



Nota van Inlichtingen bij: IT Service Management Software
Gepubliceerd onder nummer: BW 202201 PRJ-2100421
Datum: 24 oktober 2022

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Programma van Eisen	Klopt het dat er geen toelichting gegeven hoeft te worden op het programma van eisen?	Ja dat is correct, de eisen zijn knock-out criteria.
2	Inhoud	Programma van Eisen	Klopt het dat er geen projectplan/implementatieplan ingediend hoeft te worden?	Ja dat is correct, het implementatieplan maakt geen onderdeel uit van de gunningscriteria. Van de winnende inschrijver wordt gevraagd een implementatieplan in te dienen na definitieve <u>gunning van de opdracht</u> .
3	Inhoud	Programma van Wensen	Jullie vragen om de mogelijkheid om ondersteuning in applicatiebeheer in te roepen, indien dat nodig blijkt. Om hoeveel uur per week / maand zou dit gaan? Aan de hand daarvan kunnen wij een kosteninschatting maken.	Het gaat om maximaal 8 uur per week. Het betreft een optie voor de gemeente.
4	Inhoud	Programma van Eisen	Een koppeling met Outlook 365 agenda zodat reserveringen direct verwerkt worden in Outlook 365 agenda van desbetreffende medewerker. Om hoeveel reserveerbare ruimtes gaat het? Dit hebben wij nodig om de kosten te bepalen.	Op dit moment gaat het om 21 vergaderruimtes. Met het oog op een geplande wijziging moet worden uitgegaan van 30 vergaderruimtes.
5	Juridisch	GIBIT - artikel 3.2	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.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. Zie daartoe (namelijk) ook artikel 3.5 GIBIT 2020. Er is hier (immers) sprake van een 'aanbesteding in de zin van de Aanbestedingswet'.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 4.2	Inschrijver heeft als beleid geen fatale termijnen te accepteren. Het behalen van dergelijke termijnen is immers afhankelijke van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Met andere woorden, beide partijen hebben een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Inschrijver niet realistisch en niet proportioneel is. Inschrijver stelt voor hier de in de markt gangbare clauseule te hanteren dat leverancier in verzuim is "wanneer live-gang ook na ingebrekestelling en verstrijken redelijke termijn nog niet heeft plaatsgevonden." <i>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</i>	Nee, dat is niet akkoord. Wij zien bijvoorbeeld niet in waarom twee professioneel en zorgvuldig handelende partijen het bepaalde in artikel 4.2 sub i GIBIT 2020 niet specifiek, en (dus) uitdrukkelijk, zouden kunnen overeenkomen en nakomen. In het betreffende specifieke overeengekomen geval is het (alleszins) redelijk, dat Leverancier alsdan direct in verzuim is. Zie daartoe (immers) ook het bepaalde in artikel 6: 83 sub a Burgerlijk Wetboek. Zie verder bijvoorbeeld ook de betreffende 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2020. Daarbij geldt, dat wanneer termijnen niet worden gehaald door toedoen of nalaten van Opdrachtgever een en ander (natuurlijk) niet aan Leverancier zal (kunnen) worden verweten.
7	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 5.5	Inschrijver dient het aanbod volledig te baseren op de door Aanbestedende dienst gepubliceerde documenten. Hoewel deze doorgaans een redelijk beeld geven van de huidige situatie, is het nooit mogelijk om de huidige situatie aan de hand van de aanbestedingsdocumenten voor 100% helder te hebben. Er bestaat dan ook altijd een kans dat Inschrijver een aanpassing niet heeft kunnen voorzien in het aanbod en/of de risicoanalyse. Het is naar mening van Inschrijver dan ook niet proportioneel om de verantwoordelijkheid voor de kosten van deze aanpassing volledig bij Inschrijver te leggen. Inschrijver verzoekt u dan ook om het artikel als volgt aan te passen: Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, zullen de kosten voor deze aanpassingen naar redelijkheid en billijkheid worden verdeeld tussen Leverancier en Opdrachtgever.'	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Er bestaat immers geen nut, noch een noodzaak voor aanpassing van artikel 5.5 GIBIT 2020. Een en ander ligt immers niet in de risicosfeer van Opdrachtgever. Natuurlijk vindt een beoordeling door Opdrachtgever van het '(doch) wel had behoren te voorzien' uit artikel 5.5 GIBIT 2020 wel plaats met inachtneming van de redelijk en billijkheid.
