



Nota van Inlichtingen II bij:
Gepubliceerd onder nummer:
Datum:

IT Service Management Software
 BW 202201 PRJ-2100421 - 2
 7 november 2022

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Plafondbedrag	U noemt een plafondbedrag van € 350.000,-, maar het is ons niet duidelijk of deze voor het 4 jarig contract is of voor de totale looptijd van 8 jaar inclusief de verlengingen? Kunt u aangeven voor welke termijn het plafondbedrag is?	Het plafondbedrag heeft betrekking op een maximale contractduur van 8 jaar.
2	Inhoud	Wens 8	Wens 8 Standaard statussen (waardenlijsten) De applicatie biedt standaard statussen incl. tijdsbepalingen en waardebepalingen voor meldingen (incidentmeldingen en wijzigingsmeldingen) o.b.v. ITIL-processen Wat bedoelen jullie met waarde- en tijdsbepalingen? Kunnen jullie dit toelichten?	Wij doelen op standaard statussen, zoals 'Nieuw', 'In behandeling' of 'On hold'. Aan een status willen we een waardebepaling hangen ('Prio', 'High-high', 'medium' etc.) Tijdsbepaling kan zijn dat een incident van een bepaalde categorie (waardebepaling) in 2 dagen opgelost dient te zijn. Tervijl een ander incident met een andere waardebepaling een oplostijd heeft van 4 uur.
3	Inhoud	Wens 6	Wens 6 Behandelcapaciteit per behandelgroep Het is mogelijk inzicht te krijgen in de behandelcapaciteit per behandelgroep. Bij voorkeur de behandelcapaciteit per behandelgroep te filteren op; capaciteit deze maand, dit kwartaal of dit jaar. Kunnen jullie deze wens iets uitgebreider toelichten, hoe zien jullie behandelcapaciteit? Wellicht kunt u het toelichten aan de hand van een voorbeeld?	Om te kunnen sturen op processen/afhandeltermijnen, is het wenselijk om capaciteit van een behandelgroep inzichtelijk te krijgen. Bijvoorbeeld in de vorm van rapportage op werkdruk per week, maand of kwartaal.
4	Juridisch	GIBIT artikel 26	Zie ons voorstel bij GIBIT - artikel 26 Kunt u nogmaals onze voorgestelde bepaling bekijken? De zinsnede die wordt benoemd gaat om een zin waarin wij een handeling uitleggen die de gemeente zelf kan uitvoeren. Wij bedoelen daarmee niet dat wij zelf zomaar data verwijderen. Wij verwijderen alleen zelf data indien wij een opzegging ontvangen. Onze dienstverlening is een SaaS software die u kunt gebruiken voor uw bedrijfsprocessen. Onze dienstverlening is niet het maken van back ups van uw bestanden. Hier dient u zelf zorg voor te dragen en dit kunt u ook laten door andere partijen. Wij gaan ervan uit dat de gemeente dit begrijpt en hiervan op de hoogte is. Het voldoen aan de archiveringsplicht is dus niet een plicht die u aan ons kunt doorschuiven maar een plicht waar u zelf als overheid aan dient te voldoen.	Ja, wij gaan er daarbij vanuit dat leverancier voorziet in een oplossing waarbinnen de gemeente zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen en zo ook kan voldoen aan de Archiefwet. 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 de gemeente in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in het systeem zijn opgeslagen. Na beëindiging van overeenkomst zal de leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van de gemeente aan de opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Juridisch	GIBIT - artikel 22.8	Zie ons voorstel bij GIBIT - artikel 22.8 De noodzaak bestaat voor ons omdat ons prijsmodel is gebaseerd op het aantal gebruikers. Indien door de overname het aantal gebruikers toeneemt is het dus van belang dat het aantal gebruikers wordt bijgesteld. De GIBIT 2020 kan to verwarring leiden en dus botsen met ons prijsmodel. Wij gaan ervan uit dat het u begrijpt dat het redelijk is om het voorgestelde toe te voegen omdat dit voor u verder geen negatieve consequenties heeft. Het voorgestelde: 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.'	De gemeente is er mee akkoord, dat artikel 22.8 GIBIT 2020 wordt aangevuld met: '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.'
6	Juridisch	GIBIT - artikel 17.8	Het is voor Leverancier niet duidelijk wat kwalificeert als een beweerde schending. Onzes inziens is de drempel voor een beweerde schending erg laag. Het is derhalve voor ons niet vanzelfsprekende dat een beweerde schending tot ontbinding leidt. We snappen de positie waarin Opdrachtgever zich bevindt graag stellen we voor om de bepaling als volgt aan te passen: In het geval derden Opdrachtgever ter zake van een schending van intellectuele eigendomsrechten aansprakelijk stellen, is Opdrachtgever – onverminderd het voorgaande – gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk, buiten rechte geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Een dergelijke ontbinding laat de overige rechten van Opdrachtgever onverlet. In het geval van een beweervelijke schending kan Opdrachtgever dit artikel in werking laten treden indien de beweervelijke schending leidt tot onredelijke gevolgen voor Opdrachtgever.	Niet akkoord met uw voorstel. Mocht sprake zijn van een situatie als bedoeld in artikel 17.8 GIBIT 2020 dan zal de gemeente (echter) eerst zorgvuldig onderzoek doen en in overleg met Leverancier treden ('hoor en wederhoor'). Leverancier behoeft aldus niet bevreesd te zijn voor een onredelijke toepassing van artikel 17.8 GIBIT 2020.
7	Juridisch	GIBIT - artikel 17.3	Ons inziens kwalificeert de omgeving voor testdoeleinden als een testomgeving. Indien Opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van een separete testomgeving dan is het akkoord om de oorspronkelijke bepaling te behouden. Indien Opdrachtgever wenst om gebruik te maken van een testomgeving dan zou Leverancier hier een redelijke vergoeding voor willen vragen en stellen we voor om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.	Een redelijke vergoeding voor het gebruik van een testomgeving is aanvaardbaar, dus wij zijn in vorenbedoeld verband akkoord met het schrappen van 'alsmede voor testdoeleinden' in artikel 17.3 GIBIT 2020.
8	Juridisch	GIBIT - artikel 15.5	Indien u de boete graag in stand houdt willen wij voorstellen om deze te verlagen omdat deze voor onze branche erg hoog is. Graag willen wij het volgende opnemen: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.	Akkoord, de gemeente past de boete aan met een maximum van € 10.000,- per overtreding met een maximum van € 50.000,- per jaar

