

**Aanbesteding:** IT Service Meldingen systeem (ITMS) en Facilitair meldingen systeem (FMIS)  
**Aanbestedende Dienst:** gemeente 's-Hertogenbosch  
**Referentie:** P-756

**Toelichting:**

Met dit document ontvangt u onze antwoorden op de gestelde vragen en een aangepaste bijlage 11 prijzenblad dat gebruikt dient te worden bij uw inschrijving. Wij wensen u succes met het afronden van uw documenten en zijn benieuwd naar uw inschrijving.

**Ref.nr.** 150  
**Onderwerp:** Platform leverancier in combinatie met implementatiepartner

**Vraag:**

Uw aanbesteding lijkt voor te sorteren op een aanbidding, waarbij de software leverancier en de implementatie partner een-en-dezelfde partij zijn of dat er in ieder geval één partij hoofdaannemer is, die de totale verantwoordelijkheid draagt voor zowel de IT oplossing, zijde software en diensten.

Echter dit sluit niet meer goed aan bij hoe veel van de hedendaagse platform leveranciers werken. In toenemende mate is er een onderscheid tussen platform leverancier en service providers, waarbij de service provider diensten aanbied gebruikmakende van het platform van de leverancier. Vergelijk dit met hoe uw organisatie omgaat met Office 365. U heeft de software waarschijnlijk in een Enterprise Agreement met Microsoft geborgd, waarin u ook akkoord gaat met de condities van Microsoft. Daarnaast heeft u een partij of misschien meerdere partijen gecontracteerd om de implementatie, beheer en / of doorontwikkeling van Office 365 te ondersteunen. Deze laatst draagt natuurlijk verantwoordelijkheid voor haar eigen diensten, maar niet voor bijvoorbeeld de continuïteit, performance and compliance van het Microsoft platform, deze zijn geborgd in de standaardvoorwaarden van Microsoft.

Echter door de formulering van de eisen 2, 3, 4, 6 en 7 lijkt u enkel platform leveranciers met een direct model toe te staan, die de verantwoordelijkheid over de 'gehele' ICT oplossing kunnen dragen. Hiermee wordt, waarschijnlijk onbewust, de inzet van veel gerenommeerde technologiespelers uitgesloten, zoals in ons geval de inzet van Microsoft Dynamics 365. Wij kunnen op dit moment met de huidige formulering ook niet aan uw eisen voldoen. Om een aanbidding vanuit onze kant mogelijk te maken, zou u bereid moeten zijn naast een contract met ons (de service provider), ook akkoord moeten gaan met de standaardvoorwaarden van de platform leverancier. De Service Provider kan in juridische zin ook niet gezien worden als de hoofdaannemer en Microsoft als de onderaannemer. Om er voor te zorgen dat er wel een eerlijk speelveld gecreëerd wordt is het gebruikelijk om in de uitvraag wel de licentiekosten van de platform leverancier mee te nemen. Staat u open voor zo'n constructie in deze aanbesteding toe?

**Aanvullende Opmerking:**

De situatie zoals wij deze nu constateren is niet uniek. In een dynamisch landschap waar platformen in opkomst zijn, zien wij regelmatig dat er de inkoopprocessen nog geen rekening houden met deze relatief nieuwe modellen. Om deze reden organiseren wij Masterclasses over het inkopen van platformen samen met de Landsadvocaat. Mocht u interesse hebben de 29ste (donderdag aanstaande) vindt er één plaats bij ons in Utrecht. Meer informatie vindt u op <https://www.2at.nl/evenementen/evenement/masterclass-het-inkopen-van-platformen>

**Antwoord:**

De gemeente kiest voor één overeenkomst met één leverancier voor deze opdracht. De strekking van de genoemde eisen is het ontzorgen van de gemeente als het gaat om de continuïteit van de dienstverlening en het feit dat we één partij als aanspreekpunt willen hebben om alles in goede banen te kunnen (blijven) leiden. In het prijzenblad is een regel toegevoegd om licentiekosten op te voeren. Zie ook paragraaf 4.3 tot en met 4.6 van de diverse mogelijkheden tot inschrijven.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

Interactie met de gebruiker

**Vraag:**

Wij zien dat u de gebruikersinteractie hoofdzakelijk via de portaalfunctionaliteit ondersteunt wil zien. Wij geloven heel sterk dat we het eindgebruikers zo makkelijk mogelijk moeten maken en willen om deze reden de interactie zo dicht mogelijk moeten organiseren, daar waar 'het werk' plaatsvindt, bijvoorbeeld door Office 365 en Teams integratie. Sterker nog we zien nu al organisaties die hun ITMS/FMIS aan de gebruikerskant helemaal afhandelen met slimme bots in teams, zonder dat men überhaupt naar een portaal gaat. Zijn dit type functionaliteiten voor u van belang bij de beoordeling van de oplossing en zo ja hoe weegt u deze?

