

Aanbesteding: IT Service Management oplossing VGGM
Aanbestedende Dienst: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden
Referentie: EA0037-2022-11-14

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 bijlage VIII - concept overeenkomst

Vraag:

TOPdesk indexeert jaarlijks op basis van de CBS prijsindexatie voor zakelijke dienstverlening. Dit is een automatisch proces voor alle klanten. Om deze reden passen wij daarom graag de prijsindexatie aan.

Antwoord:

De prijzen staan in ieder geval de 1ste 4 jaar van de overeenkomst vast, in de initiële contractjaren mag niet geïndexeerd worden. Na het 4e jaar mag geïndexeerd worden maar niet met terugwerkende kracht. Voor indexeren ná de eerste 4 jaar volgen wij de GIBIT (artikel 9.8): "Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep J62, althans sectie J, conform CPA 2008, althans de opvolger daarvan".

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 bijlage IX - verwerkersovereenkomst - bijlage 4

Vraag:

"In bijlage 4 geven wij u graag een toelichting van onze exit-regeling: Na beëindiging van de Overeenkomst en/of na beëindiging van de Diensten door Verwerkingsverantwoordelijke is Verwerker na een schriftelijk verzoek van een gevolmachtigd vertegenwoordiger van Verwerkingsverantwoordelijke verplicht de (Persoons-) Gegevens binnen 30 dagen aan Verwerkingsverantwoordelijke te retourneren (of Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid te bieden om de Gegevens digitaal terug te halen). Eventuele resterende (kopieën van) (Persoons-) Gegevens en/of back-ups worden na beëindiging binnen 90 dagen door Verwerker vernietigd. Teruggave van gegevens vindt plaats via de digitale

weg in een algemeen gangbaar bestandsformaat."

Antwoord:

Het is niet duidelijk wat de vraag is.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

3

Onderwerp:

bijlage IX - verwerkersovereenkomst - bijlage 3

Vraag:

"Graag voegen wij bijlagen toe met extra informatie over dienstverlening. In bijlage 3 willen wij graag het volgende opnemen:

De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere gegevensverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Bezwaren dienen schriftelijk bij de Verwerker te worden ingediend binnen tien (10) dagen nadat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker geïnformeerd is over een verandering in gegevensverwerker. Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker. "

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

4

Onderwerp:

bijlage IX - verwerkersovereenkomst - artikel 5

Vraag:

Wij willen graag voorstellen om 'waar nodig' te vervangen door 'waar mogelijk'. Uiteraard willen wij u graag helpen maar het kan voorkomen dat iets nodig is maar niet mogelijk blijkt.

Antwoord:

Niet akkoord. Verwerker dient altijd te ondersteunen in geval van datalekken. 'waar mogelijk' bied ons te weinig zekerheid.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 5
Onderwerp: bijlage IX - verwerkersovereenkomst - artikel 4

Vraag:

Voor de volledigheid voegen wij na 'Verwerker verleent alle de gemaakte afspraken nakomt' het volgende toe: Indien Verwerkingsverantwoordelijke het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures.

Antwoord:
Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 6
Onderwerp: GIBIT - artikel 26

Vraag:

"Artikel 26: Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.

Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.

Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd. "

Antwoord:
"Niet Akkoord.

Het artikel beschrijft prestaties van de Leverancier die de Opdrachtgever nodig heeft om haar zorgplicht voor archivering uit te kunnen voeren. "

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

GIBIT - artikel 25.4

Vraag:

artikel 25.4: wij verzoeken om deze bepaling te schrappen. Wij leveren standaard software aan onze klanten. Dit betekent dat wij onze beveiliging voor onze andere klanten hetzelfde hebben ingericht als we zullen doen voor Opdrachtgever. Wij willen hen hier ook graag in de zelfde mate over kunnen informeren. Op die manier kunnen ook onze andere klanten een inschatting maken of zij achter onze beveiligingsmaatregelen staan. Algemene informatie die hierbij behulpzaam is, zoals onze SaaS Assurance Rapportage, zullen wij dus van tijd tot tijd met anderen delen.

Antwoord:

Dit is een lijst die opsomt per zaak wat vernietigd moet worden en bevat een omschrijving, de periode/jaar waarop dit relevant was en de mogelijkheid tot een opmerking. Bij voorkeur is dit in csv of Excel formaat.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

GIBIT - artikel 22.8

Vraag:

artikel 22.8: Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere staffel. 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'

Antwoord:

Akkoord. Het volgende zal worden toegevoegd: Indien bij overdracht het aantal licenties wijzigt, zal de licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de

hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
9

Onderwerp:
GIBIT - artikel 22

Vraag:

artikel 22: Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
10

Onderwerp:
GIBIT - artikel 20.2

Vraag:

artikel 20.2: Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
11

Onderwerp:
GIBIT - artikel 18.2

Vraag:

artikel 18.2: Deze bepaling willen wij schrappen omdat deze niet van toepassing lijkt op onze dienstverlening. Ten behoeve van Opdrachtgevers

verwerken wij de gegevens die Opdrachtgevers zelf in de SaaS omgeving opslaan. Opdrachtgevers hebben zelf al toegang tot deze gegevens, daar is geen ondersteuning van Leverancier voor nodig.

Antwoord:

Niet akkoord, bepaling blijft staan want is van toepassing en er wordt niet om ondersteuning vanuit de leverancier gevraagd maar enkel om toegang tot gedocumenteerde koppelvlakken, etc. Als aan dit artikel wordt voldaan is geen ondersteuning nodig.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
12

Onderwerp:
GIBIT - artikel 17.5

Vraag:

"artikel 17.5: Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo veel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang.

Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken.

Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Indien Opdrachtgever het recht tot het gebruik van de ICT Prestatie of delen daarvan wordt ontzegd, zal Leverancier er indien mogelijk zorg voor dragen dat Opdrachtgever de ICT Prestatie of een functioneel gelijkwaardige andere oplossing kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten"

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:
GIBIT - artikel 17.3

Vraag:

artikel 17.3: Wij leveren onze klanten een testomgeving tegen een redelijke vergoeding. Dit maakt dus niet standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Daarom willen wij verzoeken om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord, de kosten voor de testomgeving dienen bij de prijs inbegrepen te zijn.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

14

Onderwerp:

GIBIT - artikel 15.5

Vraag:

artikel 15.5: Wij werken niet met contractuele boetes omdat dit niet goed aansluit bij de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken en niet verzekeraar is. U kunt ons natuurlijk wel altijd aansprakelijk stellen voor eventuele geleden schade. Daarom willen wij dit artikel graag schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

GIBIT - artikel 13.5 iv)

Vraag:

"Artikel 13.5 iv): Naar ons idee zijn boetes van de toezichthouder primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid, die ook binnen het bestuursrecht moeten worden opgelost. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid in feite op neer komt) is, kan tot erg onredelijke gevolgen leiden.