8	Juridisch	GIBIT - artikel 6.2 en 6.3	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.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Het gaat bij onze opdracht immers om invulling van onze inkoopbehoefte en de betreffende artikelen horen daarbij. Naast de GIBIT zijn ook de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden van toepassing. Deze hebben wij toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Inhoud	Artikel I GIBIT, Artikel 6	Testen en onderzoeken zoals beschreven in Artikel 6 worden door Inschrijver in beginsel niet uitgevoerd bij opdrachten van deze omvang. Binnen onze werkwijze en certificeringen is reeds geborgd dat de ICT Prestatie van Inschrijver aan de geldende normen en standaarden voldoet. Het uitvoeren van dergelijk onderzoek en testen is enkel mogelijk op basis van nacalculatie, waarbij de kosten door Opdrachtgever worden gedragen. Eventueel onderzoek naar compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd.	Nee, dit is niet akkoord. Het voorstel past immers niet in onze inkoopbehoefte.
10	Juridisch	GIBIT - artikel 9.2	"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. "	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Wij wijzigen artikel 9.2 GIBIT 2020 wel als volgt: De éénmalige vergoeding voor implementatie wordt op basis van 70% bij start implementatie van betreffende onderdeel en 30% na acceptatie door opdrachtgever betaalbaar gesteld. De jaarlijkse kosten voor ondersteuning en onderhoud volgen na acceptatie en livegang van het onderdeel van de oplossing.
11	Juridisch	GIBIT - artikel 9.10	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.	Nee, wij gaan niet akkoord met het voorstel. Artikel 9.10 GIBIT 2020 is echter niet van toepassing op onderhavige opdracht. De vergoeding is immers niet afhankelijk van het aantal gebruikers, maar op basis van een vast bedrag per jaar ongeacht het aantal gebruikers. De opgegeven aantallen in de aanbestedingsdocumenten zijn indicatief voor de omvang op het moment van de aanbesteding en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend om prijsverhogingen door te voeren.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 9.8	De in Artikel 9.8 aangegeven indexatie wijkt af van hetgeen gebruikelijk is in de markt. Het is gebruikelijk om de indexatie plaats te laten vinden op basis van de CBS-index Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven. Inschrijver stelt voor om Artikel 9.8 als volgt te wijzigen: 'Indexatie vindt plaats op basis van de CBS-index Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven.' Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom wordt een afwijkende indexering gekozen?	Nee, wij zijn daartoe niet bereid. Er bestaat daartoe ook geen nut, noch een noodzaak. Inmiddels zijn de GIBIT 2020 overigens (ook) gebruikelijk in de gemeentelijke markt.
13	Juridisch	GIBIT - artikel 10.1 i)	"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. "	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Artikel 10.1 i) GIBIT 2020 past bijvoorbeeld in onze inkoopbehoefte. Het voorstel van vragensteller niet.
14	Juridisch	GIBIT - artikel 11	artikel 11 willen wij graag schrappen omdat het leveren van documentatie op de manier van artikel 11 geen onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. Wel bieden wij onze klanten kennisitems over bepaalde thema's met veel gestelde vragen. Het gaat daarbij niet direct om een handleiding voor de eindgebruiker, maar bijvoorbeeld om vragen over koppelingen met software van derden en dergelijke.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Artikel 11 GIBIT 2020 past bijvoorbeeld in onze inkoopbehoefte. Het voorstel van vragensteller niet.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Juridisch	GIBIT - artikel 13.5 i)	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.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel en verwijzen naar de 'Toelichting per artikel' van/bij de GIBIT 2020: "Het beperken voor dood of letsel (sub i) en bij opzet of grove schuld (sub ii) wordt algemeen onaanvaardbaar geacht."
16	Juridisch	GIBIT - artikel 13.5 iii)	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.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. En verder wijzen wij op het bepaalde in de Toelichting per artikel van de GIBIT 2020: "Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of Leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat Leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 17.7)." "
17	Juridisch	GIBIT - artikel 13.5 iv)	"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.	Wij zien de in de 'vraag' genoemde 'onredelijke gevolgen' niet. Wij zijn juist van mening dat artikel 13.5 iv) inmiddels een genuanceerde regeling betreft.
