheid in rekening brengen tegen regulier consultancytarief op moment dat dit aan de orde is? zo nee, waarom niet?	Dit is akkoord
302	Bijlage F - Programa van eisen	NF40		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing het aansturen van printers ondersteunt middels de standaarden PDF/A, PCL en AFP. Kan de aanbestedende dienst, eventueel aan de hand van een voorbeeld, nader toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld en hoe zij dit voor zich ziet?	De SVB gaat ervan uit dat hier NF45 wordt bedoeld. Zie antwoord bij vraag 169.

303	Bijlage F - Programa van eisen	BP-03		De aanbestedende dienst stelt als eis dat medewerkers van de opdrachtnemer die participeren in de levering van de Dienstverlening beschikken over een relevante, geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of een gelijkwaardig document, niet ouder dan 36 maanden. Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom wordt vereist dat een VOG niet ouder mag zijn dan 36 maanden, ook voor medewerkers die reeds langere tijd in dienst zijn en bij indiensttreding een VOG hebben overlegd? Dit lijkt af te wijken van gangbare marktpraktijken en leidt tot extra administratieve lasten. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis te herzien?	de SVB wenst een periodieke controle op de integriteit van Medewerkers, in de basis is dat elke 36 maanden.
304	Bijlage F - Programa van eisen	BP-14		De aanbestedende dienst stelt als eis dat gevoelige en/of vertrouwelijke gegevens 'in transit' en 'at rest' worden versleuteld op basis van algemeen geaccepteerde best practices en de adviezen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Onze oplossing versleutelt data in transit via een beveiligde en versleutelde HTTPS-verbinding. Data wordt echter niet versleuteld at rest binnen de database zelf, omdat dit aanzienlijke kosten met zich meebrengt en het risico beperkt is door de fysieke beveiliging van het datacentrum. Zodra data de database verlaat, is deze volledig versleuteld. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of deze werkwijze voldoet aan de gestelde eis? Indien niet, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom encryptie at rest in de database als noodzakelijk wordt beschouwd?	Dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 31.
305	Bijlage F - Programa van eisen	IBP-34		De inschrijver levert standaard software waarin security-verbeteringen en hardening continu worden doorontwikkeld. Relevante bevindingen worden gedeeld met de aanbestedende dienst, maar een continue rapportageverplichting legt een aanzienlijke administratieve last op. Kan de aanbestedende dienst toelichten in welke mate deze rapportage wordt verwacht? Is een periodieke update op basis	Vermoedelijk wordt hier IBP-33 bedoeld. De SVB verlangt een vaste/periodieke en gestructureerde rapportage.

				van relevante bevindingen voldoende, of wordt een vaste en gestructureerde rapportagecyclus verlangd?	
306	Bijlage F - Programa van eisen	IBP-37		De inschrijver levert standaard software waarin security- en vulnerability-management continu worden doorontwikkeld. Relevante bevindingen worden gedeeld met de aanbestedende dienst, maar een doorlopende rapportageverplichting zou een aanzienlijke administratieve last opleveren. Kan de aanbestedende dienst toelichten in welke mate deze rapportage wordt verwacht? Is een periodieke update op basis van relevante bevindingen voldoende, of wordt een vaste en gestructureerde rapportagecyclus verlangd?	De SVB verlangt een vaste/periodieke en gestructureerde rapportage.
307	Bijlage F - Programa van eisen	IBP-47		De inschrijver voert standaard elke twee jaar een penetratietest uit, waarbij relevante wijzigingen tussentijds onderworpen worden aan uitgebreide securitychecks, waaronder penetratietests. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of deze werkwijze voldoet aan de eis? Indien niet, kan zij toelichten waarom een jaarlijkse test noodzakelijk wordt geacht, los van significante wijzigingen?	Het is een security standaard (best practice) dat men minimaal elk jaar, maar ook bij elke major release, een penetratietest laat uitvoeren door een externe en onafhankelijke partij.
308	Bijlage F - Programa van eisen	IBP-48		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de opdrachtnemer rapporteert over uitgevoerde penetratietesten, inclusief de status van de opvolging en afhandeling van de geconstateerde bevindingen. De inschrijver deelt uitsluitend relevante bevindingen en verstrekt geen volledige rapportages van penetratietesten. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, kan zij toelichten waarom een volledige rapportage noodzakelijk wordt geacht?	Dat is niet akkoord. De SVB wil graag zelf kunnen beoordelen wat relevante bevindingen zijn die opgelost moeten worden.

309	Bijlage F - Programa van eisen	IBP-59		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing logisch en functioneel gescheiden is van andere afnemers/klanten, zonder afhankelijkheden bij onderhoud, releasewerkzaamheden of technische uitwijk. Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat deze eis neerkomt op een dedicated SaaS-omgeving in plaats van een shared SaaS-oplossing, wat aanzienlijke impact kan hebben op de prijs? Is dit een bewuste keuze?	Volgens de SVB past de Oplossing heel goed op een shared SaaS omgeving. Deelnemer kan in diens uitwerking van SGC-K2 aangeven hoe de logische en functionele scheiding wordt gerealiseerd.
310	Bijlage F - Programa van eisen	IBP-61		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing voorzieningen biedt voor het exporteren van data in een algemeen gangbaar formaat (zoals XML, CSV), inclusief het bijbehorende datamodel. Daarnaast moet bij beëindiging van de Overeenkomst de data van de SVB worden overgedragen en conform internationale standaarden worden vernietigd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met "datamodel" uitsluitend wordt bedoeld dat de structuur en relaties van de geëxporteerde data inzichtelijk moeten zijn, en niet dat het volledige onderliggende datamodel gedeeld moet worden? Het datamodel zelf is intellectueel eigendom en kan niet worden vrijgegeven.	Dat is akkoord.
311	Bijlage G - Programma van wensen	WF-02		Mag aanbestedende dienst de de integratie met FlexNetManager zien als een koppeling? Zo ja, wat moet deze integratie exact kunnen doen?	Dat is akkoord. De SVB wil informatie uitwisselen met de CMDB waarbij software en gekenmerkte attributen worden uitgewisseld op basis van een set aan regels.

312	Bijlage G - Programma van wensen	WF-08		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing de relatie tussen Assets automatisch kan bijwerken via een integratie of eigen detectiefunctie, terwijl relaties ook handmatig kunnen worden toegevoegd en de hiërarchie conform het CMDB-model wordt afgedwongen. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet en welke verwachtingen hieraan verbonden zijn?	De SVB verwacht dat de status van Assets in de CMDB kan worden weergegeven door middel van informatie uit monitoring systemen. En dat relaties kunnen worden gelegd en controles kunnen worden uitgevoerd of informatie kan worden geautomatiseerd, door gegevens van systemen uit te lezen zoals status, versie, serienummer, MAC-adres etc. Op basis van deze gegevens kan ook worden aangegeven wat voor soort Asset het is en op basis daarvan worden ingedeeld in bepaalde categorie en hiërarchie in het CMDB model. Bij het leggen van de relaties moet kunnen worden bijgehouden of deze geautomatiseerd of handmatig zijn gelegd waardoor de mogelijkheid ontstaat om een keuze te maken welke gegevens automatisch overschreven mogen worden en welke niet. Uiteindelijk willen een grafische impact overzichten kunnen tonen waarbij de relatie en de afhankelijkheid van Assets is weergegeven en de status, zodat duidelijk is wat de huidige en mogelijke impact is van een verstoring.
313	Bijlage G - Programma van wensen	WF-09		aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om toegangsbeheer, bezoekersregistratie en parkeerbeheer gedelegeerd te laten plaatsvinden ten behoeve van externe huurders. Kan de aanbestedende dienst toelichten of externe huurders worden beschouwd als gebruikers binnen de Oplossing en of zij moeten worden meegenomen in de useraantallen? Indien ja, dient dit dan ook te worden opgenomen in het prijsblad?	Dat is correct. Huurders dienen te worden beschouwd als Eindgebruikers. Deze zijn meegenomen in de opgegeven aantallen in het Prijzenblad.
314	Bijlage G - Programma van wensen	WF-10		De aanbestedende dienst stelt als eis dat eindgebruikers automatisch geprovisioned dan wel handmatig beheerd worden en dat zij, op basis van rechten en rollen, verschillende typen bezoekers met specifieke gebouwtoegang (zonering) kunnen registreren. Kan de aanbestedende dienst deze eis nader toelichten? Wat wordt exact verwacht met betrekking tot de provisioning, het beheer en de koppeling tussen bezoekersregistratie en gebouwtoegang?	Eindgebruikers worden automatisch opgevoerd in het systeem vanuit het IAM systeem, die de informatie ophaalt uit het HR systeem. Daarnaast kunnen ook handmatig accounts worden aangemaakt die los staan van de geautomatiseerde, evenals het verstrekken van rechten en rollen. Op basis daarvan kunnen Bezoekers met specifieke gebouwtoegang (bijvoorbeeld leveranciers of huurders) worden geregistreerd buiten de reguliere provisioning.

