

Sociale Verzekeringsbank
IDP-software
Tweede Nota van Inlichtingen
3-9-2026

Bijlagen bij de Tweede Nota van Inlichtingen

Bijlage A Achtergrondinformatie
Bijlage C Programma van Eisen versie 2
Bijlage G Proof of Delivery versie 2
Bijlage H Conceptovereenkomst versie 2
Bijlage I Concept Verwerkersovereenkomst versie 3
Bijlage O - Dossier Financiële Afspraken versie 2
EA IDP-software Beschrijvend Document versie 2

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst versie 2, artikel 8.4; Nv1 vraag en antwoord 34	Artikel 8.4 van Bijlage I bepaalt dat de kosten van de Audit voor Verwerker zijn indien de Audit aantoont dat Verwerker tekortschiet, conform het antwoord op vraag 34 van Nv1. De bepaling regelt niet wie de kosten draagt indien de Audit geen tekortkoming aantoont, en evenmin de vergoeding van de redelijke eigen personeelskosten van Verwerker voor medewerking aan de Audit. Kan SVB bevestigen dat de kosten van de Audit in dat geval voor rekening van SVB komen, en dat redelijke, vooraf schriftelijk gemelde personeelskosten van Verwerker voor medewerking aan de Audit door SVB worden vergoed?	Ja, dit kan de SVB bevestigen.
2	Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst versie 2, artikel 5.2	Artikel 5.2 van Bijlage I schrijft nu voor dat het informatiebeveiligingsplan, met een statement of compliance en een positieve verklaring van een interne of externe auditor, uiterlijk op 15 november 2026 gereed moet zijn. Kan SVB bevestigen dat bestaande, erkende certificeringen zoals ISO27001, ISAE3402 en SOC2 als gelijkwaardig bewijs worden geaccepteerd naast of in plaats van een specifiek voor deze opdracht opgestelde auditverklaring, en kan SVB daarnaast toelichten hoe deze datum van 15 november 2026 zich verhoudt tot de beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst zelf, gelet op de datumdiscrepantie die we al eerder signaleerden bij Bijlage H en Bijlage J (vraag 1 hierboven)?	Nee, het is niet genoeg om alleen een certificaat op te leveren. Er dient een Veiligheidsplan opgeleverd te worden. In het Veiligheidsplan geeft Opdrachtnemer aan hoe de security eisen worden ingevuld. De datum vermeld in paragraaf 5.2 van de Verwerkersovereenkomst, wordt aangepast na 3 maanden na ondertekenen Overeenkomst.

3	Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst versie 2; Nvl1 vraag en antwoord 33	In het antwoord op vraag 33 van Nvl1 heeft SVB toegezegd de tweede zin van artikel 3.3 van de Verwerkersovereenkomst te schrappen, omdat verwerking van persoonsgegevens buiten de EER op grond van eis NC16 van het Programma van Eisen nooit is toegestaan. In versie 2 is die bepaling, als gevolg van de eveneens toegezegde aanvulling van artikel 3.1 uit het antwoord op vraag 32, doorgeschoven naar artikel 3.5, en de tweede zin staat daar nog steeds ongewijzigd in. Kan SVB bevestigen of deze zin per abuis niet is verwijderd, en artikel 3.5 alsnog aanpassen conform de toezegging in het antwoord op vraag 33?	De versie van de Verwerkersovereenkomst die met de Nota van Inlichtingen 1 is gepubliceerd, is aangepast met behulp van 'wijzigingen bijhouden' in Word. Dit heeft als doel om voor Deelnemers inzichtelijk te maken welke wijzigingen zijn doorgevoerd. De tekst waar u naar verwijst is door middel van wijzigingen bijhouden verwijderd, dit betekent dat het geen onderdeel meer uitmaakt van de aangepaste versie van de Verwerkersovereenkomst. Wijzigingen in andere documenten die naar aanleiding van de vorige en deze Nota van Inlichtingen doorgevoerd zullen worden, worden op dezelfde manier weergegeven.
4	Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst versie 2, artikelen 2.8 en 12.2	Artikel 2.3 van Bijlage H bepaalt dat bij tegenstrijdigheid tussen de aanbestedingsdocumenten eerst de Overeenkomst zelf voorgaat, en pas daarna de bijlagen in volgorde van nummering. Artikel 2.8, en nogmaals artikel 12.2, van Bijlage I bepalen echter dat bij tegenstrijdigheid tussen de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst juist de Verwerkersovereenkomst voorgaat. Kan SVB verduidelijken welke rangordebepaling leidend is bij een tegenstrijdigheid tussen de Concept Overeenkomst, artikel 2.3, en de Verwerkersovereenkomst, artikel 2.8 en 12.2?	De rangorde in documenten na aangaan van de Overeenkomst is als volgt: 1. De Verwerkersovereenkomst, waar het de verwerking van persoonsgegevens en de maatregelen uit het beveiligingsplan betreft; 2. De Overeenkomst inclusief bijlagen, op alle andere onderwerpen (met uitzondering van een eventueel toepasselijke gebruikersvoorwaarden/EULA's van Opdrachtnemer/de softwareleverancier, zoals hierna bij 6. uiteengezet); 3. De Nota's van Inlichtingen; 4. De aanbestedingsstukken inclusief alle bijlagen (Let op! Voor zo ver bij de aanbestedingsstukken in de bijlagen documenten in concept zijn gedeeld en de definitieve versie van die documenten op een andere plek in deze rangorde zijn opgenomen, vervallen de conceptversie van de documenten en gelden alleen de definitieve versies); 5. De Inschrijving, inclusief alle bijlagen; 6. De gebruikersvoorwaarden/EULA's van Opdrachtnemer/de softwareleverancier, voor zo ver van toepassing. De Gebruikersvoorwaarden/EULA prevaleren in rangorde boven alle andere documenten en onderdelen van deze Overeenkomst voor de volgende onderwerpen: 1. Het gebruiksrecht op de Oplossing; 2. De toepasselijke garanties; 3. Het uitvoeren van onderhoud op de Oplossing. In geval van onderlinge tegenspraak, gaat een document met een lager cijfer boven een document met een hoger cijfer. Blijft daarmee tegenstrijdigheid bestaan dan prevaleert – steeds voor zover schriftelijk vastgelegd - een specifieke(re) bepaling boven een algemene(re) en een nieuwe(re) afspraak boven een oude(re). Het hoogste niveau/kwaliteit van dienstverlening is van toepassing, ongeacht in welk document dat beschreven staat. De concept Overeenkomst zal hierop worden aangepast.

5	Bijlage C - Programma van Eisen, eis NB20	Eis NB20 vraagt een Disaster Recovery Plan inclusief Backup and restore plan en een continuïteitstest ten minste eens per twee jaar. Kan SVB aangeven welke RTO en RPO zij als uitgangspunt hanteert, en of de resultaten van deze continuïteitstest met de SVB gedeeld en door haar beoordeeld moeten worden?	De SVB heeft geen expliciete RTO en RPO gedefinieerd. Eis NB4b geeft aan dat wij van de applicatie tenminste een beschikbaarheid van 98% op maandbasis verwachten. Ook stelt NB6 eisen aan respons- en oplostijden bij incidenten en stelt NB10 eisen aan backup- en restoremogelijkheden. Wij zien het delen van de resultaten van de continuïteitstest als een goede manier om aan te tonen dat Disaster Recovery Plan aan de eisen voldoet.
6	Bijlage C - Programma van Eisen, eis NC9 en eis NC12b	Eis NC12 onder b bepaalt dat nieuwe onderaannemers voor AI-modellen na inschrijving aan de SVB moeten worden voorgelegd en pas na schriftelijke goedkeuring mogen worden geïmplementeerd. Eis NC9 vraagt daarnaast jaarlijkse penetratietesten op alle ICT-componenten van de geleverde oplossing. Kan SVB toelichten binnen welke termijn een dergelijke goedkeuring van een nieuwe of gewijzigde AI-onderaannemer wordt verwacht, en of de jaarlijkse penetratietest ook betrekking moet hebben op de componenten van deze AI-onderaannemers, of dat daarvoor kan worden volstaan met de eigen assurance-rapportages van die onderaannemers?	SVB kan op voorhand niet aangeven wat de termijnen zijn van het geven van een schriftelijke goedkeuring. De jaarlijkse penetratietesten zijn van toepassing op alle onderdelen van de dienst waaronder ook de dienstonderdelen van onderaannemers.
7	Bijlage C - Programma van Eisen, eis N16c	Eis NC16 onder c bepaalt dat eventuele privacy restrisico's tot binnen de Risk Tolerance van de Opdrachtgever gereduceerd moeten zijn. Kan SVB aangeven aan de hand van welk document, kader of welke criteria de Risk Tolerance van de SVB wordt bepaald en getoetst, en op welk moment in het traject dit aan de opdrachtnemer kenbaar wordt gemaakt?	De Risk Tolerance is beschreven in het Security en Privacy beleid van de SVB. Deze is niet openbaar. De procedures voor het toetsen en delen van de resultaten zullen worden beschreven in het nog op te stellen Document Afspraken en Procedures (DAP).