**Antwoord:**

Dit zijn type functionaliteiten die wij, als gebruikers van Office 365 en teams, zeker als ontwikkeling omarmen.

Zie ook wens 128 'Uw systeem biedt de mogelijkheid om meldingen te registreren die door andere omgevingen gegenereerd worden'.

Dit zijn dan meldingen die buiten het portaal omgaan.

Wensen worden, indien positief, beoordeeld met één punt.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
152

**Onderwerp:**  
Kennisbank

**Vraag:**

Binnen uw uitvraag worden niet echt eisen gesteld aan de kennisfunctionaliteit om medewerkers te helpen zichzelf te helpen en zo het aantal verzoeken te minimaliseren. In eis 83 wordt er wel gesproken over “veelgestelde vragen”. Is dit de enige functionaliteit, die u in deze voor ogen heeft of heeft u uw kennisbank elders geborgd?

**Antwoord:**

We willen wel degelijk met de portaalfunctionaliteit stimuleren dat medewerkers zichzelf kunnen helpen, en zo het aantal meldingen verlagen. De kennisbank zien we dus als onderdeel van dit nieuwe systeem en hebben we niet elders belegd.

In nummer 83/open vraag 3 beschrijven wij in onze optiek meer dan alleen de 'veelgestelde vragen', namelijk bij aandachtsstreepje 1 staat 'Laat zien welke van deze onderdelen zichtbaar zijn op het portaal /portaalfunctionaliteit, zoals: storingen, gepland onderhoud, te reserveren objecten, veelgestelde vragen of oplossingsbeschrijvingen'.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
153

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

In de eerste Nota van Inlichtingen zijn al diverse vragen over het prijzenblad gesteld en hoe leveranciers tot hun prijzen dienen te komen. Samengevat stelt u dat leveranciers hun prijzen moeten baseren op de gedeelde kentallen, maar dat hieruit geen rechten kunnen worden ontleend.

Hiernaast geeft u aan dat de prijzen niet meer mogen wijzigen, ondanks dat uit de stukken en de reactie uit de eerste NvI blijkt dat u niet exact weet wat de uiteindelijke aantallen worden.

Al deze elementen zorgen ervoor dat u de offertes nooit eerlijk kunt vergelijken, een aanbesteding dient transparant te zijn, maar u zegt in deze aanbesteding eigenlijk tegen leveranciers, doe maar een gecalculeerde gok en daar zitten leveranciers dan ook voor de gehele contractperiode aan vast.

Wat u hiermee creëert past in onze ogen niet in een aanbesteding. Sommige leveranciers doen een lage gok, anderen zullen uit voorzorg een opslag doen om het risico in te perken, oneerlijk vergelijk. Ik wil u vragen om een prijzenblad met kentallen die definitief zijn zodat iedereen exact dezelfde

uitgangspunten heeft.

Gezien de onduidelijkheid qua aantallen aan jullie kant zou ik ook willen voorstellen dat u, indien aantallen in de praktijk wél heel erg afwijken van het gestelde in de aanbesteding, ruimte laat voor prijscorrecties op basis van de definitieve aantallen gebruikers. Dit kan naar boven én naar beneden zijn.

Dit alles levert een eerlijker vergelijk op voor de Gemeente en is eerlijker richting leveranciers die overwegen deel te nemen. We hopen dat u voorgaande wilt verwerken in de eisen rondom de prijsstelling en voorwaarden rondom prijsstijgingen.

Indien u niet akkoord gaat zien wij graag een onderbouwing van uw keuze, anders dan de eerste uitleg: "In de marktconsultatie hebben we gezien dat leveranciers verschillende prijsmodellen hanteren (modules, aantallen gebruikers). Daarom hebben we in onze prijsuitgaaf gekozen voor één totaalprijs." Leveranciers hebben al sinds jaar en dag verschillende prijsmodellen, maar deze zijn te allen tijde gekoppeld aan kentallen, hierdoor is een eerlijk vergelijk altijd mogelijk.

