

Bijlagen bij de Eerste Nota van Inlichtingen
Bijlage I Concept Verwerkersovereenkomst versie 2
Bijlage E Prijzenblad versie 2

Bijlagen bij de Tweede Nota van Inlichtingen
Bijlage A Achtergrondinformatie (indien nodig)
Bijlage C Programma van Eisen versie 2
Bijlage H Conceptovereenkomst versie 2
Bijlage G Proof of Delivery versie 2

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	1 Beschrijvend document 3.3 pagina 7	Wat wordt er verstaan onder consultancy op het functioneel beheer?	Hierbij kan het gaat om technische gebruikersvragen, configuratievragen, toetsen van verbetervoorstellen. De exacte vragen zijn afhankelijk van de precieze software die wordt aangeboden.
	2 Beschrijvend document 7.3 SGC-K2: Implementa	Over hoeveel omgevingen wenst de SVB te beschikken?	De SVB vraagt twee omgevingen, een test/acceptatie omgeving en een productieomgeving.
	3 Bijlage A – 2.4	Hoeveel medewerkers zullen vanaf de start gelijktijdig in de IDP oplossing werken en met hoeveel gebruikers wordt dit uitgebreid per fase of jaar?	Zie hiervoor eis NB7 van Bijlage C - Programma van Eisen: <i>De productieomgeving van de Oplossing moet voldoende schaalbaar en performant zijn zodat deze initieel piekmomenten tot 10 gelijktijdige gebruikers kan opvangen, tegen gelijkblijvende performance in overeenstemming met SLA. Vanaf fase 3 moet dit kunnen worden opgeschaald naar 30 gelijktijdige gebruikers.</i>
	4 Prijzenblad	Op tabblad B. Terugkerend kosten lijkt het door berekenen van de prijzen niet goed te werken, waardoor er geen prijs op Tabblad Inschrijfprijs wordt weergegeven als tabblad B wordt ingevuld. Kan SVB hiernaar kijken en een aangepast prijzenblad delen?	Het prijzenblad is hierop aangepast. Gelieve bij de inschrijving de nieuwste versie van het prijzenblad te gebruiken.
	5 Bijlage B Architectuurkaders paragrafen 3.2, 3.3	Is er een mogelijkheid binnen SVB om gebruik te maken van Microsoft Azure blobstorage en of Microsoft Azure files share in plaats van SFTP?	Huidige koppelingen naar interne afnemende systemen zijn gebaseerd op SFTP of gebaseerd op API. Vooralsnog wordt nog geen gebruik van Azure files of blobstorage voorzien.
	6 Bijlage B Architectuurkaders paragrafen 3.2, 3.3	Bij email import wordt daar standaard de inbox gebruikt of een gefilterde subfolder waar de mails door een SVB medewerker geplaatst worden?	Beide gebruikswijzen dienen mogelijk te zijn. In principe wordt de standaard inbox gebruikt. De huidige IDP-software lees deze uit en verplaatst de e-mail naar een "processed/verwerkt" map voor verdere verwerking.
	7 Programma van Eisen – Eis B6	Hoe zal de SVB ervoor zorg dragen dat de vooraf gedefinieerde netwerklocaties kunnen worden bereikt vanuit de cloud?	Noodzakelijke netwerkinstellingen en autorisaties op API's worden daarvoor voorbereid.
	8 Beschrijvend document 7.3 SGC-K2: Implementa	Welke projectmethodiek hanteert de SVB voor ICT implementaties?	De SVB hanteert voor ICT-implementaties in principe (Agile) PRINCE2. Wanneer de situatie daarom vraagt, laten wij ons adviseren door de leverancier en kan gemotiveerd worden gekozen voor een andere projectaanpak.
	9 Beschrijvend document 7.3 SGC-K2: Implementa	Over welke fase(s) dient de beantwoording van SGC-K2: Implementatieplan te gaan?	Het implementatieplan dient betrekking te hebben op fase 1 (1A en 1B), aangevuld met de implementatie van de vijf functionele mailboxen uit fase 2.
	10 Beschrijvend document 7.3 SGC-K2: Implementa	SVB geeft aan dat de go-live datum na definitieve gunning in overleg bepaald zal worden. Wat is op dit moment de gewenste go-live datum voor SVB voor de individuele fases?	De gewenste go-live data zijn als volgt: - Fase 1A: eind februari 2027, indien mogelijk eerder - Fase 1B: eind april 2027 - Vijf functionele mailboxen uit Fase 2: eind mei 2027

11	Programma van Eisen – Eis NB3	De servicedesk van leverancier is geopend van 08:00 tot 17:30 uur van maandag tot en met vrijdag. Kan SVB deze eis hierop aanpassen, zodat leverancier ook in staat wordt gesteld om in te kunnen schrijven?	Wij gaan er vanuit dat deze vraag ziet op eis NB4. De SVB gaat akkoord met een aanpassing van NB13: " <i>De Oplossing stelt een bemenste tweedelijns telefonische Nederlandstalige ondersteuning beschikbaar tijdens werkdagen van 8:00-17:30 uur Nederlandse tijd</i> ", dus een openingstijd van 8:00 i.p.v. 7:00 uur. NB4 (<i>De scanstraat moet beschikbaar zijn op maandag t/m vrijdag van 7:00 tot 19:00 uur</i>) blijft wel gehandhaafd. De gevraagde beschikbaarheid in eis NB4b geldt dus binnen deze uren.
12	Programma van Eisen – Eis NB13	De servicedesk van leverancier is geopend van 08:00 tot 17:30 uur van maandag tot en met vrijdag. Kan SVB deze eis hierop aanpassen, zodat leverancier ook in staat wordt gesteld om in te kunnen schrijven?	Zie het antwoord op vraag 11.
13	Programma van Eisen – Eis NB11	Oplossing bewaart operational logdata maximaal 1 jaar en 45 dagen, kan SVB eis hierop aanpassen zodat Leverancier een geldige inschrijving kan doen?	In het licht van deze vraag wordt eis NC14 als volgt aangepast: Relevante logdata moet aan de hand van use cases near realtime geleverd worden aan het Security Information en Event Management (SIEM) systeem van de SVB via het SVB SOC koppelvlak voor logging. Onder near realtime wordt verstaan binnen vijf seconden, met uitzonderingen tot maximaal 15 seconden. Het bewaren van operational logdata voor een termijn van 1 jaar en 45 dagen is daarbij akkoord.
14	Programma van Eisen – Eis NB6	Leverancier kan geen oplostijden garanderen aangezien wanneer er een software bug of verstoring in de cloudinfrastructuur optreedt en Leverancier afhankelijk is van de cloud/software vendor en zodoende kunnen er alleen alleen streef-oplostijden overeengekomen worden. Kan SVB de eis hierop aanpassen?	Deze eis wordt niet aangepast. Deelnemer dient dit zelf te borgen in haar contracten met onderaannemers.
15	Programma van Eisen – Eis NC10	Oplossing bewaart operational logdata maximaal 1 jaar en 45 dagen, kan SVB eis hierop aanpassen zodat Leverancier een geldige inschrijving kan doen?	Dat is akkoord, zie het antwoord op vraag 13.
16	Bijlage A – Achtergrondinformatie 2.3.1 Gewenste	In de afbeelding op pagina 7 wordt aangegeven dat stap 3. Visuele Controle plaatsvindt voor 4a. Automatisch kwaliteit bewerken. Echter wordt de kwaliteit van het document automatisch verbeterd tijdens het scannen van een document en wordt een document daarna niet aan de Oplossing aangeboden om nog verder verbeterd te worden. Kan SVB deze afbeelding aanpassen en het proces passend maken voor de werkelijke situatie?	Het is correct dat stap 4a hoort te worden uitgevoerd voor stap 3. Indien nodig publiceert de SVB met de tweede Nota van Inlichtingen een nieuwe versie van het document.
17	Bijlage B – Architectuurkaders 2.2. Lokale software	Voor het scannen met de aangeboden Oplossing door Leverancier dient er lokaal een component te worden geïnstalleerd alsmede de scanner driver anders is het niet mogelijk om documenten met de nieuwe Oplossing te scannen, maar dient een andere Oplossing gebruikt te worden voor het digitaliseren van documenten? Kan SVB hiermee akkoord gaan?	Een beperkte lokale installatie is akkoord. Wel moet Deelnemer in de kwalitatieve beschrijving van de architectuur als onderdeel van de inschrijving, de rol van lokale software visueel en in tekst als onderdeel van de gehele architectuur beschrijven; functioneel en technisch en welke scenario's voor de implementatie mogelijk zijn. Daarnaast zal goedkeuring door een SVB gremium in de implementatiefase worden uitgevoerd op basis van een ontwerpvoorstel van de aannemer op de genoemde aspecten dat verwerkt zal worden in de solutionarchitectuur voor de Oplossing.
18	Prijzenblad	Waar dient Leverancier op het prijzenblad de investering voor de helpdesk van Leverancier in op te nemen?	Waar deze kosten het beste te verdisconteren zijn is aan Deelnemer zelf. Belangrijk is dat Deelnemer zich realiseert dat met betrekking tot tabblad B Terugkerende kosten, jaarlijkse kosten een vaste bedrag is, en dat overige kosten afhankelijk zijn van het daadwerkelijke volume van bijvoorbeeld te scannen documenten en/ of pagina's.
19	Prijzenblad	Zijn de volumes die op het Prijzenblad op tabblad B zijn opgenomen de volumes die SVB per jaar gegarandeerd afneemt?	Er is geen sprake van minimale afnamegarantie. De aangegeven volumes zijn volumes die naar beste schatting verwacht worden. Uiteindelijk wordt naar daadwerkelijke afname gefactureerd.

20	Prijzenblad	Leverancier gaat uit van een gegarandeerd jaarlijks volume dat vooraf wordt afgenomen door de SVB. Welke volumes neemt de SVB op jaarbasis gegarandeerd af gedurende de initiële contractfase en hoe wordt dit weergegeven in het Prijzenblad?	Er is geen sprake van minimale afnamegarantie. De aangegeven volumes zijn volumes die naar beste schatting verwacht worden. Uiteindelijk wordt naar daadwerkelijke afname gefactureerd. Uiteraard staat het Deelnemer vrij om bepaalde minimale kosten in de jaarlijkse kosten op te nemen.
21	Prijzenblad	Op Prijzenblad tabblad B moeten in kolom C prijzen ingevoerd worden, maar worden er door de SVB per jaar verschillende aantallen pagina's uitgevraagd. voor onder andere 3.1 en 3.3. Hoe voorziet SVB dat Leverancier dit prijzenblad invult, aangezien er 'extra kosten' worden gevraagd? Zou dit dan niet per jaar ingevuld moeten worden?	Hoe het prijzenblad exact wordt ingevuld, is aan Deelnemer zelf. Aantallen variëren op basis van het verwachte aantal pagina's waarvoor de gevraagde functionaliteit nodig is. De SVB heeft voor dit prijsmodel gekozen om zo Deelnemers de gelegenheid te bieden bepaalde functionaliteit los af te prijzen, zodat de SVB hier alleen bij daadwerkelijke afname voor betaalt. Als Deelnemer deze mogelijkheid niet biedt, kan Deelnemer ook ervoor kiezen om bijvoorbeeld één prijs per pagina te hanteren ongeacht welke functionaliteit er wordt afgenomen.
22	Prijzenblad	Wat verstaat SVB onder 'extra kosten' op tabblad B in 3.1, 3.3, 3.4 en 3.5?	Hieronder worden mogelijke extra kosten verstaan die Deelnemer rekent voor de genoemde functionaliteit. De SVB wil Deelnemers de gelegenheid bieden bepaalde functionaliteit los af te prijzen, zodat de SVB hier alleen bij daadwerkelijke afname voor betaalt. Als Deelnemer deze mogelijkheid niet biedt, kan Deelnemer ook ervoor kiezen om bijvoorbeeld één prijs per pagina te hanteren ongeacht welke functionaliteit er wordt afgenomen.
23	Prijzenblad	Hoe hoger het jaarlijkse volume is dat door SVB wordt afgenomen hoe lager de prijs per pagina wordt, echter is hiervoor in het huidige Prijzenblad geen ruimte. Hoe dient Leverancier hiermee om te gaan?	In het prijzenblad zijn inderdaad geen staffels opgenomen, het prijzenblad zal hier ook niet op worden aangepast. Het is aan Deelnemer zelf om een afweging te maken over verdere precieze invulling van het prijzenblad.
24	Proof of Delivery	Voor de Proof of Delivery dient Leverancier werkzaamheden uit te voeren. Hoe kunnen deze worden doorbelast aan de SVB?	Voor de Proof of Delivery kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Het staat inschrijver vrij om hiervoor binnen bijvoorbeeld de post Implementatie Fase 1A kosten op te nemen. Waar deze kosten het beste te verdisconteren zijn is echter aan Deelnemer zelf. Belangrijk is dat Deelnemer zich realiseert dat in geval van een niet succesvolle PoD waarbij de inschrijving wordt uitgesloten van gunning, er op geen enkele manier kosten in rekening kunnen worden gebracht.
25	Proof of Delivery	Wat zijn de technische specificaties van de SVB NUC PC?	De specificaties zijn als volgt: Intel NUC PC NUC11ATK PE0002 - Intel Pentium Silver N6005 - 4 cores - 16 Gb memory - 250 Gb SSD - 10/100/1000 Ethernet - Windows 11 Enterprise
26	PvE - algemeen	Hoeveel fysieke scanlocaties (aantal scanners), multifunctionals en Exchange-mailboxen moeten bij start in scope worden meegenomen, en welke groei wordt voorzien richting de in eis NB7 genoemde "fase 3"?	Deze informatie is te vinden in Bijlage A - Achtergrondinformatie, met als toevoeging dat voor de centrale postkamer, de postkamer Papendorp en vestiging Amstelveen drie scanners tegelijkertijd gebruikt kunnen worden. Voor de overige locaties gaat het om één scanner of multi-functional. Wij verwachten geen uitbreiding van het aantal scanners in fase 2 en 3. Voor mailboxen is uitbreiding voor fase 2 benoemd in Bijlage A - Achtergrondinformatie (paragraaf 1.2). Verdere uitbreiding in fase 3 is waarschijnlijk, maar nog niet concreet.
27	PvE par. 1.2, eis B2	Is er een API-specificatie van ProActis beschikbaar (endpoints, authenticatiemethode, rate limits)? Is deze koppeling al elders gebouwd of moet deze vanaf nul ontwikkeld worden?	Integratie met ProActis vindt plaats via het SVB integratieplatform (waaronder een API Gateway) die hiertoe een bestaande Factuur REST-API ontsluit. De API specificatie wordt gedeeld in de implementatiefase.
28	PvE par. 1.2, eis B3/B6	Kan SVB de technische specificaties van de bestaande koppelingen met V&O en PGB 2.0 (protocollen, formaten, endpoints) beschikbaar stellen?	Voor zowel V&O als voor PGB 2.0 wordt de gescande binnengekomen fysieke post via dedicated SFTP servers uitgewisseld. Op termijn moet dit via de centrale Managed SFTP voorziening ('SVB Kluizen') worden gerealiseerd. De scans voor PGB2.0 worden nog verder verwerkt ('herken' activiteiten) door aparte scansoftware, buiten fase 1 en 2 van deze aanbesteding. Koppelvlakspecificaties worden in de implementatiefase gedeeld.