8	Bijlage C - Programma van Eisen eis ND2c; Nvl1 vraag & antwoord 33 en 145	Eis ND2c vraagt een garantie dat gegevens en verwerking niet buiten de EER zullen plaatsvinden, ook niet bij AI-functionaliiteit van een derde partij. In de antwoorden op vraag 33 en vraag 145 van Nvl1 aanvaardt SVB voor de Verwerkersovereenkomst in algemene zin dat verwerking buiten de EER is uitgesloten, maar wordt daar niet expliciet ingegaan op sporadische, kortdurende toegang vanuit een leverancier buiten de EER, bijvoorbeeld voor ondersteuning of onderhoud op een AI-model. Kan SVB bevestigen of de garantie in eis ND2c op dezelfde wijze moet worden uitgelegd als toegelicht in de antwoorden op vraag 33 en 145, dus gegevens permanent opgeslagen binnen de EER met beperkte uitzonderingen voor kortdurende toegang, of dat voor AI-functionaliiteit een strengere, absolute uitleg geldt zonder enige uitzondering?	Het beheer en/of de support van de geleverde oplossing dient binnen de EER te gebeuren. In aanvulling op Nvl-1 vraag 33 en vraag 145 is er onder voorwaarden uitsluitend een uitzondering mogelijk voor toegang tot AI-functionaliiteit door medewerkers die zich buiten de EER bevinden. Dit geldt in uitzonderlijke situaties zoals troubleshooting die niet onderdeel zijn van de regulier onderhoud- en beheeractiviteiten. Deze uitzonderingen zijn uitsluitend toegestaan indien daarvoor passende AVG-waARBorgen zijn getroffen en deze expliciet van tevoren zijn goedgekeurd door de SVB. Goedkeuring is op basis van eisen zoals een geldig adequaatheidsbesluit, passende waarborgen zoals goedgekeurde en geldige binding corporate rules (BCR's), modelcontracten (standard contractual clauses (SCC's)), een uitgevoerde Data Transfer Impact Assessment (DTIA), goedgekeurde gedragscode en/of certificeringsmechanisme.
9	Bijlage C - Programma van Eisen, eis ND2e; Ncl1 vraag & antwoord 128	Eis ND2e bepaalt dat gegevens van de SVB niet worden gebruikt voor het trainen van generatieve AI-modellen, ook niet bij levering van generatieve AI-functionaliiteit door een derde partij. Uit het antwoord op vraag 128 van Nvl1 blijkt echter dat geanonimiseerde data binnen de SVB omgeving wel mag worden gebruikt om de prestatie van de oplossing te verbeteren, en uit het antwoord op vraag 155 blijkt dat finetuning van een AI-model op basis van aanvullend trainen met geanonimiseerde en zelfs productiedata mogelijk is, in overleg over de te hanteren opslagtermijn. Kan SVB verduidelijken hoe eis ND2e zich verhoudt tot deze antwoorden op vraag 128 en 155, en concreet aangeven of finetunen van een AI-model met geanonimiseerde of geanonimiseerde productiedata wordt aangemerkt als trainen in de zin van eis ND2e, of dat dit als een aparte, wel toegestane categorie moet worden gezien?	Gegevens van de SVB mogen niet gebruikt worden voor het algemeen trainen van de AI modellen van de inschrijver ten behoeve van alle klanten van de inschrijver. Gegevens van de SVB mogen alleen gebruikt worden voor het aanvullend trainen van AI modellen voor de SVB. Deze gegevens mogen geen persoonsgegevens bevatten. Deze trainingsdata blijven uitsluitend binnen de volledig logisch geïsoleerde omgeving voor de SVB.
10	Nvl 1, Vragen & Antwoorden 13 en 15	In de antwoorden op vraag 13 en vraag 15 van Nvl1 bevestigt SVB dat het bewaren van operationele logdata voor een termijn van 1 jaar en 45 dagen akkoord is, in relatie tot de eisen NB11 en NC10, waarbij eis NC14 dienovereenkomstig wordt aangepast. In het antwoord op vraag 161 van Nvl1 wordt voor dezelfde eisen NB11 en NC10 echter uitgegaan van een vereiste bewaarperiode van 18 maanden voor audit- en logbestanden, waarbij gedeeltelijke opslag in een aparte langetermijnopslag wordt toegestaan. Kan SVB verduidelijken welke bewaartermijn daadwerkelijk van toepassing is op audit- en logbestanden onder eisen NB11 en NC10; 1 jaar en 45 dagen, zoals bevestigt bij vraag 13 en 15, of 18 maanden zoals genoemd bij vraag 161, en de eisen zo nodig eenduidig formuleren?	De bewaartermijn van 1 jaar en 45 is toegestaan voor alle partijen waarbij een bewaartermijn van 18 maanden alsnog de voorkeur heeft. De eis m.b.t tot het near real time leveren van relevante logdata aan het SIEM blijft van toepassing. (zie NC14)
11	Bijlage J - Concept Wachtkamerovereenkomst	Artikel 2.2 van Bijlage J noemt een bijlagenlijst, Bijlage 1 tot en met 7, voor een eventuele Opvolgende Overeenkomst, waaronder een Service Level Agreement, een Continuïteitsplan, een Governance-document, een Dossier Financiële Afspraken en een Verwerkersovereenkomst. Deze nummering en benaming sluit niet aan bij de daadwerkelijke bijlagenstructuur van deze aanbesteding, waarin bijvoorbeeld de Verwerkersovereenkomst is opgenomen als Bijlage I en het Dossier Financiële Afspraken als Bijlage O. Kan SVB deze bijlagenlijst in artikel 2.2 actualiseren, zodat deze aansluit bij de daadwerkelijke A tot en met O lettering van de bijlagen binnen EA2026022?	De lijst met bijlagen waar u aan refereert betreft de lijst met bijlagen specifiek voor de (nog af te sluiten) definitieve Wachtkamerovereenkomst. De benaming van de bijlagen die daarin gehanteerd wordt, is daarmee anders dan de benaming van de bijlagen bij de aanbestedingsdocumenten. Voor een volledig overzicht van de bijlagen die onderdeel zullen uitmaken van de af te sluiten Overeenkomst, wordt u verwezen naar Bijlage H bij de aanbestedingsdocumenten en het antwoord op vraag 4.

12	Bijlage J - Concept Wachtkamervereenkomst	In de considerans van Bijlage J wordt als startdatum van de Overeenkomst 16 november 2026 genoemd, terwijl artikel 3.1 van Bijlage H uitgaat van een ingangsdatum van 15 november 2026. Kan SVB bevestigen welke datum leidend is, en de betreffende bijlage hierop corrigeren?	De startdatum van de Overeenkomst is 16 november 2026. De Overeenkomst wordt hierop aangepast.
13	Bijlage B (Architectuurkaders) §4.2 / Eis ND2	Kan de SVB de acceptatiecriteria verduidelijken waaronder AI-functionaliiteit die (mede) via een subverwerker wordt geleverd toelaatbaar is — bijvoorbeeld ten aanzien van een afgeschermd private workspace, verwerking binnen de EER en contractuele waarborgen?	Voor een subverwerker gelden dezelfde eisen als de Opdrachtnemer, zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
14	Bijlage G (Proof of Delivery) UC4 / Eis B2	Welke UBL-versie en -profiel (bijv. UBL 2.1, NLCIUS, Peppol BIS) en welke validatiemethode (XSD-schema en/of Schematron) hanteert de SVB om '100% validatie' te beoordelen? Welke velden beschouwt de SVB als kernvelden?	De SVB hanteert: Versie UBL 2.1. (UBL-Invoice-2.1) en validatiemethode: ubl schema xsd: Invoice-2. De exacte definitie van de aan de API aan te leveren velden worden na de voorlopige gunning gedeeld. In de Proof of Delivery worden velden niet inhoudelijk getoetst aan SVB-bronsystemen en hoeven geen API's te worden aangeroepen.
15	Programma van Eisen – Eis NB14 (vs. changes)	Kan de SVB de demarcatie verduidelijken tussen onderhoud dat zonder meerkosten wordt geleverd (correctief, perfectief, preventief, adaptief en vernieuwend) en wijzigingen die als aparte change tegen uurtarief worden verrekend (fase 2/3)?	Specifiek door en specifiek voor SVB aangevraagde wijzigingen zullen als aparte change behandeld en verrekend dienen te worden. Doorontwikkelingen van het product die algemeen beschikbaar komen, dus ook voor andere klanten, mogen niet apart in rekening worden gebracht.
16	Bijlage E (Prijzenblad) element 1	Kan de SVB verduidelijken welke componenten onder 'Jaarlijkse vaste kosten IDP-oplossing' (element 1) mogen of moeten worden opgenomen, en of het gehanteerde licentiemodel (bijv. named user versus volume) van invloed is op de beoordeling?	Onder de 'Jaarlijkse vaste kosten IDP-oplossing' moeten alle kosten die niet vallen onder implementatie en bijkomende kosten (uren consultant & engineer) worden opgenomen. De gevraagde prijsonderdelen zijn van invloed op de beoordeling. Of het gekozen licentiemodel hierop invloed heeft, kunnen wij niet beoordelen.
17	Beschrijvend document §4.3 (EULA)	Kan de SVB het proces bevestigen voor het meesturen van de EULA/gebruiksvoorwaarden van de softwareleverancier, en bevestigen dat deze uitsluitend prevaleren op de onderwerpen gebruiksrecht, garanties en onderhoud?	De EULA/gebruiksvoorwaarden van de softwareleverancier kunnen worden bijgevoegd bij de inschrijving. Het klopt dat deze prevaleren boven alle andere documenten en onderdelen van de Overeenkomst op de volgende onderwerpen: 1. Het gebruiksrecht op de Oplossing; 2. De toepasselijke garanties; 3. Het uitvoeren van onderhoud op de Oplossing.
18	Bijlage B (Architectuurkaders) – Koppeling, Eis D3a	Bevestigt de SVB dat het configureren van uitgaande API-aanroepen naar SVB-bronsystemen voor het valideren van geëxtraheerde gegevens (eis D3a) wordt aangemerkt als configuratie/inrichting en niet als maatwerk, in lijn met het antwoord op vraag 169?	Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen of de vereiste functionaliteit via configuratie of met maatwerk wordt geïmplementeerd. Vraag 169 van de eerste Nota van Inlichtingen gaat in op een vraag over de Proof of Delivery. In de Proof of Delivery eisen wij geen koppeling met SVB bronsystemen.
19	Programma van Eisen – Eis NB14 (vs. changes)	Kan de SVB de demarcatie verduidelijken tussen onderhoud dat zonder meerkosten wordt geleverd (NB14) en wijzigingen die als change tegen uurtarief worden verrekend (fase 2/3)?	Zie het antwoord op vraag 15.
20	Bijlage G (Proof of Delivery) v2 – UBL 2.1-profiel	Kan de SVB het UBL 2.1-profiel (bijv. NLCIUS of generiek UBL 2.1) en de te toetsen kernvelden gelijktijdig met de aangekondigde Bijlage G PoD versie 2 publiceren, zodat de inrichting tijdig kan worden voorbereid?	Zie het antwoord op vraag 14.