- In de eerste plaats omdat alleen de partij die de boete opgelegd krijgt een belanghebbende is in de zin van het bestuursrecht. De partij die de boete krijgt 'doorgelegd' kan dus niet zelf bezwaar maken bij de toezichthouder.

- In de tweede plaats omdat de boete kan worden begroot met oog op de (omzet van) de partij die de boete opgelegd krijgt. Een boete die voor de ene partij proportioneel en afschrikwekkend is, kan voor de andere partij

buitenproportioneel hoog zijn.

Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een onvoldoende afgebakend financieel risico. Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wel zijn wij bereid om ten aanzien van deze boetes een hogere aansprakelijkheidsbeperking dan 4 maal de Jaarvergoeding op te nemen.

Daarom stellen wij graag de volgende bepaling voor:
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:

Niet akkoord. Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dat uitgangspunt geldt voor de hele GIBIT en (dus) ook voor het thema aansprakelijkheid. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

GIBIT - artikel 13.5 iii)

Vraag:

artikel 13.5 iii) voor deze bepaling hebben wij de volgende aanvulling: 'ten aanzien van de vordering van een derde die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden.'. Dit voegen wij graag toe ter verduidelijking van de schade ten aanzien waarvan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt.

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

GIBIT - 13.5 i)

Vraag:

graag willen wij voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen. Het is voor ons lastig om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is willen we daarom graag de beperkte aansprakelijkheid omschreven in 13.3 ook voor dood en letsel laten gelden.

Antwoord:

Niet akkoord. Voor de goede orde merken wij op dat naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dat uitgangspunt geldt voor de hele GIBIT en (dus) ook voor het thema aansprakelijkheid. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
18

Onderwerp:
GIBIT - artikel 10.1 i)

Vraag:

"artikel 10.1 i) Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.

Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd.

Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het

beëindigen van de functionaliteit. "

Antwoord:

Als het een essentiële wijziging is dan vinden wij 6 maanden te kort. We stellen 18 maanden voor.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

GIBIT - artikel 9.10

Vraag:

artikel 9.10: Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen gebruikersaantallen. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari. Daarom willen wij graag verzoeken om 1 januari uit het artikel te schrappen.

Antwoord:

Er kan een eventueel een andere datum worden afgesproken, dit dient dan vastgelegd te worden in de overeenkomst zoals beschreven in het betreffende artikel.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

20

Onderwerp:

GIBIT - artikel 9.2

Vraag:

"artikel 9.2: Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software.

Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in. "

Antwoord:

Zie het voorstel Facturatieschema in de gewijzigde concept Overeenkomst.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

21

Onderwerp:

GIBIT - artikel 6.2 en 6.3

Vraag:

artikel 6.2 en 6.3: Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.

Antwoord:

Niet akkoord

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

22

Onderwerp:

GIBIT artikel 3.2

Vraag:

artikel 3.2: Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Aantal Servers

Vraag:

Hoeveel Servers, fysiek en virtueel binnen de omgeving in scope kunnen events generen?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt niet waarom deze vraag gesteld wordt.
Koppelvlakken zijn zoals deze op de architectuurplaat aangegeven.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Paas resources

Vraag:

Hoeveel Paas Resources binnen de omgeving in scope kunnen events generen,

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt niet waarom deze vraag gesteld wordt.
Koppelvlakken zijn zoals deze op de architectuurplaat aangegeven.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Containers

Vraag:

Hoeveel Containers binnen de omgeving in scope kunnen events generen?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt niet waarom deze vraag gesteld wordt.
Koppelvlakken zijn zoals deze op de architectuurplaat aangegeven. VGGM kent geen software containers.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Aantal eindgebruikers data events kan genereren?

Vraag:

Hoeveel eindgebruikers systemen binnen de omgeving in scope kunnen events genereren?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt niet waarom deze vraag gesteld wordt. Koppelvlakken zijn zoals deze op de architectuurplaat aangegeven. Het aantal verwachte (eind)gebruikers staat vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Factuur

Vraag:

Is de opdrachtgever bereid om eventuele licenties jaarlijks vooraf te betalen?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het voorstel Facturatieschema in de gewijzigde concept Overeenkomst.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Prijsmodel

Vraag:

In het prijzenblad wordt de hoeveelheid licenties niet vermenigvuldigd met het jaarbedrag. Is het de bedoeling om de prijs per licentie in te vullen, of het totale bedrag voor alle licenties van het specifieke type?

Antwoord:

Totaal kosten per jaar voor het genoemde aantal licenties.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Development omgeving

Vraag:

Er wordt niet gesproken over een Development omgeving, wordt

development op de test omgeving gedaan?

Antwoord:

De opdrachtgever zal niet zelf software gaan ontwikkelen en heeft deze omgeving als gevolg niet nodig.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Programma van Eisen A.4

Vraag:

Wat wordt verstaan onder “Fixes” dit is niet zomaar mogelijk. Afhankelijk van customizations is dit groter dan wel kleiner dan een ootb omgeving

Antwoord:

Het betreft eis A.5. Hiermee wordt bedoeld het herstellen van software fouten in uw SAAS omgeving.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Programma van Eisen C.11

Vraag:

Zijn er voorbeelden van de kenmerken van CI's die toegevoegd moeten kunnen worden?

Antwoord:

Met kenmerken wordt o.a. bedoeld: Assetnummer, Soort, Type, Serienummer, aanschafdatum, afschrijftermijn, leverancier, locatie etc.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Programma van Eisen C.8

Vraag:

Is er al een asset nummering in gebruik? Moet deze geadopteerd worden?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Programma van Eisen F.10

Vraag:

Parallele routing is hier een voorbeeld van te geven?

Antwoord:

Op een bepaald moment in het proces moeten bijvoorbeeld twee handelingen gedaan worden. Deze twee handelingen kunnen los van elkaar uitgevoerd worden. Bijvoorbeeld aanmaken e-mail adres en installeren laptop. Deze twee stappen mogen dan parallel aan elkaar uitgevoerd worden en niet sequentieel.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Programma van Eisen F.15

Vraag:

Wat bedoelt u met kopiëren of verplaatsen van velden?