315	Bijlage G - Programma van wensen	WF-14		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing de mogelijkheid biedt om de relatie tussen betrokken Assets bij een wijziging vast te leggen en op basis hiervan een impactanalyse en risk assessment te genereren. Kan de aanbestedende dienst toelichten wat precies wordt verwacht van de Oplossing bij het genereren van de impactanalyse en risk assessment?	De SVB verwacht dat Assets gerelateerd kunnen worden aan de SLA van de Dienst waar deze Assets onderdeel van uitmaken. Op basis van de SLA kan dan worden afgeleid hoe belangrijk de Asset is. Daarnaast zullen hoog gevoelige Assets, zoals onderdelen die kritiek zijn voor de beveiliging, een eigen score meekrijgen op basis waarvan het risico kan worden bepaald bij uitval. Op basis van deze gegevens en de overige relaties tussen de betrokken Assets is het vervolgens mogelijk om een score te geven hoe veel impact/risico een wijziging (potentieel) heeft. Op basis daarvan kan dan weer een suggestie worden gedaan om een wijziging een bepaalde autorisatie flow te laten doorlopen: wel/niet bespreken in het CAB of wel/niet laten toetsen door de security office.
316	Bijlage G - Programma van wensen	WF-18		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe zij dit proces voor zich ziet? Welke soorten changes worden hierin verwacht, hoe grijpen interne en externe wijzigingen in elkaar en welke mate van interactie wordt verwacht binnen de Oplossing?	Zie antwoord op vraag 317
317	Bijlage G - Programma van wensen	WF-20		Kan aanbestedende dienst toelichten hoe deze wens afwijkt van WF-18? Wanneer deze niet afwijkt zal deze eis direct een impact hebben van 10 punten.	WF-18 wordt aangepast naar: "De Oplossing biedt een grafische weergave van de integrale wijziging/release kalender die via een Integratie ook de changes/releases kan weergeven van de ESP's. Deze Integratie is bi-directioneel zodat aanpassingen direct zichtbaar zijn. Hierop is uitgebreide filtering mogelijk op omgeving, Dienst, SLA, Asset, leverancier, indiener en impact." WF-20 komt hiermee te vervallen.
318	Bijlage G - Programma van wensen	WF-22		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing (geautomatiseerd) advies geeft over het te kiezen tijdslot voor de implementatie van wijzigingen, gebaseerd op de releasekalender, de Dienst, de SLA en de betrokken Assets. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit voor zich ziet? Op basis van welke criteria en logica moet dit automatische advies worden gegenereerd?	Dit is vergelijkbaar met de 'scheduling assistant' van MS Outlook. Op basis van de betreffende CI's en Diensten genereert de Oplossing een overzicht van mogelijke tijdsloten, passend in de afgesproken beschikbaarheids- en onderhoudsvensters. Daarnaast worden overige wijzigingen die ook een relatie hebben met deze CI's en Diensten weergegeven. Op basis hiervan wordt aangegeven welke periode binnen het onderhoudsvenster valt waarbij geen andere wijzigingen worden uitgevoerd.

319	Bijlage G - Programma van wensen	WF-23		Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij dit voor zich ziet? Welke specifieke gegevens moeten hierbij automatisch worden bijgewerkt en op welke manier moet de onderdrukking van waarschuwingen plaatsvinden?	Tijdens het ingeplande tijdslot van de wijziging wordt tijdelijk de status van alle gekoppelde of in de wijziging aangemerkte Assets aangepast van 'productie' naar 'onderhoud'. Via een Koppeling met de monitoringsystemen weten deze, door deze status aanpassing, dat events aangaande deze Assets onderdrukt moeten worden. Andere oplossingen zijn natuurlijk ook mogelijk, bovenstaande is een mogelijkheid hoe dit te realiseren. We laten dit graag over aan de Deelnemer.
320	Bijlage G - Programma van wensen	WF-32		De uitgevraagde functionaliteit is eventueel mogelijk op basis van een koppeling. Wanneer deze wens met "ja" wordt beantwoord, dient deze dan ook te worden geprijsd in de inschrijving? Daarnaast zou mogelijk aanvullende informatie nodig zijn om een realistische inschatting van de implementatie-inspanningen te maken. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke verwachtingen zij heeft ten aanzien van de scope en technische vereisten van deze functionaliteit?	Een door Deelnemer ingevulde wens moet ook zijn opgenomen in de Inschrijfprijs. Wanneer een Eindgebruiker contact opneemt met de IT Servicedesk moeten diens gegevens automatisch zijn ingevuld in een (concept) Melding/Aanvraag. Daarnaast toont de Oplossing welke Assets deze Eindgebruiker gebruikt, welke Diensten deze afneemt, alsmede een overzicht openstaande en gesloten Meldingen/Aanvragen.
321	Bijlage G - Programma van wensen	WF-33		De uitgevraagde functionaliteit lijkt afhankelijk van een koppeling met CICD Pipeline tooling zoals Azure DevOps, Jenkins en XL Release. Indien deze wens met "ja" wordt beantwoord, dient deze integratie dan ook te worden geprijsd in de inschrijving? Daarnaast zou mogelijk aanvullende informatie nodig zijn om een goede inschatting van de implementatie-inspanningen te maken. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of zij verwacht dat deze koppeling standaard in de kosten wordt meegenomen, of dat deze optioneel als separate wens wordt beschouwd?	Een door Deelnemer ingevulde wens moet ook zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.
322	Bijlage G - Programma van wensen	WF-35		De uitgevraagde functionaliteit lijkt afhankelijk van een bi-directionele koppeling met Jira/Azure DevOps voor backlog/issue tracking. Indien deze wens met "ja" wordt beantwoord, dient deze integratie dan ook te worden geprijsd in de inschrijving? Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of deze koppeling standaard in de kosten moet worden opgenomen, of dat deze als optionele wens wordt beschouwd?	Een door Deelnemer ingevulde wens moet ook zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.

323	Bijlage G - Programma van wensen	WF-36		De uitgevraagde functionaliteit lijkt afhankelijk van een integratie met de Event Management Tooling van Dynatrace en Splunk, waarbij events automatisch worden omgezet in een melding en gekoppeld aan een workflow of direct toegewezen aan een oplosgroep. Indien deze wens met "ja" wordt beantwoord, dient deze integratie dan ook te worden opgenomen in de inschrijfprijs? Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of deze koppeling standaard in de kosten moet worden opgenomen, of dat deze als een optionele wens wordt beschouwd?	Een door Deelnemer ingevulde wens moet ook zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.
324	Bijlage G - Programma van wensen	WF-37		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe zij dit grafische impactoverzicht precies voor zich ziet? Wordt verwacht dat storingen visueel worden weergegeven binnen een assetoverzicht, bijvoorbeeld met statuskleuren, of is er een specifieke functionaliteit gewenst?	De SVB verwacht een overzicht waarbij in kleuren direct zichtbaar is welke Assets er potentieel voor zorgen dat een Dienst verstoord, is ook en de afhankelijkheid van de systemen visueel duidelijk is.
325	Bijlage G - Programma van wensen	WF-40		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten welke functionaliteiten specifiek worden verwacht van de koppeling met Microsoft Teams?	Zie antwoord bij vraag 320.
326	Bijlage G - Programma van wensen	WF-42		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing het relateren van facturen aan bijbehorende Assets van een ESP ondersteunt. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten wat precies wordt bedoeld met Asset in deze context? Daarnaast, op welke wijze moet een factuur worden gerelateerd? Is dit gekoppeld aan een verplichting zoals een opdracht of contract, of wordt een andere vorm van relatie verwacht?	Een Asset in deze context geldt in algemene zin. Een Asset kan elk opgevoerd item in de Oplossing zijn waar kosten aan verbonden zijn. Denk aan catering (stuksbasis) of zaalhuur (tijdsbasis). Inzage in kosten kan snel en overzichtelijk worden gemaakt en verwerkt. In Bijlage I - Toekomstige situatie, paragraaf 4.4.3 Financial management, wordt het relateren van facturen via integratie met Proactis aan Assets beschreven.
327	Bijlage G - Programma van wensen	WF-43		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing ruimtebeheer ondersteunt voor zowel de SVB zelf als voor externe huurders. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat exact wordt verwacht voor externe huurders? Moeten zij als gebruikers in de Oplossing worden opgenomen en meegeteld worden in de useraantallen? Indien ja, dient dit dan ook te worden opgenomen in het prijsblad?	Zie het antwoord op vraag 313

328	Bijlage G - Programma van wensen	WF-44		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing probleemloos integreert met de MJOP-oplossing van O-Prognose. De inschrijver beschikt zelf over een volledige MJOP-module binnen de Oplossing, wat een geïntegreerde werkwijze mogelijk maakt met potentiële voordelen ten opzichte van een externe koppeling. Is de aanbestedende dienst geïnteresseerd in deze geïntegreerde aanpak, nu of in de toekomst? Zo ja, zou deze ook als wens kunnen worden toegevoegd?	De SVB staat open voor een MJOP module binnen de Oplossing, in plaats van een Koppeling met O-Prognose. De wens (WF-44) zal echter niet worden aangepast. Tijdens Implementatie zal de SVB samen met Opdrachtnemer de uiteindelijke invulling bepalen.
329	Bijlage G - Programma van wensen	WF-48		Voor al onze klanten hanteren wij standaard SLA's, zodat we optimale service kunnen verlenen aan al onze klanten. Onze standaard SLA overeenkomst komt sterk overeen met de gestelde eisen. Is aanbestedende bereid om na gunning in gesprek te gaan over de gestelde responstijden. waarbij deze dus minimaal afwijken van de responstijden uit de eis? zo nee, waarom niet?	WF-48 is een wens, en als Deelnemer hier niet (volledig) aan kan voldoen dan moet "NEE" worden ingevuld. De SVB raadt u aan om de minimale verschillen te duiden in de 2e Nota van Inlichtingen, waarna de SVB dit standpunt mogelijk zal herzien.
330	Bijlage G - Programma van wensen	WF-62		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten wat precies wordt bedoeld met bi-directionele integratie in deze context? Welke gegevensstromen worden hierbij verwacht en op welke manier dient deze uitwisseling plaats te vinden?	De SVB wil haar known-errors kunnen delen met de ESP en ook hun known-errors in de Oplossing laten opnemen, in relatie tot gedeelde Assets. Zodat op het moment dat er gezamenlijk aan een verstoring wordt gewerkt, ook beide partijen dezelfde 'waarheid' hanteren. Bij het aanpassen van een known-error waarbij een van beide partijen het eigenaarschap heeft, wordt deze automatisch geüpdatet bij de ander.
331	Bijlage G - Programma van wensen	WF-66		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing magazijnbeheer ondersteunt, waarbij minimaal het aantal en de status van de beschikbare Assets kan worden bijgehouden en een koppeling bestaat met de bestelcatalogus. Kan de aanbestedende dienst een voorbeeld geven van welke typen Assets in dit proces worden meegenomen om de scope en functionaliteit beter te begrijpen?	Denk hierbij aan de uitgifte van een laptop, monitor, telefoon, of andere hardware die op voorraad wordt gehouden. De SVB wil altijd weten wat de actuele voorraad is en een grenswaarde kunnen instellen waarbij een notificatie wordt gegenereerd om nieuwe voorraad te bestellen. Middels een Koppeling met de bestelcatalogus in het Portaal kan er voor worden gekozen een item tijdelijk niet beschikbaar te maken.