21	Bijlage G (Proof of Delivery) – Use case 3, handschriftherkenning	Wordt de 95%-nauwkeurigheid uit use case 3 op veld- of documentniveau gemeten, en telt correcte routing naar uitval bij lage betrouwbaarheid mee als juist verwerkt? (Eventueel afwachten tot PoD v2.)	De nauwkeurigheid wordt beoordeeld op veldniveau. De SVB stelt hiervoor een testset van 100 formulieren beschikbaar. Op basis van een menselijke beoordeling (leesbaar en volledig) wordt verwacht dat 95 formulieren correct herkenbaar zijn. De test wordt als succesvol beschouwd wanneer ten minste 95% van deze 95 formulieren correct wordt herkend (afgerond minimaal 91 formulieren) en maximaal één formulier ten onrechte als correct herkend wordt aangemerkt. Alle overige formulieren dienen als uitval te worden verwerkt.
22	Bijlage B (Architectuurkaders) – Koppeling ND3a, OpenAPI-descriptor	Optioneel: verwacht de SVB een OpenAPI (OAS)-descriptor voor de door Opdrachtnemer beheerde én door de oplossing aangeroepen koppelingen (ND3a)?	Ja we verwachten adequate beschrijvingen van alle koppelingen na definitieve gunning.
23	Bijlage B (Architectuurkaders) §4.2 – AI via subverwerker	Alleen indien we externe AI overwegen: onder welke voorwaarden accepteert de SVB AI-functionaliiteit van een subverwerker binnen de strikte EER-eis (private workspace, geen transit buiten EER)?	Zie de beschrijving van de eisen op dit aspect in het programma van eisen. Zie tevens het antwoord op vraag 13.
24	Prijzenblad versie 2, Tab B	Kunt u aangeven of het aantal pagina's zoals vermeld in regel 6 het totaal is en dat het aantal pagina's in regel 8 tm 12 hier onderdeel van zijn? Of moet inschrijver deze bij het vermelde aantal uit regel 6 optellen?	Ja dat is juist. Het aantal pagina's genoemd in regel 8 t/m 12 maken onderdeel uit van de pagina's genoemd in regel 6, deze dienen niet opgeteld te worden.
25	Beschrijvend document 6.5.1.1	Kunt u akkoord gaan met referenten waarbij de initiële implementatie mogelijk eerder heeft plaatsgevonden dan 3 jaar maar waarbij de doorontwikkeling, updates of nieuwe uitbreidingen / implementaties in de afgelopen 3 jaar hebben plaatsgevonden?	Nee, de initiële implementatie dient niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijving voor deze aanbestedingsprocedure op TenderNed te hebben plaatsgevonden.
26	Programma van Eisen – Eis NA3	Voor eindgebruikers en beheerders is de oplossing browser based benaderbaar, dit zijn alledaagse werkzaamheden. Geldt deze eis ook voor developers (designers), die project matig werk verrichten en waarvoor server/desktop applicaties nodig is. Is dit akkoord?	De SVB stelt deze eis niet aan develop- en designwerkzaamheden door Opdrachtnemer. Develop- en designwerkzaamheden mogen niet op SVB-omgevingen worden uitgevoerd.
27	Programma van Eisen – Eis NA3 (n.a.v. Nvl 1, vraag 183)	Voor eindgebruikers en beheerders is de oplossing browser based benaderbaar, dit zijn alledaagse werkzaamheden. Geldt deze eis ook voor developers, die project matig werk verrichten en waarvoor server/desktop applicaties nodig is. Is dit akkoord?	Zie het antwoord op vraag 26.
28	Prijzenblad versie 2, Tab B	Kunt u aangeven of het aantal pagina's zoals vermeld in regel 6 het totaal is en dat het aantal pagina's in regel 8 tm 12 hier onderdeel van zijn?	Ja dat is juist. Zie ook het antwoord op vraag 24.
29	Beschrijvend document 6.5.1.1	Kunt u akkoord gaan met referenten waarbij de initiële implementatie mogelijk eerder heeft plaatsgevonden dan 3 jaar maar waarbij de doorontwikkeling, updates of nieuwe uitbreidingen / implementaties in de afgelopen 3 jaar hebben plaatsgevonden?	Zie het antwoord op vraag 25.
30	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 1 (Gegevens Subverwerkers) i.c.m. artikel 3.1/3.3	In Bijlage 1 staat bij 'Gegevens Subverwerkers' de tekst 'Niet van toepassing want niet toegestaan', terwijl artikel 3.1/3.3 juist een procedure bevat waarmee Subverwerkers (en door hen ingeschakelde derden) met voorafgaande schriftelijke toestemming van SVB wél mogen worden ingezet. Kan Bijlage 1 in lijn worden gebracht met artikel 3.1/3.3, zodat daarin de (voorgenomen) Subverwerkers kunnen worden vermeld zodra SVB daarvoor toestemming heeft verleend?	Zie het antwoord op vraag 3.
31	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 5.2	Artikel 5.2 hanteert een vaste kalenderdatum (15 november 2026) waarop het informatiebeveiligingsplan gereed moet zijn. Kan deze datum worden vervangen door een termijn die start op de datum van ondertekening van de Overeenkomst (bijvoorbeeld X weken na contractsluiting), zodat de termijn niet losstaat van het moment van daadwerkelijke gunning/ondertekening?	Zie het antwoord op vraag 2.