29	PvE par. 1.4, eis D3	Zijn de API's van het financiële systeem en de barcode-registratie (voor validatie van leverancier, order, factuurnummer, etc.) al beschikbaar, en wat zijn de verwachte responsetijden hierop?	Integratie met Unit4ERP vindt plaats via het SVB integratieplatform (waaronder een API Gateway) die hiertoe een bestaande REST-API ontsluit voor het ophalen van leveranciersgegevens. De API specificatie wordt gedeeld in de implementatiefase.
30	PvE par. 2.2, eis NB17	Welke ITSM-tool gebruikt SVB (bijvoorbeeld ServiceNow of TOPdesk), zodat de haalbaarheid van de in NB17 gevraagde API-koppeling met de incidentmanagementtool goed kan worden beoordeeld?	Momenteel wordt het IT Service Management systeem vervangen door de gekozen SaaS oplossing voor Enterprise Service Management TOPdesk. De verwachting is dat de nieuwe scan- en herkenoplossing hierop gaat aansluiten.
31	PvE par. 2.3, eis NC14	Welk protocol, formaat en welke koppelmethode gebruikt het SVB SOC-koppelvlak voor het aanleveren van logdata aan het SIEM-systeem van SVB (bijvoorbeeld Syslog, CEF, REST API of een specifieke connector)? Is hiervoor technische documentatie of een interfacespecificatie beschikbaar?	De aanlevering en distributie van logdata moet plaatsvinden via open standaard protocollen en open standaard formaten, bijvoorbeeld syslog/ OpenTelemetry/ CEF/ JSON, STIX/ TAXII, OCSF/ CAEP, REST-API, waardoor vendor lock-in wordt beperkt. In de implementatiefase wordt de definitieve keuze gemaakt in de solution architectuur.
32	Concept Verwerkersovereenkomst - Artikel 3.1	Op grond van dit artikel dient inschrijver met haar subverwerker een overeenkomst af te sluiten waarin het de subverwerker wordt verboden op haar beurt derden in te schakelen. Inschrijver meent dat dat geen realistische voorwaarde is, nu de subverwerker op haar beurt ook gebruikt maakt van diverse derden (subverwerkers). Kunt u de desbetreffende zinsnede uit artikel 3.1. schrappen?	De desbetreffende bepaling zal als volgt worden aangepast: "3.3 Verwerker zal Subverwerkers verbieden derden in te schakelen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van SVB. SVB kan aan de toestemming om derden in te schakelen nadere voorwaarden verbinden. Bij de inschakeling van derden is de Subverwerker verplicht om een overeenkomst met die derde af te sluiten en daarin dezelfde verplichting op te leggen die, uit hoofde van de overeenkomst tussen Verwerker en Subverwerker, op Subverwerker zelf rusten. 3.4 Verwerker blijft te allen tijde volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst.
33	Concept Verwerkersovereenkomst - Artikel 3.3	In de eerste volzin vraagt u een garantie dat Persoonsgegevens niet zullen worden verwerkt buiten de EER. Uit de tweede volzin van artikel 3.3. volgt juist dat persoonsgegevens wel buiten de EER mogen worden verwerkt, mits sprake is van een passend beschermingsniveau. Kunt u de garantie zoals omschreven in de eerste zinsnede van artikel 3.3 schrappen?	Dit is niet akkoord. Uit artikel 3.3 van de Concept Verwerkersovereenkomst volgt dat verwerking buiten de EER alleen is toegestaan als aan alle daarin genoemde voorwaarden is voldaan, waaronder toestemming van de SVB. In het PvE is echter bepaald dat verwerking van persoonsgegevens altijd binnen de EER moet plaatsvinden (zie eis NC16). Als gevolg van deze eis zal toestemming voor verwerking buiten de EER niet door de SVB worden verleend. De Concept Verwerkersovereenkomst zal hierop worden aangepast door het schrappen van de tweede volzin uit het artikel.
34	Concept Verwerkersovereenkomst - Artikel 8.4	Kunt u bevestigen dat de kosten van de Audit alleen voor rekening van Verwerker zijn indien de Audit aantoonst dat Verwerker tekort is geschoten in een of meer materiele verplichtingen zoals vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst?	Ja, indien uit de audit blijkt dat de verwerker tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, zijn de kosten voor de verwerker.
35	Concept Verwerkersovereenkomst - Artikel 9.1 en 9.2	Inschrijver meent dat artikel 9.1 in combinatie met artikel 9.2 een onredelijke verdeling van risico's met zich brengt. Het financiële risico van de vrijwaring in artikel 9.2 staat mogelijk in geen verhouding tot de contractwaarde. Dat brengt voor inschrijver een onverzekerbaar risico met zich. Een vrijwaring voor boetes opgelegd door de toezichthouder is evenmin redelijk, juist nu bij het opleggen van dergelijke boetes vaak ook omstandigheden worden meegerekend waar inschrijver geen enkele invloed op heeft. Bovendien is gangbaar dat gebruik wordt gemaakt van internationaal opererende (sub)verwerkers die aansprakelijkheid voor deze vormen van schade standaard hebben uitgesloten in hun contracten.	Dit artikel wordt niet aangepast. Uit artikel 9.2 blijkt duidelijk dat de vrijwaring alleen geldt voor zover de boete, aanspraak of schade het gevolg is van een tekortkoming of overtreding van de verwerker.
36	Beschrijvend doc. §5.2 en §5.3; Bijlage F (UEA)	Bevestigt de SVB dat inschrijven als Combinatie en/of met Onderaannemers is toegestaan, en dat een Onderaannemer de fysieke scanstraat (bulkscanner-/MFP-integratie en on-site scanverwerking) mag leveren terwijl de hoofdaannemer de IDP-/herkensoftware levert?	Dat is correct. In het kader van deze aanbesteding worden echter geen bulkscanners en MFP's uitgevraagd. De bestaande scanners en MFP's moet worden gekoppeld met de software die in deze aanbesteding wordt uitgevraagd.
37	Beschrijvend doc. §3.2; Bijlage C A1/A2	Mag de fysieke scanhardware en de bediening daarvan worden beschouwd als een door SVB of een derde geleverde/beheerde component, zodat de aangeboden Oplossing zich richt op de verwerkings- en herkenlaag (verwerking van raw scan-output)?	Ja, dat is correct.

38	Bijlage C NC21; NB3 (Exit plan)	Welke configuratie, documenttypes en data uit de huidige omgeving worden overgedragen, en in welke mate zijn deze (als documentatie en/of data) beschikbaar voor de nieuwe leverancier ter borging van portabiliteit?	Wij zullen uiteraard alle beschikbare informatie ter beschikking stellen in de implementiefase. Gezien de bescheiden hoeveelheid configuratie en data verwachten wij dat vooral in de vorm van documentatie.
39	Bijlage C (algemeen)	Zijn alle als “moet” geformuleerde eisen knock-out, of accepteert de SVB een aantoonbaar gelijkwaardige of functioneel equivalente invulling? Kan de SVB dit per hoofdstuk verduidelijken?	Alle eisen in bijlage C zijn knock-out, er worden geen alternatieven toegestaan. Als Deelnemer alternatieven wil voorstellen, dienen deze als vraag te worden ingediend in de Nota van Inlichtingen.
40	Bijlage C A1/A2 en F1-F6	Welke scanner- en MFP-merken/-modellen zijn in scope, levert en beheert de SVB deze apparatuur of de leverancier, en volstaat aanlevering van raw scan-output door bestaande apparatuur?	De SVB gaat gebruik maken van Ricoh Multifunctionals en Kodak (S3120 Max) scanners.
41	Beschrijvend doc. SGC-K4 (punt 6); Bijlage C NC3	Kan de SVB de ambitie en de beoogde termijn voor sleutelbeheer onder eigen regie (of onder regie van een goedgekeurde derde) nader duiden?	In het PvE worden eisen gesteld aan encryptie en het daarbij behorende sleutelbeheer. De SVB eist nu dat Opdrachtnemer sleutelbeheer regelt, maar wil dit op termijn voor al haar systemen zelf uitvoeren. Wanneer de SVB de daarvoor benodigde inrichting heeft gerealiseerd is op dit moment nog onduidelijk, maar dat zal zeker niet binnen fase 1 of 2 vallen.
42	Bijlage C NC5, ND1; Bijlage B interfaces 11-12	Bevestigt de SVB dat authenticatie/autorisatie via Entra ID met OIDC/SAML/OAuth2 verloopt, provisioning bij voorkeur via SCIM, en dat de Oplossing de rolclaim van een aangemelde gebruiker ontvangt (RBAC)?	Cloud Diensten waaronder SaaS sluiten voor Identity & Access Management (IAM) inclusief Single Sign On (SSO) aan op Entra ID en maken hierbij gebruik van open standaard protocollen. Voor authenticatie zijn toegestaan; Open ID Connect, (OIDC), SAML 2.0. Voor autorisatie is toegestaan SAML 2.0 en OAuth 2.0. OAuth 2.0 moet in combinatie met NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0 (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/nl-gov-assurance-profile-oauth-20) worden gebruikt. En voor user provisioning voor cloud applicaties via Entra ID heeft het SCIM protocol de voorkeur. Toegestane alternatieven zijn SAML 2.0 met Just in Time provisioning (JIT) en/of OIDC.
43	Bijlage C NB6	Hoe is de “responstijd < 10 minuten” voor prioriteit 1 gedefinieerd (bevestigde registratie versus aanvang herstel), en accepteert de SVB een op de Oplossing toegesneden maatwerk-SLA die minimaal gelijkwaardig is aan de gestelde service levels?	Onder NB6d staat benoemd wat SVB onder responstijd verstaat. Als deze maatwerk-SLA minimaal gelijkwaardig is wordt er voldaan aan de gestelde eis.
44	Bijlage A achtergrondinformatie paragraaf 2.2	Worden er van de facturen ook factuurregels herkend? En order matching toegepast?	De eisen wat betreft herkenning van gegevens in facturen staat in het PvE. O.m. Bijlage C Programma van Eisen 1.3 C1 en 1.4 D2, D3. Bij bedragen gaat het op dit moment om: de totaalbedragen, BTW bedragen en inkooporders nummers.
45	Bijlage C NB7 en NB8	Betreft de eis van 700 documenten / 4.000 pagina's per uur een piek- of een duurzame doorzet, hoe en waar wordt dit gemeten, en telt hierin de fysieke scanhandeling mee of uitsluitend de softwarematige verwerking?	Eis NB8 stelt "ten minste 700 documenten / 4000 pagina's per uur". Uiteraard kan dit alleen worden gehaald als er fysiek zoveel scanhandelingen worden verricht op alle locaties gezamenlijk. De eis is dat uw oplossing hierin niet de beperkende factor is. Wij nemen aan dat uw applicatie in staat is om aan te geven hoeveel pagina's er verwerkt zijn, o.a. om aan eis H1 te kunnen voldoen.
46	Bijlage C NB4	Heeft de eis van 98% beschikbaarheid uitsluitend betrekking op de softwarematige Oplossing, of ook op fysieke scanapparatuur en netwerkcomponenten buiten het domein van de leverancier?	De beschikbaarheidseis ziet inderdaad alleen op de softwarematige Oplossing.
47	Bijlage A §2.5; Bijlage E (tab C)	Bevestigt de SVB de minimale afname consultancy (6 uur per week in jaar 1) en het uurtarief-mechanisme voor fase 3 en changes?	Dat is correct.
48	Beschrijvend doc. §7.6; Overeenkomst (ARBIT/ink	Welke indexeringssystematiek hanteert de SVB (bijvoorbeeld CBS-consumentenprijsindex of een gemengde loon-/prijsindex), en per welke peildatum?	Zie hiervoor Bijlage O Dossier Financiële Afspraken, paragraaf 3.2.3 Indexatie.
49	Beschrijvend doc. SGC-K2; §4.5	Is de afronding van de implementatie van fase 1A vóór 1 maart 2027 een harde deadline of een streven, en wat zijn de gevolgen indien een latere go-live in onderling overleg wordt bepaald?	De datum van 1 maart 2027 is een streefdatum en geen harde deadline. Bij een latere go-live zullen de gevolgen voor planning en afhankelijkheden gezamenlijk worden beoordeeld. Een mogelijk gevolg is dat de huidige softwareomgeving voorafgaand aan de migratie moet worden geüpgraded om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
50	Beschrijvend doc. §7.8; Bijlage G	Op welke termijn na voorlopige gunning vindt de PoD plaats en hoeveel voorbereidingstijd krijgt de inschrijver, inclusief toegang tot koppelingen en testdata?	De Proof of Delivery staat gepland van 1 t/m 28 oktober, zie ook de planning in het Beschrijvend document. De activiteiten staan als taak benoemd in hoofdstuk 4.2 van Bijlage G PoD.