**Antwoord:**

Het prijzenblad is aangepast met regels voor licenties. De aantallen zullen jaarlijks naar beneden of naar boven worden bijgesteld, met peildatum gebruikers op 1 januari van dat jaar.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

154

**Onderwerp:**

Artikel 4.5 verwerkers-overeenkomst

**Vraag:**

Wij voegen bij de standaard verwerkersovereenkomst van de gemeente altijd een bijlage toe waarin het volgende wordt opgenomen over de subverwerkers. Omdat voor de inschakeling van subverwerkers gebruik wordt gemaakt van een geautomatiseerd proces kunnen wij hier niet van afwijken en willen u vragen om dit toe te voegen aan de standaard verwerkersovereenkomst in een nieuwe bijlage 3.

De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere Subverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke door dit voornemen 10 dagen voor de inschakeling online aan te kondigen. Verwerkingsverantwoordelijke kan zichzelf inschrijven voor een emailnotificatie-service om per email op de hoogte te worden gehouden van deze updates. Waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken

tegen dergelijke veranderingen.

**Antwoord:**

Akkoord. Het gaat hier om een bijlage waarin een procedure wordt beschreven. Wij zien dit meer als een toevoeging die verder niet in strijd is met de uitgangspunten van de verwerkersovereenkomst.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
155

**Onderwerp:**  
GIBIT - artikel 15.5

**Vraag:**

Indien u de boete graag in stand houdt willen wij voorstellen om deze te verlagen omdat deze voor onze branche erg hoog is. Graag willen wij het volgende opnemen:

De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.

**Antwoord:**

De gemeente past de boete aan met een maximum van € 10.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 50.000,- per jaar.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
156

**Onderwerp:**  
GIBIT - artikel 13.5 iv)

**Vraag:**

Het beperken van deze aansprakelijkheid is een vereiste voor ons om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Wij hebben opgemerkt dat dit ook geldt voor de andere inschrijvers. Het doorleggen van boetes is onredelijk omdat hierbij geen bezwaarmogelijkheden zijn. Boetes worden door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegd. Indien de gemeente van mening is dat een boete ten onrechte aan hen is opgelegd dan is het mogelijk om hiertegen bezwaar te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarmee wordt het scenario bewerkstelligd dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen doen en laten en dat de Autoriteit Persoonsgegevens hierover

beslist. Het is niet de rol van de gemeente om een boete door te leggen aan een bedrijf. Omdat wij niet akkoord kunnen gaan met deze bepaling willen wij nogmaals het volgende voorstellen: Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.

**Antwoord:**

Akkoord, gelet op de applicatie waar we het over hebben. Voor een ITMS-FMIS systeem lijkt het risico lager door de beperkte persoonsgegevens die hier in voorkomen en het type processen dat hiermee wordt uitgevoerd. De gemeente is bereid u tegemoet te komen en wordt de aansprakelijkheid voor gevallen genoemd in artikel 13.5 iv tot € 500.000,- per gebeurtenis.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
157

**Onderwerp:**  
GIBIT -13.5 i)

**Vraag:**

Wij willen graag vooropstellen dat het opnemen van een beperking van de aansprakelijkheid een vereiste voor ons is om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Helaas is een onbeperkte aansprakelijkheid niet verzekeraar waardoor dit ook in de gids proportionaliteit als een onredelijke bepaling wordt vermeld. Wij gaan ervan uit dat u niet de bedoeling heeft om ons bedrijf een zodanig risico te laten nemen. Daarom willen wij nogmaals voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen.

**Antwoord:**

De gemeente gaat akkoord met het laten vallen van 13.5i onder de aansprakelijkheidsbeperking genoemd in artikel 13.3 waarbij de aansprakelijkheid is beperkt tot € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
158

**Onderwerp:**  
GIBIT – artikel 13.4

**Vraag:**

Wij vinden het fijn dat u ons tegemoet bent gekomen door de totale

aansprakelijkheid te verlagen naar 15 maal de Jaarvergoeding. Maar wij willen ook graag voorstellen de aansprakelijkheid per gebeurtenis te verlagen omdat dit onredelijk hoog blijft. Wij willen graag voorstellen het artikel als volgt aan te passen:

De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot zes maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijftien maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

**Antwoord:**

Akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
159

**Onderwerp:**

GIBIT - artikel 9.10

**Vraag:**

Ons prijsmodel is gebaseerd op het aantal gebruikers in de omgeving. Wij vernemen uit uw antwoorden dat u een vaste prijs wenst. Wij hebben meer informatie nodig om tot een passende prijs te komen. In een ander onderdeel dan 'juridisch' zullen wij u hier meer over vragen.