32	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 8 (Audit)	Artikel 8 kent SVB een auditrecht toe zonder minimale aankondigingstermijn en zonder beperking van de auditfrequentie. Is de SVB bereid een redelijke minimale aankondigingstermijn (bijvoorbeeld 10 werkdagen) en een frequentiebeperking (bijvoorbeeld maximaal één Audit per jaar, tenzij sprake is van een gegronde aanleiding zoals een Datalek) op te nemen?	In artikel 8.2 staat nu: “SVB zal een Audit tijdig aankondigen.” Dit wordt vervangen door de “SVB zal de audit vooraf, met inachtneming van een termijn van minimaal 10 werkdagen, aankondigen aan verwerker.” De frequentie van de audit hangt af van het risico van de verwerking. Hierbij wordt gekeken naar o.a. de gevoeligheid van de gegevens, grootte (aantal betrokkenen en volume gegevens), de mogelijke impact als er iets misgaat met de persoonsgegevens (datalek), aantal mensen met toegang, beveiligingsmaatregelen. Er wordt geen frequentiebeperking opgenomen. Het doel van audit is om te bevestigen dat de verwerker voldoet aan zijn verplichtingen tav de verwerking.
33	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 8.1	Artikel 8.1 bepaalt dat SVB een Audit kan laten uitvoeren door onafhankelijke deskundigen. Kan worden bevestigd dat deze deskundigen contractueel gebonden zijn aan een geheimhoudingsverplichting vergelijkbaar met artikel 4, zodat vertrouwelijke informatie van Verwerker (en eventuele andere klanten) tijdens de Audit beschermd blijft?	Ja dat kan de SVB bevestigen.
34	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Artikelen 7.2 en 7.3	Artikelen 7.2 en 7.3 verplichten Verwerker tot bijstand bij verzoeken van Betrokkenen en bij nakoming van de artikelen 32 t/m 36 AVG, zonder kostenregeling. Kan worden bevestigd dat deze bijstand ziet op een normale/proportionele inspanning, en dat bij een disproportioneel hoog volume aan verzoeken of een omvangrijk bijstandstraject (bijvoorbeeld een uitgebreide DPIA) in overleg redelijke additionele kosten in rekening kunnen worden gebracht?	In de verwerkersovereenkomst wordt bepaald dat de verwerker verplicht is bijstand te verlenen. Indien Opdrachtnemer van mening is dat de gevraagde bijstand meer omvat dan redelijkerwijs van haar gevraagd mag worden, dan dient zij een onderbouwd voorstel voor kostenverrekening in bij de SVB. De SVB zal aan de hand van dit voorstel in overleg treden met Opdrachtnemer om tot een proportionele verdeling van de kosten te komen.
35	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Bijlage 2 (beveiligingsmaatregelen)	Bijlage 2 verwijst naar 'de meest actuele versie van NEN-ISO/IEC 27001'. Kan worden bevestigd dat Verwerker bij een nieuwe versie van deze norm een redelijke overgangstermijn krijgt om daaraan te voldoen, in plaats van hier per direct aan te moeten voldoen?	De meest actuele versie van de beveiligingsnorm dient binnen een jaar na officiële publicatie aantoonbaar geïmplementeerd te zijn.
36	Bijlage I – Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 10.2 (i.c.m. artikel 9 en AIV artikel 19.3)	Artikel 10.2 verplicht Verwerker om Persoonsgegevens na beëindiging 'onverwijld' te retourneren of te vernietigen, zonder uitzondering voor gegevens in reguliere, versleutelde back-ups. Is de SVB bereid te bepalen dat vernietiging van back-upgegevens mag plaatsvinden via de reguliere back-up-/retentiecyclus, met een gespecificeerde maximale termijn (bijvoorbeeld 30 tot 90 dagen), in plaats van onmiddellijke en volledige verwijdering uit alle back-ups?	Nee, onder artikel 10.2 vallen ook back-ups.
37	Bijlage H – Concept Overeenkomst, Artikel 2.6 (rangorde Gebruikersvoorwaarden/EULA)	Artikel 2.6 bepaalt dat de Gebruikersvoorwaarden/EULA van de softwareleverancier alleen voorrang krijgen op de onderwerpen gebruiksrecht, garanties en onderhoud. Is SVB bereid te bevestigen dat ook de aansprakelijkheidsbepalingen uit de EULA van de onderliggende softwareleverancier (voor zover die niet door Opdrachtnemer zijn te beïnvloeden) in rangorde kunnen prevaleren, naast deze drie onderwerpen?	Dit is niet akkoord, de rangordebepaling met betrekking tot de EULA/gebruikersvoorwaarden van de softwareleverancier blijft ongewijzigd.

38	Bijlage H – Concept Overeenkomst, Artikel 3.1/3.2 (looptijd, verlenging) en Artikel 7.2 (prijs)	Verlenging van de Overeenkomst vindt plaats 'onder gelijkblijvende voorwaarden'. Kan worden bevestigd dat de jaarlijkse prijsindexatie (conform de regeling in Bijlage O, zoals toegezegd naar aanleiding van vraag 148) onverkort van toepassing blijft gedurende eventuele verlengingsperiodes?	Ja, indexatie afspraken zoals overeengekomen gelden ook tijdens de verlengingsperiodes.
39	Bijlage H – Concept Overeenkomst, Artikel 3.3 (eenzijdige wijziging/beëindiging)	Is SVB bereid om, in aanvulling op de bestaande opzegtermijn-regeling van artikel 3.3, een vergoeding toe te zeggen voor redelijke, nog niet afgeschreven implementatie- en investeringskosten van Opdrachtnemer indien SVB de Overeenkomst binnen korte tijd na de start eenzijdig beëindigt of ingrijpend wijzigt?	Dit is akkoord. Wanneer de SVB de Overeenkomst met toepassing van artikel 3.3 van de Overeenkomst opzegt en de reden tot opzegging niet aan de Opdrachtnemer te wijten valt, kan Opdrachtnemer een onderbouwd voorstel voor een redelijke vergoeding van nog niet afgeschreven implementatie- en investeringskosten indienen bij de SVB. De SVB beoordeelt dit voorstel en zal tot vergoeding overgaan of in gesprek treden met Opdrachtnemer om tot overeenstemming over de vergoeding te komen.
40	Bijlage H – Concept Overeenkomst, algemeen (overdracht van de overeenkomst)	De Concept Overeenkomst bevat geen bepaling over overdracht van de Overeenkomst of wijziging van zeggenschap (bijvoorbeeld bij een fusie, overname of reorganisatie van Opdrachtnemer). Kan SVB verduidelijken of, en zo ja onder welke voorwaarden, overdracht van de Overeenkomst of een wijziging van zeggenschap bij Opdrachtnemer is toegestaan, eventueel met een redelijkheidstoets in plaats van absolute goedkeuringsbevoegdheid?	SVB sluit hierbij aan bij de wettelijke regelingen omtrent wijziging van de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst (artikel 2.163f Aanbestedingswet 2012). Wij stellen op dit punt geen (aanvullende) eisen.
41	Bijlage H – Concept Overeenkomst, Artikel 12 (Social Return)	De social-returnverplichting van 1% wordt berekend over de initiële opdrachtwaarde van de eerste vier jaar. Geldt deze verplichting ook opnieuw, naar rato, voor de waarde van eventuele verlengingsperiodes, of blijft de verplichting beperkt tot de initiële periode?	De social return verplichting geldt voor de gehele duur van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen. De hoogte van de verplichtingen wordt slechts berekend over de waarde voor de initiële duur.
42	Bijlage H – Concept Overeenkomst, Artikel 4.8 (verzekeringsplicht)	Artikel 4.8 verplicht tot een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, zonder dat een minimaal verzekerd bedrag wordt genoemd. Kan SVB het vereiste minimale verzekerde bedrag (per gebeurtenis en/of per jaar) specificeren?	Nee, het is aan Opdrachtnemer om zich, met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen, genoegzaam te verzekeren en verzekerd te houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot 12 maanden daarna met een beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidverzekering. Zie ook artikel 19.4 AIV-ICT.
43	Bijlage H – Concept Overeenkomst, Artikel 2.4 (herziening opdracht)	Artikel 2.4 geeft SVB het recht de opdracht in aanbestedingsrechtelijke zin te herzien, waarbij de bepalingen van de Overeenkomst 'onverkort en zo nodig overeenkomstig' van toepassing blijven. Kan SVB bevestigen dat een dergelijke herziening van de opdracht via de reguliere wijzigingsprocedure (inclusief eventuele prijs- en planningsaanpassing conform Bijlage O) verloopt, in plaats van eenzijdig en zonder compensatiemechanisme?	Dat is juist, herzieningen van de Opdracht op grond van artikel 2.4 van de Overeenkomst worden via de reguliere wijzigingsprocedure afgehandeld.
44	AIV-ICT art. 2.4 (rangorde bij tegenstrijdigheid)	Artikel 2.4 AIV-ICT bepaalt dat de AIV-ICT voorrang heeft op andere onderdelen van de Overeenkomst bij tegenstrijdigheid, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Kan de SVB bevestigen hoe dit zich verhoudt tot de rangordebepaling in artikel 2.3 van de Concept Overeenkomst, en welke bepaling in geval van een daadwerkelijke tegenstrijdigheid feitelijk prevaleert?	Zie het antwoord op vraag 4.
45	AIV-ICT art. 22.2 (overmacht – uitsluiting personeelstekort en onderaannemers)	Artikel 22.2 AIV-ICT sluit personeelstekort, ziekte/staking van personeel (behoudens epidemie/pandemie) en tekortkomingen van ingeschakelde derden nadrukkelijk uit van overmacht aan de zijde van opdrachtnemer. Kan de SVB toelichten of, en zo ja onder welke voorwaarden, structurele, marktbrede schaarste aan gespecialiseerd IT-personeel gedurende een langlopend contract wel als overmacht kan kwalificeren?	Gebrek aan specialiseerd IT-personeel kwalificeert niet als een vorm van overmacht in de zin van artikel 22.2 AIV-ICT.