18	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 GIBIT artikel 13.5 i)	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.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel en verwijzen naar de Toelichting per artikel van de GIBIT 2020: "Het beperken voor dood of letsel (sub i) en bij opzet of grove schuld (sub ii) wordt algemeen onaanvaardbaar geacht."

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 GIBIT - artikel 13.5 iii)	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.	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. En verder wijzen wij op het bepaalde in de Toelichting per artikel van de GIBIT 2020: "Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of Leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat Leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 17.7)."
20	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 GIBIT - artikel 13.5 iv)	"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."	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Allereerst is geen sprake van een door vragensteller veronderstelde 'onbeperkte aansprakelijkheid'. Het Burgerlijk Wetboek is immers (ook) van toepassing op de Overeenkomst. Zie daartoe bijvoorbeeld ook prof. mr. C.E.C. Jansen in het Tijdschrift voor Bouwrecht (TBR 2016, 4, pag. 335 en 337). En ook Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530. Daarnaast is in artikel 13.5 iv) GIBIT 2020 (inmiddels) een veel genuanceerdere regeling opgenomen, dan vragensteller doet voorkomen. Zie sub (1) en sub (2) in het artikellid en de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2020.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 13.5 iv	Bij de verwerking van persoonsgegevens in opdracht is altijd sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid en een gedeeld risico. Inschrijver kan dan ook niet accepteren dat een door de toezichthouder aan Opdrachtgever opgelegde boete voor rekening van Opdrachtnemer komt te liggen. Inschrijver verzoekt u dan ook om dit Artikel te laten vervallen en de aansprakelijkheid voor boetes alleen binnen de beperkingen van Artikel 13.4 te laten vallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, wij gaan niet mee in het verzoek. In artikel 13.5 iv) GIBIT 2020 is bijvoorbeeld (inmiddels) een veel genuanceerdere regeling opgenomen, dan vragensteller doet voorkomen. Zie sub (1) en sub (2) in het artikellid en de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2020.
22	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 13.4	Een aansprakelijkheid van 10x de jaarvergoeding per gebeurtenis en 20x de jaarvergoeding in totaal is buitengewoon disproportioneel. Daarom kan Inschrijver niet akkoord gaan met dit artikel. Als alternatief stelt Inschrijver het volgende voor: 'De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid onder de Overeenkomst bedraagt evenwel nooit meer dan €100.000 (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. (...)' Met als toevoeging: 'Enkel directe schade komt voor vergoeding in aanmerking.' Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, wij zijn daartoe niet bereid. Wij zijn het, bijvoorbeeld vanwege de door ons geraamde Jaarvergoeding, niet eens met de in de vraag veronderstelde disproportionaliteit, en het Burgerlijk Wetboek noemt verder ook geen 'directe schade'. Desalniettemin wijzigen wij artikel 13.4 GIBIT 2020 (toch) als volgt: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf 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."
23	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 1 en 2	Leverancier gaat ervan uit dat partijen na gunning bijlage 1 & 2 met elkaar afstemmen.	Correct
24	Juridisch	GIBIT - artikel 15.5	artikel 15.5: hetzelfde als bij 14.2. 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.	Nee, wij schrappen het artikel niet, aangezien wij waarde hechten aan vertrouwelijkheid en geheimhouding daaromtrent. Een boete heeft in dat verband een afschrikkend en voorkomend effect.
25	Juridisch	GIBIT - artikel 17.3	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.	Nee, wij gaan niet mee met het verzoek. Daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Wij zien ook een verschil tussen een 'testomgeving' uit de vraag en 'testdoeleinden' uit artikel 17.3 GIBIT 2020.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Juridisch	GIBIT - artikel 17.5	"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"	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel, aangezien wij van mening zijn, dat de betreffende garantie, en de daarmee samenhangende vrijwaring van een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier verwacht en gevraagd kunnen en mogen worden.
27	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 17.8	"In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een beweerdelijke schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden." Ontbinding van de Overeenkomst op basis van een bewering door een derde komt Inschrijver als zeer onredelijk over. Pas wanneer een schending bewezen is kan overgegaan worden op ontbinding van de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt u dan ook om het woord 'beweerdelijke' te laten	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Als motivering verwijzen wij naar de betreffende Toelichting per artikel bij de GIBIT 2020.