Antwoord:

De tekst "kopiëren en verplaatsen" komt te vervallen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Programma van Eisen F.19

Vraag:

Welke data zou opgeschoond moeten worden? Is hier een voorbeeld van?

Antwoord:

Oude verzoeken aan de service desk en niet meer gebruikte CI's zouden opgeschoond moeten worden. Na het opschonen zou deze data uiteindelijk, na een bepaalde periode, ook vernietigd moeten worden.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Programma van Eisen F.20

Vraag:
Is er een voorbeeld van een “vernietigingslijst”

Antwoord:
Dit is een lijst die opsomt per zaak wat vernietigd moet worden en bevat een omschrijving, de periode/jaar waarop dit relevant was en de mogelijkheid tot een opmerking. Bij voorkeur is dit in csv of Excel formaat.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Programma van Eisen F.24

Vraag:
Wie doet de tests? Wie volgt deze test protocollen?

Antwoord:
De Opdrachtnemer. Wijzigingen aan het platform dienen eerst afdoende volgens test procedures getest te worden.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Programma van Eisen F.3

Vraag:
Wat is het verschil tussen deze beheerder? Welke additionele rechten hebben deze beheerders dan?

Antwoord:
De rollen kunnen te maken hebben met rechten binnen de oplossing wat een rol mag (zien en doen) maar ook t.a.v. een functionele scheiding t.a.v. de oplosgroep waaraan deze is gekoppeld.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Programma van Eisen P.2

Vraag:

De portaalfunctionaliteit biedt standaard de mogelijkheid om een geautomatiseerd proces te starten naar aanleiding van een trigger, bv. indienen melding: Wat wordt bedoeld met geautomatiseerd proces

Antwoord:

Hiermee bedoelen wij bijv. het geautomatiseerd koppelen van een AD-groep aan een gebruiker n.a.v. het aanvragen van software.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

40

Onderwerp:

Programma van Eisen PS.1

Vraag:

Hier wordt verwezen naar een eerder genoemde (gefedereerde) authenticatieoplossing. Voor alle zekerheid: u bedoelt hier Azure AD, klopt dit?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Programma van Eisen R.5

Vraag:

Hier staat rapportage per week/maand/week. U bedoelt waarschijnlijk week /maand/jaar, klopt dit?

Antwoord:

Ja dat klopt.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.****Onderwerp:**

42

Programma van Eisen R.5

Vraag:

Zijn er voorbeelden van Middelenbeheer incl. & ex gereserveerd

Antwoord:

Bedoeld wordt uitleen apparatuur.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

43

Onderwerp:

Programma van Eisen T.11

Vraag:

In welk format moet data worden aangeleverd aan het data-warehouse?

Antwoord:

"Hiervoor zijn 3 mogelijkheden:

- 1) Via een directe database tot database koppeling.
- 2) Via aanlevering van gehele datasets (geen delta's).
- 3) Via bestandsoverdracht, ook gehele datasets (geen delta's). "

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

44

Onderwerp:

Programma van Eisen T.13

Vraag:

De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om de locatie-, ruimte- en voertuiggegevens, zijn hier voorbeelden van te geven? (zoekend naar het detail niveau)

Antwoord:

Een Fat-client staat bijv. op een brandweerlocatie (code/naam) voor algemeen gebruik. We willen die fat-client kunnen koppelen aan die locatie en een ruimte binnen die locatie.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

45

Onderwerp:

Programma van Eisen T.17

Vraag:

De Opdrachtnemer zorgt dat de Opdrachtgever structureel de data uit de applicatie kan gebruiken in haar datawarehouse omgeving. Hoe oud mag deze data zijn?

Antwoord:

Dagelijks, dus max. 24 uur (in de DWH omgeving).

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Programma van Eisen T.25

Vraag:

Wat bedoelt u met meldingen die door andere systemen genegeerd worden?

Antwoord:

Het kunnen uitwisselen van meldingen tussen ons eigen nieuwe ITSM oplossing en de ITSM oplossing van derden.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Programma van Eisen T.6

Vraag:

Opdracht nemer heeft geen toegang tot productie. Wie zal software releases / patches / fixes in productie deployen?

Antwoord:

De geautoriseerde personen bij de opdrachtnemer, het is de verantwoordelijkheid van de leverancier van de SAAS oplossing.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Prijsblad

Vraag:

In uw prijsblad vraagt u bij de exploitatiekosten om de licentiekosten te

verdelen in 3 groepen. Is het toegestaan om in 1 van deze rijen nul in te vullen wanneer leverancier deze groep niet apart in rekening brengt?

Antwoord:

Akkoord en evt. in opmerkingenveld toelichten

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Handleiding

Vraag:

VGGM geeft aan dat er een digitale handleiding dient te zijn met betrekking tot de koppelvlakken. Bent u het eens dat deze koppelvlakken nu nog niet 100% te overzien zijn en dat er daarom een stelpost opgenomen dient te worden om dit eenmalig te doen en om dit regulier bij te houden namens VGGM?

Antwoord:

Niet akkoord. De koppelvlakken zijn inderdaad nu nog niet allemaal te overzien. Maar we gaan er van uit dat bij de oplevering van een koppelvlak deze met digitale handleiding wordt opgeleverd. Een stelpost voldoet niet. De kosten dienen meegenomen te worden bij de implementatie.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Licenties 3e partijen

Vraag:

VGGM geeft aan dat de offerte ook de prijzen moet bevatten van licenties van 3e partijen. Is het voldoende als wij daarbij de prijzen en licentiemodellen aanbieden van alle licenties met betrekking tot (in dit geval) onze oplossing en Microsoft licenties die vanuit Microsoft 365 noodzakelijk zijn?

Antwoord:

De kosten voor Microsoft 365 hoeft u niet op te geven, ervanuitgaande dat de Opdrachtgever geen uitbreiding van de licenties of andersoortige licenties vraagt.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

OTA omgeving

Vraag:

VGGM verwacht een eigen OTA- omgeving. In onze aanbieding zal deze binnen uw Microsoft 365 omgeving gaan functioneren. Het beheren van deze OTA- omgeving vraagt om beleid, aangezien aangewezen medewerkers van VGGM hierin alles zelf kunnen. Wil VGGM dat deze OTA- omgeving door eigen medewerkers van VGGM in beheer zal worden genomen?