**Antwoord:**

Het is voor de gemeente onduidelijk welke vraag u hier stelt. Het prijzenblad is naar aanleiding van deze nota van inlichtingen aangepast.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
160

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, § 2.3, pagina 7

**Vraag:**

In deze paragraaf geeft u aan dat u gezamenlijk één systeem gaat aanbesteden. Het is echter wel mogelijk om als samenwerkingsverband van ondernemingen of als combinatie in te schrijven. Is het uw wens om in één systeem te gaan werken?

**Antwoord:**

De gemeente eist één systeem met een gemeenschappelijk self service portaal en één gemeenschappelijke backoffice. Deze scope is gebaseerd op

de uitkomst van de marktconsultatie.

**Beantwoord op:** 28-09-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
161

**Onderwerp:**  
GIBIT Artikel 21 lid 4

**Vraag:**

Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen.

Gaarne toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk". Kan u hiermee akkoord gaan? Indien u voorgaand verzoek niet kan inwilligen verneemt inschrijver graag van u de redenen hiervan en een aanvaardbaar alternatief tekstvoorstel.

**Antwoord:**  
Akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 28-09-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
162

**Onderwerp:**  
GIBIT Artikel 20.14.

**Vraag:**

Wij zouden graag aan dit artikel toe willen voegen dat het retourneren van gegevens enkel zal geschieden op verzoek van Opdrachtgever. Kan u hiermee akkoord gaan? Indien u voorgaand verzoek niet kan inwilligen verneemt inschrijver graag van u de redenen hiervan en een aanvaardbaar alternatief tekstvoorstel.

**Antwoord:**  
Akkoord met uw voorstel.

**Beantwoord op:** 28-09-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
163

**Onderwerp:**  
GIBIT Artikel 17.4

**Vraag:**

De Rijksoverheid heeft bij de implementatie van de EU aanbestedingsregelgeving een richtsnoer 'Gids proportionaliteit' uitgevaardigd waarbij richtlijnen zijn gegeven ter bepaling van onder ander proportionele contractvoorwaarden waaronder intellectuele eigendom. In dit richtsnoer staat: "Conform de Auteurswet ligt het intellectuele eigendom bij de maker ervan". In veel sectoren is het intellectueel eigendom op een product het enige dat echt waarde heeft en/of cruciaal is voor de reguliere bedrijfsvoering van inschrijvers. Het is voor aanbestedende diensten vaak van belang te voorkomen dat ze bij voor hen gemaakte producten afhankelijk worden van een onderneming. Om die reden willen ze graag het intellectuele eigendom verkrijgen. Om dit probleem te voorkomen is niet per se het intellectueel eigendom nodig, maar volstaat veelal een uitgebreid gebruiksrecht. Als men uitgaat van dat laatste, wordt recht gedaan aan de positie van zowel de inschrijver als u."

Hierbij het verzoek om artikel 17.4 dienovereenkomstig de 'Gids proportionaliteit' vorm te geven.

Kan u hiermee akkoord gaan? Indien Aanbestedende Dienst voorgaand verzoek niet kan inwilligen verneemt inschrijver graag van Aanbestedende Dienst de redenen hiervan en een aanvaardbaar alternatief tekstvoorstel.

**Antwoord:**

Betreffend artikel ziet toe op maatwerkprogrammatuur. Zoals in eis 1 is geformuleerd is de gemeente op zoek naar een standaard ICT-oplossing zonder maatwerk.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
164

**Onderwerp:**  
GIBIT Artikel 1.9

**Vraag:**

Voor leverancier is de omschrijving van een gebrek nu te ruim. In deze bewoording kan de kleinste bug al een gebrek zijn. Graag willen wij de definitie als volgt aanpassen.

Onder Gebrek zal worden verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een Gebrek is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van Gebreken onverwijld melding aan leverancier te maken.

Kan u hiermee akkoord gaan? Indien u voorgaand verzoek niet kan inwilligen verneemt inschrijver graag van u de redenen hiervan en een aanvaardbaar alternatief tekstvoorstel.

**Antwoord:**

De gemeente doet geen aanpassingen in de definitielijst zoals opgenomen in de GIBIT 2020.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
165

**Onderwerp:**  
GIBIT Artikel 1 lid 1

**Vraag:**

Deze inschrijver wil graag de definitie van "Acceptatie aanpassen aan het navolgende:

"Acceptatie: Ingebruikname, of indien een acceptatieprocedure is overeengekomen: de door Opdrachtgever en Leverancier uitdrukkelijk in de Overeenkomst opgenomen formele goedkeuring van alle onderdelen van de ICT-prestatie op basis van vooraf overeengekomen objectieve criteria door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatieprocedure."