28	Juridisch	GIBIT - artikel 18.2	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.	Nee, artikel 18.2 GIBIT 2020 hoeft niet geschrapt te worden, aangezien in dat artikellid slechts voorbeelden zijn genoemd, hoe invulling te geven aan artikel 18.1 GIBIT 2020. Dat kan dus ook op (een) andere wijze (n) dan is vastgelegd in artikel 18.2 GIBIT 2020. Zie ook de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2020.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 18.2 ii	"aan Opdrachtgever Koppelingen ter beschikking te stellen en de daarbij horende Documentatie, teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de gegevens/autorisaties middels de Koppelingen op te vragen;" De gegevens kunnen rechtstreeks via de applicatie worden opgevraagd. Hiervoor is geen extra koppeling vereist. Inschrijver stelt daarom de volgende aanpassing aan dit artikel voor: '[...] autorisaties middels de Koppelingen of de applicatie op te vragen;' Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Artikel 18.2 GIBIT 2020 hoeft immers niet aangepast te worden, aangezien in dat artikellid slechts voorbeelden zijn genoemd, hoe invulling te geven aan artikel 18.1 GIBIT 2020. Dat kan dus ook op (een) andere wijze (n) dan is vastgelegd in artikel 18.2 ii GIBIT 2020. Zie ook de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2020.
30	Inhoud	Kwaliteit 1	De Wensen bestaan uit 4 onderdelen A,B,C,D klopt het dat het in te dienen pagina's maximaal 8 is (exclusief screenshots)?	Nee, per wens wordt een toelichting gevraagd van <u>maximaal één halve pagina A4</u> . Voor de beantwoording moet u gebruik maken van Bijlage F2 die is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen I
31	Juridisch	GIBIT - artikel 20.2	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.	Nee, wij gaan niet mee in/met het voorstel. Onderhavige Overeenkomst wordt immers niet voor 'onbepaalde tijd' aangegaan. Zie daartoe bijvoorbeeld par. 1.8 van het Aanbestedingsdocument.
32	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 GIBIT - artikel 20.14	Graag willen wij voorstellen om ter invulling van artikel 20.14 de door Leverancier geautomatiseerde procedure omtrent de teruggave en vernietigen van gegevens toe te voegen. "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."	Akkoord oim dit toe te voegen. We zullen dit overnemen in de (hoofd)overeenkomst.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 20.9	Ontbinding van de Overeenkomst op basis van een bewering door een derde komt Inschrijver als zeer onredelijk over. Inschrijver stelt daarom voor om dit artikel als volgt te wijzigen: '[...] of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze ook na ingebrekestelling in de nakoming van haar verplichtingen zal tekortschieten.' Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. De 'andere partij' is immers geen 'derde'. Zie bijvoorbeeld naar analogie het bepaalde in artikel 6: 83 sub c BW.
34	Juridisch	GIBIT - artikel 22	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 <u>verplichting tot dataconversie</u>.	Wij gaan thans niet mee in het voorstel, want een en ander is (pas) t.z.t. aan de orde bij het overleg omtrent het exit-plan: "Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen".
35	Juridisch	GIBIT - artikel 22.8	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.'	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen noodzaak gelet op bijvoorbeeld ' <i>gelijkblijvende voorwaarden (waaronder begrepen gelijkblijvende omvang Gebruiksrechten)</i> ' en ' <i>wel voor eventueel aanvullend te verrichten werkzaamheden</i> ' als genoemd in artikel 22.8 GIBIT 2020.
36	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 GIBIT - artikel 22	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.	Wij gaan thans niet mee in het voorstel, want een en ander is (pas) t.z.t. aan de orde bij het overleg omtrent het exit-plan: "Op eerste verzoek van Opdrachtgever zullen Partijen een exit-plan opstellen".