46	AIV-ICT art. 29.1 (ontbindingsgrond opdrachtnemer beperkt tot wanbetaling SVB)	Artikel 29.1 AIV-ICT bepaalt dat de enige tekortkoming van de SVB die ontbinding door opdrachtnemer rechtvaardigt, een betalingsverzuim is ten aanzien van twee of meer opeisbare, onbetwiste facturen. Is de SVB bereid ook andere wezenlijke tekortkomingen van de SVB (bijvoorbeeld structureel uitblijven van noodzakelijke medewerking/informatie) als ontbindingsgrond voor opdrachtnemer te erkennen?	Niet akkoord, er worden geen andere ontbindingsgronden toegevoegd aan artikel 29.1 AIV-ICT.
47	AIV-ICT art. 38.1 (uitbesteding aan derden – aankondigingstermijn en ontbindingsrecht SVB)	Artikel 38.1 AIV-ICT vereist een aankondigingstermijn van 6 maanden voordat opdrachtnemer een onderaannemer inschakelt, en geeft de SVB het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder vergoeding te ontbinden als bij bezwaar van de SVB geen geschikt alternatief beschikbaar is. Is de SVB bereid deze termijn te verkorten voor kortdurende, specialistische inzet van onderaannemers, en/of het ontbindingsrecht te koppelen aan objectief gerechtvaardigde bezwaren?	Niet akkoord. Het recht van de SVB om tegen de inzet van onderaannemers bezwaar te kunnen maken kan niet worden beperkt. De termijn van zes maanden is noodzakelijk om de SVB in staat te stellen grondig onderzoek te doen naar de in te zetten onderaannemers.
48	AIV-ICT art. 6.3 (AI/machine learning-specifieke verplichtingen)	Artikel 6.3 AIV-ICT bevat verplichtingen (bias-preventie, uitlegbaarheid, menselijk toezicht, risicobeheersysteem) voor zover de Prestatie gebruikmaakt van AI of ML-modellen. Kan de SVB verduidelijken hoe deze verplichtingen moeten worden nagekomen wanneer een AI-/ML-component wordt geleverd door een externe softwareleverancier waarvan opdrachtnemer niet zelf de brondata of het trainingsproces beheert, en welke inspanningsnorm in dat geval geldt?	De eisen die zijn opgenomen in artikel 6.3 AIV-ICT gelden voor alle AI en/of ML-modellen die door opdrachtnemer worden ingezet, ongeacht of deze modellen door opdrachtnemer zelf beheerd worden of dat deze door een externe softwareleverancier worden geleverd.
49	AIV-ICT art. 48 (broncode Maatwerkprogrammatuur – onvoorwaardelijke overdracht)	Artikel 48 AIV-ICT verplicht tot onvoorwaardelijke overdracht van de broncode (en gegevensdrager) van Maatwerkprogrammatuur, los van de escrowregeling in art. 17. Kan de SVB bevestigen of deze verplichting ook geldt voor Maatwerkprogrammatuur die is gebaseerd op of geïntegreerd met generieke, voor meerdere klanten herbruikbare kernplatformcode, en hoe dit zich verhoudt tot de IE-rechten van opdrachtnemer op die kerncode?	Maatwerkprogrammatuur is nieuwe programmatuur of aanpassing van bestaande programmatuur op verzoek van én specifiek voor de SVB. In zo'n geval is noodzakelijk dat de broncode beschikbaar wordt gesteld om in de toekomstig continuïteit te kunnen waarborgen. De bepaling is niet van toepassing op programmatuur die niet aan bovenstaande definitie voldoet.
50	AIV-ICT art. 29.3.1 (ontbinding bij negatief Bibob-advies – vergoedingsregeling)	Artikel 29.3.1 AIV-ICT geeft de SVB het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden bij een negatief Bibob-advies, terwijl de vergoedingsregeling van art. 29.4 blijkens de tekst alleen ziet op de gevallen genoemd in art. 29.3.2 en 29.3.3. Kan de SVB bevestigen of bij ontbinding op grond van art. 29.3.1 dezelfde vergoedingsregeling (o.a. voor reeds deugdelijk geleverde prestaties) van toepassing is?	Niet akkoord. Artikel 29.4 AIV-ICT beperkt de mogelijkheid van vergoeding bij ontbinding bewust tot de gronden genoemd in 29.3.2 en 29.3.3.
51	Artikel 3.1 en 4.1 – Gestanddoeningstermijn en compensatie	De Wachtkamervereenkomst verplicht Inschrijver nummer 2 om gedurende maximaal 6 maanden (plus eventuele verlenging bij kort geding) de inschrijving onvoorwaardelijk gestand te doen en capaciteit/middelen beschikbaar te houden, zonder dat hier een vergoeding tegenover staat. Kan de SVB bevestigen of hiervoor enige vorm van compensatie (bijvoorbeeld een stand-by vergoeding) beschikbaar is, en zo nee, wat de reden is om deze verplichting geheel onbezoldigd te laten?	Hier is geen compensatie voor beschikbaar. De verplichtingen uit de Wachtkamervereenkomst zijn naar de mening van de SVB proportioneel, mede gelet op de scope van de Opdracht en de beperkte tijdsduur van de Wachtkamervereenkomst.
52	Artikel 3.2 – Verlenging gestanddoeningstermijn bij kort geding	Artikel 3.2 verlengt de gestanddoeningstermijn automatisch met de volledige duur van een eventueel kort geding tegen de gunning, zonder maximum. Is de SVB bereid hier een redelijke maximumtermijn aan te verbinden, gelet op de mogelijk lange doorlooptijd van gerechtelijke procedures (incl. hoger beroep)?	De SVB is niet bereid om een maximumtermijn te verbinden aan de verlenging van de gestanddoeningstermijn in het kader van een gerechtelijke procedure.
53	Artikel 2.2 – Prijzen en voorwaarden Opvolgende Overeenkomst	De Opvolgende Overeenkomst wordt aangegaan op basis van de oorspronkelijke inschrijving van Inschrijver nummer 2, met een gewijzigde (kortere) looptijd tot de oorspronkelijke einddatum. Voorziet de Wachtkamervereenkomst in een mechanisme om de tarieven/prijzen te indexeren of te herzien op het moment van daadwerkelijk aangaan van de Opvolgende Overeenkomst, gelet op het mogelijk aanzienlijke tijdsverloop sinds de oorspronkelijke inschrijving?	Het indexeringschema zoals vermeld in de DFA blijft gehandhaafd. In het geval dat de er gebruik gemaakt wordt van de Wachtkamervereenkomst en er een overeenkomst wordt aangegaan met Inschrijver nummer 2, zal de indexatie toegepast worden op basis van de datum dat de Overeenkomst met Inschrijver nummer 1 is gestart.

54	Artikel 1 – Looptijd Wachtkamerovereenkomst en situatie na afloop	Artikel 1.1 bepaalt een vaste looptijd van 6 maanden vanaf de aanvangsdatum van de Overeenkomst met Inschrijver nummer 1. Wat is de positie van partijen indien de Overeenkomst met Inschrijver nummer 1 ná deze 6 maanden voortijdig eindigt: vervalt dan de mogelijkheid tot gunning aan Inschrijver nummer 2 op basis van deze Wachtkamerovereenkomst volledig, of voorziet de SVB in een verlengings- of vernieuwingsmogelijkheid?	De mogelijkheid tot gunning aan Inschrijver nummer 2 vervalt dan, er is geen verlengings- of vernieuwingsmogelijkheid.
55	Artikel 2.3 – Hertoetsing geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	Artikel 2.3 bepaalt dat de SVB toetst of Inschrijver nummer 2 nog voldoet aan de geschiktheidseisen en dat geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, voordat een Opvolgende Overeenkomst wordt gesloten. Wat zijn de gevolgen indien Inschrijver nummer 2 op dat moment (bijvoorbeeld na wijzigingen in de eigen onderneming) niet meer volledig aan deze eisen voldoet: vervalt dan de Wachtkamerovereenkomst zonder meer, of krijgt Inschrijver nummer 2 de gelegenheid dit te herstellen?	SVB zal Inschrijver nummer 2, binnen de grenzen van de Aanbestedingswet 2012, de gelegenheid geven om een eventueel gebrek te herstellen.
56	Artikel 4.2 – Afstand van recht om bezwaar te maken	Artikel 4.2 bepaalt dat Inschrijver nummer 2 onherroepelijk afstand doet van het recht om in of buiten rechte bezwaar te maken tegen een beslissing van de SVB om af te zien van gunning op grond van de Wachtkamerovereenkomst. Geldt deze afstand van recht ook in situaties waarin de SVB in strijd handelt met de beginselen van behoorlijk bestuur, gelijke behandeling of transparantie, of is de afstand beperkt tot de discretionaire bevoegdheid als zodanig?	De afstand van het recht om in of buiten rechte bezwaar te maken ziet op de omstandigheid genoemd in artikel 4.1 Wachtkamerovereenkomst, dat wil zegge het besluit van SVB om (om welke reden dan ook) af te zien van het alsnog verlenen van de Opdracht aan Inschrijver nummer 2.
57	Artikel 5 – Geheimhoudingsverplichting en duur	Artikel 5 legt Partijen een strikte geheimhoudingsverplichting op ten aanzien van de Wachtkamerovereenkomst, zonder dat een einddatum of duur van deze verplichting is opgenomen. Geldt de geheimhoudingsplicht alleen voor de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst, of blijft deze ook nadien (en zo ja, voor hoe lang) van kracht?	De duur van de geheimhoudingsverplichting uit artikel 5 is beperkt tot de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst.
58	Vraag 18 en 19 NVI1	SVB verlangt dat inschrijvers prijzen baseren op indicatieve volumes, terwijl geen minimale afname wordt gegarandeerd. Voor leveranciers met een licentiemodel waarbij vooraf volume moet worden gecontracteerd, ontstaat hierdoor een substantieel financieel risico dat leveranciers met een volledig consumption-based model niet hebben. Hoe is dit uitgangspunt verenigbaar met het vereiste van een gelijk speelveld tussen inschrijvers? Is SVB bereid dit te corrigeren door een minimumvolume te garanderen of een andere prijsconstructie toe te staan waarmee dit risico wordt weggenomen?	De SVB garandeert een minimale afname van 60% van de in het prijzenblad opgenomen volumes aan pagina's voor de initiële contractperiode (de eerste 4 jaar). Deze garantie geldt niet voor de faseafhankelijke aantallen in rubriek 3.1 t/m 3.5. In het geval van een verlenging worden er afspraken in redelijkheid gemaakt over de minimale afname."
59	Vraag 14 NVI1	SVB vraagt om gegarandeerde oplostijden voor incidenten. De aangeboden oplossing betreft een door Vendor van Leverancier geleverde en beheerde SaaS-dienst. Voor incidenten waarvan de oorzaak binnen deze SaaS-dienst of onderliggende cloudinfrastructuur ligt, verstrekt de fabrikant geen gegarandeerde oplostijden, maar wordt gewerkt conform prioriteit, escalatieprocedures en maximale inspanning tot herstel. Kan SVB ermee instemmen dat de gevraagde oplostijden voor dergelijke vendor-afhankelijke incidenten als streeftijden gelden, waarbij Inschrijver zich wel committeert aan de gevraagde reactietijden, escalatietijden, communicatieverplichtingen en actieve opvolging tot herstel?	Als Opdrachtnemer gebruik maakt van diensten of producten van derden waardoor niet kan worden voldaan aan de gevraagde oplostijden is de aanbieding niet geldig.