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Juridisch	GIBIT - artikel 13.4	Bedankt voor het voorgestelde artikel. Helaas heeft het aansprakelijkheidsartikel een aansprakelijkheid die hoger is dan wij normaal met onze klanten overeenkomen. Om deze reden verlagen wij graag de aansprakelijkheid per jaar van 15 naar 10 keer de jaarvergoeding. 15 keer de jaarvergoeding is zodanig veel dat het risico dat wij moeten nemen niet evenredig is met de waarde van de overeenkomst. Wij gaan ervan uit dat u niet de bedoeling heeft om ons bedrijf zodanige risico's te laten nemen. Om deze reden passen wij dit graag aan.	Niet akkoord, de vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 22 van Nota van Inlichtingen I aan te (moeten) passen.
10	Juridisch	Verwerkersovereenkomst bijlage 3 13.5 (i), 13.5 (iii) en 13.5 (iv)	Zie onze voorstellen bij de overeenkomende GIBIT artikelen 13.5 (i), 13.5 (iii) en 13.5 (iv)	Zie beantwoording van de vragen 11, 12 en 13.
11	Juridisch	GIBIT - artikel 13.5 iv)	Leverancier is het niet eens met de stelling van Opdrachtgever. Er is wel degelijk sprake van onredelijke gevolgen voor Leverancier. Het beperken van deze aansprakelijkheid is een vereiste voor ons om akkoord te kunnen gaan met de aanbesteding. Wij hebben opgemerkt dat dit ook geldt voor de andere inschrijvers. Het doorleggen van boetes is onredelijk omdat hierbij geen bezwaarmogelijkheden zijn. Boetes worden door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegd. Indien de gemeente van mening is dat een boete ten onrechte aan hen is opgelegd dan is het mogelijk om hiertegen bezwaar te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarmee wordt het scenario bewerkstelligd dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen doen en laten en dat de Autoriteit Persoonsgegevens hierover beslist. Het is niet de rol van de gemeente om een boete door te leggen aan een bedrijf. Omdat wij niet akkoord kunnen gaan met deze bepaling willen wij nogmaals het volgende voorstellen: Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.	Akkoord, gelet op de applicatie waar we het over hebben. Voor een ITSM systeem lijkt het risico lager door de beperkte persoonsgegevens die hier in voorkomen en het type processen dat hiermee wordt uitgevoerd. De gemeente is bereid u tegemoet te komen en daarom wordt de aansprakelijkheid voor gevallen zoals genoemd in artikel 13.5 iv) GIBIT 2020 beperkt tot € 500.000,- per gebeurtenis.
12	Juridisch	GIBIT - artikel 13.5 iii)	Graag stellen wij voor om artikel 17 in deze bepaling te vervangen door artikel 17.5. Op die manier is het voor beide partijen duidelijk aan welke voorwaarden de vrijwaring voldoet. Op die manier is het voor beide partijen duidelijk aan welke voorwaarden de vrijwaring voldoet.	Niet akkoord, er is geen nut noch een noodzaak om artikel 13.5 iii) aan te (moeten) passen. De vraag geeft daartoe ook geen aanleiding.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Juridisch	GIBIT - artikel 13.5 (i)	Leverancier is het niet eens met de stelling van Opdrachtgever. Uit praktijkervaring neemt Leverancier mee dat het binnen de branche gebruikelijk is om dood of letsel te beperken. Conform 13.5 ii komen partijen overeen dat de beperking komt te vervallen in het geval van opzet of grove schuld. Graag stellen wij nogmaals voor om de schade voor dood en letsel te beperken tot 1,25 miljoen. Het is voor ons niet mogelijk 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 hebben wij een zeer redelijk voorstel gedaan. Indien u niet akkoord gaat met de onbeperkte aansprakelijkheid kan dit voor ons een reden zijn de opdracht niet aan te nemen.	De gemeente gaat akkoord. Artikel 13.5 i) GIBIT 2020 komt te vervallen en op de 'aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel' is de beperking van artikel 13.3 GIBIT 2020 (ook) van toepassing.