Kan u hiermee akkoord gaan? Indien u voorgaand verzoek niet kan inwilligen verneemt inschrijver graag van u de redenen hiervan en een aanvaardbaar alternatief tekstvoorstel.

**Antwoord:**

De gemeente doet geen aanpassingen in de definitielijst zoals opgenomen in de GIBIT 2020.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
166

**Onderwerp:**  
Vraag/antwoord 35

**Vraag:**

U geeft aan een aantal van 125 beperkte gebruikers voor het afhandelen van meldingen en 140 voor het afhandelen van reserveringen. Daarmee komt het totaal beperkte gebruikers op 265. Kunt u aangeven of dit elk unieke gebruikers zijn of dat het gebruikers zijn die zowel melden als reserveringen kunnen afhandelen? Indien dat laatste het geval is, kunt u aangeven om hoeveel daadwerkelijk beperkte gebruikers het gaat?

**Antwoord:**

In deze aantallen gaat het om unieke gebruikers.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

167

**Onderwerp:**

Vraag/antwoord 75

**Vraag:**

Beschrijvend document, aantal users

Wij tellen een totaal van 378 unieke gebruikers. Is dit juist?

**Antwoord:**

Dat is niet juist, mogelijk bedoelt u 278 unieke gebruikers. Op dit moment hebben wij ongeveer de volgende aantallen gebruikers:

- 13 volledige gebruikers (uniek)
- 265 beperkte gebruikers (125 meldingen afhandelen, 140 key-users reserveringen, allen uniek)
- 2022 eindgebruikers (uniek). Totaal 2300 eindgebruikers.

Wij onderscheiden drie typen gebruikers:

- Volledige gebruikers/applicatiebeheerders, dit zijn gebruikers die de volle functionaliteit kunnen gebruiken en die alle gegevens in ons systeem kunnen invoeren en bewerken. Hieronder vallen functioneel applicatiebeheerders, maar ook gebruikers die stamdata beheren (bv. te reserveren ruimtes), werkprocessen en actuele workflows beheren.
- Super gebruikers, dit zijn gebruikers die meldingen (IT en facilitair) oppakken, doorzetten en afhandelen. Het gaat hier om 1e lijns medewerkers van een help/servicedesk of 2e lijns behandelaars in de backoffice. Voor het onderdeel reserveringen kunnen deze users reserveringen aanpassen of namens iemand anders een reservering plaatsen. Zij vullen de kennisbank /portaalfunctionaliteit met relevante informatie over veelgestelde vragen en oplossingsbeschrijvingen..
- Eindgebruikers, deze gebruikers kunnen meldingen en reserveringen indienen, de status van zelf ingediende zaken volgen en gebruik maken van de portaalfunctionaliteit/kennisbank

**Beantwoord op:** 29-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

168

**Onderwerp:**

Vraag/antwoord 77

**Vraag:**

Op onze vraag: Wilt u de gevraagde functie van de koppeling met Priva verduidelijken? antwoordt u: zie antwoord op vraag 100 ("koppeling met AFAS").

Dit is geen antwoord op onze vraag. Welke gegevens komen er uit Priva? Welke gegevens moeten er naar Priva en vice versa.  
Graag een nadere toelichting.

**Antwoord:**

In zijn algemeenheid willen in de toekomst automatisch door priva gesignaleerde storingen verzenden naar het nieuwe systeem om hiermee een werkorder uit te zetten.  
Priva maakt hiervoor vaak gebruik van het Bac-net protocoll.

Het toekomstige systeem zou Smart ready moet kunnen communiceren met gebouw gebonden automatiseringssystemen. Hiermee kunnen we in de toekomst meer doen op het gebied van SMART buildings.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
169

**Onderwerp:**

Programma van Eisen; Eis 50 (OV1)

**Vraag:**

Sub-vraag 2 & 3 van Open Vraag 1 lijken erg op elkaar. Kunt u het verschil verhelderen?

**Antwoord:**

Sub-vraag 2 en sub-vraag 3 lijken inderdaad erg op elkaar.  
Het verschil is aan het begin van de workflow: bij vraag 2 heb je een template waar we stappen aan toe kan voegen (of verwijderen) en bij vraag 3 is er geen template beschikbaar. Behandelaar maakt direct de workflow vanaf de stap 1 tot de laatste handeling.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
170

**Onderwerp:**

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

**Vraag:**

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt een aantal keer

vermeld dat op verzoek van de gemeente bewijslast dient te worden aangeleverd. Bedoelt u dat deze bewijslast met deze aanbesteding altijd mee wordt gestuurd of vraagt u dit mogelijk later in het proces?