51	Concept overeenkomst artikel 2.5	Dit artikel geeft u het recht de gegunde opdracht door een andere onderneming naar keuze te laten uitvoeren als opdrachtnemer de opdracht niet of niet tijdig kan uitvoeren. Kunt u dit toelichten? Bedoelt u met ‘onderneming’ de onderneming waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, of op iedere andere mogelijke onderneming? Bent u bereid aan het ‘niet tijdig’ uitvoeren een termijn te koppelen en een verplichting van SVB om opdrachtnemer eerst in gebreke te stellen, als die termijn overschreden is?	De bepaling is niet beperkt tot de situatie waarop de wachtkamerovereenkomst ziet. Indien Opdrachtnemer de opdracht niet of niet tijdig kan uitvoeren, behoudt de SVB het recht voor om de opdracht door een andere, door de SVB te kiezen onderneming te laten uitvoeren. De SVB is niet bereid aan het begrip "niet (tijdig)" een vaste termijn te verbinden of een verplichte ingebrekestelling op te nemen, aangezien de beoordeling hiervan afhankelijk is van de concrete omstandigheden van het geval en de continuïteit van de dienstverlening moet kunnen worden gewaarborgd.
52	Concept overeenkomst artikel 3.3	Bent u bereid de laatste zin van dit artikel als volgt te wijzigen: “Indien ook na overleg, of eerder indien de spoedeisendheid dat verlangt, geen overeenstemming kan worden bereikt dan zal de SVB het recht hebben de Overeenkomst per direct te beëindigen door middel van een schriftelijk bericht indien reeds een termijn van drie maanden nadat SVB opdrachtnemer schriftelijk van de wijziging heeft geïnformeerd is verstreken. Is er nog geen termijn van drie maanden verstreken, dan zal SVB een opzegtermijn in acht nemen gelijk aan het restant van de termijn van drie maanden. De verplichtingen van Opdrachtnemer bij het eindigen van de overeenkomst zijn onverkort van toepassing”. Op deze manier wordt een opzegtermijn van drie maanden in alle gevallen gewaarborgd.	Niet akkoord. De bepaling bevat reeds de waarborg dat de SVB een, gelet op de omstandigheden, redelijke opzegtermijn in acht neemt, waarbij een termijn van drie maanden in ieder geval redelijk is. De SVB acht het daarom niet wenselijk om in alle gevallen een minimale opzegtermijn van drie maanden voor te schrijven.
53	Concept overeenkomst artikel 5.1	Dit artikel bevat geen termijnen waarbinnen SVB de omschreven inspanningsverplichtingen moet nakomen. Om de nakoming door opdrachtnemer van haar verplichtingen niet onnodig lang te verhinderen, is het wenselijk om te bepalen dat SVB zich – ter voorkoming van een vertraging in de uitvoering van de verplichtingen die op opdrachtnemer rusten – zal inspannen de omschreven verplichtingen zo snel als mogelijk na te komen. Bent u bereid dit aanvullend overeen te komen?	Niet akkoord. Artikel 5.2 Concept overeenkomst voorziet al in een regeling voor de situatie waarin de Opdrachtnemer van mening is dat onvoldoende medewerking wordt verleend.
54	Concept overeenkomst artikel 7.1	Met de woorden ‘voor zover sprake is van volledige en correcte nakoming’ lijkt u een opschortende voorwaarde / voorbehoud te creëren voor betaling van de facturen van opdrachtnemer, waarbij de vraag of de voorwaarde in vervulling is gegaan enkel afhankelijk is van het (subjectieve) oordeel van SVB. Dat is onredelijk. Bovendien komt SVB op grond van de overeenkomst en inkoopvoorwaarden diverse remedies toe voor het geval er niet volledig en/of correct wordt nagekomen, waar zij een beroep op kan doen. Bent u bereid de hiervoor geciteerde tekst te schrappen?	Niet akkoord. De zinsnede "voor zover sprake is van volledige en correcte nakoming" geeft uitdrukking aan het uitgangspunt dat de overeengekomen vergoeding verschuldigd is voor de overeengekomen prestatie en houdt geen verband met eenzijdige bevoegdheid voor de SVB om betalingen naar eigen inzicht op te schorten.
55	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 1	Definitie ‘Indirecte Schade’: gederfde winst is expliciet benoemd als schadepost die niet voor vergoeding in aanmerking komt. Dat is niet redelijk in het geval SVB de overeenkomst vroegtijdig en onregelmatig tussentijds zou opzeggen. Op grond van vaste jurisprudentie zou opdrachtnemer in dat geval aanspraak kunnen maken op gederfde winst. Hoewel artikel 28 lid 1 expliciet bepaalt dat SVB de overeenkomst niet tussentijds mag opzeggen (nu in de overeenkomst geen opzegvergoeding is bepaald), neemt dat niet weg dat SVB in strijd met dat artikel zou kunnen handelen. In dat geval moet opdrachtnemer aanspraak kunnen maken op gederfde winst. Bent u bereid ‘gederfde winst’ uit de definitie ‘Indirecte Schade’ te schrappen?	Niet akkoord. De uitsluiting van indirecte schade maakt onderdeel uit van de in de AIV-ICT gekozen risicoverdeling tussen partijen. De AIV-ICT maken bewust onderscheid tussen directe en indirecte schade en sluiten daarmee aan bij de systematiek van het Burgerlijk Wetboek ten aanzien van aansprakelijkheid. Hoewel de begrippen "directe schade" en "indirecte schade" naar Nederlands recht geen wettelijk vastomlijnde betekenis hebben, zijn deze in de AIV-ICT expliciet gedefinieerd op een wijze die aansluit bij de in de ICT-branche gebruikelijke contractuele risicoverdeling. Het uitgangspunt daarbij is dat aansprakelijkheid bestaat voor directe schade (met inachtneming van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen) en niet voor indirecte schade. De SVB acht deze risicoverdeling passend en ziet geen aanleiding de definitie van "Indirecte Schade" aan te passen. NB: SVB heeft op grond van artikel 3.3 van de Concept Overeenkomst het recht de overeenkomst tussentijds op te zeggen indien de in dat artikel genoemde omstandigheid zich voordoet. Conform de rangorde zoals bepaald in artikel 2.3 van de Concept Overeenkomst prevaleert bij tegenstrijdigheid de overeenkomst boven hetgeen bepaald in de Algemene inkoopvoorwaarden ICT.

56	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 6.2	uit dit artikel volgt een verplichting voor de opdrachtnemer om een kopie van de Data beschikbaar te stellen, als SVB daarom verzoekt. Het zou redelijk zijn als aanvullend bepaald wordt dat SVB de daarmee gemoeide in redelijkheid gemaakte kosten tegen de inde Overeenkomst aangegeven tarieven vergoedt. Bent u bereid dit toe te voegen?	De Data is eigendom van de SVB en dient gedurende de looptijd van de overeenkomst voor de SVB beschikbaar te zijn. Het verstrekken van een kopie van deze Data op verzoek van de SVB is een logisch uitvloeisel van de overeengekomen dienstverlening en behoort tot de normale verplichtingen van de Opdrachtnemer. De hiermee gemoeide werkzaamheden worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding.
57	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 9.2	volgens inschrijver is het niet redelijk om de verantwoordelijkheid voor het verlenen van tijdige/correcte/volledige medewerking door SVB bij opdrachtnemer neer te leggen. Bent u bereid de laatste zin (“Bij gebreke aan een tijdige schriftelijke melding zoals bedoeld in de vorige zin, kan Opdrachtnemer de SVB achteraf geen schuldeisersverzuim verwijten”) te schrappen?	Niet akkoord. De bepaling legt niet de verantwoordelijkheid voor het verlenen van medewerking bij Opdrachtnemer, maar verlangt uitsluitend dat Opdrachtnemer een gebrek aan benodigde medewerking tijdig schriftelijk meldt.
58	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 13.2	de zinsnede “in de zin dat nakoming blijvend onmogelijk is na het enkele verloop daarvan” is verwarrend. Kan deze zinsnede worden vervangen door “in de zin van art. 6:83 aanhef en sub a BW”?	Niet akkoord. De SVB ziet geen aanleiding de bepaling aan te passen.
59	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 14.2.1	aangezien SVB een programma van eisen voorschrijft (en daarmee dus ook de essentiële werkzaamheden), meent inschrijver dat het niet redelijk is om deze beperking overeen te komen. Inschrijver verzoekt u daarom om deze bepaling te schrappen.	Niet akkoord. Het PvE beschrijft de door de SVB gewenste functionaliteiten en resultaten, maar ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid om te beoordelen welke werkzaamheden en inspanningen noodzakelijk zijn voor een volledige en correcte uitvoering van de overeenkomst.
60	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 14.2.2	kunt u uitleggen wat er met deze bepaling wordt bedoeld? Inschrijver begrijpt deze bepaling op dit moment als volgt: als SVB onjuiste en/of onvolledige specificaties aanlevert / opgeeft en opdrachtnemer accepteert deze, dan komt eventueel meerwerk als gevolg daarvan niet voor vergoeding in aanmerking. Dat zou wat inschrijver betreft onredelijk zijn, omdat het aan SVB is om juiste en volledige specificaties op te geven.	De bepaling ziet op de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van de overeenkomst onduidelijkheden, onjuistheden of onvolkomenheden die hij redelijkerwijs behoort te onderkennen tijdig te signaleren en aan de SVB kenbaar te maken.
61	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 14.5	wat verstaat SVB onder ‘goedgekeurd’? Dient er een volledig gespecificeerde offerte te zijn opgemaakt en goedgekeurd? Kunt u dit toelichten?	Onder “goedgekeurd” wordt verstaan dat de SVB vooraf schriftelijk heeft ingestemd met de betreffende Prestatie en de daarmee samenhangende kosten. Dit betekent niet dat in alle gevallen een afzonderlijke, volledig gespecificeerde offerte moet zijn opgesteld. De wijze waarop de Prestatie en de kosten worden vastgelegd, is afhankelijk van de aard en omvang van de betreffende werkzaamheden. Zonder voorafgaande goedkeuring van de SVB bestaat geen aanspraak op vergoeding van de betreffende kosten.
62	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 15.2	in dit artikel ontbreekt een termijn waarbinnen SVB de aangeboden prestatie zal testen of zal laten testen. Bent u bereid een termijn op te nemen waarbinnen de (eventuele) bevindingen met opdrachtnemer dienen te worden gedeeld?	De test- en acceptatieprocedure wordt na gunning in overleg met Opdrachtnemer opgesteld. Als onderdeel daarvan worden afspraken gemaakt over termijnen.
63	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 15.6	kunt u uitleggen hoe het bepaalde in dit artikel zich verhoudt tot het bepaalde in artikel 32.1 en 32.2? Het gebruiksrecht omvat het niet recht om de broncode aan te passen. Bovendien rusten de intellectuele eigendomsrechten bij inschrijver (tenzij sprake is van Maatwerkprogrammatuur), terwijl gebreken (in beginsel) enkel kunnen worden verholpen als er toegang bestaat tot de broncode. Wat verstaat u onder ‘medewerking verlenen’ en ‘benodigde informatie’?	Het artikel creëert geen verplichting om de broncode over te dragen of een gebruiksrecht op de broncode te verlenen. De bepaling ziet uitsluitend op de medewerking die redelijkerwijs nodig is om een gebrek te kunnen onderzoeken en herstellen.
64	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 16.1.2	inschrijver begrijpt het belang om eventuele nieuw ontdekte Gebreken zo snel als mogelijk na ontdekking daarvan te verhelpen. Echter is het wat inschrijver betreft onredelijk om van opdrachtnemer te verlangen dat zij dit ‘onverwijld’ doet, zeker nu van opdrachtnemer verlangd wordt in dit verband een garantie te verstrekken. Bent u bereid ‘onverwijld’ te vervangen door ‘binnen een redelijke termijn’?	Met de term "onverwijld" wordt niet bedoeld dat ieder gebrek direct moet zijn verholpen. De bepaling brengt tot uitdrukking dat Opdrachtnemer, nadat een gebrek is ontdekt zonder onnodige vertraging passende maatregelen treft om het gebrek zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk te verhelpen.
65	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 16.1.3	inschrijver begrijpt het belang om eventuele nieuw ontdekte Gebreken zo snel als mogelijk na ontdekking daarvan te verhelpen. Echter is het wat inschrijver betreft onredelijk om van opdrachtnemer te verlangen dat zij dit ‘onverwijld’ doet, zeker nu van opdrachtnemer verlangd wordt in dit verband een garantie te verstrekken. Bent u bereid ‘onverwijld’ te vervangen door ‘binnen een redelijke termijn’?	Zie het antwoord op vraag 64.