Antwoord:

Nee, vanuit de SAAS gedachte is dat niet wenselijk.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

52

Onderwerp:

Beheer en Support

Vraag:

Veel beheer en support- taken kunnen ook zelf door VGGM uitgevoerd worden na een opleiding en een gewenningsperiode, bijvoorbeeld na het eerste jaar. Wil VGGM dit ook terugzien in de aanbieding, of wil VGGM dit blijven uitbesteden?

Antwoord:

VGGM wil dit blijven uitbesteden.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

53

Onderwerp:

Urenbegroting

Vraag:

In het PvE zien wij veel aspecten die ook allemaal kunnen met ITSM360 binnen uw eigen Microsoft 365 omgeving, maar waarvan wij denken dat VGGM deze niet direct allemaal gaat activeren voor de 1e livegang (heeft ook te maken met de volwassenheid en waar de gebruikers en beheerders op dat moment klaar voor zijn). De focus van de aanbesteding zal in onze beleving eerst moeten liggen in het vervangen van het huidige systeem, in verschillende fases. Daarin kan heel veel 'extra' gedaan worden, maar dat kost uiteraard 'extra' geld. Wij adviseren altijd om dat extra werk pas na de livegang te doen in een beheer- of strippenkaartvorm, of hiervoor (tijdens het

eerste jaar: de uitrol) een strippenkaart op te nemen. Is wat VGGM betreft de primaire focus ook om eerst live te gaan met de nieuwe oplossing en pas later eventueel met de gekozen partij verdere (innovatie) stappen te nemen met de gekozen partij, of wil VGGM naast de primair zaken voor de 1e livegang al parallel een strippenkaart afnemen waarin allerlei extra's kunnen worden doorgevoerd? Daar willen wij de NVI voor gebruiken: om elkaar daarin wat beter te begrijpen.

Antwoord:

Het vervangen van de huidige functionaliteit heeft prioriteit. We streven ernaar om zo veel mogelijk optimalisaties (conform PvE) tijdens het implementatie proces worden meegenomen. Nieuwe functionaliteiten kunnen eventueel in een later stadium.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Backup en Restore

Vraag:

Omdat ITSM360 onderdeel zal worden van uw Microsoft- ecosysteem, zal backup/restore van de oplossing daar ook onderdeel van uit moeten maken. Bent u het eens dat wij backup/restore nu al als integraal onderdeel van de inschrijving moeten zien, of kan dit alsnog later zoals aangegeven in de stukken?

Antwoord:

Ja, de backup/restore moet integraal onderdeel van de inschrijving zijn.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Certificeringen

Vraag:

ITSM360 voldoet overigens aan de gestelde eisen met betrekking tot ISO en NEN. Echter: de situatie is anders, gezien het feit dat ITSM360 binnen uw eigen ecosysteem zal vallen en daarmee ook zal vallen onder uw eigen security- voorwaarden en beheer. Wij willen graag wat meer inzicht hierover vanuit VGGM ontvangen.

Antwoord:

Indien er sprake is van een dienst die draait binnen onze eigen IT-omgeving,

zijn de eisen voortvloeiende uit NEN en BIO op VGGM van toepassing. VGGM zal in die zin zelf zorgdragen voor de bedoelde technische en organisatorische maatregelen evt. in afstemming met de leverancier van de hier bedoelde ICT voorziening.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Facturatie Project

Vraag:

In de documenten staat vermeld dat er een betaling is achteraf met een betalingstermijn van 30 dagen. Het project zal lopen (ingeschat) vanaf ongeveer maart tot en met november 2023. Is het de bedoeling om de urenbesteding per maand achteraf te betalen onder deze voorwaarden, of is er een regeling waarbij de laatste 30% van het project achteraf voldaan zal worden bij oplevering?

Antwoord:

Zie het voorstel Facturatieschema in de gewijzigde concept Overeenkomst.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Facturatie Licenties

Vraag:

Het aantal licenties zal groeien naar stabiel aantal in de loop van de overeenkomst. Hoe ziet VGGM de facturatie van het aantal licenties (P*Q) voor zich? Normaal is per kwartaal of per jaar vooruit op basis van het aantal licenties.

Antwoord:

Zie het voorstel Facturatieschema in de gewijzigde concept Overeenkomst.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Referenties

Vraag:

VGGM vraagt om referenties. In geval van ITSM360 (het product) is deze oplossing pas één jaar in Nederland met inzet van Transitieprofs. Mogen er ook referenties aangereikt worden vanuit de Deense vendor (ITSM Company Aps)?

Antwoord:

Ja akkoord, mits de omschrijving van deze referentie in het Nederlands is.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Er is een overzicht van het aantal behandelaren aangereikt door VGGM en er is een planning aangegeven door VGGM. Beiden op hoofdlijnen. Is door VGGM aan te geven hoe de verwachting is qua fasering van het project, met de daarbij horende aantallen behandelaren per fase?

Antwoord:

Neen is nu niet aan te geven en dient in uw implementatievoorstel te worden meegenomen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Bijlage XII Architectuurplaten

Vraag:

Bijlage XII Architectuurplaten. Is alleen de 1e fase in scope? Klopt het dat de titels ('1e fase implementatie' en 'doelarchitectuur') niet goed staan? Doelarchitectuur staat nu onderaan, moet deze boven het eerste plaatje staan?

Antwoord:

Dit is inderdaad niet correct. De onderschriften zijn abusievelijk omgedraaid.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
I.1 implementatie uitgewerkte testaanpak

Vraag:

U schrijft in I.1 dat u voor implementatie al een uitgewerkte testaanpak wilt ontvangen. Dit is vanuit onze ervaring niet bevorderlijk en we raden aan dit tijdens de implementatie, maar uiteraard voor de tests, op te leveren. Is dat akkoord?

Antwoord:

De details van een testplan worden waarschijnlijk pas duidelijk tijdens de implementaties. Het gaat ons niet om de individuele testcases die worden afgewerkt maar meer om de methodiek, verwachte effort en de soorten testen die gehanteerd worden.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

A.3. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.

Vraag:

We begrijpen de behoefte van VGGM. Echter zien wij sommige wijzigingen als aanvullende dienstverlening. Het verzoek de regel te verwijderen als eis.