**Antwoord:**

In paragraaf 3.3.2 van het beschrijvend document staan de documenten beschreven die bij de inschrijving dienen te zitten. In hoofdstuk 4 van het beschrijvend document staan alle bewijsmiddelen opgesomd die bij de voorlopige gunning bij de voorgenomen gegunde partij worden opgevraagd en die binnen 10 kalenderdagen aangeleverd moeten worden.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

171

**Onderwerp:**

Programma van Eisen; Eis 124

**Vraag:**

U vermeldt een aantal koppelingen met andere leveranciers in Eis 124. Onze kosten om te koppelen zullen wij uiteraard meenemen in de implementatiekosten. Wij weten echter niet wat de andere leveranciers (bijv. Axxerion) hiervoor in rekening brengen. Dienen deze kosten integraal onderdeel te zijn van onze integratiekosten?

**Antwoord:**

Nee. U dient alleen de kosten om te koppelen met onze integratielaag op te nemen.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

172

**Onderwerp:**

Programma van Eisen; Eis 124

**Vraag:**

U eist een koppeling met AFAS betreffende de personen en organisatieonderdelen. Wij prefereren een koppeling met M365 voor het ophalen van deze gegevens. Vaak is M365 al gekoppeld met een dergelijk pakket als AFAS betreffende deze gegevens.

- Kunt u bevestigen dat deze gegevens tevens aanwezig zijn in uw M365 omgeving?

- Zo ja, kunt u bevestigen dat wij deze gegevens hieruit mogen halen mits we daarmee hetzelfde doel bereiken? Dit is naar ons idee een goedkopere en stabielere koppeling omdat wij reeds gekoppeld zijn met M365.

**Antwoord:**

De gemeente kan niet bevestigen dat de juiste gegevens op andere plekken zoals in M365 aanwezig zijn. Voor autoritieve gegevens betreffende personen en organisatieonderdelen is AFAS de aangewezen bron. De gemeente houdt vast aan eis 124.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

174

**Onderwerp:**

Bijlage 6 - Meldingen

**Vraag:**

Bijlage 6. Punt 50. OV1.

De stappen 2. en 3. in het proces dat beschreven / getoond moet worden bevatten in onze ogen een zekere mate van overlap. Kan de gemeente aangeven wat het verschil is tussen beide processtappen en wat de gemeente hier wenst terug te zien?

**Antwoord:**

Sub-vraag 2 en sub-vraag 3 lijken inderdaad erg op elkaar.

Het verschil is aan het begin van de workflow: bij vraag 2 heb je een template waar we stappen aan toe kan voegen (of verwijderen) en bij vraag 3 is er geen template beschikbaar. Behandelaar maakt direct de workflow vanaf de stap 1 tot de laatste handeling.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

175

**Onderwerp:**

NvI antwoord bij vraag 22 en 46

**Vraag:**

In onze ogen is het facturatieschema zoals Opdrachtgever dit in de antwoorden op vraag 22 en 46 omschrijft, niet in lijn met Gibit artikel 9.2 waarin staat dat periodieke vergoedingen (de licentiekosten) bij vooruitbetaling zijn verschuldigd, en 30% van de vergoedingen is eerst opeisbaar is na integrale Acceptatie. Er kunnen zich onverwachte zaken buiten invloedssfeer van opdrachtnemer voordoen (bv. ziekte, afwezigheid aan zijde opdrachtgever) waardoor de implementatie langer duurt dan vooraf ingeschat. Het risico hiervan komt hiermee volledig bij de opdrachtnemer hetgeen in onze ogen niet redelijk is. Wij stellen voor dat 70% van de jaarlijkse licentiekosten van het betreffende onderdeel vooraf in rekening mogen worden gebracht en 30% van het betreffende onderdeel opeisbaar is na acceptatie. Is dit akkoord?

**Antwoord:**

Indien eventuele licentiekosten gedurende de implementatieperiode noodzakelijk zijn dan dienen deze te zijn opgenomen in de éénmalige kosten. Na integrale acceptatie mogen licentiekosten jaarlijks vooraf worden gefactureerd.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

176

**Onderwerp:**

NvI antwoord bij vraag 34

**Vraag:**

Kunt u uw antwoord bij vraag 34 verder verduidelijken? De gemeente vraagt inschrijvers de uitvoering van een complexe opdracht aan te bieden, en er zijn risico's voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Dit maakt de inzet van een project manager voor beiden noodzakelijk. Acht opdrachtgever project management overbodig, of wenst opdrachtgever er alleen niet voor te betalen? Mogen project management uren wel gefactureerd worden als deze hetzelfde zijn geprijsd als de andere uren?