60	Prijzenblad	In 3.2 wordt over jaarlijkse kosten per aangesloten mailbox (vanaf Fase 1A) gesproken waarna in de gele kolom in C9 hiervoor een bedrag moet worden ingevoerd. Dient er in cel c9 ingevuld te worden wat de implementatiekosten zijn voor het aansluiten van een mailbox of wat de licentiekosten hiervoor zijn of beide?	In cel c9 van blad terugkerende kosten dienen alle terugkerende kosten te worden vermeld, waaronder de licentiekosten. De implementatiekosten kunnen worden opgenomen in blad 1.
61	3.2.1 Implementatiekosten DFA	In paragraaf 3.2.1 is opgenomen dat implementatiekosten pas voor 100% factureerbaar zijn nadat een volledige fase is afgerond én geaccepteerd. Dit betekent dat Opdrachtnemer gedurende mogelijk langere tijd reeds gemaakte uren en kosten volledig dient voor te financieren, waarbij betaling bovendien afhankelijk blijft van het moment van acceptatie door Opdrachtgever.	SVB is bereid om per fase 50% van de implementatiekosten na acceptatie van het Implementatieplan per fase te voldoen en de overige 50% na acceptatie van de betreffende fase door SVB te voldoen.
62	Prijzenblad	Bijlage E (Prijzenblad), tabblad B, wordt in kolom 2 het verwachte aantal af te nemen pagina's vermeld. Daarnaast worden in de kolommen 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4 eveneens aantallen pagina's genoemd. Kan de inschrijver ervan uitgaan dat het in kolom 2 genoemde aantal het totale aantal pagina's betreft en dat de aantallen in de kolommen 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4 hiervan een nadere uitsplitsing vormen?	Deze interpretatie is correct.
63	Prijzenblad	SVB geeft op het Prijzenblad een verwacht jaarlijks volume van circa 3,8 miljoen pagina's aan. Inschrijver kan op basis hiervan een vaste jaarlijkse vergoeding aanbieden. Kan SVB bevestigen dat wanneer het daadwerkelijke volume de opgegeven raming met meer dan bijvoorbeeld 10% overschrijdt, partijen in overleg treden over de gevolgen hiervan voor de benodigde licentiecapaciteit en de jaarlijkse vergoeding?	Nee, de SVB is van mening dat u de mogelijke gevolgen hiervan kwijt kan in het prijzenblad.
64	Prijzenblad	Bijlage E (Prijzenblad), tabblad C, wordt uitgegaan van 200 uur consultancy en 100 uur engineering per contractjaar. Gelet op de voorgenomen migratie naar de cloud en het toenemende functionele gebruik van de binnen de aangeboden oplossing beschikbare standaarden, verwacht inschrijver dat de benodigde inzet in de contractjaren na implementatie zal afnemen. Is aanbestedende dienst bereid het prijzenblad hierop aan te passen, zodat de verwachte afname van consultancy- en engineeringuren in de jaren na implementatie wordt weerspiegeld?	De aantallen in het prijzenblad zijn fictief en opgenomen om de prijs te kunnen beoordelen. Deze uren zullen mogelijk op verzoek van de SVB ingezet worden na de implementatie. Zie ook het antwoord op vraag 167 van de Nv1.
65	Algemeen	Kan Aanbestedende dienst aangeven welke maatregelen zij heeft genomen of zal nemen om te waarborgen dat alle Deelnemers, ongeacht een eventuele bestaande operationele rol bij de huidige oplossing, over gelijke informatie beschikken om een Inschrijving voor te bereiden, en kan SVB daarnaast toelichten hoe bij de beoordeling van SGC-K2 en SGC-P1 wordt gewaarborgd dat Deelnemers worden beoordeeld op de kwaliteit en effectiviteit van hun aanpak, en niet vrijwel uitsluitend op basis van een reeds bestaande operationele uitgangspositie bij de SVB, dit alles in lijn met de beginselen van gelijke behandeling en transparantie uit de Aanbestedingswet 2012? Motivatie: De huidige Kofax-oplossing wordt al enige tijd operationeel gebruikt door de SVB. Een partij die deze oplossing momenteel levert en beheert, beschikt daardoor over gedetailleerde operationele kennis van de bestaande scan- en herkenprocessen, waaronder actuele herkenningspercentages, foutpercentages, uitzonderingsvolumes en de precieze inrichting van validatieregels en configuraties, die niet in de aanbestedingsstukken zijn gepubliceerd. Indien een dergelijke partij ook als Deelnemer aan deze aanbesteding deelneemt, ontstaat een informatiepositie die niet gelijk is aan die van andere Deelnemers.	SVB heeft alle passende maatregelen getroffen om een gelijk speelveld te waarborgen, zoals ook volgt uit de aanbestedingsbeginselen. De beginselen van gelijke behandeling en transparantie vereisen dat Deelnemers bij het opstellen van hun inschrijvingen dezelfde kansen krijgen en elk risico op favouritisme en willekeur is uitgesloten doordat de eisen en voorwaarden duidelijk in de aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen. SVB heeft zich aan deze verplichtingen gehouden door alle informatie die Deelnemers nodig hebben voor het doen van een inschrijving op te nemen in de aanbestedingsstukken, waaronder de Nota's van Inrichtingen. De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld en bevatten slechts eisen en voorwaarden die proportioneel en non-discriminair zijn. Beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op grond van de aspecten opgenomen in de gunningscriteria en conform de daarvoor opgenomen procedure in het Beschrijvend Document. De rol die een Deelnemer al dan niet reeds bij SVB vervuld maakt daar geen onderdeel van uit.
66	Prijzenblad	Zijn de implementatiekosten op tabblad A. Eenmalige kosten fixed price?	Ja dat is juist.