66	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 17.1	Is SVB bereid een uitzondering in dit artikel op te nemen voor derdenprogrammatuur waarvan de leverancier het niet toestaat om haar broncodes in escrow te plaatsen?	Artikel 17.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden ICT vraagt opdrachtnemer om mee te werken aan de totstandkoming van een escrow met betrekking tot de broncode. De SVB is het met Deelnemer eens dat een dergelijke escrow voor derdenprogrammatuur in dit geval niet passend lijkt. Mogelijk is het wel wenselijk om in een escrowovereenkomst afspraken te maken over bijvoorbeeld de migratie naar een andere leverancier. Artikel 17.3 van de AIV betreft ook de verplichting voor Opdrachtnemer om op verzoek van SVB mee te werken aan een continuïteitsregeling. Na gunning zullen de SVB en Opdrachtnemer met elkaar in overleg treden over de wensen en eisen die de SVB heeft met betrekking tot de exitstrategie en continuïteit.
67	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.1	bent u bereid de cap bij te stellen naar 1,5mio per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden gezien? Dat is naar de mening van inschrijver marktconform, realistisch en proportioneel. Als u niet bereid bent de cap te verlagen, kunt u dan toelichten wat u verstaat onder ‘de totale duur van de Overeenkomst’. Is dit de initiële duur van de Overeenkomst, of de maximale contractduur, als alle verlengingsmogelijkheden worden benut? Bent u bereid art. 19.1 te verduidelijken, in die zin dat het om de initiële duur gaat?	Niet akkoord, de aansprakelijkheid blijft ongewijzigd. Onder "de totale duur van de Overeenkomst" wordt verstaan de looptijd van de overeenkomst gedurende de periode dat deze van kracht is, inclusief eventuele verlengingen indien de SVB van de contractueel overeengekomen verlengingsopties gebruik maakt.
68	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.1	inschrijver acht het redelijk om ook aanspraken uit verstekte garanties en vrijwaringen en onrechtmatig handelen onder de cap van dit artikel te laten vallen. Bent u bereid om het eerste deel van art. 19.1 als volgt aan te passen: “De schadevergoedingsplicht van een partij tegenover de andere in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht de grondslag (waaronder tevens begrepen aanspraken uit hoofde van garantieverplichtingen en vrijwaringen), (...)”?	Niet akkoord, de aansprakelijkheid blijft ongewijzigd. De aansprakelijkheidsregeling in de AIV-ICT maakt onderscheid tussen de algemene aansprakelijkheidslimiet en specifieke verplichtingen, zoals garanties en vrijwaringen. De SVB acht deze risicoverdeling passend.
69	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.1	inschrijver acht het redelijk als de potentiële aansprakelijkheid van opdrachtnemer verder beperkt wordt door te bepalen dat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden gezien. Op deze manier geldt de (hoge) cap niet steeds per afzonderlijke gebeurtenis, hetgeen een risicoverdeling tot gevolg heeft die disproportioneel is. Bent u bereid dit overeen te komen?	Niet akkoord, de aansprakelijkheid blijft ongewijzigd. De SVB acht deze risicoverdeling, mede gelet op de aard en omvang van de opdracht, passend en proportioneel. Daarbij merkt de SVB op dat de maximale aansprakelijkheidsvergoeding is gemaximeerd over de totale duur van de overeenkomst.
70	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.3	inschrijver merkt op dat de verwijzingen in dit artikel (19.21 en 19.32) niet kloppen. Kunt u volledigheidshalve toelichten naar welke artikelen beoogd is te verwijzen?	Met de verwijzingen naar artikel 19.21 en artikel 19.32 is beoogd te verwijzen naar artikel 19.1 respectievelijk artikel 19.2.
71	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.3	aangezien de cap (art. 19.1) hoog ligt, acht inschrijver het redelijk als de beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in art. 19.1 ook ziet op aanspraken uit hoofde van vrijwaringen (zoals bedoeld onder (i)). Bent u bereid dit expliciet in art. 19.1 op te nemen en de verwijzing naar vrijwaringen uit art. 19.3 te verwijderen?	Niet akkoord. De SVB ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 19.1 van toepassing te verklaren op de in artikel 19.3 genoemde vrijwaringen. De in artikel 19.3 opgenomen uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking zijn bewust onderdeel van de gekozen risicoverdeling. De SVB acht het, gelet op de aard van deze specifieke verplichtingen en de belangen die daarmee worden beschermd, passend dat deze niet onder de algemene aansprakelijkheidslimiet van artikel 19.1 vallen.
72	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.3	schendingen door opdrachtnemer van de verwerkersovereenkomst, zoals bedoeld onder (iv), vallen niet onder de aansprakelijkheidsbeperking van art. 19.1. Dat is een onredelijke risicoverdeling, nu de werkzaamheden van opdrachtnemer grotendeels een verwerking van persoonsgegevens zullen inhouden. Dit mag er niet toe leiden dat opdrachtnemer altijd onbeperkt aansprakelijk kan worden gehouden voor de gevolgen van alle denkbare tekortkomingen/incidenten. Bent u bereid het bepaalde onder (iv) onder de werking van art. 19.1 te laten vallen?	Niet akkoord. De uitzondering voor schendingen van de verwerkersovereenkomst is bewust opgenomen. Gelet op de aard van de opdracht en de verwerking van persoonsgegevens acht de SVB het van wezenlijk belang dat Opdrachtnemer voor een schending van de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst volledig aansprakelijk is. Zie ook het antwoord bij vraag 35.
73	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 31.1	het is inschrijver niet duidelijk wat met “een substantieel deel” wordt bedoeld. Inschrijver verzoekt u de tekst van dit artikel als volgt aan te passen: “Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet opschorten, tenzij de SVB ter zake een of meer verplichtingen volgend uit de Overeenkomst in verzuim verkeert”. Hiermee wordt meer recht gedaan aan de belangen van opdrachtnemer, dan wanneer haar opschortingsrecht enkel gekoppeld wordt aan de betalingsverplichting van SVB.	Onder een "substantieel deel" wordt verstaan een zodanig omvangrijk deel van de verschuldigde betaling dat van Opdrachtnemer in redelijkheid niet kan worden verlangd de uitvoering van de overeenkomst onverkort voort te zetten. Of daarvan sprake is, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

74	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 32.3	kunt u verduidelijken dat deze bepaling ziet op Maatwerkprogrammatuur? Is dat niet het geval, dan ziet inschrijver niet in waarom er persoonlijkheidsrechten aan SVB overgedragen zouden moeten worden.	Afstand van persoonlijkheidsrechten heeft als doel dat SVB niet wordt belemmert in het gebruik van de geleverde prestatie. Voor zo ver persoonlijkheidsrechten opdrachtnemer of haar personeel in staat stelt zich te verzetten tegen aanpassing van programmatuur, kan SVB bevestigen dat dit alleen betrekking heeft op Maatwerkprogrammatuur.
75	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 54.1	kunt u uitleggen hoe het bepaalde in dit artikel zich verhoudt tot het bepaalde in artikel 32.1 en 32.2? Zie ook de vraag van inschrijver bij art. 15.6.	De bepaling ziet uitsluitend op de medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, met inachtneming van de overeengekomen intellectuele eigendoms- en gebruiksrechten.
76	Bijlage C - PvE Eis NC 19	In NC 19 vraagt de aanbestedende partij om jaarlijkse aanlevering van een nieuwe formele auditverklaring inzake ISO 27001. Deze ISO certificeringen zijn echter gebaseerd op een driejarige cyclus waarbij één keer per drie jaar een nieuw certificaat afgegeven wordt. De inschrijvende partij gaat er van uit dat jaarlijkse aanlevering van het geldende certificaat voldoende invulling is van deze eis. Kan de aanbestedende partij dit bevestigen?	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief de bijbehorende scope, de Statement of Applicability (Verklaring van Toepasselijkheid) en de rapportages van de certificerende instelling (CI) met betrekking tot geconstateerde tekortkomingen, verbeterkansen (opportunities for improvement) en eventuele bijbehorende verbeterplannen naar aanleiding van de bevindingen/tekortkomingen.
77	Concept overeenkomst - 3.3	Inschrijver is van oordeel dat een overeenkomst voor bepaalde tijd met zich meebrengt dat zij erop mag en moet kunnen vertrouwen dat, behoudens toerekenbare tekortkomingen of uitzonderlijke omstandigheden, de looptijd van de overeenkomst wordt gerespecteerd. Inschrijvers moeten aanzienlijke uren investeren voor de implementatie van de overeenkomst. Om die reden verzoekt inschrijver u deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Volledigheidshalve merkt inschrijver op dat dit uiteraard los staat van het wettelijk bepaalde omtrent beëindiging van de overeenkomst (ontbinding) ingeval van wanprestatie van inschrijver. Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord, de bepaling blijft ongewijzigd. De bepaling doet geen afbreuk aan de aard van de overeenkomst als overeenkomst voor bepaalde tijd, maar voorziet in een uitzonderingsmogelijkheid voor situaties waarin voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van de SVB kan worden verlangd. Daarbij zal SVB zich altijd beraden of aanpassing van de overeenkomst, conform deze bepaling, mogelijk is. Indien dit niet het geval is, dient SVB de mogelijkheid te behouden de overeenkomst op te zeggen met inbegrip van hetgeen opgenomen in deze bepaling.
78	Concept overeenkomst - 4.6	Inschrijver zal de dienstverlening/resultaten overdragen maar kan dat niet voor resultaten/diensten waarop aan inschrijver of derden toebehorende intellectuele eigendomsrechten rusten. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord. De overdrachtsverplichting ziet uitsluitend op de overdracht van de dienstverlening en de resultaten voor zover Opdrachtnemer daartoe op grond van de overeenkomst bevoegd en gehouden is. Voor zover er sprake is van resultaten/diensten waarop intellectuele eigendomsrechten van inschrijver of derden rusten, dient Opdrachtnemer wel mee te werken aan het opstellen van een overzicht daarvan.
79	Concept overeenkomst 4.6	Inschrijver onderschrijft het belang van een volledige kennis- en dossieroverdracht bij beëindiging van de overeenkomst. Daarbij zijn de kosten voor een redelijke en gebruikelijke overdracht reeds inbegrepen in de aangeboden tarieven. Ten behoeve van transparantie en kostenbeheersing verzoeken wij te bevestigen dat eventuele aanvullende overdrachtsactiviteiten die niet redelijkerwijs vooraf konden worden voorzien, uitsluitend na uw voorafgaande goedkeuring afzonderlijk worden uitgevoerd en vergoed. Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen?	SVB hanteert als uitgangspunt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opstellen van een zorgvuldig en volledig retransitieplan, waarin meegenomen de uitvoering van de overdracht. In het geval dat er sprake is van uitzonderlijke en/of onvoorziene omstandigheden bij de overdracht, treden Opdrachtnemer en SVB hierover met elkaar in overleg over de gevolgen daarvan en de vergoeding van de kosten.
80	AIV ICT - 15.5	Graag zou inschrijver de volgende passage aan de bepaling toegevoegd zien: indien SVB nalaat om binnen vier weken na oplevering de prestatie te testen, dan wordt geacht dat SVB de prestatie tevens (impliciet) heeft geaccepteerd. Gaaf u hiermee akkoord?	De test- en acceptatieprocedure wordt na gunning in overleg met Opdrachtnemer opgesteld. Als onderdeel daarvan worden afspraken gemaakt over termijnen.
81	AIV ICT - 17.1	In het kader van deze overeenkomst is geen sprake van levering van maatwerkprogrammatuur, maar enkel van (algemeen beschikbare) standaardsoftware. Het is niet gebruikelijk hierop een escrow te vestigen, gelet op het risico in relatie tot de hiermee gemoeide kosten. Kunt u bevestigen dat er geen verplichting tot het vestigen van een escrow dan wel afgifte van de broncode bestaat?	Zie het antwoord op vraag 66.

82	AIV ICT - 19	Bent u bereid om – zoals gebruikelijk in deze branche - de aansprakelijkheid in alle gevallen te limiteren tot een maximum van de som van de in de afgelopen 12 maanden onder de overeenkomst gefactureerde bedragen per gebeurtenis en per jaar, met een absoluut maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis en EUR 1.000.000 per jaar?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid blijft ongewijzigd. De SVB acht deze risicoverdeling, mede gelet op de aard en omvang van de opdracht, passend en proportioneel. Daarbij merkt de SVB op dat de maximale aansprakelijkheidsvergoeding is gemaximeerd over de totale duur van de overeenkomst.
83	AIV ICT - 19.3	Bent u bereid om - zoals gebruikelijk binnen de branche - de beperking van aansprakelijkheid tevens te laten gelden voor claims die verband houden met de verwerkersovereenkomst?	Zie het antwoord op vraag 72.
84	AIV ICT - 19.4	U geeft aan dat inschrijver aan opdrachtgever inzage dient te verschaffen in de verzekeringspolis. Het is beleid van inschrijver om geen inzage in de verzekeringspolissen te verschaffen, omdat hierin bedrijfsvertrouwelijke informatie is opgenomen en het verzekeringscertificaat alle voor klanten benodigde informatie biedt. Mag inschrijver derhalve in dit kader volstaan met het op uw eerste verzoek ter hand stellen van haar verzekeringscertificaat, waaruit o.a. het verzekerde bedrag blijkt?	Op eerste verzoek van de SVB kan Opdrachtnemer volstaan met het verstrekken van een actueel verzekeringscertificaat, mits daaruit blijkt dat wordt voldaan aan de in de overeenkomst gestelde verzekeringseisen, waaronder de aard van de verzekering en de verzekerde bedragen. Indien het verzekeringscertificaat daartoe naar het oordeel van de SVB onvoldoende informatie bevat, behoudt de SVB zich het recht voor om aanvullende informatie over de verzekering op te vragen.
85	AIV ICT - 20.1 t/m 20.3.	Bent u bereid om deze vrijwaring tevens te beperken tot het bedrag dat genoemd is in artikel 19 (inclusief de voorgestelde wijzigingen wat betreft de hoogte van die bedragen)?	Niet akkoord, de regeling blijft ongewijzigd.
86	AIV ICT - 20.4	Bent u bereid om aan deze bepaling de volgende passage toe te voegen: voor zover deze boete kan worden toegerekend aan het doen/nalaten van Opdrachtnemer?	Niet akkoord, de regeling blijft ongewijzigd.
87	AIV ICT - 28	Inschrijver is van oordeel dat een overeenkomst voor bepaalde tijd met zich meebrengt dat zij erop mag en moet kunnen vertrouwen dat, behoudens toerekenbare tekortkomingen of uitzonderlijke omstandigheden, de looptijd van de overeenkomst wordt gerespecteerd. Om die reden verzoekt inschrijver u deze bepalingen buiten toepassing te verklaren. Volledigheidshalve merkt inschrijver op dat dit uiteraard los staat van het wettelijk bepaalde omtrent beeindiging van de overeenkomst (ontbinding) ingeval van wanprestatie van inschrijver. Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 77.
88	AIV ICT - 33.3	Opdrachtnemer is van mening dat boetes niet bijdragen aan een goede samenwerking en partnership tussen beide partijen. Dit terwijl de te sluiten overeenkomst alsmede het genoemde wettelijke stelsel van verbintenissenrecht in Nederland voldoende mogelijkheden bieden om nakoming, ontbinding en/of schadevergoeding te vorderen. Bent u bereid deze boetebepaling te laten vervallen?	Niet akoord. De SVB ziet geen aanleiding de bepaling aan te passen.
89	Verwerkersovereenkomst - 3.1	Het is gebruikelijk in deze branche dat sub-verwerkers ook weer op hun beurt gebruikmaken van sub-verwerkers, zoals bijvoorbeeld voor hosting doeleinden. (Voorbeeld: Implementatie- en beheerpartner heeft als subverwerker de software vendor, de software vendor heeft als subverwerker Microsoft, Amazon of ... in verband met de hosting van de SaaS applicatie.) Momenteel sluit uw artikel deze constructie en daarmee het overgrote deel van de SaaS oplossingen uit. Kunt u alsnog akkoord gaan met subverwerkers van de subverwerkers, indien deze worden vermeld in de bijlagen van de verwerkersovereenkomst?	Zie het antwoord op vraag 32.
90	Verwerkersovereenkomst - 9.1.	Bent u bereid om deze vrijwaring tevens te beperken tot het bedrag dat genoemd is in artikel 19 van de AIV ICT (inclusief de voorgestelde wijzigingen wat betreft de hoogte van die bedragen)?	Niet akkoord, het artikel blijft ongewijzigd.
91	Verwerkersovereenkomst - 9.2.	Bent u bereid om de aanspraken van derden/betrokkenen buiten de vrijwaring te houden en deze enkel te richten op boetes van toezichhoudende autoriteiten, voor zover deze kunnen worden toegerekend aan het doen/nalaten van Opdrachtnemer?	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 90.
92	Programma van Eisen - NC6-NC8	Mocht opdrachtgever aanvullende informatie vereisen buiten geleverde rapportages, kan dit beperkt blijven tot kritieke updates en high-risk findings?	Aanvullende informatie kan beperkt blijven tot kritieke updates en high-risk findings, mits de al geleverde rapportages de eisen NC6-NC8 volledig afdekken.