37	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 GIBIT - artikel 22.8	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.'	Nee, wij gaan niet mee met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen noodzaak gelet op bijvoorbeeld ' <i>gelijkblijvende voorwaarden (waaronder begrepen gelijkblijvende omvang Gebruiksrechten)</i> ' en ' <i>wel voor eventueel aanvullend te verrichten werkzaamheden</i> ' als genoemd in artikel 22.8 GIBIT 2020.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Inhoud	Bijlge I GIBIT, Artikel 22.8	Inschrijver ziet graag de volgende zin aan het artikel toegevoegd: 'Opdrachtgever kan van het in deze bepaling beschreven recht tot overdracht alleen gebruik maken, wanneer de ICT Prestatie ook na de overdracht uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever wordt gebruikt.' Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, dat is niet akkoord. Vragensteller wijkt immers principieel af van doel en strekking van het bepaalde in artikel 22.8 GIBIT 2020. Denk aan de begrippen 'overdracht' en 'uitbesteding'
39	Juridisch	GIBIT - artikel 25.4	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.	Nee, wij gaan niet mee met het verzoek. Dat is ook niet nodig. Artikel 25.4 GIBIT 2020 heeft immers slechts betrekking op (het) <i>"Partijen maken hetgeen hun bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden"</i> als genoemd in artikel 15.1 GIBIT 2020. Er mag dus in het voorkomend geval wel 'gedeeld' worden. Artikel 25.4 GIBIT 2020 moet verder ook niet gelezen worden als belemmerend of beperkend voor de levering van standaard software die wij ook uitvragen volgens par. 1.4 van het Aanbestedingsdocument: "De gemeente is uitdrukkelijk niet op zoek naar maatwerk."
40	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 25.1 en 25.2	Inschrijver is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar informatiebeveiliging ingericht volgens de ISO 27002. Compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf onderzocht te worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, dat is niet akkoord. Voldoen aan artikel 6 GIBIT 2020, waaronder 'compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen' behoort immers tot onze inkoopbehoefte.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Juridisch	GIBIT - artikel 26	"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. "	Nee, wij gaan niet mee het voorstel. Daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. In artikel 26 GIBIT 2020 zijn immers (slechts) randvoorwaarden opgenomen in verband met de Archiefwet waar de gemeente aan gebonden is. Wij wijzen verder op het bepaalde in de Toelichting per artikel van de GIBIT 2020 waaruit ook volgt, dat het voorstel van vragensteller niet noodzakelijk is. Wij kunnen verder in verband met de Archiefwet niet afhankelijk zijn van (uit de vraag): "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." Vorengenoemde verwijdering zou namelijk in strijd kunnen zijn met de Archiefwet. Artikel 26.2 GIBIT 2020 is voor ons dan ook een 'harde randvoorwaarde'.
42	Inhoud	Bijlage I GIBIT, Artikel 26	Inschrijver verricht in beginsel geen archiveringsdiensten. Deze diensten zijn ook geen onderdeel van onderhavige opdracht. Inschrijver verzoekt u dan ook om Artikel 26 in zijn geheel niet van toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, dat is niet akkoord. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. In artikel 26 GIBIT 2020 zijn immers (slechts) randvoorwaarden opgenomen in verband met de Archiefwet waar de gemeente aan gebonden is. Wij wijzen verder op het bepaalde in de Toelichting per artikel van de GIBIT 2020 waaruit ook volgt, dat het voorstel van vragensteller niet noodzakelijk is. Artikel 26.2 GIBIT 2020 is daarbij voor ons een 'harde randvoorwaarde'.
43	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf 5.1.2 K-1	"Inschrijver vult hiervoor bijlage F in en motiveert het antwoord." Bijlage F is een 'statische' PDF en is daardoor niet in te vullen. Inschrijver neemt aan dat het ook is toegestaan om de toelichtingen op de wensen in een apart document met eigen format uit te werken, zolang hierbij aan het maximum aantal pagina's wordt gehouden. Is deze aanname juist?	Voor de beantwoording van SGC K-1 moeten de bijlagen F1 en F2 worden gebruikt die zijn toegevoegd aan Nota van Inlichtingen I. <u>Deze documenten maken onderdeel uit van de inschrijving en moet in TenderNed worden geüpload.</u>

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Inhoud	Bijlage D Prijzenblad	Mogen inschrijvers ook een de trainingsvorm van train-de-trainer aanbieden voor behandelaars of is het gewenst dat iedere behandelaar een training volgt die gegeven wordt door leverancier? In dit laatste geval zullen de trainingskosten aanzienlijk oplopen.	Ja, de trainingsvorm train-de-trainer is akkoord.