**Antwoord:**

Er is een uurtarief voor technische consultancy uitgevraagd voor de inzet van een consultant op verzoek van opdrachtgever ná integrale acceptatie. In die fase is projectmanagement naar ons idee niet noodzakelijk. Voor de gehele implementatieperiode verwachten wij wel degelijk de inzet van projectmanagement vanuit de opdrachtnemer. De kosten voor projectmanagement gedurende deze fase maakt onderdeel uit van de de implementatiekosten en deze mogen niet afzonderlijk in rekening gebracht worden.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

177

**Onderwerp:**

NvI antwoord bij vraag 34

**Vraag:**

Dank voor uw antwoord op deze vraag. Om een prijsopgaaf te kunnen verstrekken is echter meer informatie over de koppelingen benodigd. Welke informatie wordt precies uitgewisseld, wordt er data in de koppeling getransformeerd en zo ja, welke transformaties zijn er?

Omdat deze informatie vaak niet voorhanden is, is het voor indiener gebruiker dat wij eerst een ontwerp maken van de gevraagde koppelingen, dat wij door opdrachtgever laten goedkeuren. Op basis daarvan stellen wij dan (indien nodig) onze inschatting bij. Dit geeft u als opdrachtgever ook de

zekerheid dat de koppeling doet wat u verwacht, en niet onderhavig is aan aannames op basis van de aanbesteding. Is dat voor u een acceptabele werkwijze?

**Antwoord:**

De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. Bij vraag 100 en 168 hebben wij antwoord gegeven op een vragen met betrekking tot koppelingen. De gemeente verwacht van inschrijvende partijen ervaring met het realiseren van dergelijke koppelingen en op basis daarvoor een goede inschatting kunnen maken voor een reële prijsopgave.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
178

**Onderwerp:**

NvI antwoord bij vraag 123

**Vraag:**

De oplossing dient direct leverbaar en beschikbaar te zijn. De werking van onze oplossing is echter niet alleen afhankelijk van hoe deze is geprogrammeerd maar ook van configuratie en in belangrijke mate van de wijze waarop data in de oplossing wordt vastgelegd. Wij leiden uit uw antwoord af dat Opdrachtgever tijdens het implementatieproject geen enkele inspraak verwacht te leveren over de gewenste detailwerking van de afgenomen oplossing, maar deze volledig "as-is" te gaan gebruiken conform de eisen in de bij deze aanbesteding meegeleverde documenten. Is deze aanname correct? Zo niet, kunt u verduidelijken?

**Antwoord:**

Configuratie is wel degelijk een belangrijk onderdeel, om het systeem voor onze werkprocessen goed in te richten. We bedoelen bij het antwoord op vraag 123 dat er geen programmeer- of ontwikkelwerkzaamheden nodig zijn voor de door ons gevraagde functionaliteit.

De juiste detail-inrichting van de processen én het op detail mee bepalen welke data in de oplossing moet worden vastgelegd, zien wij dus wel degelijk als inspraak vanuit onze kant. Uiteraard in goed overleg met de leverancier en zijn kennis en ervaring op dit gebied van implementatie.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
179

**Onderwerp:**

Beschrijvend document - 2.4 en 5.1

**Vraag:**

In het beschrijvend document geeft u aan dat 'koppelingen' in scope van de opdracht zijn en meegenomen dienen te worden binnen de inschrijfsom. Met uitzondering van eis 124 binnen Bijlage 6 en uw reactie op vraag 100 binnen de 1e vragenronde, zijn de 4 koppelingen die worden uitgevraagd niet functioneel of technisch gespecificeerd. Kunt u kaders meegeven aan de werking van de koppelingen of aangeven hoe u een eerlijk vergelijk van de inschrijvers op dit punt kunt garanderen?

**Antwoord:**

De gemeente heeft de koppelingen zoveel mogelijk functioneel en technisch gespecificeerd. De kaders staan beschreven in hoofdstuk 5 van de Technische architectuur. Bij vraag 100 en 168 hebben wij antwoord gegeven op een vragen met betrekking tot koppelingen.

De gemeente verwacht van inschrijvende partijen ervaring met het realiseren van dergelijke koppelingen en op basis daarvoor een goede inschatting kunnen maken voor een reële prijsopgave.

**Beantwoord op:** 28-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
180

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis 124

**Vraag:**

U eist een koppeling met LeftClick betreffende het ophalen van de zaalgegevens en bezetting uit het FMIS.