93	Programma van Eisen - NC6-NC8	Is het toegestaan om deze verplichtingen in te vullen door middel van door de SaaS-leverancier gecertificeerde securityrapportages, ISO-verklaringen of auditrapporten in plaats van gedetailleerde interne rapportages?	Dat is niet akkoord, tenzij met deze rapportages wordt voldaan aan alle gestelde eisen.
94	Programma van Eisen - NB21	Kan u bevestigen dat gepland onderhoud buiten genoemde uren (bijvoorbeeld in uitzonderlijke gevallen bij grote releases of security updates) mogelijk is na akkoord van de opdrachtgever?	Bij gepland onderhoud verwachten wij tijdig te worden geïnformeerd. Buiten de genoemde uren in eis NB4 is dit in principe altijd toegestaan. Binnen die genoemde uren is het in overleg met de SVB wel mogelijk, mits het beschikbaarheidspercentage in eis NB4b wordt gerespecteerd. Downtime als gevolg van emergency changes telt mee in de beschikbaarheidsberekening.
95	Programma van Eisen - NB21	Bent u bereid een onderbreking te accepteren volgens de door de SaaS-leverancier gehanteerde maintenance windows, mits dit vooraf schriftelijk wordt afgestemd en impact beperkt blijft?	Zie het antwoord op vraag 94. Als het beschikbaarheidspercentagen in eis NB4b gerespecteerd blijft, zien wij dat als beperkte impact. Naast het gestelde in eis NB21a mag onderhoud ook plaatsvinden op zaterdag, zondag en nationale feestdagen zonder dat dit impact heeft op het beschikbaarheidspercentage.
96	details te verwerken documenten	Kunt u een overzicht delen van alle formulieren en documenttypes die u wenst te verwerken en wat de vereisten zijn per document bij de verschillende stappen zoals aangegeven in Bijlage A 2.3.1?	De SVB hanteert vele typen documenten. Enkele zijn voorzien van barcodes, deze zullen in fase 1 in aanmerking komen voor de verwerking/ herijking door de Oplossing. Overige typen zullen in latere fases verwerkt/ herijkt moeten worden. In de implementatiefase zullen alle relevante documenttypen gedeeld worden.
97	details te verwerken documenten	In Bijlage A noemt u de aantallen documenten en pagina's per type en locatie. Kunt u per locatie delen welke aantallen en paginas per documenttype of formulier dit zijn?	Wij hebben helaas geen goede gegevens van aantallen per documenttype of formulier per locatie. Bij een gecentraliseerde oplossing lijkt het ons echter niet zo relevant vanuit welke locatie bepaalde documenttypen komen.
98	conformiteit Eisen en architectuur	PVE A3b (e-mail) noemt PDF, XLSX, DOCX en JPG. Moeten TIFF/PNG/BMP ook via e-mail worden ondersteund, conform 1.3.2?	Dat is correct, dit moet minimaal worden ondersteund. Vereiste ondersteuning van andere gangbare en standaard formaten is in de toekomst niet uit te sluiten.
99	conformiteit Eisen en architectuur	PVE A1/A2 eisen uitsluitend PDF en TIFF vanaf scanners/MFP's, terwijl 1.3.2 ook RAW, PNG, JPG en BMP noemt. Welke formaten zijn verplicht (must) en welke optioneel (nice-to-have) per kanaal?	Alle genoemde formaten in het PvE zijn bij de start van de opdracht verplicht voor alle kanalen. Vereiste ondersteuning van andere gangbare en standaard formaten zoals genoemd in bijlage B is in de toekomst niet uit te sluiten.
100	conformiteit Eisen en architectuur	PVE A4 (sFTP) noemt PDF, XLSX, DOCX en JPG, maar geen TIFF/PNG/BMP. Moeten TIFF/PNG/BMP ook via sFTP worden ondersteund, en zo ja, welke precies?	De Oplossing dient ten minste de formaten genoemd in het PvE te ondersteunen. Andere formaten worden niet uitgesloten in de toekomst. Bij voorkeur kan de Oplossing een breed scala aan formaten aan, zeker de algemeen gangbare formaten en standaard formaten.
101	conformiteit Eisen en architectuur	1.3.2 spreekt over "Word"-documenten; PVE specificeert "DOCX". Is ondersteuning van legacy DOC/DOCM vereist? Idem voor Excel: XLSX alleen, of ook XLS/XLSM?	Ondersteuning van de oude formaten .doc, .docm, .xls en .xlsm is niet vereist.
102	conformiteit Eisen en architectuur	Kunt u een eenduidige conformiteitsmatrix aanleveren die per kanaal het "must/should/could" niveau per bestandsformaat en functie vastlegt, zodat de inschrijving daarop kan mappen?	Zie het antwoord op vraag 99.
103	Functionele reikwijdte Excel en overige kantoorfo	Moeten macro-beveiligde of met wachtwoord beschermde bestanden worden behandeld (detectie, melding, uitvalproces)?	Dat is niet vereist.
104	Functionele reikwijdte Excel en overige kantoorfo	PVE noemt XLSX als in te lezen via e-mail en sFTP; Architectuurkader 1.3.2 benoemt Excel niet expliciet. Moet Excel functioneel inhoudelijk worden verwerkt (data-extractie) of enkel als te archiveren document?	In fase 1 en 2 is data-extractie vanuit Excel niet vereist. Voor fase 3 willen we dat niet bij voorbaat uitsluiten.
105	sFTP-kanaal (PVE A4)	Moeten we PGP-versleuteling/ontsleuteling voor inkomende bestanden ondersteunen?	Dat is niet vereist. Zie eis NC3a voor de te gebruiken versleutelingen.
106	sFTP-kanaal (PVE A4)	Hoe om te gaan met gedeeltelijk overgedragen/beschadigde bestanden, duplicaten en herverwerking (idempotency)?	Gedeeltelijk overgedragen / beschadigde documenten moeten zo vroeg mogelijk in het proces worden afgevangen. Bij duplicaten en herverwerking hoort de gebruiker in de visuele controle actie te nemen om te voorkomen dat deze meer dan een keer verder worden verwerkt. Wij eisen geen automatisch check hierop, maar we zijn benieuwd hoe u dit proces optimaal denkt te kunnen ondersteunen. In het proces is de mogelijkheid voor controle en opnieuw een document (bijv. factuur) aan te bieden voor herverwerking (bijv. via de mailbox). Zie o.a. Bijlage C Programma van Eisen eis A3, paragraaf 1.6 en paragraaf 1.7

107	sFTP-kanaal (PVE A4)	Is er een voorgeschreven mappenstructuur, bestandsnaamconventie, control files (ready/ok) of checksums (MD5/SHA-256) voor integriteitscontrole en atomische overdracht?	Er worden in de scanstraat nu geen documenten opgehaald via sFTP maar wel via een sFTP server aangeboden aan afnemende SVB systemen. Mappenstructuur e.d. zal later in de solutionarchitectuur worden uitgewerkt.
108	sFTP-kanaal (PVE A4)	Is key-based SSH authenticatie verplicht en zijn er eisen voor ciphers/algoritmen en IP-allowlisting?	Voor inloggen op een SFTP server is onder andere een SSH key en IP whitelisting nodig. Zie eis NC3a voor de te gebruiken versleutelingen.
109	E-mailkanaal (PVE A3) versus Architectuurkader	Zijn er beperkingen qua mailboxgrootte, bericht-/bijlagegrootte en pollingfrequentie/latency?	In Exchange Online is de mailbox limiet voor functionele mailboxen 50GB. De maximale berichtgrootte is in Exchange online 35 MB. Over de standaard latency/ frequency van M365 Exchange Online zijn geen getallen bekend. Indien met pollingfrequentie de frequentie van het ophalen door de IDP-software wordt bedoeld: near-realtime polling is niet vereist, het is voldoende als de mail enkele malen per uur wordt opgehaald.
110	E-mailkanaal (PVE A3) versus Architectuurkader	Dient HTML-mail omgezet te worden naar doorzoekbaar PDF/PDF-A, inclusief inline-afbeeldingen? Hoe om te gaan met embedded content en externe links?	HTML-mail moet inderdaad kunnen worden omgezet naar PDF-A. Inline-afbeeldingen hoeven niet te worden omgezet. Embedded contents en externe links mogen in tekst worden omgezet.
111	E-mailkanaal (PVE A3) versus Architectuurkader	PVE A3c: als mailtekst en bijlagen gecombineerd worden, wat geldt als “origineel” tbv archivering in RMS (het .eml/.msg-bestand, de afzonderlijke bijlagen, of de gecombineerde PDF)?	In de huidige situatie wordt alleen de uiteindelijke, verbeterde versie opgeslagen. In dit voorbeeld dus de gecombineerde PDF. Mogelijk wil de SVB in fase 3 of later zowel de verbeterde als de originele documenten gaan bewaren.
112	E-mailkanaal (PVE A3) versus Architectuurkader	Mogen/kunnen bijlagen gecomprimeerd voorkomen (ZIP/7z)? Moeten wij deze uitpakken en alle ondersteunde formaten binnen het archief verwerken?	Indien gecomprimeerde bestanden worden aangeleverd, moeten deze worden uitgepakt en verwerkt alsof ze ongecomprimeerd waren aangeleverd. Zip/7z wordt toegevoegd als formaat in eis A3b en A4a.
113	E-mailkanaal (PVE A3) versus Architectuurkader	Gaat het om Exchange Online (M365) of on-premises Exchange? Welke koppelwijze is voorgeschreven (Graph API, EWS, IMAP) en welke authenticatie (OAuth 2.0 met app-registratie, modern auth)?	De huidige mailboxen van Scanstraat zijn gekoppeld met Exchange Online met gebruik van MS-Graph.
114	RAW scanoutput en beeldverwerking	Moet de oplossing zowel het originele RAW-bestand bewaren als een verbeterde versie genereren (bijv. PDF/A), en hoe lang moeten beide versies worden bewaard?	In de huidige situatie wordt alleen de uiteindelijke, verbeterde versie opgeslagen. Mogelijk wil de SVB in fase 3 of later zowel de verbeterde als de originele documenten gaan bewaren.
115	RAW scanoutput en beeldverwerking	Indien RAW wordt aangeleverd, welk container-/bestandsformaat beschouwt u als RAW (bijv. TIFF met minimale compressie, of een fabrikant-specifiek format)? Moeten compressies (bijvoorbeeld LZW, JPEG, JBIG2) worden ondersteund?	De scanners en multi-functionals leveren TIFF of PDF. Uw oplossing hoeft geen compressie toe te passen, maar moet wel gecomprimeerde formaten kunnen verwerken.
116	RAW scanoutput en beeldverwerking	1.3.2 en voetnoot vragen om inlezen van authentieke RAW-scanoutput met minimale bewerking. Vereist u dat scanners/MFP's hun eigen beeldverbeteringen uitschakelen en dat alle verbeteringen in de software plaatsvinden?	Nee, dit wordt niet vereist. De tekst m.b.t. RAW is incorrect. Scanners en MFP's leveren PDF of TIFF en beeldverbetering kan daar zijn toegepast. In de huidige situatie wordt alleen de uiteindelijke, verbeterde versie opgeslagen. Mogelijk wil de SVB in fase 3 of later zowel de verbeterde als de originele documenten gaan bewaren.
117	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 52 (Service Level Ag	Wilt u de tweede zin vervangen door: "Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om deze servicelevels te behalen of overtreffen." De aard van de dienstverlening maakt immers dat resultaatsgaranties niet passend zijn.	Niet akkoord. Na gunning treden SVB en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om tot passende servicelevels te komen, gebaseerd op de inschrijving en passend bij de dienstverlening. Uit de bewoordingen van de servicelevels zal onder meer volgen of het een resultaatsverplichting of een inspanningsverplichting betreft. Op grond van artikel 2.3 geldt dat de afspraken uit de SLA prevaleren boven de AIV.
118	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 45 (Intellectuele Eig	Wilt u dit artikel schrappen? Er vindt immers geen overdracht van IE-rechten plaats, aangezien het product ook bij andere klanten inzetbaar dient te zijn. Op grond van art. 32 ontvangt de SVB een gebruikslicentie.	Niet akkoord. Dit betreft de overdracht van intellectueel eigendomsrechten op Maatwerkprogrammatuur, gemaakt specifiek voor de SVB. Voor zo ver er geen sprake is van Maatwerkprogrammatuur, is het artikel niet van toepassing.
119	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 44 t/m 48	Kunt u bevestigen dat Hoofdstuk 3 (Ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur) niet van toepassing is? De aanduiding als Maatwerkapparatuur zou namelijk kunnen leiden tot verlies van IE-rechten door Opdrachtnemer, waardoor zij haar product niet kan doorontwikkelen en/of aan andere klanten aanbieden.	Niet akkoord. De overeenkomst biedt ruimte voor de situatie waarin gedurende de uitvoering van de overeenkomst maatwerkprogrammatuur of andere specifiek voor de SVB ontwikkelde resultaten tot stand komen. De toepasselijkheid van hoofdstuk 3 is beperkt tot die gevallen waarin daadwerkelijk sprake is van maatwerkprogrammatuur.