Antwoord:

Niet akkoord, het gaat over wijzigingen in wet- en regelgeving binnen de aangeboden oplossing.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Beschrijvend document 7.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen

Vraag:

Als leverancier kunnen wij zo aan zo goed als alle eisen voldoen. Bij sommige eisen kan sprake zijn van interpretatie of bepaalde nuances. Graag zouden wij de mogelijkheid hebben om deze te benoemen in het formulier. Is dit akkoord? Indien dit niet mogelijk is dan zij wij vanwege uw uitgangspunt, dat aan alle punten dient te worden voldaan, helaas genoodzaakt om af te zien van deelname.

Antwoord:

Niet akkoord. Mocht er onduidelijkheid zijn in de eisen dan kunt u hierover vragen stellen in de 2 NvI zodat de Aanbestedende dienst de mogelijkheid

heeft de betreffende eis voor alle geïnteresseerde partijen te verduidelijken.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief: S7

Vraag:

Opdrachtgever stelt gebruik te willen maken van een tweedelijs helpdesk (Nederlandstalig). Kan Opdrachtgever aangeven wat het verwachte volume is van de vragen die aan deze helpdesk gesteld gaan worden? Zo niet: is Opdrachtgever bereid hiervoor een per behandeld ticket prijs voor te hanteren? Zo niet: welk afrekenmodel prefereert hiervoor bij Opdrachtgever?

Antwoord:

Niet akkoord. Er is geen inschatting te geven hoevaak de Opdrachtgever de helpdesk gaat benaderen. In Eis S7 staat duidelijk vermeld dat Opdrachtnemer geen extra kosten voor deze helpdesk in rekening mag brengen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief

Vraag:

Wij gaan ervanuit dat VGGM zelf ook een belangrijke rol gaat spelen tijdens de implementatie. Kunt u aangeven welke rol u zelf voorziet en van welke beschikbaarheid van personeel u uitgaat?

Antwoord:

Opdrachtgever is zich ervan bewust capaciteit beschikbaar te moeten stellen tijdens de implementatie. De rol van de Opdrachtgever hierin zien wij graag uitgewerkt in het implemenatieplan van de Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief : I.3

Vraag:

Wilt u eventueel benodigde licenties in eigen eigendom nemen, of prefereert u een constructie waarin de licenties eigendom blijven van Opdrachtnemer en u hier een jaarlijkse vergoeding voor betaalt?

Antwoord:

Wij prefereren het laatste.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Er wordt gesteld dat de geraamde Opdrachtwaarde voor de totale contractperiode maximaal €1.500.000,00. Kunt u aangeven of dit voor de looptijd van 4 jaar is of voor de looptijd + verlenging?

Antwoord:

Looptijd + eventuele verlengingen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief : eis M.21

Vraag:

M.21 wordt gesteld dat behandelaars statussen moeten kunnen aanmaken, aanpassen en verwijderen. Dat een beheerder dit moet kunnen begrijpen wij, echter niet dat een behandelaar dit moet kunnen, hierdoor worden rapportages onbetrouwbaar en kunnen potentieel SLA's gaan afwijken en niet meer het juiste meten. Wat is de rationale achter dat een behandelaar de status op een dergelijke wijze moet kunnen aanpassen?

Antwoord:

Een behandelaar moet acties kunnen uitvoeren waardoor een status wijzigt zoals bijvoorbeeld een ticket na oplossen sluiten (status: opgelost) expliciet de status wijzigen is niet nodig.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

69

Beschrijvend document ITSM – definitief : eis T.21

Vraag:

T.21 wij snappen deze eis in het licht van veel voorkomende formulier die de gebruikers gebruiken. Aangezien onze oplossing een veelheid aan data kan bevatten en uitgebreide query mogelijkheden heeft zal dit vanzelfsprekend niet altijd binnen de gestelde 3 seconden vallen. Is onze interpretatie juist dat de maximale 3 seconden wordt gehanteerd voor de eindgebruiker?

Antwoord:

Hieronder valt "normaal" gebruik. In geval van complexe rapportages of uitgebreide queries is het begrijpelijk dat deze performance niet gehaald zal worden.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

70

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief : eis T.13

Vraag:

T.13 Kunt u aangeven hoeveel assets u denkt te registreren die niet IT hardware, telefonie, netwerk of software bevat, zoals voertuigen?

Antwoord:

Wij willen koppelen naar deze assets, ze hoeven dus niet in de oplossing zelf geregistreerd te worden.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

71

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief : eis T.8

Vraag:

T.8 kunt u van alles systemen die benoemd zijn in bijlage XII aangeven wat de integratie mogelijkheden zijn?

Antwoord:

Het applicatieplatform zal API's (SOAP/REST) kennen. Beaufort kent een file gebaseerd gegevensuitwisseling als ook raadpleeg API's. De koppeling met het DWH is eerder benoemd. Van de overige systemen verwacht de opdrachtgever dat de opdrachtnemer hiervan kennis heeft.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Beschrijvend document ITSM – definitief : eis C.2

Vraag:
C.2 kunt u uitleggen wat u bedoelt met Configuratie items aanvragen en ook een voorbeeld geven?

Antwoord:
Zie de begrippenlijst in het beschrijvend document: "Een component die deel uitmaakt van (of direct gerelateerd is aan) de IT infrastructuur", bijv. een laptop of telefoon.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Beschrijvend document ITSM – definitief : eis C.1

Vraag:
C.1 Wat bedoelt u met archiveren conform ISM?

Antwoord:
De tekst "kopiëren en verplaatsen" komt te vervallen.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Beschrijvend document ITSM – definitief : eis F.15

Vraag:
In functionele eis F.15 wordt gesproken over dat velden verplaatsbaar moeten zijn. Kunt u hier meer context bij geven?

Antwoord:
Er wordt bedoeld registraties/mutaties van meerdere CI's in één keer. Bijv. 100 laptops die worden ontvangen en moeten worden geregistreerd.

Beantwoord op: 04-12-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief : eis F.14

Vraag:

In functionele eis F.14 wordt gesproken over bulk registraties, kunt u uitleggen wat voor soort registraties hiermee worden bedoeld?

Antwoord:

Beheerders moeten de oplossing kunnen inrichten zonder kennis te hebben van programmeertaal. Onder inrichten verstaan we het inrichten van processen, toekennen van rollen en rechten etc.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

76

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM – definitief : eis F.1

Vraag:

In functionele eis F.1 wordt gesproken over het mogelijk zijn van "de oplossing in te inrichten" door een beheermodule. Kunt u uitleggen wat met de oplossing in te richten bedoeld wordt?