45	Inhoud	Bijlage E PvE, Algemeen	Is het tot stand brengen van een SSO (Single Sign On) koppeling nog gewenst? Deze wordt namelijk niet benoemd in het PvE.	Ja, deze dient onderdeel te zijn van de aanbidding.
46	Inhoud	Bijlage F PvW, A5	"Mogelijkheid om ondersteuning in applicatiebeheer in te roepen, indien dat nodig blijkt." Onze helpdesk is gratis benaderbaar voor applicatiebeheer ondersteuning. Indien wij applicatiewerkzaamheden vervolgens moeten overnemen/uitvoeren is dit vanzelfsprekend wel tegen betaling. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
47	Inhoud	Bijlage E PvE, E1 datamigratie	"De huidige gegevens en processen uit TOPdesk moeten geïmporteerd worden en benaderbaar zijn in de nieuwe applicatie. Het format dient het export format van TOPdesk te ondersteunen." De kans dat de huidige leverancier Topdesk zich inschrijft op deze aanbesteding is vrij aannemelijk. Hoe gaat de gemeente Beverwijk een gelijke behandeling tijdens de beoordeling borgen qua kwaliteit én prijs aangezien de huidige partij deze "migratie" niet hoeft te doen?	Zie beantwoording vraag 50. Daarnaast geldt dat van alle inschrijvers wordt verwacht dat kosten van migratie van stamdata worden opgenomen in het tarievenblad. Als daar bij beoordeling twijfel over ontstaat is dat reden voor een verificatiegesprek.
48	Inhoud	Bijlage E PvE, E1 datamigratie	"De huidige gegevens en processen uit TOPdesk moeten geïmporteerd worden en benaderbaar zijn in de nieuwe applicatie. Het format dient het export format van TOPdesk te ondersteunen." Welke export formaten ondersteunt Topdesk allemaal?	PDF en Excel voor rapportages en overzichten. De database is een SQL-database.
49	Inhoud	Bijlage E PvE, E1 datamigratie	"De huidige gegevens en processen uit TOPdesk moeten geïmporteerd worden en benaderbaar zijn in de nieuwe applicatie. Het format dient het export format van TOPdesk te ondersteunen." Kun u aangegeven om welke gegevens (meldingen, incidenten, CMDB, reserveringen, etc.) dit exact gaat en om hoeveel gegevens het exact gaat per categorie? Dus om hoeveel meldingen gaat het? Om hoeveel incidenten gaat het? Om hoeveel CMDB objecten gaat het? Om hoeveel reserveringen gaat het? Etc.	CMDB objecten 888 Incidenten / Meldingen 68.178 Wijzigingen 5.138 Reserveringen 73.619

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Inhoud	Bijlage E PvE, E1 datamigratie	"De huidige gegevens en processen uit TOPdesk moeten geïmporteerd worden en benaderbaar zijn in de nieuwe applicatie. Het format dient het export format van TOPdesk te ondersteunen." Waarom kiest u ervoor om alle data te importeren uit Topdesk en het benaderbaar te hebben in de nieuwe applicatie? Wij zien in praktijk dat meestal de operationele data mee wordt gemigreerd en dat de historische data als datadump beschikbaar wordt gesteld. In praktisch alle gevallen kijkt, na een korte periode, niemand meer naar de historisch data uit het oude systeem terwijl het wel heel veel tijd (en daarmee geld) kost om zo'n datamigratie te realiseren. Kan de gemeente Beverwijk afzien van de datamigratie en akkoord gaan dat alleen de operationele data (huidig CMBD, opstaande incidenten/meldingen, toekomstige reserveringen) mee te migreren naar de nieuwe applicatie?	Ja, dat is akkoord mits historische data benaderbaar en raadpleegbaar blijft in verband met de Archiefwet. Een datadump volstaat.