332	Bijlage G - Programma van wensen	WF-80		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing een functionaliteit heeft waarmee Eindgebruikers in het Portaal kunnen aangeven in welke rol zij een Melding/Aanvraag doen, zoals bijvoorbeeld als leidinggevende of ondersteunende professional naast de normale Eindgebruiker-rol. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet en hoe zij dit in het praktijkgebruik in het systeem voor zich ziet?	Zie antwoord bij vraag 188.
333	Bijlage G - Programma van wensen	WF-86		Kan de aanbestedende dienst toelichten welke functionaliteit exact wordt verwacht van deze integratie? Welke gegevens moeten worden uitgewisseld en op welke manier? Daarnaast, indien deze wens wordt bevestigd, dient deze integratie dan ook te worden opgenomen in de inschrijfprijs?	Een deel van de SOC-dienstverlening is uitbesteed aan een externe partij die Qradar gebruikt. Deze externe partij moet handmatig en ook geautomatiseerd in staat zijn om tickets aan te maken in de Oplossing. Omdat de SVB meer Diensten uitbesteedt aan externe partijen, moet hiervoor een generieke interface beschikbaar komen in de Oplossing. De integratie tussen Qradar en Oplossing ontbreekt in de Bijlage J - Technische architectuur, maar zal hieraan worden toegevoegd in versie 2. De exacte gegevens zullen nader worden gespecificeerd tijdens Implementatie. En een door Deelnemer ingevulde wens moet ook zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.
334	Bijlage G - Programma van wensen	WF-92		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten wat exact wordt verwacht van deze functionaliteit? Welke typen probleem suggesties worden bedoeld en op welke manier wordt verwacht dat AI of zelflerende algoritmes hieraan bijdragen?	De SVB verwacht assistentie bij het opsporen van onderliggende problemen die niet direct zichtbaar zijn. Door toepassing van (kunstmatige) intelligentie op informatie uit genoemde databronnen, kunnen mogelijk patronen worden herkend waarmee suggesties kunnen worden gegenereerd met betrekking tot mogelijke oorzaken.
335	Bijlage G - Programma van wensen	WF-94		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing voorziet in dynamische matching van onder andere incidenten, problemen en known errors, zowel intern als met gebruik van gekoppelde bronnen van ESP's. Kan de aanbestedende dienst deze functionaliteit nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet voorbeeld? Hoe wordt verwacht dat de matching plaatsvindt en welke criteria spelen hierin een rol?	Zie antwoord bij vraag 409

336	Bijlage G - Programma van wensen	WF-95		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten welke specifieke rechten en functionaliteiten een Beoordelaar moet hebben? Dit heeft directe impact op de inrichting en potentiële kosten van de Oplossing.	Een Beoordelaar moet verschillende opties krijgen om te bepalen wat er binnen een workflow moet gebeuren. Bijvoorbeeld het goed- of afkeuren van een Aanvraag, of een verzoek om aanvullende informatie kunnen terugsturen naar de aanvrager, of het doorzetten van een Aanvraag naar een andere Beoordelaar voor een second opinion. In dit geval moet een huidige Beoordelaar tijdelijk deze rechten kunnen geven aan een andere Eindgebruiker (i.v.m. afwezigheid door vakantie of ziekte).
337	Bijlage G - Programma van wensen	WF-99		Kan de aanbestedende dienst nader toelichten wat precies wordt bedoeld met deze automatisering? Welke specifieke functionaliteiten worden verwacht en met welke automation tooling wordt rekening gehouden?	De SVB vraagt hier om via de Oplossing andere SVB systemen aan te kunnen sturen zodat serviceverzoeken die niet binnen de eigen systemen geautomatiseerd kunnen worden, wel via de Oplossing worden geautomatiseerd. Hierbij verwacht de SVB dat Aanvragen geautomatiseerd aangevuld (bijvoorbeeld met informatie uit de CMDB), verwerkt en doorgestuurd kunnen worden naar ander SVB systemen, bijvoorbeeld om software te distribueren, configuraties aan te passen, of rechten in te stellen.
338	Bijlage G - Programma van wensen	WF-106		De aanbestedende dienst stelt als eis dat in de Oplossing reserveerbare Assets door de Beheerder aan elkaar kunnen worden gerelateerd, zodat Eindgebruikers deze gezamenlijk kunnen reserveren. Kan de aanbestedende dienst een concreet voorbeeld geven van hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet en welke typen Assets hierbij worden bedoeld?	Dit kan bijvoorbeeld gaan om ruimtes die door inzet van flexibele wandconstructies los van elkaar, maar ook gezamenlijk als een grotere zaal geboekt kunnen worden.
339	Bijlage G - Programma van wensen	WF-111		De aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing probleemloos integreert met MS365 om werkprocessen zoals het plannen van meetings en reserveringen synchroon te houden, inclusief aanvullende Diensten en Assets. De inschrijver biedt een volledige, bi-directionele integratie met Outlook. Echter, het reserveren van aanvullende voorzieningen zoals beamers en catering direct vanuit Outlook is technisch niet mogelijk, niet alleen binnen onze oplossing, maar in het algemeen. Dit type functionaliteit wordt doorgaans beheerd binnen de ESMA-oplossing. Is de aanbestedende dienst bereid deze wens aan te passen, zodat het reserveren van aanvullende voorzieningen binnen de	Dat is niet akkoord.

				Oplossing plaatsvindt, terwijl de overige functionaliteiten zoals gevraagd behouden blijven?	
340	Bijlage G - Programma van wensen	WF-114		Kan de aanbestedende dienst deze functionaliteit nader toelichten aan de hand van een concreet voorbeeld? Welke specifieke service-eisen moeten hierbij direct zichtbaar zijn en hoe wordt verwacht dat dit inzicht wordt geboden binnen de Oplossing?	Dit kan bijvoorbeeld gaan om een Behandelaar die bij een printerstoring direct de toepasselijke SLA (kpi's) krijgt te zien, of de aangewezen partij voor externe escalatie, of mogelijke hyperlinks naar een kennisbase.
341	Bijlage G - Programma van wensen	WF-131		aanbestedende dienst stelt als eis dat de Oplossing 'quick logging' van Meldingen/Aanvragen ondersteunt op basis van templates, kennisitems en workarounds. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten wat precies wordt bedoeld met 'quick logging'? Hoe ziet de beoogde werking hiervan eruit en welke verwachtingen zijn er ten aanzien van de rol van templates, kennisitems en workarounds in dit proces?	De SVB wil graag met een beperkt aantal handelingen vaak voorkomende zaken snel af kunnen handelen. Bijvoorbeeld door het versturen van een standaardinstructie na een veelvoorkomende vraag, of het aanmaken en afronden van een Melding voor reset van een wachtwoord. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van voor ingevulde templates, met beschikbare informatie uit kennisitems of workarounds.
342	Bijlage G - Programma van wensen	NFW-29		Voor al onze klanten hanteren wij standaard SLA's, zodat we optimale service kunnen verlenen aan al onze klanten. Onze standaard SLA overeenkomst komt sterk overeen met de gestelde eisen. Is aanbestedende bereid om na gunning in gesprek te gaan over de gestelde responstijden. waarbij deze dus minimaal afwijken van de responstijden uit de eis? zo nee, waarom niet?	Zie antwoord bij vraag 329.