Antwoord:

Beheerders moeten de oplossing kunnen inrichten zonder kennis te hebben van programmeertaal. Onder inrichten verstaan we het inrichten van processen, toekennen van rollen en rechten etc.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

77

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Is de aanname correct dat als aan alle eisen voldaan is, er conform ISM is geleverd?

Antwoord:

Als aan alle eisen is voldaan is de inschrijving geldig.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

De ISM processen zijn copyright van Servitect, heeft de aanbestedende dienst hiervoor een licentie aangeschaft? Welke looptijd heeft de licentie?

Antwoord:

Zover bij de Opdrachtgever bekend is zit er geen copyright op het ISM en is het een algemeen toe te passen methode. De Opdrachtgever heeft dan ook geen licentie van Servitect.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

79

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Heeft Servitect meegeschreven aan de aanbesteding en is deze dan ook uitgesloten van deelname?

Antwoord:

Nee, deze heeft niet meegeschreven en is dus ook niet uitgesloten.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

80

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

ISM is een commerciële methode, staat de aanbestedende dienst open voor andere / vergelijkbare methodes?

Antwoord:

De Opdrachtgever hanteert het ISM procesmodel de eis is dat de processen uit deze methode ondersteund worden.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

81

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Zijn de ISM processen al reeds geïmplementeerd?

Antwoord:

Ja in de huidige oplossing. Al is dit wel een eigen interpretatie van ISM.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Verwacht de aanbestedende dienst ook discovery van de infrastructuur componenten? Zo nee, op welke manier worden deze discovered dan wel vastgelegd?

Antwoord:

Nee. Wel verwachten we een integratie via Intune/SCCM. Verder maakt dit geen deel uit van de aanbesteding.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Vanuit welke omgeving zijn de infrastructuur componenten af te leiden of zal de ITSM oplossing de bron worden?

Antwoord:

De CMDB van de gekozen oplossing wordt de bron van alle CI's. Koppeling met Intune is geëist.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Medewerkersgegevens komen vanuit HRM applicatie, terwijl SSO via Azure

AD gaat. Is de aanname juist dat ook de Azure AD de medewerkersgegevens baseert op de gegevens uit de HRM applicatie?

Antwoord:

Jazeker. We hanteren het principe dat we gegevens uit de bron halen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - definitief

Vraag:

Is het mogelijk dat de inleverdatum (momenteel 4 januari) verplaatst wordt om te voorkomen dat beantwoorders gedurende Kerstvakantie moeten werken (zeker gezien de verwachte publicatie van NvI v2 op 19 december)

Antwoord:

Niet akkoord, dat past helaas niet in onze planning.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Proces

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Ontbreken non-sollicitatie clausule

Vraag:

Op grond van de onafhankelijkheidswetgeving dient er een non-sollicitatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeen te worden gekomen. Opdrachtnemer wenst graag daartoe de volgende bepaling in de Overeenkomst op te nemen:

"Partijen zullen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en binnen een (1)jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen bij de werkzaamheden betrokken personen van de wederpartij in dienst nemen of anderszins werkzaamheden laten verrichten dan wel daarover met deze personen onderhandelen, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij, welke toestemming niet op onredelijke grond zal worden onthouden

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Ontbreken vangnetbepaling

Vraag:

Een algemeen geformuleerde clause ten aanzien van op Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels, ontbreekt in de Overeenkomst. Bent u bereid de volgende tekst aanvullend overeen te komen:

“Opdrachtnemer voert de opdracht uit in overeenstemming met de toepasselijke wet- en (beroeps)regelgeving. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig of onverenigbaar is.”

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

88

Onderwerp:

Artikel 28.2 Hosting

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat indien er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat middels de hosting verwerkte gegevens onrechtmatig zijn jegens derden, leverancier opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk zal informeren. Kunt u bevestigen dat voornoemde informatieplicht de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever ten aanzien van de rechtmatigheid van door haar verwerkte gegevens onverlet laat?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Beantwoord op: 04-12-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

89

Onderwerp:

Artikel 21 Audit

Vraag:

Opdrachtnemer kan niet zonder meer akkoord gaan met een dergelijk ruim auditrecht. Sterker nog, doorgaans is het juist gebruikelijk om als leverancier een auditrecht te hebben, ter controle op gebruik in overeenstemming met de voorwaarden van gebruik van de oplossing, het aantal gebruikers, etc. Opdrachtnemer is eventueel wel bereid om mee te werken aan een audit, voor zover de audit ziet op naleving van de AVG in verband met de uitvoering van de overeenkomst, alsmede ter controle op de juistheid van de verzonden facturen.

Kunt u ter vervanging van artikel 21 akkoord gaan met onderstaand tekstvoorstel?

“Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer mee te werken aan een controle door een externe accountant van de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verzonden facturen, alsmede compliance met de verwerking van persoonsgegevens onder deze Overeenkomst.”

Voor zover u niet bereid bent het artikel te vervangen voor bovengenoemde tekst, kan opdrachtnemer niet meewerken aan toegang tot haar locatie, aangezien daarmee de vertrouwelijkheid jegens andere cliënten in het geding kan komen. Bent u zodoende alsdan bereid om de laatste zin van artikel 21.4 te laten vervallen?

Antwoord:

De laatste zin van artikel 21.4 komt te vervallen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Artikel 20.4 Beëindiging overeenkomst na fusie/overdracht

Vraag:

In dit artikel is voor Opdrachtgever de mogelijkheid opgenomen om de overeenkomst te beëindigen. Het is voor Leverancier in dergelijke gevallen niet acceptabel om zonder meer de overeenkomst voort te zetten in verband met de op haar rustende wet- en regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels. Bent u bereid in dit kader ten behoeve van Leverancier de volgende bepaling op te nemen?

“Leverancier is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen (zonder gehouden te zijn tot enige schadeloosstelling of schadevergoeding) in het geval opdrachtgever zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdraagt aan een aan hem in concern verband gelieerde derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.”