51	Inhoud	Bijlage E PvE, B28	"De applicatie geeft een visuele weergave van de samenhang, koppelingen tussen de verschillende objecten. De weergave is dynamisch en niet statisch van aard. De samenhang en koppelingen kunnen op verschillende niveaus visueel gemaakt worden. Bv. voor een architectuurplaat; welke applicaties draaien op welke server en welke middleware is van belang; welke relatie is er tussen certificaten en applicaties; welke onderdelen worden mogelijk geraakt door een aanpassing van een bepaald onderdeel; etc." Kunt u wellicht van deze eis ook een wens maken? Leverancier werkt op een andere manier die hetzelfde resultaat oplevert echter biedt een harde Knock Out geen ruimte voor toelichting. Indien u hier geen wens van maakt is leverancier niet in staat een inschrijving in te dienen en zal derhalve moeten afzien van deelname.	Het is een eis om visueel in kaart te brengen wat de samenhang van objecten is. Indien de leverancier op een andere manier hetzelfde resultaat levert, moet de leverancier dat demonstreren tijdens de geplande demonstratie.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Inhoud	Bijlage E PvE, B28	"De applicatie geeft een visuele weergave van de samenhang, koppelingen tussen de verschillende objecten. De weergave is dynamisch en niet statisch van aard. De samenhang en koppelingen kunnen op verschillende niveaus visueel gemaakt worden. Bv. voor een architectuurplaat; welke applicaties draaien op welke server en welke middleware is van belang; welke relatie is er tussen certificaten en applicaties; welke onderdelen worden mogelijk geraakt door een aanpassing van een bepaald onderdeel; etc." Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'visuele weergave van de samenhang'?	Dat in één oogopslag de samenhang van applicaties en koppelingen zichtbaar wordt. Dit in de vorm van een (interactieve) afbeelding.
53	Inhoud	Bijlage E PvE, b21e	"De behandelaar heeft de mogelijkheid per melding tekst toe te voegen, aan te passen of te verwijderen van de standaard mail tekst. Zodat cruciale informatie bij de melding wordt opgeslagen." Leverancier werkt op een andere wijze dat vergelijkbaar is met bovenstaande beschreven eis. Hierbij krijgt u hetzelfde resultaat alleen op een iets andere manier. Volstaat dit ook? En indien nee, zou u er dan een wens van deze eis kunnen maken zodat wij onze filosofie en werkwijze kunnen beschrijven?	Akkoord, indien hetzelfde resultaat (alleen op een andere manier) wordt behaald. Tijdens de demonstratie dient deze vergelijkbare andere wijze toegelicht te worden
54	Inhoud	Bijlage E PvE, B. modules	U geeft hier aan dat werkplekken gereserveerd moeten kunnen worden. Wilt u dit ook vanuit een plattegrond kunnen doen? En dan ook middels een App (telefoon) als vanaf de Desktop of volstaat een lijst (zonder plattegrond)?	Werkplekken moeten gereserveerd kunnen worden. De manier waarop (d.m.v. plattegrond of lijst / via mobiele app of desktop) zal tijdens de demonstraties moeten worden toegelicht
55	Inhoud	Bijlage E PvE, A11	De pagina na eis A11 is leeg, wat de suggestie wekt dat hier iets is weggefallen. Kunt u bevestigen dat eis A11 de laatste eis voor het onderdeel 'Algemeen' is?	Correct.
56	Inhoud	Bijlage E PvE, A3 BIO eisen	"De applicatie dient te voldoen aan de eisen die door de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn opgelegd." Inschrijver beschikt over een geldig ISO27001 certificaat. Inschrijver neemt aan dat hiermee aan de gestelde eis wordt voldaan. Is deze aanname juist?	Correct.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
57	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf 4.2	De praktijk leert dat het binnen de branche van Inschrijver zeer lastig is om invulling te geven aan SROI. Immers betreft het specialistisch werk en worden bij ICT-gerelateerde diensten relatief weinig medewerkers op een opdracht ingezet in vergelijking met een meer 'praktische' branche, zoals bijvoorbeeld de bouw. Inschrijver stelt voor om 5% van de opdrachtwaarde aan Aanbestedende dienst beschikbaar te stellen zodat zij hier zelf een invulling aan kan geven. Of om de invulling hiervan samen met de Gemeente Beverwijk tijdens de concretiseringsfase te bespreken. Bent u bereid dit voorstel over te nemen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, na gunning kan de opdrachtnemer in gesprek gaan met IJmond Werkt! die namens de gemeente Beverwijk de SROI invulling coördineert. IJmond Werkt! zal advies geven over de mogelijkheden om tot invulling van de SROI verplichting te komen. Andere/eerdere opdrachtnemers hebben zeer positieve ervaringen opgedaan. In gezamenlijk overleg komt het altijd tot een oplossing.