67	Bijlage C C1d; Bijlage G §4.3 use case 3; Nvl 1 vraag 170	Bevestigt de SVB dat bij eis C1d en Proof of Delivery use case 3 een handgeschreven waarde die door de oplossing met een lage betrouwbaarheidsscore correct als uitval aan een medewerker wordt aangeboden, meetelt als correct afgehandeld en niet als foutieve herkenning bij de bepaling van de gevraagde nauwkeurigheid van 95%?	Zie het antwoord op vraag 21.
68	Bijlage C C1d; Nvl 1 vraag 170	Kan de SVB bevestigen dat de gevraagde nauwkeurigheid van 95% uitsluitend geldt voor leesbaar en correct binnen het voorgedrukte veld ingevulde handgeschreven nummerreeksen, en dat onleesbare, onvolledige of buiten het veld geschreven invoer buiten de nauwkeurigheidsmeting valt?	Zie het antwoord op vraag 21.
69	Bijlage G §4.3 use case 3; Nvl 1 vraag 170	Kan de SVB de kenmerken van de PoD-testset voor use case 3 delen (aantal documenten, spreiding over kleur, grijs tinten en zwart-wit, en de mate van variatie in handschrift), zodat inschrijvers de oplossing representatief kunnen inrichten en kalibreren?	Ja deze formulieren zullen tijdens de voorbereiding van de Proof of Delivery worden gedeeld.
70	Bijlage G §4.1; Nvl 1 vraag 180	Is de SVB bereid, in aanvulling op het antwoord op vraag 180, een kleine geanonimiseerde referentieset (bijvoorbeeld 5 tot 10 documenten per PoD-use-case: barcodeformulier, formulier met BSN/GVA, debet- en creditfactuur) tijdig vóór de inschrijving beschikbaar te stellen, uitsluitend ten behoeve van kalibratie?	Nee, niet voor inschrijving. Dit zal gedeeld worden tijdens de voorbereiding van de Proof of Delivery.
71	Bijlage C B2/D2; Bijlage G §4.3 use case 4; Nvl 1 vraag 69/169	Kan de SVB nu reeds, in plaats van "t.z.t.", het voor use case 4 te hanteren validatieprofiel bevestigen (NLCIUS dan wel het generieke UBL 2.1-schema) en de lijst kernvelden die bij de PoD 100% moeten overeenkomen met het bronbestand?	Zie het antwoord op vraag 14.
72	Bijlage G §4.2/§4.3; Nvl 1 vraag 169/171	Bevestigt de SVB dat voor use case 4 de scope beperkt is tot de PDF-naar-UBL 2.1-conversie en de veldenmapping als configuratie (vraag 169), en dat een live koppeling met ProActis geen onderdeel van de Proof of Delivery is (vraag 171)?	Ja, onderdeel van case 4 PoD gaan over omzetting PDF naar UBL 2.1. Het UBL 2.1 bestand wordt handmatig doorgezet.
73	Bijlage B §2.2; Nvl 1 vraag 17/163/183	Bevestigt de SVB dat een lokale client die uitsluitend uitgaande verbindingen initieert, geen inbound poorten of VPN vereist en binnen het bestaande SVB-endpoint-, security- en lifecyclemodel past (conform vraag 163), in beginsel aanvaardbaar is voor de aansturing van de bestaande Ricoh-multifunctionals en Kodak-scanners?	Dit kan de SVB bevestigen.
74	Bijlage C A1/A2/F1-F6; Nvl 1 vraag 40/188	Kan de SVB bevestigen dat de koppelvlakken en drivers van de reeds aanbestelde scanners (Ricoh-multifunctionals en Kodak S3120 Max) door of via de SVB beschikbaar worden gesteld, en dat het beheer van de scannerconfiguratie (scanprofielen) onder verantwoordelijkheid van de scannerleverancier of de SVB valt?	Deze aanname is correct.
75	Bijlage C NC12a; Nvl 1 vraag 159/178	Accepteert de SVB, naast een Virtual Private Cloud bij een hyperscaler, ook een VPC binnen een soevereine Nederlandse of EER-cloud, mits wordt voldaan aan de in eis NC12a (variant A) gestelde logische isolatie?	Ja dit accepteert de SVB ook.
76	Beschrijvend document SGC K1/K4; Nvl 1 vraag 33/128/145/155	Kan de SVB toelichten hoe binnen de kwaliteitscriteria (SGC-K1 en SGC-K4) een oplossing wordt gewaardeerd die aantoonbaar volledig binnen de EER blijft, uitlegbaar is en sterke anonimisering toepast, mede in het licht van de eisen rond EER-verwerking en AI-training (vragen 33, 128, 145 en 155)?	Voor zover de door u geschetste eigenschappen van de oplossing niet zijn opgenomen in het programma van eisen kunnen ze meewegen in de beoordeling. Omdat de totale beschrijving van het kwaliteitscriterium integraal wordt beoordeeld, is er niet op voorhand aan te geven wat dit betekent voor het aantal punten.
77	Bijlage G §3/§4; Nvl 1 vraag 50/172	Kan de SVB bevestigen dat het PoD-venster (1 tot en met 28 oktober) daadwerkelijk wordt verlengd wanneer de connectiviteitsgegevens, de testmailbox of de firewall-change aan SVB-zijde later dan gepland beschikbaar komen (vraag 172), en op welke uiterste datum na de voorlopige gunning deze randvoorwaarden gereed zijn?	Het is in het belang van de SVB om de PoD zo snel mogelijk te starten, maar als er vertraging optreedt door een aan de SVB te wijten oorzaak zullen wij de beschikbare periode verlengen. De randvoorwaarden zullen zo snel mogelijk gereed zijn.

78	Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst versie 2	Gegevens zullen conform NC3 versleuteld worden opgeslagen en het sleutelbeheer zal uitsluitend binnen de EER plaatsvinden. Wordt de enkele toegang tot versleutelde gegevens door een partij buiten de EER, waaronder een cloudleverancier of buitenlandse inlichtingen- of opsporingsdienst, beschouwd als een verwerking van persoonsgegevens, ook indien die partij niet beschikt over de sleutels om de gegevens leesbaar te maken? Indien ja, valt een dergelijk scenario onder de garantie zoals opgenomen in paragraaf 3.5?	Ja, versleutelde gegevens zijn persoonsgegevens en de AVG is van toepassing. Dit wordt beschouwd als doorgifte/ verwerking van persoonsgegevens. Dit valt onder de garantie vermeld in paragraaf 3.5.
79	Bijlage I - Concept Verwerkersovereenkomst versie 2	Indien een cloudleverancier op grond van buitenlandse wetgeving verplicht wordt gegevens beschikbaar te stellen aan buitenlandse inlichtingen- of opsporingsdiensten, wordt dit dan beschouwd als een verwerking buiten de EER en valt een dergelijk scenario onder de garantie zoals opgenomen in paragraaf 3.5?	Ja, dit wordt beschouwd als verwerking/ doorgifte en valt onder artikel 3.5.
80	SROI	"Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal één (1) procent binnen de waarde van de initiële Opdracht, oftewel binnen de waarde van de eerste vier contractjaren. Graag ontvangen wij een nadere verduidelijking van het begrip ""waarde van de initiële Opdracht"". Doelt opdrachtgever hierbij op: 1. De geraamde contractwaarde van de initiële opdracht (eerste vier contractjaren), zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten; of 2. De daadwerkelijk gerealiseerde/opgedragen omzetwaarde gedurende de eerste vier contractjaren? Wij verzoeken u te bevestigen op welke waardegrondslag het SROI-percentages van 1% dient te worden berekend."	De daadwerkelijk gerealiseerde/opgedragen omzetwaarde gedurende de eerste vier contractjaren.
81	gegevensverwerking	Kan SVB bevestigen of en onder welke voorwaarden tijdelijke opslag van SVB-documenten of persoonsgegevens op apparatuur van de opdrachtnemer is toegestaan ten behoeve van implementatie-, support-, probleemanalyse- en incidentafhandelingsactiviteiten? Tevens verzoeken wij te verduidelijken welke eisen in dat geval van toepassing zijn ten aanzien van encryptie, logging, bewaartermijnen, verwijdering van gegevens en eventuele aanvullende beveiligingsmaatregelen op apparatuur van de opdrachtnemer.	a) De verwerking (inclusief tijdelijke opslag) van SVB-documenten of persoonsgegevens op apparatuur van de Opdrachtnemer is toegestaan indien er een wettelijke grondslag is voor het verwerken van deze data door de Opdrachtnemer en de Opdrachtnemer deze verwerking expliciet in opdracht uitvoert van de Opdrachtgever. b). Opdrachtnemer dient aan alle eisen te voldoen zoals opgenomen in het Programma van Eisen voor informatiebeveiliging en privacy.
82	NVI vraag 47	Is de gegarandeerde afname van 6 uren per week consultancy een gemiddelde in een jaar of wordt elke week 6 uur consultancy afgenomen door opdrachtgever? Worden die 6 uren op een vast moment afgenomen op een overeengekomen tijdstip of moet er op afroep beschikbaarheid zijn? Worden die uren in 1 moment afgenomen of kunnen dat verschillende uren zijn op verschillende dagen/momenten?	Die 6 uren per week zijn bedoeld als gemiddelde. Precieze afspraken over wanneer die uren worden ingezet zullen wij maken na de definitieve gunning. We verwachten een combinatie van vaste momenten en op afroep, in onderling overleg vast te stellen.
83	NVI vraag 44	Het antwoord op de vraag spreekt tegen wat er in het PvE staat bij D2. Moeten factuurregels wel of niet geëxtraheerd worden (ten behoeve van controle totaalbedrag factuur)?	UBL geeft de mogelijkheid om factuurregels mee te sturen, maar de SVB maakt hier geen gebruik van. Factuurregels hoeven dus niet geëxtraheerd te worden.