343	Bijlage J - Technische Architectuur	3.3.1	17	De aanbestedende dienst maakt in de aanbesteding onderscheid tussen koppelingen die op korte en lange termijn nodig zijn, waarbij deze worden geclassificeerd volgens het MoSCoW-principe (Must, Should, Could, Would). Kan de aanbestedende dienst verduidelijken in hoeverre koppelingen die als Should, Could of Would worden aangeduid, ook in de inschrijving geprijsd moeten worden? Moeten deze als optionele kosten worden opgenomen of worden ze pas bij afname apart geoffreerd?	Zie antwoord bij vraag 178.
344	Use Cases tbv POC	A2	4	In de Proof of Concept (PoC) wordt gesteld dat de opdracht naar de leverancier loopt via een koppeling met het inkoopstelsel en dat de aanvraag via een connector naar de ESP wordt doorgezet. Vervolgens wordt de aanvraag automatisch doorgezet naar de Oplossing totdat ook de softwarelicentie en USB-dongle zijn ontvangen. Aangezien een koppeling binnen een PoC niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij deze functionaliteit binnen de PoC voor zich ziet? Wordt verwacht dat dit proces op een alternatieve manier wordt gesimuleerd, en zo ja, op welke wijze?	Zie antwoord bij vraag 14.
345	Use Cases tbv POC	A3	5	In de Proof of Concept (PoC) wordt gesteld dat de licentie via een koppeling met de Oplossing in de SAM-tool (Flexera) wordt vastgelegd, de aangeschafte software wordt geregistreerd in de CMDB en dat de ESP de infrastructuurgegevens bijwerkt en overneemt in de CMDB van de Oplossing. Aangezien een koppeling binnen een PoC niet mogelijk is, kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij deze functionaliteit binnen de PoC voor zich ziet? Wordt verwacht dat dit proces op een alternatieve manier wordt gesimuleerd, en zo ja, op welke wijze?	Zie antwoord bij vraag 14.

346	Use Cases tbv POC	B1	9	De aanbestedende dienst stelt dat op basis van aangewezen 'Configuratie Items' (CI's) en de Dienst automatisch een advies wordt gegeven over de impact binnen het gekozen tijdvak, waarbij per Dienst en CI beschikbaarheids- en onderhoudsvensters kunnen worden opgevoerd. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe zij het automatisch genereren van dit impactadvies voor zich ziet? Op basis van welke criteria, gegevens of logica moet dit advies worden bepaald?	Zie antwoord bij vraag 318.
347	Use Cases tbv POC	B1	9	De aanbestedende dienst stelt dat per Dienst en Configuratie Item (CI) beschikbaarheidsvensters en afgesproken onderhoudsvensters kunnen worden opgevoerd. Kan de aanbestedende dienst nader toelichten hoe zij deze functionaliteit voor zich ziet en welke concrete eisen hieraan worden gesteld?	Zie antwoord bij vraag 318.
348	Use Cases tbv POC	C1	14	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij verwacht dat deze functionaliteit in de Proof of Concept (PoC) en demo wordt aangetoond, gezien het feit dat koppelingen in deze fase niet gerealiseerd kunnen worden? Is er ruimte voor een alternatieve wijze van demonstratie of simulatie?	Zie antwoord bij vraag 14.
349	Use Cases tbv POC	F	22	De aanbestedende dienst stelt dat catering wordt gefactureerd aan SVB via het betaalsysteem Proactis. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij verwacht dat deze functionaliteit in de Proof of Concept (PoC) wordt aangetoond, aangezien een volledige integratie met Proactis in deze fase niet mogelijk is? Is er een alternatieve manier waarop dit proces inzichtelijk kan worden gemaakt binnen de PoC?	Zie ook antwoord op vraag 14. Catering-orders worden naar ProActis gestuurd in xml-formaat op een soap-service. Hierin worden per leverancier alle orderregels verstuurd. Rechtstreeks koppelen tussen SaaS partijen heeft de voorkeur maar was in dit geval niet mogelijk. Voor de POC is het voldoende om automatische export van benodigde data voor het factureringsproces inzichtelijk te maken.
350	beschrijvend document	5.11 Proof of concept	37	De aanbestedende dienst stelt dat kort na Gunning een kick-off meeting zal plaatsvinden, waarna de Proof of Concept (PoC) omgeving binnen vijf (5) werkdagen gebruiksklaar moet zijn, tenzij anders overeengekomen. Gezien de omvang en gedetailleerdheid van de gevraagde use cases, lijkt dit neer te komen op een zeer uitgebreide inrichting die praktisch volledig voldoet aan het programma van eisen. Kan de aanbestedende dienst toelichten wanneer de kick-off	De kick-off meeting zal binnen 5 werkdagen na Gunning plaatsvinden, tenzij anders afgesproken (in geval de beider agenda's dit niet toelaten). De PoC omgeving moet binnen 15 werkdagen na Gunning beschikbaar zijn (zie vraag 343). Wederom tenzij anders (in redelijkheid) met elkaar afgesproken.

				meeting naar verwachting zal plaatsvinden en hoe zij voor zich ziet dat de volledige PoC-omgeving binnen vijf dagen gerealiseerd kan worden? Is er ruimte voor een realistischere planning of voor een algemenere invulling van de cases, zodat deze uitvoerbaar blijven binnen de gestelde termijn?	
351	Dossier Financiële afspraken	Periodieke kosten	4	De aanbestedende dienst stelt dat de periodieke kosten pas gefactureerd mogen worden bij aanvang van de transitieperiode, na afronding en acceptatie van de implementatie door SVB. Dit brengt een onevenredig financieel risico met zich mee voor de opdrachtnemer, omdat facturering volledig afhankelijk is van het moment van acceptatie door SVB. Eventuele vertragingen aan de zijde van SVB, buiten de invloed van de opdrachtnemer, kunnen hierdoor leiden tot aanzienlijke financiële risico's voor opdrachtnemer Daarnaast is de software vanaf dag één tijdens de implementatie beschikbaar en worden er al kosten gemaakt door de opdrachtnemer. Dit maakt het niet marktconform om de facturering pas na acceptatie te laten starten. In soortgelijke aanbestedingen is het gebruikelijk dat een deel van de periodieke kosten al tijdens de implementatiefase in rekening gebracht kan worden, bijvoorbeeld 30% bij start van de implementatie en 70% na acceptatie. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen naar een meer evenwichtige en marktconforme betalingsstructuur? Indien niet, hoe rechtvaardigt de aanbestedende dienst deze eenzijdige risicoverdeling, die voor de inschrijver een doorslaggevende factor kan zijn in de beslissing om al dan niet in te schrijven?	Dat is niet akkoord. Realisatie van Implementatie is grotendeels verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. In deze fase hoeven nog niet alle 5000 gebruikerslicenties te worden geactiveerd. Eventuele licenties die nodig zijn tijdens Implementatie kunnen door Deelnemers worden opgenomen in de Implementatie-kosten.
352	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	5.1	6	Correctieverzoek: "naa" wijzigen in "na"	Dat is akkoord.
353	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	5.2 sub c	6	Het einde van de laatste zin is onduidelijk, er lijkt een woord te missen na "geschikte". Zou SVB dit willen verduidelijken?	Het woordje 'en' in de laatste zin van art. 5.2 onder c zal worden verwijderd.
354	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	15.1.1	9	Opdrachtnemer zou graag zien dat de aansprakelijkheid beperkt wordt tot eenmaal het bedrag aan vergoedingen per	Dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 208.

				jaar. Aangezien dit gebruikelijk is in de markt. Kan SVB hiermee instemmen?	
355	Bijlage L - Overeenkomst (concept)	15.1.2	9	Opdrachtnemer zou graag zien dat de aansprakelijkheid beperkt wordt tot eenmaal het bedrag aan vergoedingen per jaar. Aangezien dit gebruikelijk is in de markt. Kan SVB hiermee instemmen?	Dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord bij vraag 208.
356	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	2.3	7	Opdrachtnemer zou graag zien dat eventuele aanpassingen aan de AIV-ICT die naar aanleiding van de gestelde vragen zijn overeengekomen ook in eventuele latere overeenkomsten van toepassing zijn. Dit scheelt onderhandelen bij eventuele nadere overeenkomsten. Kan SVB hierin meegaan?	Dat is niet akkoord. Elke nieuwe Overeenkomst kent zijn eigen afwegingen (en vaak ook aanbestedingsprocedure).
357	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	2.4	7	Deze bepaling rijmt niet met artikel 2.2 van Bijlage L – Overeenkomst. Graag zou Opdrachtnemer over de rangorde duidelijkheid hebben, zou SVB deze willen verstrekken (en eventueel deze bepaling niet van toepassing te verklaren in Bijlage L – Overeenkomst)?	De Overeenkomst (zie artikel 2.2) gaat voor op de AIV.
358	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	8.5	12	Zou SVB de “wezenlijke verplichting” willen definiëren? Opdrachtnemer zou graag op de voorhand hier duidelijkheid over hebben.	Met een wezenlijke verplichting worden die verplichtingen bedoeld die zien op de uitvoering van de Prestatie zoals van een Opdrachtnemer conform de Industriestandaarden verwacht mag worden.
359	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	15.6	13	Eventuele gebreken kunnen niet door derden worden verholpen. De benodigde codes zijn het Intellectueel Eigendom van Opdrachtnemer, zij kan niet accepteren dat een derde hier inzage of de beschikking over krijgt. Zodoende ziet Opdrachtnemer graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in Bijlage L – Overeenkomst, kan SVB hierin meegaan?	Zoals ook aangegeven bij vraag 141, zal de SVB met de Opdrachtnemer eerst een herstelperiode afspreken waarbinnen de Opdrachtnemer het Gebrek zal moeten herstellen. Artikel 15.6 geeft de SVB het recht om de kosten voor herstel van het Gebrek bij de Opdrachtnemer neer te leggen, voor zover Opdrachtnemer niet aan diens verplichtingen tot herstel van het Gebrek kan voldoen.
360	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	19.3	18	Opdrachtnemer kan schade onder (iv) alleen accepteren onder de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in Bijlage L – Overeenkomst. Het is onredelijk en ongebruikelijk in de markt om een dergelijk grote onvoorziene kostenpost volledig voor de rekening van Opdrachtnemer te laten komen. Zodoende zien wij graag dat deze zinsnede uit deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in Bijlage L – Overeenkomst, kan SVB hierin meegaan?	Hiervoor is al een beperking van aansprakelijkheid opgenomen in art. 15.1.3 van Bijlage L - Overeenkomst.