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel bepaalt dat de Opdrachtgever de overeenkomst

moet kunnen opzeggen bij fusie, uitbesteding en de verplichte overstap naar landelijke voorzieningen. De gedachte bij deze bepaling is dat de Opdrachtgever zonder een dergelijke bevoegdheid in voorkomend geval niet van bestaande overeenkomsten af zou kunnen en aldus zou moeten blijven betalen voor dienstverlening die voor haar van geen waarde meer is. Dit artikel gaat niet over het recht van de Opdrachtnemer om de overeenkomst op te zeggen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Artikel 20.2 Tussentijdse beëindiging

Vraag:

Op grond van de op Opdrachtnemer geldende regelgeving, zoals waarborging van onafhankelijkheid, wensen wij te allen tijde een opzeggingsmogelijkheid te hebben die het ons mogelijk maakt op te zeggen indien voortzetting van de opdracht in strijd zou komen met voor ons geldende regelgeving of professionele normen. Graag willen wij de volgende bepaling opnemen in de Overeenkomst:

Tekstvoorstel:

“Opdrachtnemer kan deze Overeenkomst beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging met inachtneming van een termijn van vijftien (15) dagen in geval van een wijziging: i) van wet- en/of regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels ii) geldende voorschriften of professionele normen iii) of een wijziging van omstandigheden, waardoor Opdrachtnemer met voortzetting van de dienstverlening onder de overeenkomst in strijd zou dienen te handelen met voornoemde wet- of regelgeving, inclusief gedrags- en beroepsregels.”

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Artikel 15.5 Boete schending geheimhouding

Vraag:

Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met een boete op schending van de geheimhoudingsplicht. Bent u bereid om de boete te laten vervallen? Indien u hiertoe niet bereid bent, dan is Leverancier van mening dat de boete niet in verhouding staat tot de tekortkoming. Bent u bereid de hoogte van de boete bij te stellen en op te nemen dat een verbeurde boete in mindering wordt

gebracht op een eventuele schadevergoeding?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Artikel 15.4 en 20.14 (aanhouden intern dossier)

Vraag:

Het aanhouden van een intern dossier is verplicht op grond van regelgeving waar Leverancier aan dient te voldoen. Deze bepaling staat haaks op de voor ons verplichte dossiervorming. Bent u daarom bereid in aanvulling van artikel 15.4 GIBIT-2020 het volgende overeen te komen:

“Artikel 15.4 GIBIT- 2020 laat onverlet, dat Opdrachtnemer een dossier aanhoudt ter zake van de Opdracht. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van het dossier te waarborgen en de dossiers te bewaren gedurende een periode die voor een goede beroepsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen. De dossiers zijn eigendom van Opdrachtnemer.”

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Artikel 15.4 en 20.14 Retourneren vertrouwelijke informatie

Vraag:

Kunt u bevestigen dat van dit artikel wordt uitgezonderd, de informatie die automatisch wordt geback-up't en gearchiveerd?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Artikel 15 (aanvulling)

Vraag:

Graag komen we in aanvulling op de uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in artikel 15 de volgende uitzonderingen overeen:

“De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Opdrachtnemer is onderworpen, een op Opdrachtnemer of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Opdrachtnemer rustende beroepsplicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Daarnaast geldt de geheimhoudingsplicht niet indien: i) Opdrachtnemer namens zichzelf optreedt, ii) of personen bij Opdrachtgever in dienst, voor Opdrachtgever werkzaam, of aan Opdrachtgever verbonden, namens zichzelf optreden in een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure of iii) voor het inwinnen van advies van onze professionele adviseurs en verzekeraars.”

Daarnaast is het voor Opdrachtnemer van belang dat we in het kader van wettelijke verplichtingen informatie kunnen delen met gelieerde entiteiten en derden die door ons zijn ingeschakeld ten behoeve van ondersteunende diensten van administratieve en IT aard.

Om eventuele onduidelijkheid en verwarring te voorkomen lichten wij u graag toe dat voornoemde derden niet direct betrokken zijn bij de uitvoering van de diensten die wij mogelijk aan u zullen leveren. Voornoemde derden ondersteunen ons enkel ten aanzien van onze interne processen. Uiteraard zijn wij verantwoordelijk voor de inzet van deze derden en de geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Van derden, die namens ons data verwerken, verlangen wij dat zij voldoen aan de toepasselijke wet- en beroepsregelgeving. Graag willen wij u verzoeken of u, met inachtneming van voornoemde toelichting, akkoord kunt gaan met onderstaand tekstvoorstel in aanvulling op artikel 15:

"Tenzij zulks op grond van de toepasselijke wetgeving verboden is, is het Opdrachtnemer toegestaan om alle door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie ('Cliëntinformatie') te gebruiken en deze te verstrekken aan (i) andere gelieerde entiteiten en hun personeel en/of (ii) andere partijen, die ondersteunend zijn ten behoeve van Opdrachtnemer 's administratie of infrastructuur en/of de verlening van overige ondersteunende diensten van administratieve en IT-aard ten behoeve van (a) het verrichten van cliënt-, en opdrachtacceptatie procedures, (b) conflict beoordeling van interne risico's en onafhankelijkheid en (c) het onderhouden van kwaliteitsnormen en

professionele normen ten aanzien van de Werkzaamheden of diensten.”

Antwoord:

Voor de goede orde merken wij op dat naast de bepalingen in de GIBIT het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Artikel 13.5 Uitsluiting beperking

Vraag:

i) kunt u nader toelichten hoe deze uitsluiting van beperking zich verhoudt tot de in artikel 13.3 opgenomen beperking. Want in artikel 13.3 is juist opgenomen dat persoonsschade is beperkt tot een bedrag van EUR 1.250.000,-.

ii) het is standaard rechtspraak om beperking van aansprakelijkheid uit te sluiten voor zover het betreft opzet of grove schuld van leidinggevend personeel, niet ieder personeel. Bent u bereid het artikel hier op aan te passen?

iv) Boetes en het voldoen aan wet- en regelgeving behoort primair tot het risico van Opdrachtgever. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Voorts geldt dit even goed andersom. Indien u niet bereid bent dit artikel te laten vervallen, bent u dan bereid het artikel wederkerig te maken?

Antwoord:

Niet akkoord. Naast de bepalingen in de GIBIT het is Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dat uitgangspunt geldt voor de hele GIBIT en (dus) ook voor het thema aansprakelijkheid. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Artikel 13.4 Aansprakelijkheid

Vraag:

Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het aansprakelijkheidsartikel. Het is in onze branche zeer gebruikelijk dat partijen een marktconforme beperking van aansprakelijkheid overeenkomen. Normaal gesproken wordt in onze branche de aansprakelijkheid, voor directe schade, beperkt tot een bedrag van maximaal eenmaal de door opdrachtgever voor de diensten verschuldigde en betaalde vergoedingen. Dit behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer en diens leidinggevende ondergeschikten. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen echter niet beperkt tot gevolg schade, gemiste besparing, gederfde winst en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

Kunt u artikel 13.4 niet van toepassing verklaren en vervangen voor onderstaand voorstel:

“De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is per kalenderjaar beperkt tot een bedrag gelijk aan één (1) maal het aan Opdrachtnemer verschuldigde en betaalde honorarium in de dat kalenderjaar, behoudens opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen echter niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie en reputatieschade is expliciet uitgesloten.”

