Geachte heer/mevrouw,

Voor de aanbesteding Customer Service Platform zijn een aantal verduidelijkende vragen gesteld. Wij vinden deze vragen van dusdanig belang dat wij deze verduidelijken in dit bericht.

Antwoorden op vraag 636, 723 en 743
In meerdere antwoorden in de Nota van Inlichtingen (onder meer bij vragen 636, 723 en 743) geeft de Aanbestedende Dienst aan dat inschrijvers eventuele licentievoorwaarden van Wederpartij en/of derden bij de Inschrijving kunnen voegen en dat in het kader van de beoordeling wordt getoetst of daarin geen onoverkomelijkheden bestaan voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de oplossing.

Tegelijkertijd geeft de Aanbestedende Dienst aan dat zij op voorhand niet alle inhoudelijke implicaties van deze voorwaarden kan overzien en dat nadere concretisering afhankelijk is van de daadwerkelijk aangeboden oplossing.

Ter voorkoming van interpretatieverschillen en om de inschrijving zorgvuldig en volledig te kunnen vormgeven, verzoekt Gegadigde de Aanbestedende Dienst het volgende te bevestigen:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat, indien bij de Inschrijving licentievoorwaarden van Wederpartij en/of derden zijn meegezonden, partijen na (voorlopige) gunning in overleg treden om deze licentievoorwaarden inhoudelijk te bespreken?

Wij kunnen bevestigen dat wij in overleg kunnen treden over de licentievoorwaarden.

Vraag 647
Ten aanzien van de aansprakelijkheid wil gegadigde nogmaals verzoeken tot een aanpassing op het standpunt van CIBG. Onze verwachting is dat gedurende de looptijd na afronding van de implementatie de jaarlijkse omvang van de opdracht rond de 10% zal liggen van de voorgestelde aansprakelijkheidsregeling (5mio euro). Wij stellen voor de aansprakelijkheid te koppelen aan de omvang van de opdracht en te maximaliseren op 2 maal de jaarlijkse vergoeding per jaar en indirecte schade uit te sluiten overeenkomstig het eerder ingediende tekstvoorstel.

Antwoord
Wij hebben naar aanleiding van de opmerking in het belang van de mededinging besloten de aansprakelijkheid aan te passen als volgt:
De aansprakelijkheid is beperkt tot tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Vraag 672 mbt PvE 3SP24 en 3SP25
Op welk moment dient de A of A+ score op observatory.mozilla.org en ssllabs.com aangetoond te worden?

Antwoord op vraag 672
Dit zal bij de uiteindelijke acceptatie van de oplossing aantoonbaar gemaakt moeten worden.

Verduidelijking
Er wordt aangegeven dat marktpartijen niet kunnen voldoen aan deze eis. Wij passen de eis nu aan naar het volgende om voldoende marktwerkingen te garanderen:

De oplossing moet aantoonbaar voldoen aan actuele best practices voor web- en API-beveiliging. Dit wordt vastgesteld door een onafhankelijke beveiligingstoets, zoals een security-assessment conform OWASP ASVS (niveau 2 of hoger), OWASP Top-10 (Web & API), of een gelijkwaardig assessment uitgevoerd met erkende tooling of door een onafhankelijke auditor. De toets maakt inzichtelijk dat relevante HTTP security headers correct zijn geconfigureerd (o.a. HSTS, CSP, X-Frame-Options, X-Content-Type-Options, Referrer-Policy), dat HTTPS wordt afgedwongen en dat er geen bevindingen met OWASP High/Critical of CVSS ≥ 7.0" aanwezig zijn.

Wij passen hierop het Programma van Eisen en de concept Overeenkomst op aan. Tevens voegen wij een aangepast beschrijven document toe waarin de planning aangepast is conform planning TenderNed.