361	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	20.3	19	Het is beleid van de groep waartoe Opdrachtnemer toebehoort dat dergelijke vrijwaringen niet geaccepteerd worden. Deze zijn niet verzekeraar en komen dus ten koste van het bedrijfsresultaat van Opdrachtnemer. Zodoende is deze bepaling in zijn geheel onredelijk en worden dan ook niet gehanteerd in de markt. Opdrachtnemer ziet dit als een showstopper. Zodoende verzoeken wij vriendelijk, doch dringend, dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in Bijlage L – Overeenkomst. Kan SVB hierin meegaan?	De AIV van de SVB zijn marktconform en wijken op dit onderwerp niet af van algemene inkoopvoorwaarden van het Rijk of andere zelfstandig bestuursorganen. De SVB verzoekt u om in de 2e Nota van Inlichtingen een voorstel te doen hoe de vrijwaringsclausule beperkt zou moeten worden.
362	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	24.1	20	Dit is geen standaard onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer en zodoende niet verdisconteerd in de prijs. Graag zou Opdrachtnemer hiervoor een factuur sturen, gebaseerd op nacalculatie. Kan SVB hierin meegaan?	Dat is niet akkoord. De frequentie van de overleggen in artikel 24.1 zijn periodiek en regulier van aard. De kosten hiervoor moeten zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.
363	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	27.1	21	Dit is geen standaard onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer en zodoende niet verdisconteerd in de prijs. Graag zou Opdrachtnemer hiervoor een factuur sturen, gebaseerd op nacalculatie. Kan SVB hierin meegaan?	Dat is niet akkoord. De frequentie van de overleggen in artikel 27.1 zijn periodiek en regulier van aard. De kosten hiervoor moeten zijn opgenomen in de Inschrijfprijs.
364	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	27.3	22	Het informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer wordt niet gedeeld. Dit is een te gevoelig document die in de verkeerde handen grote schade kan berokkenen. Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en zou deze certificering inclusief Verklaring van Toepasselijkheid jaarlijks op verzoek kunnen overhandigen, is dit voor SVB een aanvaardbaar alternatief?	Dat is akkoord, mits de Verklaring van Toepasselijkheid dekkend is voor de Dienstverlening.
365	Bijlage M – VB Inkoopvoorwaarden voor ESMA	32.3	25	Wat is de reden dat SVB vraagt om Opdrachtnemer afstand te laten nemen van alle eventueel aan hem toekomende persoonlijkheidsrechten?	Persoonlijkheidsrechten, zoals het recht op naamsvermelding of integriteit, kunnen mogelijk de mogelijkheid van de SVB belemmeren om de gecontracteerde Prestatie te gebruiken zoals nodig. Door afstand te doen van deze rechten, doet de Opdrachtnemer en zijn personeel afstand van de controle over hoe zijn werk gebruikt wordt door de SVB, waardoor de SVB gebruik kan maken van de gecontracteerde Prestatie conform de eisen in de Aanbestedingsstukken.

366	Bijlage P – Verwerkersovereenkomst	6.4	5	Een verplichting tot medewerking tot oplossing van de geconstateerde tekortkomingen zou in dit kader afdoende moeten zijn. Dergelijke verplichtingen brengen voor Opdrachtnemer al extra kosten met zich mee (tijd = geld). Het zou onredelijk zijn om daar bovenop ook nog de kosten van de audit voor rekening van Opdrachtnemer te laten komen. Zodoende zien wij graag dat deze zinsnede niet terugkomt in de definitieve verwerkersovereenkomst. Deelt SVB de zienswijze van Opdrachtnemer en is zij bereid om deze zinsnede te schrappen?	Dat is niet akkoord. Zie ook de antwoord bij vraag 84 en 152.
367	Bijlage P – Verwerkersovereenkomst	8.1	6	Gezien de aard van de gevraagde dienstverlening komt een dergelijke bepaling bijzonder buitensporig over. Er worden in het uitgevraagde systeem geen bijzonder gevoelige informatie opgenomen. Bovendien is het beleid van de groep waartoe Opdrachtnemer behoort dat dergelijke boeteclausules niet akkoord zijn. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet terugkomt in de definitieve verwerkersovereenkomst, kan SVB hiermee instemmen?	Zie antwoord bij vraag 85.
368	Bijlage P – Verwerkersovereenkomst	8.2	6	Opdrachtnemer kan schade zoals opgenomen in dit artikel alleen accepteren onder de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in Bijlage L – Overeenkomst. Het is onredelijk en ongebruikelijk in de markt om een dergelijk grote onvoorziene kostenpost volledig voor de rekening van Opdrachtnemer te laten komen. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet terugkomt in de definitieve verwerkersovereenkomst, kan SVB hierin meegaan?	Volgens de SVB is dit helder, omdat de Overeenkomst voortgaat op de AIV. De bepalingen van uit de Verwerkersovereenkomst zijn van toepassing, met daar boven op de beperking in art. 15.1.3 van de Bijlage L - Overeenkomst.
369	Beschrijvend document	paragraaf 4.1	21	Bij subgunningscriteria onderdeel D1 verwijst u naar bijlage H. Wij veronderstellen dat hier sprake is van een verschrijving en u bijlage G bedoelt. Is dit correct?	Dat is correct.
370	Beschrijvend document	paragraaf 5.4.1	28	In deze paragraaf benoemt u "voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer Bijlage E - Referentieformulier". In uw checklist in paragraaf 4.1 is deze bijlage niet opgenomen als onderdeel van de inschrijving. Tevens benoemt u in paragraaf 5.4 dat Deelnemer door het indienen van het UEA verklaart te voldoen aan alle genoemde geschiktheidseisen. Is onze veronderstelling correct dat bijlage E na een voorgenomen gunning dient te worden verstrekt. Gelieve dit te verduidelijken.	In de checklist staat Bijlage E onder Geschiktheideis C1 (kerncompetenties middels referenties)

371	Beschrijvend document	paragraaf 5.9	35	In waarderingsmaatstaf benoemt u het volgende: <i>Uitstekend: Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is op meerdere aspecten onderscheidend en/of innovatief en biedt veel meerwaarde.</i> <i>Goed: Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), is op enkele aspecten onderscheidend en/of innovatief en biedt op enkele aspecten meerwaarde.</i> Kunt u verduidelijken wanneer er sprake is van 'enkele aspecten' en 'meerdere aspecten'?	Enkele aspecten kan worden gezien als 1 of 2, en het exacte aantal van 'meerdere aspecten' hangt af van het aantal aspecten dat genoemd is in de beschrijving van het betreffende subgunningscriterium.
372	Bijlage B: Subgunningscriteria Kwaliteit	Inleiding	2	U geeft aan: "De uitwerkingen van SGC-K2 tot en met SGC-K5 moeten door Deelnemers worden ingediend op A4 formaat met gebruik van normale (pagina)marges, lettergrootte Calibri 11 pt, en regelafstand Exact 14 pt (of vergelijkbaar). Wij constateren dat de door u opgegeven regelafstand van 14 punten relatief ruim is. Wij vermoeden dat dit 1,14 had moeten zijn. Kunt u dit bevestigen?	De SVB hanteert Exact 14 punten, echter is Tenminste 1,14 ook leesbaar (voor de SVB) en dus acceptabel.
373	Beschrijvend document	paragraaf 5.10.	36	Inschrijver neemt aan dat er een proces verbaal van opening gepubliceerd zal worden met daarin opgenomen de namen van alle partijen die een inschrijving hebben gedaan. Is deze aanname juist?	Uw aanname is niet juist.
374	Bijlage I - Toekomstige Situatie	2.3. Operationele verwachtingen	4	Zijn "1. Sleutelbeheer, 2. Gebouwenbeheer (inclusief middelen), 3. Uitgeven van bezoekerspassen" opgenomen in de implementatiefase?	Nee, de verwachting is dat de Oplossing hier in de toekomst in moet gaan voorzien.
375	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.1. Implementatie / 3.2 Transitie	7-8	Heeft SVB de maximale streefduur voor de Implementatiefase en de maximale streefduur voor de Overgangsfase ingeschat?	De SVB verwacht dat Deelnemer dit opneemt in diens plan van aanpak (SGC-K3)
376	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs	A. Implementatie		"Eenmalige kosten voor het opstellen van het Projectplan". Aanvullend op het Projectplan in de Uitvoeringsfase; moet in de Uitvoeringsfase eveneens het Transitieplan worden opgesteld. Maakt het Transitieplan ook deel uit van de Projectplankosten?	Het Projectplan behelst Implementatie en Transitie, en de kosten hiervoor dienen te zijn opgenomen in de Implementatie-kosten.