Antwoord:

Niet akkoord. Naast de bepalingen in de GIBIT het is Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dat uitgangspunt geldt voor de hele GIBIT en (dus) ook voor het thema aansprakelijkheid. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Ook in de situaties van artikel 13.3, 13.4 en 13.5 is de aansprakelijkheid van leverancier dus niet onbeperkt (maar beperkt door de kaders van het BW).

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Artikel 7.10 moment van acceptatie

Vraag:

In dit artikel is opgenomen dat acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen. Dat is een voor Opdrachtnemer een te beperkte en te afhankelijke wijze van acceptatie. Acceptatie zou immers ook plaats moeten vinden indien de ICT Prestatie voldoet aan de overeenkomst. Bent u bereid naast deze wijze van acceptatie toe te voegen dat acceptatie

ook schriftelijk plaats kan vinden?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Termijn melden Inbreuk (art. 5.1 VO)

Vraag:

De termijn in artikel 5.1 VO is onredelijk kort. Opdrachtnemer verzoekt de termijn aan te passen naar 48 uur. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Niet akkoord. Wij vinden binnen 24 uur na ontdekking data lek redelijk. Dit komt ook tegemoet aan wat gebruikelijk is.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Retourneren/vernietiging persoonsgegevens (art. 10.3 Overeenkomst)

Vraag:

Het is technisch gezien vrijwel onmogelijk en daarnaast economisch zeer bezwaarlijk om gegevens uit back-upbestanden te verwijderen. Een dergelijke verplichting staat niet in verhouding en komt ook niet overeen met afspraken die gebruikelijk zijn in de branche. Opdrachtnemer verzoekt dan ook om '(incl. back-up)' uit artikel 10.3 te verwijderen. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Akkoord, mits de opdrachtnemer na het terugzetten van de back-up een procedure heeft om de, om deze reden, verwijderde data opnieuw te verwijderen.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Rangordebepaling (art. 1.1 Overeenkomst)

Vraag:

In art.1.1 Overeenkomst wordt bepaald dat de Overeenkomst prevaleert ten opzichte van de Nota van Inlichtingen. Dit acht Opdrachtnemer niet redelijk, aangezien mogelijke afwijkingen van de Overeenkomst o.g.v. van de Nota van Inlichtingen hierdoor niet prevaleren ten opzichte van de Overeenkomst, terwijl dit wel de bedoeling is. Derhalve verzoekt Opdrachtnemer Opdrachtgever om de volgende rangordebepaling overeen te komen:

1. de Nota van Inlichtingen
2. de Overeenkomst;
3. verslag verificatiegesprek;
4. aanbestedingsstukken Opdrachtgever;
5. Verwerkersovereenkomst;
6. SLA;
7. DAP
8. GIBIT 2020
9. Offerte leverancier
10. de offerteaanvraag;

Bent u hiertoe bereid? Indien u niet bereid bent om de bovenstaande rangordebepaling op te nemen in de Raamovereenkomst, kunt dan garanderen dat de aanpassingen o.g.v. van de Nota van Inlichtingen worden opgenomen in de Raamovereenkomst

Antwoord:

Niet akkoord. Wij garanderen dat de aanpassingen o.g.v. de NvI worden opgenomen in de overeenkomst.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Contract

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Beschrijvend Document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure 'Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening: F.26 eis

Vraag:

Leverancier traint key-users volgens het principe: train-de-trainer kunt hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Wij spreken niet over key-users. Op het prijzenblad staan de aantallen op te leiden medewerkers vermeld. Daar kunt u in de toelichting vermelden hoe u deze wilt opleiden

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Beschrijvend Document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure 'Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening: S.7
Eis

Vraag:

Leverancier hanteert een support servicewindow van 08:30 – 17:30, graag ziet de leverancier deze eis wijzigen naar deze support servicewindow.

Antwoord:

Akkoord: zolang support wordt geleverd ten minste 8 uur beschikbaar tussen 8:00 en 17:30.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Beschrijvend Document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure 'Service Management Tool en bijbehorende dienstverlening: 1.6
Huidige situatie

Vraag:

U geeft hier aan dat er 130 volledige behandelaars zijn en 70 beperkte behandelaars. Leverancier wil graag het volgende controleren, klopt het dat deze 70 behandelaars alleen leesrechten nodig hebben in de Service Management oplossing én alleen goedkeuring/autorisaties doorvoeren?

Antwoord:

Deze 70 behandelaars zijn de zogenaamde managers. Zij keuren aanvragen goed en zien eventueel bepaalde rapportages in.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Beschrijvend document ITSM - sectie 1.7

Vraag:

Er wordt door opdrachtgever gesproken over ISM processen. In hoeverre zijn deze ISM processen in de organisatie bekend en geïmplementeerd?

Antwoord:

Momenteel is een eigen interpretatie van ISM geïmplementeerd. De Opdrachtgever sluit idealiter aan op de ISM standaard zodat er conform een standaard gewerkt wordt. De basis is bekend binnen VGGM.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Beschrijvend document ITSM - sectie 1.6

Vraag:

Er wordt gesproken over aantallen incidenten, wijzigingen en service requests. Hierbij wordt vermeld 1 jaar historie, voor incidenten en wijzigingen, en geen historie voor service requests. Kan opdrachtgever duiden wat met de toevoeging mbt historie bedoeld wordt?

Antwoord:

Oude reeds gesloten wijzigingen en incidenten.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Engelse taal

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie wordt aangegeven dat voor de Inschrijving, de correspondentie, de contacten, de contracten, de demonstratie, de gebruikerstest, de Oplossing, de schermen, de handboeken en instructies voor eindgebruikers en de helpdeskondersteuning de Nederlandse taal dient te worden gehanteerd. Zou het voor VGGM acceptabel zijn dat de uitvoerende consultants de Engelse taal hanteren gedurende de implementatie indien de projectmanagement begeleiding en de project manager Nederlandstalig is?

Antwoord:

Nee, dat is niet acceptabel.

Beantwoord op: 04-12-2022

Label: Inhoud