Wij adviseren echter om reserveringen en de beschikbaarheid van zalen in M365 te borgen en niet in het FMIS. M365 wordt daarbij leidend en daarmee borgt u de integraliteit van alle Microsoft functies bij reserveringen in zalen (zoals bijvoorbeeld het automatisch koppelen van hybride teams vergadersets aan de betreffende reservering). Ons FMIS sluit hier naadloos op aan en alle gestelde eisen omtrent reserveringen kunnen in ons FMIS worden uitgevoerd, maar de brondata ligt vast in M365.

Ook LeftClick kan deze gegevens rechtstreeks uit M365 halen. Beide softwarepakketten koppelen dan rechtsreeks met de brondata waarmee u (potentieel instabiele) koppeling op koppeling voorkomt.

Kunt u zich vinden in ons voorstel om zowel LeftClick als ons FMIS te koppelen aan M365, en dus niet aan elkaar? Hiermee wordt hetzelfde doel behaald op een naar ons idee meer toekomstbestendige methode.

Bij positief antwoord valt deze volledige migratie (dus ook die van LeftClick en het inregelen van reserveringsbeheer in Microsoft) uiteraard onder onze verantwoordelijkheid.

**Antwoord:**

Wij kunnen ons zeker vinden in door u beschreven oplossing.  
De eis is wat ons betreft een functionele eis, die op verschillende manieren kan worden ingevuld.

De functionele eis blijft zoals beschreven in het antwoord op vraag 100 ,  
namelijk dat:

- we de reserveringen van de actuele dag voor de betreffende locatie, met tijdsblok en naam vergadering tonen op de roomguide;
- de gebruikers op de roomguide een adhoc reservering kunnen toevoegen, die doorgaat naar het systeem zodat die daar ook zichtbaar is.

**Beantwoord op:** 29-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
181

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document 2.3

**Vraag:**

Kunnen wij “één systeem” ook lezen als één laagdrempelige ingang voor de medewerker “selfservice portaal” en twee onderliggende back-office applicaties ( systeem voor de ITSM requirements en integratie naar het systeem voor facilitaire reserveringen ) Aangezien dit door de medewerker zal worden ervaren als één systeem. Indien dit voor de Gemeente Den Bosch niet acceptabel is kan dan worden ingestemd met het schrappen of veranderen van Eis naar Wens voor volgende eisen , 58.59.63.66,68.

**Antwoord:**

De gemeente eist één systeem met een gemeenschappelijk self service portaal en één gemeenschappelijke backoffice. Deze scope is gebaseerd op de uitkomst van de marktconsultatie.

We stemmen niet in met het wijzigen van de eisen 58.59.63.66,68. naar wensen.

**Beantwoord op:** 29-09-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
182

**Onderwerp:**  
GIBIT

**Vraag:**

De GIBIT betreft algemene inkoopvoorwaarden, waarvan de inhoud grotendeels geen betrekking heeft op de door de Gemeente 's-Hertogenbosch uitgevraagde SaaS-applicatie en aanverwante dienstverlening. Deze Inschrijver biedt een standaard SaaS-applicatie met hieraan gerelateerde

standaard services. Aan onze standaard SaaS-applicatie en gerelateerde services zijn onlosmakelijk standaard voorwaarden verbonden m.b.t. onder andere licenties, onderhoud op de software, specifieke Service Level Agreements, support levels, Cloud bepalingen, etc. die niet of niet voldoende worden afgedekt in de contractdocumenten zoals de GIBIT. Deze Inschrijver stelt daarom voor om na voorlopige gunning in onderling overleg gezamenlijk te bepalen op welke wijze we voor beide partijen tot een complete en acceptabele set van voorwaarden kunnen komen waarbij het uitgangspunt is dat de GIBIT de basis is voor het te vormen contract en dat vanuit juridisch perspectief wordt geborgd dat alle relevante zaken, ook indien deze niet in de GIBIT zijn opgenomen, met betrekking tot het leveren en implementeren van een SaaS-applicatie en aanverwante dienstverlening worden afgedekt. Kan de Gemeente 's-Hertogenbosch hiermee instemmen?

**Antwoord:**

Daar kunnen wij niet mee instemmen. Het is voor de gemeente niet toegestaan om na gunning met de gegunde partij te gaan 'onderhandelen' over voorwaarden met de gegunde partij omdat dit afbreuk doet aan het gelijkheidsbeginsel. Bij iedere set algemene voorwaarden, net als de GIBIT 2020, geldt dat sommige artikelen voor een bepaald onderwerp niet van toepassing zijn. De gemeente sluit aan bij de standaard SLA van de inschrijver indien deze minimaal voldoet aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.

**Beantwoord op:** 29-09-2022

**Label:** Contract