377	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.1. Implementatie	7	Er wordt hier genoemd "Op dit moment worden ook de (vier) 4 Domeinen gecreëerd voor de verschillende gebruikersgroepen, die elk een eigen omgeving kennen, met elk een eigen inrichting t.b.v. de Domein specifieke Diensten.". Dit refereert naar de huidige situatie. Hoe dient dit geïnterpreteerd/ vertaald te worden naar de toekomstige situatie? (bijv. Per domein een verschillende omgevinging binnen 1 SaaS instantie?).Of is dit uitsluitend ter informatie?	Het is aan de Opdrachtnemer om hier invulling aan te geven. De SVB gaat uit van 1 Oplossing, dus verwacht de inrichting van vier Domeinen ook in 1 SaaS-omgeving. De Domeinen dienen logisch gescheiden te zijn, maar gebaseerd op een uniforme procesinrichting, en met de mogelijkheid voor onderlinge samenwerking.
378	Bijlage J - Technische Architectuur	3.3.1. Gewenste Koppelingen	17	Security Operations-integratie (Qradar, SIEM van IBM) is niet opgenomen in het toekomstdiagram, noch in 3.3.1. Gewenste koppelingen. Kunt u bevestigen dat deze integratie niet benodigd is?	Zie antwoord bij vraag 333.
379	Bijlage I - Toekomstige Situatie	4.6. Security and authorization model	22	Kunt u meer informatie geven ten aanzien van de stelling "In dergelijke gevallen is de oplossing in staat om deze gegevens veilig op te slaan en de toegang tot deze gegevens te beperken tot geautoriseerde personen."? Hoe verwacht u dat de gegevens veilig zullen worden opgeslagen en de toegang zal worden beperkt (bijv. met behulp van encryptie, het ticket moet worden doorgestuurd naar het juiste domein / de juiste groep en niemand buiten deze groep / dit domein kan het zien, enz.)	Het is aan de Opdrachtnemer om hier invulling aan te geven. Gegevens moeten in de Oplossing kunnen worden afgeschermd zodat deze alleen inzichtelijk zijn voor bepaalde geautoriseerde personen. Dit moet ook heel specifiek kunnen worden toegepast, bijvoorbeeld alleen op bepaalde velden in een Melding, en zodanig dat de eigenaar van de Melding leesrechten kan toekennen aan andere Behandelars.
380	Bijlage J - Technische Architectuur	3.3.1. Desired Links	17	We begrijpen dat korte termijn (must-have) koppelingen moeten worden opgenomen in de implementatiefase, klopt dat? Hoe zit het met de lange termijn integraties? Wanneer is SVB van plan om deze integraties te ontwikkelen?	De SVB is voornemens om Integraties die als Must zijn aangegeven voor de lange termijn, gefaseerd en in samenwerking met Opdrachtnemer vorm te geven tijdens Exploitatie (waarschijnlijk vanaf het tweede jaar van de Overeenkomst).
381	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.2. Transitie	7	3.2. Transitie (Pagina 7) - "Informatie aangaande de Dienstverlening en de Workflows zal veelal niet direct over kunnen, maar opnieuw moeten worden ingericht op basis van de werkwijze van de Oplossing." 2.3. Operationele verwachtingen (Pagina 4) - "Het is de verwachting dat Opdrachtnemer (proactief) zal adviseren over mogelijke rationalisatie van bestaande Workflows, waardoor het aantal Workflows in theorie zou kunnen afnemen tijdens de Implementatie." Kunt u verduidelijken wat de verwachtingen zijn omtrent wanneer de workflows worden gemigreerd of geconfigureerd in de nieuwe oplossing - tijdens de Implementatie of in de Transitiefase?	De SVB verwacht dat Workflows worden gemigreerd en geconfigureerd tijdens de Transitie.

382	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.2. Transitie	7	We begrijpen dat gegevensmigratie deel uitmaakt van de overgang. Maar we willen graag per domein inzicht in de relevante set-up activiteiten.	Zie de antwoorden bij vraag 394 en 420.
383	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs	D. Optimalisatie	NVT	Wat is de rol van de security engineer in optimalisatie?	De security engineer van Opdrachtnemer adviseert de SVB omtrent privacy-en informatiebeveiliging vraagstukken die kunnen spelen tijdens Optimalisatie. Deze rol en de daarvoor gereserveerde uren, kunnen ook worden ingezet in het kader van Uitbreiding.
384	Bijlage F - Programma van Eisen	EF-19	NVT	De Oplossing faciliteert de relatie tussen contracten/SLA's en de bijbehorende servicewindow en prioriteitenmatrix per Dienst, in combinatie met Eindgebruikers-groepen en hiertoe aangemerkte Assets. Mede t.b.v. het automatisch instellen van Prioriteit/doorlooptijd van Meldingen. Wat bedoelt u met " in combinatie met Eindgebruikers-groepen en hiertoe aangemerkte Assets"?	Zie antwoord bij vraag 296.
385	Bijlage F - Programma van Eisen	IBP-54	NVT	De Oplossing dient de mogelijkheid van afluisteren van netwerkverbindingen en/of het wijzigen van datastromen te verhinderen gebruikmakend van algemeen geaccepteerde best practices. Kunt u dit alstublieft verduidelijken?	Dit betreft de maatregelen voor de bescherming van vertrouwelijkheid en integriteit van SVB data.
386	Bijlage F - Programma van Eisen	IBP-57	NVT	De Opdrachtnemer dient media en/of ICT-componenten gerelateerd aan de Oplossing middels een formele procedure op een veilige manier te verwijderen/af te voeren in lijn met een internationaal geaccepteerde standaard. Kunt u dit alstublieft verduidelijken?	De Oplossing zal gaan draaien op hardware (media en/of ICT-componenten) van Opdrachtnemer of diens Onderaannemer. Bij vervanging/reparatie van hardware moet alle daarop aanwezige SVB data worden verwijderd conform eis IBP-57.
387	Bijlage G - Programma van Wensen	NFW-08	NVT	De gevraagde Dienstverlening dient audit / logbestanden minimaal 15 maanden te bewaren voor toekomstig onderzoek en toegangscontrole. Alle transacties moeten gelogd worden. Overlappen NFW-08 en NFW-06?	Bij NFW-06 zal "binnen 15 maanden" worden verwijderd. Daarmee zijn de twee wensen weer uniek.
388	Bijlage G - Programma van Wensen	NFW-12	NVT	Het is configureerbaar welke informatie van transacties wordt bewaard. Wat bedoelt u met 'transacties'?	Transacties betreffen alle zaken die gelogd worden in de Oplossing, bijvoorbeeld activiteiten van Gebruikers.
389	Bijlage G - Programma van Wensen	NFW-19	NVT	Monitoring zorgt ervoor dat binnen 60 minuten Incidenten op de T-A-E straat worden gedetecteerd en communicatie wordt uitgezet om Incidenten te escaleren naar de juiste personen. Bedoelt u monitoring van de SaaS oplossing?	Dit betreft inderdaad de monitoring op de test- en acceptatie omgeving van de Oplossing door de Opdrachtnemer.
390	Bijlage G - Programma van Wensen	NFW-23	NVT	Alle informatie en rapportages die gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de SVB worden geleverd blijven de gehele looptijd van de Overeenkomst via het portaal beschikbaar voor de SVB. Welk portaal bedoelt u?	Hier wordt bedoeld het Portaal (als onderdeel van de Oplossing). Zie hiervoor het Beschrijvend document.

391	Bijlage G - Programma van Wensen	NFW-33	NVT	Directe (digitale) ondersteuning voor Gebruikers wordt geïntegreerd aangeboden op het moment dat zij dit nodig hebben (performance support). Wat bedoelt u met 'op het moment dat zij dit nodig hebben'? Kunt u dit verduidelijken?	Gebruikers hebben niet alleen toegang tot een algemene helppagina, maar ook tot specifieke instructies bij knoppen, velden etc. De SVB wil deze functionaliteit aan en uit kunnen zetten en ook aan kunnen passen, bijvoorbeeld na een release of als een functie voor het eerst wordt gebruikt.
392	Bijlage J - Technische Architectuur	3.3.1. Gewenste Koppelingen	17	Is de ServiceNow-integratie een must-have integratie voor de implementatiefase? ServiceNow integratie maakt geen deel uit van 3.3.1. Gewenste koppelingen, maar maakt wel deel uit van Bijlage F - Programma van Eisen (NF-14) en Bijlage G - Programma van Wensen (WF-18 en WF-93).	Dat is correct. Integratie met ServiceNow is een vereiste voor Implementatie. Deze ontbreekt inderdaad in de lijst met Koppelingen, en zal in een nieuwe versie van Bijlage J - Technische Architectuur worden toegevoegd.
393	Bijlage H - Huidige Situatie	2.3 .Workflows	5	Heeft elke workflow specifieke fasen/activiteiten/taken? Zijn alle workflows verschillend of hebben sommige dezelfde fasen/activiteiten/taken? Wat maakt de ene workflow anders dan de andere?	Workflows zijn allemaal specifiek en kunnen onderling verschillen. Mogelijk dat een aantal stappen binnen verschillende Workflows hetzelfde zijn.
394	Bijlage I - Toekomstige Situatie	3.2. Transitie	7	Wat is de reikwijdte van de beperking in het aantal te migreren meldingen/toepassingen? Wil SVB expliciet en uitsluitend open tickets overzetten? Kunt u specifiek aangeven welke gegevens moeten worden overgezet en vanuit welke tool(s)?	De SVB wil de migratie van het aantal openstaande Meldingen/Aanvragen tot een minimum beperken, maar afhankelijk van de Oplossing zal er een keuze gemaakt moeten worden hoe de Transitie zal plaatsvinden. Daarbij is het streven om niet (ofwel zeer beperkt) in meerdere systemen tegelijk te werken. Het zou dus kunnen dat voor ingebruikname nog een aantal lopende Meldingen/Aanvragen moeten worden overgezet vanuit Assyst en Prequest. Daarnaast willen we de CMDB zoveel mogelijk op nieuw vullen via discovery of het inlezen van bron bestanden (bv CAD tekeningen, monitoring data) en aanvullen met de bestaande gegevens uit Assyst.
395	Dossier Financiële Afspraken	3.1. Inleiding	4	Hoe strookt het feit dat er wordt gevraagd om een initieel 5 jarige contract met de vraag naar opgave van tarieven voor een periode van 120 maanden in Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0) ten aanzien van Indexering. Dit met het oog op op- en afschalen van gebruikers en maandelijkse facturatie. Kunt u dit eens illustreren a.d.h.v. een of meerdere voorbeelden?	De Tarieven zoals ingediend door Opdrachtnemer staan vast voor de looptijd van de Overeenkomst, maar mogen vanaf het 2e jaar worden geïndexeerd volgens de CBS index voor Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, onderdeel J6202 Computeradvisering. Opschalen van gebruikers zal geschieden tegen de dan geldende (geïndexeerde) Tarieven.
396	Dossier Financiële Afspraken	3.4. Taal	16	ISO 27001 Certificaat- Kan deze in het Engels worden aangeleverd en worden geaccepteerd?	Dat is akkoord.
397	Dossier Financiële Afspraken	3.4. Taal	16	Accountantsverklaring - Kan deze in het Engels worden aangeleverd en worden geaccepteerd?	Dat is akkoord.