120	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 33.2.6 (intern delen	Wilt u een art. 33.2.6 toevoegen dat luidt: "Voor het delen van Vertrouwelijke Informatie door Opdrachtnemer met (i) andere entiteiten binnen haar groep en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van de administratie van Opdrachtnemer of diens infrastructuur ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflictbeoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en professionele normen ten aanzien van de werkzaamheden of diensten." De reden hiervoor is dat de organisatie van Opdrachtnemer uit meerdere juridische entiteiten bestaat dan de contractsluitende partij.	De SVB kan hiermee instemmen, met dien verstande dat het delen van Vertrouwelijke Informatie uitsluitend is toegestaan voor zover dit noodzakelijk is voor cliënt- en opdrachtacceptatieprocedures en uitsluitend met entiteiten binnen het netwerk van Opdrachtnemer die bij deze werkzaamheden zijn betrokken. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de naleving van de geheimhoudingsverplichtingen en dient ervoor te zorgen dat de betreffende entiteiten aan ten minste gelijkwaardige geheimhoudingsverplichtingen zijn gebonden.
121	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 32 (Intellectuele Eig	Wilt u art. 32.3 en de laatste zin van art. 32.2 schrappen? Er vindt immers geen overdracht van IE-rechten plaats, aangezien het product ook bij andere klanten inzetbaar dient te zijn. Op grond van art. 32 ontvangt de SVB een gebruikslicentie.	Niet akkoord. De SVB ziet geen aanleiding de bepaling aan te passen. Zie ook het antwoord op vraag 74 en vraag 118.
122	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 20.3 (Vrijwaring voor	Kunt u deze bepaling schrappen, aangezien dit al geregeld wordt in art. 9.2 van de Verwerkersovereenkomst? Dit voorkomt onduidelijkheid.	Niet akkoord. Op grond van de rangordebepaling uit artikel 2.3 van de Concept Overeenkomst gaat de Verwerkersovereenkomst voor op de AIV. Hiermee kan de eventueel ontstane onduidelijkheid worden geadresseerd.
123	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 20.2 (Vrijwaring voor	Wilt u aan dit onderdeel toevoegen: ", tenzij de aanspraak voortvloeit uit of verband houdt met wijzigingen in de Prestatie of gebruik van de Prestatie in strijd met de Overeenkomst of met het opvolgen door Opdrachtnemer van aanwijzingen van de SVB. Als er sprake is van inbreuk op de IE-rechten van derden mag Opdrachtnemer naar eigen keuze en op eigen kosten voor de SVB het recht verkrijgen om de Prestatie te blijven gebruiken ofwel de Prestatie zodanig aanpassen dat deze substantieel gelijkwaardig functioneert, zonder inbreuk te maken. Als Opdrachtnemer niet in staat is een dergelijke oplossing te realiseren, zal Opdrachtnemer de betreffende betalingen restitueren en zal de SVB het gebruik van de inbreukmakende onderdelen staken. Dit artikel omvat de volledige aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de enige remedie met betrekking tot een IE-inbreuk zoals in dit artikel omschreven.". Deze voorwaarden zijn redelijkerwijs noodzakelijk om een vergaande verplichting als vrijwaring te kunnen verantwoorden.	De vrijwaring in artikel 20.2 ziet op een handelen of nalaten van Opdrachtnemer, waarmee inbreuk wordt gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. De vrijwaring heeft geen betrekking op handelen of nalaten van SVB. Indien de aanspraak het gevolg is van een aanwijzing van SVB, geldt de vrijwaring dus niet.
124	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 19.1 (Aansprakelijkh	Wilt u "totale duur van de Overeenkomst" vervangen door "laatste 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waardoor schade is ontstaan"? De duur van de Overeenkomst kan immers oplopen tot 10 jaar, zodat de limiet 20 keer de jaarlijkse contractwaarde zou bedragen, hetgeen niet in overeenstemming is met de Gids Proportionaliteit. Bovendien is de totale duur van de Overeenkomst niet vooraf duidelijk, maar afhankelijk van toekomstige keuzes.	Niet akkoord. De aansprakelijkheid heeft een uitdrukkelijke limiet, mede om de proportionaliteit te waarborgen: wanneer het totale bedrag aan vergoedingen meer dan EUR 5.000.000,- bedraagt, gaan partijen uit van een aansprakelijkheidslimiet van EUR 5.000.000,-.
125	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 12.9 (Indexatie)	Wilt u hier aanpassen dat als oud kwartaal wordt gehanteerd het nieuw kwartaal van de vorige indexatie, of (bij de eerste indexatie) van het meest recente kwartaal voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst. En wilt u de voorlaatste volzin van art. 12.9 schrappen? Dit voorkomt dat de indexatie blijvend achterloopt bij de werkelijke inflatie.	Niet akkoord. Met betrekking tot de indexatie is een op de AIV afwijkende regeling opgenomen in Bijlage O - Dossier Financiële Afspraken. Op grond van de rangordebepaling uit artikel 2.3 van de Concept Overeenkomst gaat deze regeling uit Bijlage O voor de algemene regeling uit de AIV.
126	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 8.5 (Audit)	Wilt u na "wezenlijke verplichting" invoegen: ", waardoor een kostenoverschrijding van 10% is veroorzaakt," en aan het eind: "De te vergoeden kosten van de audit bedragen niet meer dan 50% van de kostenoverschrijding". Dit voorkomt dat Opdrachtnemer al bij een geringe overcharge kosten van de audit moet betalen die niet in verhouding staan tot de tekortkoming.	Niet akkoord. Indien uit de audit blijkt dat Opdrachtnemer een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst niet is nagekomen, acht de SVB het redelijk dat de kosten van de audit voor rekening van Opdrachtnemer komen.
127	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 8.1 (Audit)	Wilt u "van de Overeenkomst" vervangen door "van de financiële verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst"? Naleving van de prestatieverplichtingen door Opdrachtnemer kan de SVB immers zelf doen, zonder toegang tot de systemen van Opdrachtnemer. Een ruimer auditrecht dan noodzakelijk zou een onevenredige belasting van onze organisatie opleveren en is niet te rijmen met de vertrouwelijkheid van onze clientgegevens.	Niet akkoord. Het auditrecht ziet op de naleving van de overeenkomst als geheel en niet uitsluitend op de financiële verplichtingen. De SVB acht deze bepaling passend en proportioneel.

128	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 6.1 (Data en algoritme)	Wilt u voor de laatste zin invoegen: "Opdrachtnemer is gerechtigd om geanonimiseerde Data te gebruiken voor verbetering van de Prestatie."? Door anonimisering is er geen sprake meer van persoonsgegevens.	Deels akkoord. Geanonimiseerde Data mag binnen de SVB omgeving worden gebruikt om de prestatie voor de SVB te verbeteren. Gebruik buiten de SVB omgeving is niet toegestaan.
129	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 1 (Definitie Maatwerk)	Wilt u het gedeelte vanaf "ongeacht" schrappen? Aanpassingen aan de Programmatuur mogen er niet toe leiden dat er sprake is van Maatwerkprogrammatuur, aangezien Opdrachtnemer daardoor mogelijk IE-rechten zou kwijtraken.	Niet akkoord. Niet iedere aanpassing van de Programmatuur heeft tot gevolg dat sprake is van maatwerk, maar aanpassingen die zijn gedaan op verzoek van én specifiek voor de SVB dienen wel onder deze bepaling te vallen.
130	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 1 (Definitie Indirecte schade)	Wilt u toevoegen: "gevolgschade, gemiste besparingen, schade door stagnatie of stilstand en aanspraken van derden"? Daarmee wordt verduidelijkt wat (in)directe schade is. Dit zijn bovendien schadeposten die doorgaans worden aangemerkt als indirect. De aanbieders kunnen door deze duidelijkheid scherper offeren.	Zie het antwoord op vraag 55.
131	Bijlage K - AIV-ICT 2024 - art. 1 (Definitie Vertrouwelijkheid)	Wilt u ", voor zover het informatie van het SCB betreft," schrappen? Ook informatie van Opdrachtnemer die moet worden geacht vertrouwelijk te zijn, dient te zijn beschermd, ongeacht of deze is gemarkeerd als 'vertrouwelijke informatie'.	De SVB gaat ervan uit dat u hier 'de SVB' bedoelt in plaats van 'het SCB'. Akkoord met de aanpassing: informatie die gezien de omstandigheden rondom de openbaarmaking of de aard van de informatie geacht moet worden vertrouwelijk te zijn dient te worden aangemerkt als 'Vertrouwelijke Informatie', ongeacht welke partij deze afkomstig is.
132	Bijlage J - concept Wachtkamerovereenkomst - art. 1	Als Opdrachtnemer een conflicterend belang heeft, staat het haar mogelijk niet vrij om de Inschrijving gestand te doen. Kunt u dus aan dit onderdeel toevoegen: "Dit geldt niet indien en voorzover Opdrachtnemer een conflicterend belang heeft, waardoor het haar op grond van de toepasselijke beroepsregels niet langer vrijstaat om de Inschrijving gestand te doen."	De SVB kan hiermee instemmen, voor zover het betreft een situatie waarin Opdrachtnemer als gevolg van toepasselijke wet- of regelgeving of bindende beroepsregels niet langer gerechtigd is de opdracht uit te voeren. Opdrachtnemer dient dit op eerste verzoek van de SVB voldoende te onderbouwen en aan te tonen.
133	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, Bijlage 1	Voor zover u deze Bijlage 1 inmiddels kunt verstrekken, ontvangen wij die graag ter beoordeling.	Deze nieuwe versie van Bijlage I wordt als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
134	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 9	Bent u bereid om de volgende passage toe te voegen: "Een vrijwaring voor boetes van toezichthouders betreft uitsluitend boetes die niet mede vanwege een eventueel door de toezichthouder geconstateerde eigen verantwoordelijkheid van een partij aan die partij zijn opgelegd en betreft uitsluitend dat deel van de boete dat niet is verzwaard op basis van een eventuele eerdere overtreding door de gevrijwaarde partij."	Zie antwoord op vraag 35.
135	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 9	Wij wensen indirecte schade (etc.) uit te sluiten van de vrijwaring conform de aansprakelijkheidsregeling in de Overeenkomst. Zie ons verzoek elders rondom aanpassing van de Overeenkomst op dit punt.	Dat is niet akkoord.
136	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 9	Wij wensen de vrijwaring te cappen conform aansprakelijkheidscap in de Overeenkomst. Bent u daartoe bereid? Zie in dit verband ook ons verzoek omtrent het aanpassen van de aansprakelijkheidscap van de Overeenkomst elders.	Niet akkoord.
137	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 9	Een vrijwaring dient redelijkerwijs beperkt te zijn tot toerekenbare tekortkomingen. Bent u bereid om voorafgaand aan het woord 'tekortschieten' het woord 'toerekenbaar' in te voegen en om voorafgaand aan het woord 'overtreding' het woord 'toerekenbare' in te voegen?	Niet akkoord. Deze toevoeging beperkt de vrijwaring en kan de drempel voor aansprakelijkheid verhogen.
138	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 9	Wij wensen de aansprakelijkheid te cappen conform de Overeenkomst. Bent u daartoe bereid? Zie in dit verband ook ons verzoek omtrent het aanpassen van de aansprakelijkheidscap van de Overeenkomst elders.	Niet akkoord.
139	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 9	Aansprakelijkheid dient redelijkerwijs beperkt te zijn tot toerekenbare tekortkomingen. Bent u bereid om voorafgaand aan het woord 'niet-nakoming' het woord 'toerekenbare' in te voegen?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 137.
140	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 7	Kunt u aangeven welke rapportagefrequentie u verwacht en wat u concreet verwacht op dit gebied?	De rapportagefrequentie is elke drie maanden. Zie voor verdere vereisten o.a. eis NC4 en eis NC6 t/m eis NC8 in het PvE.
141	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 6	Bent u bereid het woord ' noodzakelijke' in deze clausule te vervangen door het woord 'redelijke' alsmede om om voorafgaand aan het woord ' aanwijzingen' het woord ' redelijke' in te voegen. Dit om te realiseren dat de verplichtingen van deze clausule in lijn zijn met de AVG-norm om proportionele technische en organisatorische maatregelen te treffen.	Beide aanpassingssuggesties zijn niet akkoord.

142	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 6	Bent u bereid om de meldtermijn aan te passen naar 48 uur zodat de verwerker voldoende tijd heeft voor eigen analyse en het verzamelen van benodigde informatie? De AVG meldtermijn voor verwerkingsverantwoordelijke gaat in beginsel pas lopen na melding vanuit de verwerker.	Dat is niet akkoord, ons Privacy Control Framework schrijft een termijn van 24 uur voor.
143	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 5	Kunt u bevestigen dat de inhoud van Bijlage 2 voldoende wordt geacht dan wel concreet maken welke andere en/of aanvullende beveiligingsvereisten u stelt?	Voor het beveiligingsplan is de opsomming beschreven in Bijlage 2 voldoende. De overige beveiligingseisen staan vermeld in Bijlage C Programma van Eisen. O.a. valt hieronder het opleveren van rapportages en overige zaken: 1. Jaarlijks: a. ISO27001 certificatie (of vergelijkbaar) b. Pentest 2. Periodiek: a. Zoals hierboven beschreven. Zie ook o.a. eis NC4 en eis NC6 t/m eis NC8 van het PvE.
144	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 4	Bent u bereid het woord 'nodige' in deze clause te vervangen door het woord 'redelijke'.	Niet akkoord.
145	Bijlage I, conceptverwerkersovereenkomst, art. 3	Voor zover (voor de IDP-oplossing) gebruik wordt gemaakt van cloudhosting bij hyperscalers (Vb. Azure) kan , zelfs met toepassing van EU data boundary, nooit gegarandeerd worden dat geen (sporadische) verwerkingen van persoonsgegevens buiten de EER plaats kunnen vinden. Denk hierbij aan remote access voor ad hoc onderhoud en ondersteuning vanuit de cloud services leverancier. Voor zover persoonsgegevens te allen tijde (at rest) worden opgeslagen in de EER en voor het overige voldaan wordt aan deze clause, bent u dan bereid de benodigde schriftelijke toestemming te geven voor dit soort sporadische doorgiften (in transit only).	Zie het antwoord op vraag 33.
146	Bijlage H - Concept Overeenkomst - art. 13.5 (uits	Wilt u deze bepaling schrappen of vervangen door een redelijke klachttermijn (bijv. drie of zes maanden na ontdekking), om te voorkomen dat partijen moeten discussiëren over kwesties van jaren geleden?	Niet akkoord. De bepaling waarborgt dat eventuele geschillen inhoudelijk kunnen worden beoordeeld.
147	Bijlage H - Concept Overeenkomst - art. 9.1 (geen	Wilt u deze bepaling schrappen of vervangen door een verbod op gerichte en actieve werving? De vrijheid van werknemers om een andere werkkring te zoeken mag immers niet onnodig worden beperkt.	De bepaling is niet bedoeld om de vrijheid van werknemers om uit eigen beweging te solliciteren of een andere werkkring te aanvaarden te beperken.
148	Bijlage H - Concept Overeenkomst - art. 7.2 (Prijs	Wilt u hier uitdrukkelijk verwijzen naar de jaarlijkse indexatie op grond van art. 12.9 van de AIV-ICT 2024?	Ter verduidelijking wordt in artikel 7.2 van de Concept overeenkomst een verwijzing opgenomen naar de indexeringsregeling zoals opgenomen in Bijlage O - Dossier Financiële Afspraken. Zie ook het antwoord op vraag 125.
149	Bijlage H - Concept Overeenkomst - art. 2.5 (Werf	Wilt u hier toevoegen dat Opdrachtnemer eerst ingebreke dient te worden gesteld en een redelijke termijn dient te krijgen om alsnog correct na te komen?	Zie het antwoord op vraag 51.
150	Bijlage H - Concept Overeenkomst - art. 1.3 (Defin	Wilt u "Opdrachtnemer" vervangen door "de ontvangende Partij" zodat ook alle (redelijkerwijs) vertrouwelijke informatie van Opdrachtnemer wordt beschermd?	Akkoord, zie ook het antwoord op vraag 131.
151	Programma van Eisen - NB23	In welk format wenst SVB de SLA rapportages te ontvangen?	Dit mag in het standaard format van de SAAS-leverancier. Meestal is dit in PDF, WORD, PP.
152	Programma van Eisen - NB15	Welke KPI's wenst SVB sowieso op te nemen in de SLA rapportages?	De KPI's gerelateerd aan het programma van eisen is de minimale set van KPI's, zoals de beschikbaarheid van 99,5% en de response- en oplostijden van meldingen. Dit aangevuld met KPI's vanuit de Opdrachtnemer op de geleverde dienstverlening.
153	C - Programma van Eisen (1.2 Uitgaande informat	Betreft het exporteren en aanleveren van de informatie een real time koppeling of in batch?	De oplossing moet informatieobjecten via een API (realtime) bij het betrokken ontvangende systeem en via sFTP (batch) kunnen aanleveren.
154	B - Architectuurkaders (Hoofdstuk 3)	Wat zijn de (verwachte) jaarlijkse document- of paginavolume's vanuit de inkomende stromen: 'Leveranciersfactuur', 'DSV, DZW e-mail', 'DSV, PGB1.0, PGB2.0, V&O post', 'Buitenlands document DSV'?	U kunt hiervoor de aantallen aanhouden zoals aangegeven in Bijlage A paragraaf 2.2.