84	Prijzblad tab B - kostencomponenten	Het Prijzenblad vraagt op tabblad B een prijs per pagina uit (post 2). Inschrijver hanteert voor deze functionaliteit een prijs per document in plaats van per pagina. Is SVB bereid om in het Prijzenblad ruimte te bieden voor een prijsopgave per document, met de bijbehorende verwachte documentaantallen in plaats van pagina aantallen? Indien SVB het prijzenblad hier niet op wil aanpassen, kan Inschrijver dan naast de gevraagde paginaprijs een omrekening of toelichting op documentniveau bijvoegen, zodat de onderliggende documentprijs inzichtelijk blijft zonder dat de structuur van het prijzenblad wijzigt?	Nee, de SVB handhaaft het prijzenblad met prijzen per pagina. Indien u uw interne calculatie baseert op documenten kunt in paragraaf 2.2 van bijlage A zien wat de verhouding is tussen aantallen documenten en aantallen pagina's. U kunt geen rechten ontleen aan deze historische gegevens. Indien u intern calculeert met documenten is ook het antwoord op vraag 95 voor u relevant om tot een goede vertaling naar prijzen per pagina te komen.
85	Prijzblad - tabblad B - Vraag 22	In het antwoord op vraag 22 van de Eerste Nota van Inlichtingen geeft SVB aan dat onder "extra kosten" wordt verstaan de kosten die Deelnemer rekent voor de genoemde functionaliteit, zodat SVB alleen bij daadwerkelijke afname betaalt. Inschrijver hanteert verschillende tarieven voor de bewerkingen splitsen, classificatie, extractie en handschriftherkenning, die per documentstroom afzonderlijk aan of uit kunnen worden gezet. Is SVB bereid om in het Prijzenblad aanvullende regels op te nemen voor deze vier bewerkingen, met de bijbehorende verwachte documentaantallen per bewerking?	Nee, alle kosten dient u te verwerken in de gevraagde prijszonderdelen. De SVB kan niet met zekerheid bepalen welke van de door u genoemde bewerkingen nodig zijn om aan de eisen per documentstroom te voldoen.
86	Vraag 159 NVI 1 - VPC	In antwoord 159 van Nvl 1 is variant A beschreven als invulling van de gevraagde beveiligingsmaatregelen. Veel moderne SaaS-oplossingen maken gebruik van gedeelde infrastructuur, waarbij door middel van technische en organisatorische maatregelen een aantoonbaar veilige scheiding van klantomgevingen wordt gerealiseerd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een SaaS-oplossing voldoet aan de gestelde eisen wanneer deze de in variant A beschreven beheersmaatregelen implementeert, ook indien de onderliggende infrastructuur gedeeld wordt gebruikt?	In het programma van eisen onder NC12 is de eis van SVB aangegeven ten aanzien van volledig logische scheiding of isolatie van applicatie en gegevens ten opzichte van andere klanten als invulling van de Virtual Private Cloud. Technische infrastructuur mag dus gedeeld worden.
87	NVI 1 Vraag 159 - VPC	De termen "eigen database" en "eigen data opslag" kunnen zowel betrekking hebben op fysieke als logische scheiding van gegevens. Binnen moderne SaaS-omgevingen wordt veelal gebruikgemaakt van logische scheiding, waarmee gegevens van verschillende klanten aantoonbaar van elkaar worden geïsoleerd, terwijl beheer en infrastructuur efficiënt en veilig kunnen worden ingericht. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat onder "eigen database" en "eigen data opslag" een aantoonbare logische scheiding van klantgegevens wordt verstaan en dat fysieke scheiding van infrastructuur niet is vereist?	Eis NC12 uit het programma van eisen is hierin helder; SVB eist een volledig logisch gescheiden of geïsoleerde omgeving van de oplossing voor de SVB ten aanzien van de applicatie en alle gegevens. Fysieke scheiding van infrastructuur is dus geen vereiste.
88	Vraag 159 - Private tenant (SaaS)	Inschrijver verwacht dat een oplossing op basis van een private tenant de beschikbare contractwaarde van € 1,5 miljoen significant zal overschrijden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat zij zich bewust is van deze kostenconsequentie en dat een fysiek gescheiden (private) tenant geen vereiste is?	De SVB vraagt geen fysiek gescheiden private tenant en verwacht dat de raming zoals benoemd in het beschrijvend document passend is.
89	F4 PVE	In welke fase voorziet SVB Eis F4 als onderdeel van de processen?	De SVB verwacht de implementatie van eis F4 niet in fase 1 of 2.

90	PvE Eis 3	PvE Eis 3 In fase 1A en 1B zullen voor de documentstromen met barcodes en de documentstroom met facturen validatieschermen in de geboden oplossing nodig zijn. 1. Kunt u bevestigen of er in fase 2 nog andere documentstromen zijn waarvoor binnen de oplossing validatieschermen nodig zijn die in de implementatieprijs moeten worden opgenomen? 2. Zo ja, om hoeveel verschillende stromen gaat het dan?	In fase 1 en 2 zullen geen andere validatieschermen nodig zijn dan de door u genoemde.
91	PvE NC 19	De certificeringsrapportages bevatten gedetailleerde en vertrouwelijke informatie over de interne informatiebeveiligingsorganisatie van opdrachtnemer. Om die reden worden deze rapportages niet standaard verstrekt aan derden. Met het jaarlijks aanleveren van het geldige ISO 27001-certificaat, de bijbehorende scope en de Statement of Applicability wordt reeds aantoonbaar gemaakt dat het informatiebeveiligingsmanagementsysteem onafhankelijk is getoetst en voldoet aan de eisen van de norm. Opdrachtnemer gaat er daarom van uit dat jaarlijkse verstrekking van het geldige ISO 27001-certificaat, inclusief scope en Statement of Applicability, voldoende is om invulling te geven aan deze eis. Indien gewenst kunnen certificeringsrapportages op locatie en onder geheimhouding (NDA) ter inzage worden aangeboden, maar deze kunnen in het kader van databeveiliging niet worden verstrekt. Is aanbestedende dienst zich hiervan bewust?	Voor wat betreft de jaarlijkse certificeringsrapportages is de voorgestelde procedure akkoord. De overige eisen voor het aanleveren van rapportages betreffende onder ander hardening, vulnerability management, life cycle & patchmanagement en penetratietesten blijven van toepassing zoals opgesteld in het programma van eisen.
92	NVI vraag 77	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het in artikel 3.3 opgenomen opzeggingsrecht niet zal leiden tot een situatie waarin opdrachtnemer bij een tussentijdse opzegging zonder eigen tekortkoming de door haar redelijkerwijs gemaakte implementatie- en transitiekosten niet vergoed krijgt?	Zie het antwoord op vraag 39.
93	NVI Vraag 85 - Vrijwaring	In antwoord op vraag 85 geeft de aanbestedende dienst aan dat de vrijwaringsregeling uit artikel 20.1 t/m 20.3 ongewijzigd blijft. Inschrijver begrijpt dat voor bestuurlijke boetes, dwangsommen en andere sancties opgelegd door toezichthouders een afwijkende aansprakelijkheidsregeling gerechtvaardigd kan zijn. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de onbeperkte vrijwaringsverplichting uitsluitend geldt voor bestuurlijke boetes, dwangsommen en sancties van toezichthouders, en dat voor alle overige aanspraken van derden de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 19 wel van toepassing zijn?	Dit is niet akkoord.

94	Vraag 91 Verwerkersovereenkomst	In antwoord op vraag 91 verwijst de aanbestedende dienst naar het antwoord op vraag 90 en handhaaft zij de opgenomen vrijwaringsregeling. Inschrijver begrijpt dat voor bestuurlijke boetes, dwangsommen en andere sancties die door een toezichthoudende autoriteit worden opgelegd als gevolg van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, een afwijkende regeling gerechtvaardigd kan zijn. Voor overige aanspraken van betrokkenen of derden in het kader van de verwerking van persoonsgegevens acht inschrijver het echter redelijk en marktconform dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit de overeenkomst van toepassing blijven. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen uit artikel 19 van de inkoopvoorwaarden van toepassing zijn op alle aanspraken van betrokkenen en derden onder de verwerkersovereenkomst, met uitzondering van bestuurlijke boetes, dwangsommen en andere sancties die door een toezichthoudende autoriteit worden opgelegd als gevolg van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming?	Dit is niet akkoord.
95	Bijlage E (Prijzenblad) terugkerende kosten per pagina	Hoe moeten de extra kosten per pagina (3.1, 3.3, 3.4 en 3.5) worden geïnterpreteerd? Mogen die extra kosten alleen in rekening worden gebracht op de pagina waar het betreffende element is herkend? Of gelden die extra kosten voor elke pagina in een verwerking die is geconfigureerd om een dergelijk element te kunnen herkennen?	Deze extra kosten mogen in rekening worden gebracht voor elke niet-blanco pagina in een verwerking die door de SVB is geconfigureerd om dit te kunnen herkennen, met uitzondering van de scheidingspagina's.
96	Bijlage B - Architectuurkaders (Potentiële koppelingen op termijn)	Punt 23 in de tabel op pagina 13 noemt "Afwijfsbrief per email vanuit IDP oplossing". Het lijkt ons ongebruikelijk dat IDP-oplossingen worden gebruikt om brieven te verzenden. Kunt u aangeven onder welke omstandigheden dit zou moeten gebeuren?	De SVB heeft besloten deze potentiële koppeling te laten vervallen.