398	Dossier Financiele Afspraken	3.4. Taal	16	Aansprakelijkheidsverzekering - Kan deze in het Engels worden aangeleverd en worden geaccepteerd?	Dat is akkoord.
399	Dossier Financiele Afspraken	NVT	NVT	Dit document wordt expliciet aangemerkt als concept - betekent dit dat er hierop nog herziening kan plaatsvinden? Of is dit uitsluitend daar er in twee secties nog aanvulling plaats dient te vinden (4.2 & Bijlage A).	Eventuele herzieningen in de DFA moeten worden voorgesteld door de Deelnemers en goedgekeurd door de SVB, tijdens de Nota's van Inlichtingen. De toevoeging 'concept' verwijst inderdaad naar de nog aan te vullen gegevens na Gunning.
400	Dossier Financiele Afspraken	3.2.1. Eenmalige kosten	4	Het "NB:" vermeld dat de volgorde gewijzigd kan worden a.d.h.v. het nader overeen te komen definitieve projectplan. Geldt dit eveneens voor het gealloceerde percentage schema-component?	De percentages (blijven) gelden voor het betreffende Domein.
401	Dossier Financiele Afspraken	3.2.2. Periodieke kosten	4	De implementatie kan niet worden uitgevoerd zonder de inzet van licenties gekoppeld aan de kostcomponenten als benoemd in Sheet C. van Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs. Hoe verwacht opdrachtnemer dat deze kosten worden berekend/ verwerkt in het aanbod? Wat zijn de verwachtingen aan de kant van opdrachtgever ten aanzien van het benodigd aantal betrokken "gebruikers" gedurende de implementatiefase ten aanzien van gezamenlijke activiteiten als inrichting, UAT en Pilot's?	Tijdens Implementatie wordt het Projectplan geschreven, de programmatuur van de Oplossing geïnstalleerd en geconfigureerd, de vier Domeinen aangemaakt, en de Koppelingen gerealiseerd. Hiervoor (nog) geen licenties nodig voor Medewerkers, Behandelaars, en Beoordelaars. Activiteiten als inrichting, UAT en pilot's vinden plaats tijdens Transitie. Als er licenties nodig zijn tijdens Implementatie, dan verwacht de SVB de terug te zien als eenmalige Implementatie-kosten.
402	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-39	NVT	De Oplossing biedt de mogelijkheid om workflows van Aanvragen te volgen door Eindgebruikers en Behandelaars over de verschillende Domeinen en ESP's heen. Wat bedoeld u met "over de verschillende Domeinen en ESP's heen"?	Bijvoorbeeld 'onboarding' is een Workflow waarbij alle Domeinen zijn betrokken, en waarbij Eindgebruikers geïnformeerd moeten blijven over het gehele proces, en ook Behandelaars moeten de status kunnen volgen vanwege hun eigen rol in het proces. De Eindgebruiker kan via het Portaal zien bij welke afdeling zijn/haar Aanvraag in behandeling is, welk traject het nog zal volgen, en wat de doorlooptijd is.
403	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-46	NVT	Personen en organisatieonderdelen uit de HR management systemen/Azure Directory Service, kunnen beschikbaar worden gemaakt binnen de Oplossing voor het koppelen met Assets, Meldingen, Aanvragen en Diensten. Kunt u dit uitleggen?	Dit betreft een logisch vervolg op WF-45. Personen en organisatieonderdelen zijn niet alleen Eindgebruikers, ze kunnen ook worden gekoppeld aan Assets zoals een laptop. Ook kunnen Eindgebruikers(groepen) gekoppeld zijn aan Diensten zodat bij verstoringen deze groep actief kan worden geïnformeerd. Ook is het wenselijk om Behandelaars te kunnen koppelen aan bepaalde Assets, et cetera.
404	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-50	NVT	De Oplossing biedt een grafisch overzicht waarin betrokken Diensten,problems, Assets, en mogelijk (veroorzakende) wijzigingen, op basis van relevantie van het incident worden weergegeven. Kunt u beschrijven wat bedoeld u met "grafisch overzicht"?	Een grafisch overzicht is een visuele weergave van de genoemde elementen. Het is een manier om informatie op een overzichtelijke beeldende manier weer te geven.

405	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-62	NVT	De Oplossing kan externe kennisbronnen bi-directioneel integreren t.b.v. known errors bij ESP's. Welke externe bronnen bedoeld u?	Deze wens heeft betrekking op kennismanagement. Als externe bron wordt hier het kennismanagement systeem (mogelijk ESM) van de ESP bedoeld.
406	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-73	NVT	Het Portaal van de Oplossing bevat formulieren waarbij de ingevulde velden gematched kunnen worden met velden uit de achterliggende workflows of Melding/Aanvraag. In de formulieren kunnen ook keuzeopties uit de backend getoond worden en is het mogelijk om te filteren in de beschikbare keuzes. Wat bedoeld u met "matchen van velden uit de achterliggende workflow" en "keuzeopties uit de backend"	De SVB wil in het Portaal formulieren kunnen aanbieden waarbij we een uitvraag doen naar gegevens bij de Eindgebruiker. Aangezien we van veel Diensten al een groot aantal gegevens hebben willen we 1) keuze opties die verwoord zijn in de taal van de Eindgebruiker kunnen verbinden met keuze opties uit menu's zoals die intern in het systeem staan, en 2) deze als keuze optie kunnen aanbieden vanuit het Behandelaars-gedeelte van de Oplossing in het Portaal zodat deze direct zijn ingevuld bij het indienen van een Melding/Aanvraag. Daarbij moet het mogelijk zijn om niet alle waarden mee te nemen maar een selectie hiervan. Dit moet per formulier bepaald kunnen worden. Aangaande de Workflow moet het mogelijk zijn om keuzes te maken welke Workflow er gestart wordt op basis van een keuze optie.
407	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-80	NVT	De Oplossing heeft een functionaliteit waardoor Eindgebruikers van het Portaal kunnen aangeven in welke rol zij een Melding/Aanvraag doen. Bijvoorbeeld een leidinggevende en/of ondersteunende professional naast de normale Eindgebruiker rol. Waarom moeten eindgebruikers van het portaal kunnen aangeven in welke rol zij een melding/aanvraag doen?	Zie antwoord bij vraag 188.
408	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-88	NVT	In de Oplossing kunnen bewaartermijnen flexibel worden ingesteld op basis van Asset, bijlage, aangemerkte velden, en aangemerkte Melding en/of Aanvraag.. Kunt u uitleg geven wat u bedoeld met "op basis van"	In de Oplossing kunnen voor een Asset, bijlage, aangemerkte veld, aangemerkte Melding en/of Aanvraag bewaartermijnen flexibel worden ingesteld.
409	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-94	NVT	De Oplossing voorziet in dynamische matching van onder andere incidenten, problems en known errors. Zowel intern als gebruik makend van gekoppelde bronnen van ESP's. Incidenten kunnen worden gematched t.b.v root cause analyse. Wat is het beoogde doel van dynamische matching van problems en Known Errors?	Voor het uitvoeren van proactief problem management is het wenselijk om relaties te kunnen leggen tussen incidenten, problems en known errors. Juist ook om een root cause analyse uit te voeren. Zijn er nog meer problems die eigenlijk een beschrijving zijn van dezelfde onderliggende oorzaak. Is de root cause al lang bekend en terug te vinden als known error? Intern zal dit mogelijk allemaal wel matchen maar juist als je met meerdere ESP's samen werkt kan de beschrijving van zaken