155	B - Architectuurkaders (Hoofdstuk 4)	Het AI-model in IDP oplossingen moet getraind worden met documenten van de SVB. Dat vereist de tijdelijke opslag van (productie) documenten in de IDP oplossing zodat deze als referentiemateriaal kunnen dienen voor de herkenning van nieuwe documenten. Welke opslagtermijn is aanvaardbaar voor de SVB?	Finetuning van een AI model moet plaats kunnen vinden op basis van het aanvullend trainen van het AI model en door het gebruiken van feedback van eindgebruikers, positief of negatief oordeel, op verwerkte documenten door het AI model. Het aanvullend trainen van het model wordt bij voorkeur gedaan met testdata en/of productiedata waarvan de persoonsgegevens zijn geanonimiseerd dan wel /vervangen met testpersonage gegevens. Daarnaast moet de retentietermijn in te stellen zijn. Mocht productiedata nodig zijn, te bepalen in overleg tussen SVB en de aannemer inclusief risico assessment, in de implementatiefase, dan mag deze niet langer dan noodzakelijk voor dit doel bewaard worden. Kan de inschrijver aangeven welke opslagtermijn zou worden gehanteerd en de achtergrond van de vraag uitvoeriger schetsen?
156	C - Programma van Eisen	De scanning hardware valt buiten scope van de aanvraag. Kan er meer informatie gedeeld worden over welke scanners gebruikt worden en welke benoemde functionaliteiten (mogelijk) ook door de scanner kunnen worden uitgevoerd?	Zie het antwoord op vraag 40. De vraag welke functionaliteit ook volledig en voldoende door de scanner zelf kan worden geleverd is op dit moment niet volledig te beantwoorden. De software dient eenvoudig te voldoen aan de gestelde eisen. Het lijkt niet waarschijnlijk dat er in het Programma van Eisen eisen zijn opgenomen die alle aanleverende kanalen ook zelfstandig kunnen uitvoeren, maar als dat het geval is kan ik de implementatiefase worden vastgesteld wat de beste manier is om te zorgen dat de totale scanstraat aan de eisen voldoet.
157	Programma van Eisen - NB13	Moet het een specifieke telefonische service desk zijn, of zijn vaste contactpersonen die telefonisch bereikbaar zijn ook akkoord? En wat zijn de criteria voor het gebruik van de ondersteuning? Kan de tweedelijns ondersteuning ook alleen in geval van kritische verstoringen benaderd worden?	De SVB verwacht één standaard telefoonnummer dat, binnen de gevraagde openingstijden, altijd bereikbaar is. Er moet daarmee kunnen worden voldaan aan de gestelde responseisen in NB6. Wij gaan niet akkoord met alleen ondersteuning voor kritische verstoringen. Wel is de minimaal vereiste respons- en oplostijd bij verstoringen met een lagere prioriteit aanzienlijk langer.
158	Bijlage C - 1.2 B4	Wat bedoelt u hier precies met aparte informatieobjecten met metadata die naar DMS geëxporteerd moeten worden?	Als voor bepaalde documentstromen van DSV/DZW besloten wordt in de toekomst dat dataextractie uit de documenten (bijvoorbeeld de ingevulde cellen in een formulier) zinvol is, moet deze geëxtraheerde data als apart bestand in XML of JSON formaat bewaard worden in het DMS Primair. De uitvoeringssystemen kunnen deze data opvragen bij het DMS Primair, n.a.v. een notificatie van de scanoplossing.
159	PvE par. 2.3, eis NC12a	Eis NC12a stelt een Virtual Private Cloud (VPC) als eis, definieert deze als “een veilig, logisch geïsoleerd deel van een publieke cloud”, en stelt vervolgens dat deze VPC “logische isolatie moet kennen ten aanzien van de applicatie en gegevens”. De term VPC wordt in de markt en tussen cloudleveranciers verschillend geïnterpreteerd. Wij verzoeken SVB te verduidelijken welke van de onderstaande twee inrichtingen aan eis NC12a voldoet. Variant A: applicatie en gegevens zijn per klant logisch gescheiden, met per klant een eigen database, eigen dataopslag, eigen encryptiesleutels, een eigen unieke URL met verkeerssegmentatie, gescheiden logging/audittrail, gescheiden back-ups en gescheiden non-productieomgevingen, waarbij de onderliggende netwerkinfrastructuur van de dienstverlener wordt gedeeld met andere klanten van diezelfde dienstverlener. Variant B: naast de onder variant A genoemde logische scheiding wordt tevens op netwerkniveau een exclusief virtueel netwerk (eigen VNet) ingericht dat niet met andere klanten wordt gedeeld. Volstaat variant A om aan eis NC12a te voldoen, of vereist SVB variant B?	Het gaat minimaal om variant A. Een exclusief virtueel netwerk is niet geeist. Dit zou een interessante toevoeging kunnen zijn, maar eventuele kosten hiervoor mogen buiten de opgegeven inschrijfprijs vallen. Indien mogelijk kunnen de kosten hiervoor omschreven worden in het antwoord op open SGC-K 1 Beschrijving van de oplossing.
160	PvE par. 2.2, eis NB2 in relatie tot par. 2.3, eis NC	Eis NB2 vraagt voor de test-/acceptatieomgeving om onder meer aantoonbare instance-isolatie, gescheiden dataopslag, gescheiden logging/audittrail en gescheiden test-beheer- en supporttoegang. Geldt de in eis NC12a gestelde VPC-eis, en een eventuele eis van isolatie op netwerkniveau, onverkort ook voor de test-/acceptatieomgeving, of uitsluitend voor de productieomgeving?	De eis in NC12a voor VPC geldt ook voor een test/acceptatieomgeving.

161	PvE par. 2.2 en 2.3, eisen NB11 en NC10	Is het toegestaan om de audit- en logbestanden gedurende de vereiste periode van 18 maanden gedeeltelijk in een aparte langetermijnopslag te bewaren, mits de onveranderlijkheid, de volledigheid en de tijdige beschikbaarheid voor onderzoek en toegangscontrole aantoonbaar geborgd blijven?	Ja dat is toegestaan, mits de relevante data binnen 3 uur na aanvraag vanuit SVB SOC beschikbaar is om te doorzoeken.
162	PvE par. 2.3, eis NC14	Kan SVB aangeven welke use cases en welke logcategorieën zij via het SVB SOC-koppelvlak verwacht te ontvangen, en of aanlevering van een periodieke export in een gestandaardiseerd formaat (bijvoorbeeld CEF of JSON via een beveiligd transportkanaal) aanvaardbaar is naast of in plaats van een realtime streaming-koppeling?	Usecases kunnen we in deze fase nog niet aanleveren. Een finale lijst van logcategorieën kunnen we nu nog niet opleveren, deze is o.a. afhankelijk van de gekozen Oplossing, waarbij bv. operationele operating system bepalend is voor diverse logcategorieën. Aanlevering van een periodieke export is niet aanvaardbaar, aanlevering van gestandaardiseerde formaten wel. Tevens dienen de logfiles near realtime aangeleverd te worden.
163	Bijlage B par. 2.2	Kan SVB het goedkeuringsproces voor lokale software voor hardware-aansturing toelichten: op welk moment in het traject, op basis van welke onderbouwing en door welk gremium wordt goedkeuring gegeven? Is een component die uitsluitend uitgaande verbindingen initieert, geen inbound poorten of VPN vereist, geen klassiek domein of separate beheerstraat introduceert en past binnen het bestaande SVB-beheer-, security-, identity-, monitoring- en lifecyclemodel, in beginsel aanvaardbaar voor de aansturing van bulkscanners en multifunctionals?	Dit gebeurt op twee momenten. Ten eerste moet in de kwalitatieve beschrijving van de architectuur als onderdeel van de inschrijving, de rol van lokale software visueel en in tekst als onderdeel van de gehele architectuur beschreven worden; functioneel en technisch en welke scenario's voor de implementatie mogelijk zijn. Ten tweede zal goedkeuring door een SVB gremium in de implementatiefase worden uitgevoerd op basis van een ontwerpvoorstel van de aannemer op de genoemde aspecten dat verwerkt zal worden in de solutionarchitectuur voor de Oplossing.
164	Bijlage B par. 3.2, koppeling 12	Bijlage B noemt SCIM als voorkeursprotocol voor centraal gebruikersbeheer en benoemt SAML JIT en/of OIDC als alternatieven. Kan SVB bevestigen dat provisioning via SAML 2.0 met claims-mapping, waarbij gebruikers en rollen bij het inloggen just-in-time worden aangemaakt en bijgewerkt, een acceptabel alternatief is voor volledige SCIM-provisioning?	SAML 2.0 met SAML just-in-time (JIT) provisioning is acceptabel.
165	Bijlage B par. 3.2, koppeling 10 en Bijlage B par. 3	Kan SVB de technische specificatie van de Dossier service van DMS Primair (OpenText) beschikbaar stellen, met ten minste het interfacetype, de authenticatiemethode, de berichtstructuur, de ondersteunde formaten en de technische limieten? Indien deze niet binnen deze aanbesteding beschikbaar kan worden gesteld, op welk moment na gunning komt deze dan beschikbaar?	Interface specificaties worden in de implementatiefase gedeeld voor het opstellen van de ontwerpdocumentatie voor de Oplossing.
166	Bijlage A par. 2.2 en Bijlage E tabblad B	Bijlage A vermeldt voor 2025 in totaal circa 4.236.500 pagina's (4.032.900 pagina's fysieke post en 203.600 pagina's via mailboxen en bestandslocaties), terwijl het Prijzenblad vanaf contractjaar 2 rekent met 3.800.000 pagina's per jaar. Verwacht SVB een structurele daling van het volume, of is het aantal in het Prijzenblad uitsluitend bedoeld als rekenvolume voor de onderlinge vergelijking van Inschrijvingen?	Beide is waar. De aantallen in het prijzenblad zijn bedoeld om onderling te kunnen vergelijken en geven geen garantie voor het werkelijke gebruik. Tegelijkertijd hebben wij wel geprobeerd die aantallen zo reëel mogelijk te maken. We verwachten dus een bescheiden daling t.o.v. de aantallen uit 2025.
167	Bijlage A par. 2.5 en Bijlage E tabblad C	Bijlage A stelt dat Opdrachtgever in het eerste contractjaar minimaal 6 uur consultancy per week afneemt, oftewel circa 312 uur per jaar, terwijl het Prijzenblad uitgaat van 200 fictieve consultanturen per contractjaar. Welk aantal is leidend voor de prijsstelling en welk aantal is leidend voor de contractuele minimumafname?	In het restant van het eerste contractjaar (vanaf acceptatie van Fase 1A van de oplossing) wordt minimaal 6 uur per week aan consultancy afgenomen. Omdat een deel van het eerste contractjaar implementatiefase is, is vooraf niet te zeggen hoeveel uren dit exact voor het eerste contractjaar zullen zijn. Het aantal van 6 uur per week voor de nader vast te stellen periode die het eerste contractjaar is, is leidend.
168	Bijlage A par. 2.5 en PvE par. 2.2, eis NB2	Bijlage A spreekt in het kader van het changeproces over een "(OT)AP omgeving", terwijl eis NB2 twee omgevingen vraagt: een productieomgeving en een gecombineerde test- en acceptatieomgeving. Kan SVB bevestigen dat het leveren van twee omgevingen conform eis NB2 volstaat, en dat de aanduiding (OT)AP verwijst naar het SVB-brede changeproces en niet naar vier door Opdrachtnemer te leveren omgevingen?	Zie het antwoord op vraag 2. De aanduiding OTAP verwijst inderdaad naar het SVB-brede changeproces.
169	Bijlage G par. 1 en par. 4, use case 4	Bijlage G stelt dat de use cases op basis van configuratie moeten kunnen worden uitgevoerd en dat maatwerk, gelezen als programmeerwerk, niet noodzakelijk is. Use case 4 vraagt echter een XML die 100% valideert tegen UBL 2.1 waarbij alle kernvelden overeenkomen met het oorspronkelijke PDF-bestand. Beschouwt SVB het inrichten van een veldenmapping naar het UBL 2.1-schema als configuratie en inrichting in de zin van Bijlage G? Kan SVB daarnaast aangeven welke UBL 2.1-kernvelden bij de beoordeling worden getoetst en welk validatieprofiel wordt gehanteerd, bijvoorbeeld NLCIUS of het generieke UBL 2.1-schema?	Het omzetten van de PDF bestanden (facturen) naar UBL 2.1 (een xml gebaseerde internationale standaard voor andere facturen (invoice), wordt gezien als configuratie. De specificaties worden t.z.t. gedeeld.