58	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf 3.3	"ISO 27002; inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende maatregelen met betrekking tot het management van informatiebeveiligingsbeheer binnen de organisatie neemt. Hiervoor dient inschrijver aan te tonen dat hij maatregelen neemt conform ISO 27002 of vergelijkbaar voor haar organisatie, althans voor dat deel/delen van de organisatie die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht. De voorziening dient te voldoen aan de verplichtingen die het AGV stelt aan het register van verwerkingen." ISO27002 is geen 'aan te tonen' managementsysteem, maar een hulpmiddel voor het uitvoeren van de reeds in ISO27001 verplicht uit te voeren risicoanalyse m.b.t. de beheersdoelstellingen en beheersmaatregelen die zijn opgenomen in Bijlage A1 van de ISO27001:2013 norm. Inschrijver is in bezit van een geldig ISO27001 certificaat, waarmee al aantoonbaar wordt gemaakt dat Inschrijver voldoende maatregelen treft en heeft getroffen om aan de verplichtingen m.b.t. informatiebeveiliging en de verplichtingen die het AVG stelt te voldoen. Inschrijver neemt dan ook aan dat het aanleveren van dit geldige ISO27001:2013 certificaat voldoende is om aan de gestelde eis te voldoen. Is deze aanname juist? Zo nee, kunt u helder en concreet aangeven wat met deze eis	Correct.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf 3.3	Inschrijver beschikt over een eigen kwaliteitsmanagementsysteem dat is opgezet in lijn met de ISO9001:2015 norm en dat staat vastgelegd in ons kwaliteitshandboek. Vanwege de aard van ons bedrijf en onze dienstverlening is een groot deel van de onderdelen binnen ISO9001 ook al geborgd binnen ons ISO27001 certificaat. Inschrijver neemt daarom aan dat het ook is toegestaan om een eigen kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren, zolang deze in lijn is met de ISO9001:2015 norm en als geldig bewijsstuk het kwaliteitshandboek incl. een door de directie ondertekende beleidsverklaring ook volstaat. Is deze aanname juist? Zo nee, gezien het omwille van de tijd niet mogelijk is om nog vóór gunning een externe audit uit te laten voeren, laat staan een certificering te behalen, staat u toe dat Inschrijver na gunning het eigen kwaliteitsmanagementsysteem extern laat toetsen door een daartoe bevoegde onafhankelijke instantie?	Akkoord.
60	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf 2.1	In de planning wordt gesproken over een demo én een interview. In paragraaf 5.1.2 wordt echter niet gesproken over een interview, enkel over het stellen van eventuele vragen n.a.v. de demo. Inschrijver neemt aan dat hetgeen in paragraaf 5.1.2 leidend is en er geen sprake is van een interview. Is deze aanname juist?	Correct, naast een productdemo is er voor het beoordelingsteam gelegenheid tot het stellen van vragen over het schriftelijke deel van de inschrijving.
61	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf	U geeft aan sinds 2007 te werken met Topdesk. Wij vragen ons af in welke mate de Gemeente Beverwijk tevreden is met de huidige werkwijze van Topdesk? Kunt u dit wellicht uitdrukken op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 voor zeer ontevreden staat en een 5 voor zeer tevreden?	Daar kunnen we geen uitspraken over doen. Hiervoor is geen objectief tevredenheidsonderzoek gedaan.
62	Inhoud	Aanbestedingsdocument, Paragraaf 1.3 huidige situatie	U geeft aan sinds 2007 te werken met Topdesk. Kan Inschrijver hieruit opmaken dat onderhavige opdracht in de tussentijd niet is aanbesteed? Zo ja, kunt u aangeven waarom besloten is nu wel aan te besteden?	Correct, de gemeente is voornemens een nieuwe overeenkomst aan te gaan voor een IT Service Management Systeem en hoopt dat meerdere aanbieders een passende inschrijving zullen doen.