					anders zijn waardoor je ook inzage wil hebben in de bovenliggende problems en known errors.
410	Bijlage G - Programma van Wensen - Functionele Wensen	WF-114	NVT	De Oplossing geeft direct inzicht aan de Behandelaar wat de belangrijkste service-eisen zijn voor de afhandeling van Meldingen/Aanvragen en andere taken. Kunt u met voorbeelden aangeven wat de "service-eisen" zijn voor de afhandeling van Meldingen/Aanvragen en andere taken?	In een overzicht moet de Behandelaar zien welke acties worden verwacht en aan welke afspraken deze moet voldoen. Daarbij is het wenselijk dat de ordening helpt bij wat eerst moet en wat kan wachten. Denk hierbij aan een maximale/resterende response en doorlooptijd, maar ook specifieke afspraken binnen een SLA of ondersteuning van VIP personen.
411	Beschrijvend document	Hoofdstuk 5, par. 5.8.2	33	Gezien de door SVB genoemde aantallen gebruikers en de door SVB aangegeven prijsplafonds I en II lijkt het erop dat diverse gangbare ESM producten hiervoor niet goed zullen passen binnen het door SVB aangegeven budget. Zelfs zonder nog rekening te houden met alle door SVB gewenste integraties/koppelingen lijkt het gegeven budget (prijsplafond) niet toereikend. Is SVB bereid om dit prijsplafond te herzien?	De gegeven prijsplafonds zijn gebaseerd op de beschikbare budgetten van de SVB. Deelnemers wiens Inschrijfprijs hoger uitvalt <i>kan</i> worden uitgesloten van deelname. Afhankelijk van de mate van overschrijding zal door de SVB worden bepaald of de interne budgetten kunnen/moeten worden herzien, of dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd. Zie ook antwoord op bij vraag
412	Bijlage F - Programma van Eisen	NF-01 - Beschikbaarheidseis	2	Wij gaan ervan uit dat het hier om beschikbaarheid van het platform gaat en niet van de end-to-end keten, waar immers ook afhankelijkheid van andere factoren een rol speelt buiten de beïnvloedingssfeer van Inschrijver. Kunt u dat bevestigen? Zo nee, kan SVB dan aangeven hoe zij zelf ook kan borgen dat deze beschikbaarheid kan worden gehaald voor die onderdelen die buiten de invloedssfeer van Inschrijvers liggen?	Het gaat hier om Beschikbaarheid van de Oplossing zelf, en niet van de end-to-end keten.
413	Bijlage F – Programma van Eisen	IBP-45	5	SVB stelt dat zij "te allen tijde" penetratietesten mag laten uitvoeren. Inschrijver gaat ervan uit dat het daadwerkelijke moment van uitvoeren van deze door SVB geïnitieerde penetratietesten ruim van te voren expliciet wordt afgestemd met Inschrijver, om eventuele verstoringen in de operatie te vermijden. Kunt u dit bevestigen?	Dat is correct.

414	Bijlage F – Programma van Eisen	IBP-63	6	SVB benoemt hier het inrichten van koppelingen op basis van "algemeen geaccepteerde standaarden". Kunt u bevestigen dat daar waar een specifieke koppeling niet standaard voorhanden is, het is toegestaan om deze alsnog als maatwerk te realiseren?	Het is toegestaan om maatwerk te leveren die voldoet aan de standaarden genoemd in Bijlage J, hoofdstuk 6.
415	Bijlage H – Huidige Situatie	Hoofdstuk 7	19	Bij hoofdstuk 7 van de huidige situatie worden aantallen gebruikers en groepen genoemd. Het is echter mogelijk dat er sprake is gedeeltelijke overlap tussen deze groepen. Kunt u dat nader toelichten en indien er sprake is van (mogelijke) overlap, duidelijk specificeren, opdat hier geen verschillende interpretaties in mogelijk zijn?	Zie antwoord bij vraag 6.
416	Bijlage H – Huidige Situatie Bijlage I - Toekomstige situatie Bijlage C - SGC Prijs	Hoofdstuk 7 Tabblad C. Exploitatie	19	In hoofdstuk 7 van de huidige situatie worden aantallen genoemd. In de document Bijlage I – Toekomstige situatie komen deze aantallen echter niet terug. Wel worden in het Prijzenblad (Bijlage C, tabblad C) aantallen gebruikers en rollen genoemd. Echter deze aantallen zijn in het huidige Prijzenblad gedurende de gehele looptijd constant. Wij gaan ervan uit dat niet alle gebruikers vanaf dag 1 zullen zijn aangesloten, maar dat hier gedurende de tijd een bepaalde groei in zal plaatsvinden tot aan de door SVB genoemde getallen. Dit kan leiden tot verschillende interpretaties van het Prijzenblad bij potentiële Inschrijvers die een SaaS oplossing voorzien met een licentiestructuur gekoppeld aan gebruikers en rollen. Om een goede vergelijking te kunnen maken tussen prijzen van de diverse Inschrijvers dienen alle onderliggende uitgangspunten gelijk te zijn. Kunt u daarom aangeven in het prijzenblad hoe deze aantallen bij aanvang zullen starten, en hoe (in welk tempo) deze aantallen gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervolgens gaan groeien naar de getallen zoals nu genoemd in het Prijzenblad? Zodat alle partijen hun prijzen op dezelfde manier kunnen calculeren?	Aantallen op het Prijzenblad zijn indicatief, en bedoeld om de verschillende Inschrijfprijzen met elkaar te kunnen vergelijken. In werkelijkheid kunnen de (totale) aantallen afwijken, maar tijdens Transitie kan ook het moment van ingebruikname verschillen afhankelijk van de fasering van Domeinen. Dat betekent dat er aan het begin van Transitie waarschijnlijk minder Gebruikers zullen zijn. Het is echter te complex om hier rekening mee te houden in het Prijzenblad. Graag zien wij terug in uw uitwerking van SGC-K3 (plan van aanpak) hoe hiermee om kan worden gegaan.
417	Bijlage I – Toekomstige situatie Bijlage J - Technische Architectuur	par. 4.5.11 par. 3.3.1	21 17	Er wordt in deze paragraaf 4.5.11 van Toekomstige Situatie gesproken over integraties met Qradar. Deze staat echter niet beschreven in de lijst met gewenste koppelingen in paragraaf 3.3.1 van Bijlage J - Technische Architectuur. Kunt u aangeven of deze koppeling in of out of scope is van onderhavige aanbesteding?	Zie antwoord bij vraag 378.

418	Bijlage F - Progr. v. Eisen Bijlage J - Technische Architectuur	NF-14 par. 3.3.1	2 17	In eis NF-14 wordt gesproken over integratie met ServiceNow. Deze staat echter niet beschreven in de lijst met gewenste koppelingen in paragraaf 3.3.1 van Bijlage J - Technische Architectuur. Kunt u aangeven of deze koppeling in of out of scope is van onderhavige aanbesteding?	Zie antwoord bij vraag 392.
419	Bijlage I – Toekomstige situatie	Hoofdstuk 2, par. 2.7 - Integrale Regievoering	5	SVB geeft aan zelf een actieve rol te gaan spelen in de operatie van de ESMA oplossing. Daartoe is een tijdige inrichting aan SVB-zijde nodig van het team en de besturing daarvan. Kan SVB aangeven wanneer zij verwacht dit team te hebben ingericht, opdat Inschrijver hiermee rekening kan houden? Kan SVB aangeven waar de exacte scheiding van verantwoordelijkheden ligt tussen het SVB-team en het team van Inschrijver in de Exploitatie-fase?	De SVB verwacht voor de Implementatie het team beschikbaar te hebben. Daarbij zal het team van de SVB het functioneel beheer uitvoeren, en de Opdrachtnemer het technisch beheer. We verwachten dat de Opdrachtnemer samen met de SVB afstemt hoe zo'n team er idealiter uit ziet.
420	Bijlage I – Toekomstige situatie	Hoofdstuk 3, par. 3.2 - Transitie	8	Inschrijver gaat ervan uit dat transactionele data (lopende incidenten, service requests, changes etc.) niet zal worden overgenomen in de nieuwe oplossing. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord bij vraag 394.
421	Bijlage I – Toekomstige situatie	Hoofdstuk 3, par. 3.4 - Optimalisati e	9	Inschrijver is ervan overtuigd dat er significante voordelen voor SVB zijn te behalen door de inzet van RPA-technieken in de oplossing. Wij gaan er dan ook van uit dat het is toegestaan om RPA in te brengen als onderdeel van de oplossing om processen te optimaliseren (bijvoorbeeld automatische incident detectie en -respons). Kunt u dit bevestigen?	Dat is akkoord.
422	Bijlage I – Toekomstige situatie	Hoofdstuk 3, par. 3.4 - Optimalisati e	9	Inschrijver is ervan overtuigd dat er significante voordelen voor SVB zijn te behalen door de inzet van AI in de oplossing. Wij gaan er dan ook van uit dat het is toegestaan om AI-technologie in te brengen als onderdeel van de oplossing om verdere optimalisaties te bewerkstelligen. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord bij vraag 95.
423	Bijlage S – Use Cases			In de use cases worden diverse koppelingen genoemd. Gezien het korte tijdbestek van de PoC fase gaan wij ervan uit dat de koppelingen niet daadwerkelijk hoeven worden gerealiseerd (en tegen productiesystemen te praten), maar dat hiervoor stubs mogen worden gebruikt. Kunt u dit bevestigen?	Zie ook antwoord bij vraag 14. Het gebruik van stubs is toegestaan als dit de methode is om de use case te simuleren.

Vanwege de verlate beantwoording van deze Nota van Inlichtingen door de SVB, wordt de planning als volgt aangepast:

Publicatie aanbestedingsdocumenten op Tendered	1	zaterdag 1 februari 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	19	donderdag 20 februari 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	17	zondag 9 maart 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	12	vrijdag 21 maart 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	14	vrijdag 4 april 2025
Indienen van Inschrijvingen door Deelnemers *	20	donderdag 24 april 2025
Versturen voorlopige gunning	0	donderdag 29 mei 2025
Afloop standstill termijn (inclusief POC)	21	donderdag 19 juni 2025
OVK opstellen	11	maandag 30 juni 2025
Beoogde ingangsdatum Overeenkomst	1	dinsdag 1 juli 2025

Om de beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst niet te vertragen zal de POC worden uitgevoerd tijdens de standstill termijn.