170	Bijlage G par. 4.3, use case 3	Welk nauwkeurigheidsniveau hanteert SVB bij de beoordeling van use case 3? Wordt per formulier beoordeeld of het veld correct is uitgelezen dan wel, bij een te lage betrouwbaarheidsscore, correct als uitval aan een medewerker ter controle is aangeboden? Of dient elk van de 25 formulieren zonder tussenkomst correct te worden uitgelezen?	De oplossing behaalt een nauwkeurigheid van minimaal 95% bij het herkennen van handgeschreven nummerreeksen in voorgedrukt omschreven gebied, zonder tussenkomst van een medewerker en gemeten op representatieve productiedata. In de beantwoording van Nvl 2 publiceert de opdrachtgever een aangepaste Bijlage G PoD.
171	Bijlage G par. 1 en par. 4.2	In de inleiding van Bijlage G staat dat in de tijdelijke testomgeving alle functionaliteiten zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken beschikbaar zijn, terwijl paragraaf 4.2 vijf specifieke use cases benoemt. Kan SVB bevestigen dat de beoordeling zich beperkt tot deze vijf use cases, en dat koppelingen die daarin niet voorkomen — zoals de koppelingen met Proactis, DMS Primair, Unit4 ERP, Entra ID en het SVB SOC-koppelvlak voor logging — geen onderdeel uitmaken van de Proof of Delivery?	Dat is correct, de PoD omvat alleen de specifieke use cases zoals genoemd in Bijlage G in paragraaf 4.2.
172	Bijlage G par. 3 en par. 4.2	De Proof of Delivery wordt uitgevoerd binnen een periode van maximaal vier weken tijdens de standstill-fase, waarbij week 1 en 2 zijn bedoeld voor het inrichten van de omgeving door de leverancier. Kan SVB aangeven op welk moment na de voorlopige gunning de connectiviteitsgegevens, de testmailbox en de firewall-change gereed zijn, en of het venster wordt verlengd indien deze randvoorwaarden aan de zijde van SVB later beschikbaar komen?	De SVB volgt de in de planning afgegeven tijdslijn, bij eventuele uitloop van de inrichting verlengt de SVB de vooraf gereserveerde tijd in de PoD.
173	Bijlage A - 2.2	Welke talen moeten er ondersteund worden voor IDP?	Voor fase 1 en 2 is alleen ondersteuning van Nederlandstalige inhoud relevant. Voor fase 3 en later is dit nog niet geheel duidelijk. Het is niet onwaarschijnlijk dat we bijvoorbeeld ook buitenlandstalige labels in formulieren willen gaan herkennen.
174	Bijlage A - 2.2	In welk format komt de batch documenten uit Ankara en Rabat binnen?	De documenten vanuit Ankara en Rabat zijn vrijwel uitsluitend in PDF-formaat. Maar andere formaten, zoals genoemd in eis A4, moeten ook door de oplossing worden ondersteund.
175	Bijlage A - 2.3.1 punt 4	U geeftaan bij punt a: "De digitaal ontvangen en gedigitaliseerde documenten worden op kwaliteit gecontroleerd en eventueel automatisch gecorrigeerd." Kunt u bevestigen of het hier gaat om Image enhancement technology (bijv. tekst scherper maken, achtergrond opschonen, contrast verhogen, rechtzetten (deskew) en kleurherstel)?	Bijlage A beoogt Inschrijvers voldoende achtergrondinformatie te geven om de context van SVB's eisen en wensen te begrijpen. Er wordt zowel functionaliteit van de scanners beschreven als van de software-oplossing die in deze aanbesteding wordt uitgevraagd. Voor de concrete eisen verwijzen wij naar bijlage C - Programma van Eisen. Voor deze processtap zijn de eisen F1 t/m F5 het meest relevant. Een groot deel van de door u genoemde Image Enhancement Technology wordt ingevuld door de scanners of multi-functionals.

176	Bijlage A - 2.3.1 punt 5 en Bijlage C -	"U geeft aan bij punt b: ""Nadat de tekst en eventueel barcode in het document en de technische bestandsinformatie is ingelezen, worden de documenten geclassificeerd en geïndexeerd (= metadateren), met ondersteuning van geraadpleegde gegevens afkomstig uit bronsystemen. De classificatie en indexeringsgegevens worden als metadata opgeslagen."" 1. Kunt u aangeven uit welke bronsystemen er metadata moet worden geraadpleegd? 2. En kunt u per bronsysteem aangeven ten behoeve van welke processen hieruit data moeten worden geraadpleegd? 3. In Bijlage C, eis NB8, geeft u aan dat de oplossing: a. ten minste 700 documenten / 4.000 pagina's per uur moet verwerken voor de gehele SVB; en b. dat de centrale postkamer in Utrecht ten minste 70% van deze performance moet bieden. Inschrijver begrijpt en onderschrijft het belang van deze verwerkingscapaciteit. Tegelijkertijd geeft u aan dat bij classificatie en indexering gegevens uit bronsystemen moeten worden geraadpleegd. De daadwerkelijke verwerkingssnelheid van deze processen kan daardoor mede afhankelijk zijn van de beschikbaarheid, responstijd en prestaties van deze externe bronsystemen. Kunt u bevestigen dat de in eis NB8 genoemde performance-eisen van toepassing zijn op de door Inschrijver geleverde oplossing en infrastructuur, en dat Inschrijver niet verantwoordelijk wordt gehouden voor capaciteits- of snelheidsbeperkingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door de prestaties, beschikbaarheid of responstijden van door SVB beschikbaar gestelde of voorgeschreven bronsystemen?"	Voor fase 1 en 2 is duidelijk welke bronsystemen moeten worden geraadpleegd voor metadata en voor welke processen. Het gaat daarbij uitsluitend om eis D3a. De daarvoor genoemde API's raadplegen UNIT4 en ProActis en worden door de SVB ter beschikking gesteld. Voor fase 3 voorzien wij uitbreiding van de te raadplegen API's en we zoeken dus ook een systeem wat hiervoor eenvoudig aanpasbaar is. Eis D3b is een van de uitbreidingen die wij verwachten, maar nog niet uitvragen voor fase 1 of 2. We zijn met u eens dat Deelnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor capaciteits- of snelheidsbeperkingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door de prestaties, beschikbaarheid of responstijden van door SVB beschikbaar gestelde of voorgeschreven bronsystemen.
177	Bijlage A - 2.3.1 punt 6	Inschrijver begrijpt dat na succesvolle verwerking van een document automatisch een notificatie dient te worden verzonden naar het ontvangende bedrijfssysteem, zodat vervolgvverwerking tijdig en correct kan plaatsvinden. Om de gevraagde integratie, architectuur en beheerinspanning nauwkeurig te kunnen bepalen, verzoeken wij u nader te specificeren welk achterliggend ontvangend bedrijfssysteem hier wordt bedoeld. 1. Kunt u aangeven welke bedrijfssystemen binnen de scope van deze uitvraag een dergelijke notificatie dienen te ontvangen? 2. En voor welke processen deze notificaties worden gebruikt?	De intentie van eis B8 en de tekst in bijlage A is dat er automatisch in het ontvangende systeem een workflow kan worden opgestart binnen het ontvangende systeem. U moet dan denken aan SVB's systemen voor de registratie van de AOW, kindregelingen, PGB, beroepsziekten, verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen e.d. Voor fase 1 en 2 is deze functionaliteit nog niet gewenst.

178	Bijlage B - 2.1	"Inschrijver begrijpt dat de aanbestedende dienst met de gevraagde SaaS-Virtual Private Cloud (VPC)-voorziening een duidelijke scheiding van data, configuraties en beheerprocessen wenst te borgen. Om de oplossing correct en passend aan te bieden, verzoeken wij u te verduidelijken welke inrichting wordt bedoeld. Kunt u bevestigen of met een Virtual Private Cloud wordt bedoeld: a. een SaaS-oplossing met een dedicated/private tenant voor de aanbestedende dienst binnen het SaaS-platform; of b. een SaaS multi-tenant omgeving waarbij iedere klant beschikt over een logisch gescheiden eigen tenant en omgeving? c. Zijn er andere mogelijkheden die Aanbestedende dienst voorziet? Met deze verduidelijking kunnen inschrijvers een oplossing aanbieden die optimaal aansluit bij uw beveiligings-, beheer- en compliance-eisen."	Zie Bijlage C Programma van Eisen eis NC12a en het antwoord op vraag 159.
179	Bijlage B - 3.1	U geeft hier een schema van het applicatielandschap na as-is vervanging. 1. Kunt u aangeven welke van deze applicaties al een SaaS applicatie zijn? 2. En welke er eventueel nog on-premise of private gehost worden? 3. Zijn er applicaties die enkel via VPN aan te roepen zijn?	1. SaaS applicaties: Unit4ERP, Proactis, Mailserver Exchange (Microsoft365), EntraID en de Centrale Identiteiten en rechtenadministratie. 2. PowerBI/Dataplatform en SVB Kluis zijn oplossingen in de cloud op de Azure tenant van SVB. DMS Primair wordt ontsloten op het OpenShift platform van de SVB. V&O Applicatie is een cloud gebaseerde oplossing. PGB2.0 scanoplossing is een oplossing op een rijksoverheid datacenter. Klantportalen worden gehost bij de Cloud Service Provider van de SVB (kan gezien worden als vorm van on premise). 3. Alle applicaties uit de applicatielandschaplaat zijn benoemd onder (1) en (2).
180	Algemeen	Om de aard, variatie en complexiteit van de verschillende documentprocessen goed te kunnen beoordelen, en daarmee de herkennings- en extractiekwiteit van de aangeboden oplossing zorgvuldig te kunnen valideren, en zo kostenefficiënt mogelijk aan te kunnen bieden, verzoeken wij de aanbestedende dienst per documentproces een representatieve set geanonimiseerde documenten beschikbaar te stellen, bij voorkeur 10 tot 100 documenten per proces en minimaal één voorbeeld per proces. Kan de aanbestedende dienst deze ruim voor de inschrijftermijn ter beschikking stellen?	De SVB hanteert vele soorten formulieren, u kunt een beeld vormen op de website van SVB. Alleen de formulieren voorzien van een barcode zijn nu relevant voor fase 1. Overige formulieren zullen in fase 3 van toepassing zijn.
181	SGC - K4 - innovaties en kansen	Kunt u bevestigen dat inschrijvers naast kansen en mogelijkheden die binnen de geoffreerde prijs vallen, ook aanvullende optimalisaties, innovaties of roadmap-functionaliteiten mogen benoemen die een separate investering vereisen, mits deze duidelijk als optioneel worden gepresenteerd en daardoor geen onderdeel vormen van de prijsbeoordeling? Op deze wijze verkrijgt SVB een vollediger beeld van de ontwikkelmogelijkheden van de oplossing gedurende de contractperiode, inclusief kansen door functionaliteiten die nog in ontwikkeling zijn en waarvan de definitieve prijsstelling op het moment van inschrijving nog niet beschikbaar is.	Dat is correct.
182	programma van eisen	NC19 Opdrachtnemer levert met betrekking tot de ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardige certificering jaarlijks een nieuwe formele auditverklaring aan die uiterlijk dertig kalenderdagen na afgifte door de Opdrachtgever is ontvangen. Welke informatie wil de opdrachtgever van opdrachtnemer inzake ISO 27001 ontvangen, per 3 jaar het ISOcertificaat, en jaarlijks de bevestiging dat deze na de audit verlengt wordt?	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief de bijbehorende scope, de Statement of Applicability (Verklaring van Toepasselijkheid) en de rapportages van de certificerende instelling (CI) met betrekking tot geconstateerde tekortkomingen, verbeterkansen (opportunities for improvement) en eventuele bijbehorende verbeterplannen naar aanleiding van de bevindingen/tekortkomingen.
183	programma van eisen	Moeten alle onderdelen van de applicatie met url benaderbaar zijn of mag het functioneel beheer ook plaatsvinden via een RDP-verbinding?	Alle functionaliteit voor gebruikers, zowel eindgebruikers als beheerders, is browser gebaseerd toegankelijk. SVB wil geen lokale afhankelijkheden op endpoint (zowel server als desktop) en/of speciale security maatregelen moeten treffen t.b.v. een remote desktop verbinding.

184	proof of delivery	Er wordt een testomgeving voor scansoftware beschikbaar gesteld (NUC). Wat is de verwachting van SVB met betrekking tot die software? Dat scansoftware hetzelfde is als de IDP software?	Het betreft een combinatie van client (draaiend op een NUC al of niet een lokale of webapplicatie) en testomgeving(server) bij de leveranciers. Scansoftware en IDP-software worden in dit kader inderdaad als synoniem gezien.
185	programma van eisen	U geeft aan dat WCAG 2.1 wenselijk is. Dit is geen knock-out criterium?	WCAG is geen vereiste omdat bijvoorbeeld een operator met visuele beperkingen niet in staat zou zijn een visuele controle uit te voeren. Dat neemt niet weg dat onderdelen van WCAG zeker waardevol kunnen zijn.
186	programma van eisen	Wat verwacht de SVB in de uren buiten kantoor tijden voor beschikbaarheid van de opdrachtnemer?	Beschikbaarheid van de Opdrachtnemer is gedefinieerd in eis NB13. Dat is exclusief eventueel benodigde uren hierbuiten om de oplostijden die genoemd zijn in eis NB6 te kunnen garanderen.
187	aanbestedingsleidraad	Welk type scanner wordt door de SVB gebruikt bij ingebruikname IDP software?	Zie het antwoord op vraag 40.
188	aanbestedingsleidraad	Is de aanbesteding van de scanners al afgerond?	De aanbesteding is afgerond en de implementatie bevindt zich in de opstartfase. De verwachting is dat de levering en installatie van nieuwe scanners is afgerond voordat deze aanbesteding definitief wordt gegund.