14	Juridisch	GIBIT - artikel 10.1	U gaat met veel wijzigingen niet akkoord die wij maken om de GIBIT beter aan te laten sluiten bij ons product. Wij doen deze voorstellen omdat wij het belangrijk vinden dat klanten weten wat ze van ons kunnen verwachten. Wij willen u nogmaals vragen om akkoord te gaan met de voorgestelde bepaling bij dit artikel omdat deze een uitleg geeft omtrent de software die u van ons wenst af te nemen.	De gemeente gaat niet akkoord met uw voorstel. De gemeente ziet niet in, waarom een Leverancier niet zou kunnen voldoen aan het bepaalde in artikel 10.1 i) GIBIT 2020 in relatie tot, of vanwege, de gemeentelijke inkoopbehoefte zoals genoemd in de aanbestedingsstukken.
15	Juridisch	GIBIT - artikel 9.8	Vanuit Leverancier is er degelijk een nut en noodzaak om de indexatie plaats te laten vinden conform de de CBS-index Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven daar Leverancier al haar klanten op basis van die indexatie indexeert. Graag zouden we derhalve aanhaken bij ons oorspronkelijke voorstel om de bepaling aan te passen.	Niet akkoord, de gemeente houdt vast aan de standaard indexering vanuit de GIBIT 2020. De vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 12 van Nota van Inlichtingen I aan te (moeten) passen.
16	Juridisch	GIBIT - artikel 9.10	Art 9.10 is wel van toepassing want ons prijsmodel is gebaseerd op het aantal gebruikers. De vergoeding voor is nu gebaseerd op 90BEH. Op het moment dat het aantal behandelaren fluctueert dan zullen de licentiekosten daarop aangepast worden. Graag doen we nogmaals het verzoek om 1 januari uit het artikel te schrappen.	De vergoeding die de gemeente nu betaald is gebaseerd op gebruikers en/of behandelaars. Aanbieder dienst zich te baseren op de aantallen zoals vernoemd in het aanbestedingsdocument. Wijzigingen in aantallen kunnen in de maand na wijziging leiden tot aanpassingen in de kosten en factuur.
17	Juridisch	GIBIT - artikel 6	Het is voor ons niet vanzelfsprekend dat dergelijke preventieve testen bij de dienstverlening nodig zijn. Wij zijn van mening dat dit voor onze Service-as-a-Software niet nodig is. Indien er de wens is om dergelijke testen uit te laten voeren dan zal zullen de kosten die hieraan verbonden zijn voor rekening van Opdrachtgever komen.	Niet akkoord. De vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 8 van Nota van Inlichtingen I aan te (moeten) passen. Als de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden (zie bijlage bij Nota van Inlichtingen I) daartoe aanleiding geven, dan behoren de preventieve testen tot de Opdracht en de overeengekomen Vergoeding. Of Leverancier kan een beroep doen op artikel 6.3 GIBIT 2020.

nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Juridisch	GIBIT - artikel 6.2 en 6.3	Het is voor ons niet vanzelfsprekend dat dergelijke preventieve testen bij de dienstverlening nodig zijn. Wij zijn van mening dat dit voor onze Service-as-a-Software niet nodig is. Indien er de wens is om dergelijke testen uit te laten voeren dan zal zullen de kosten die hieraan verbonden zijn voor rekening van Opdrachtgever komen.	Niet akkoord. De vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 8 van Nota van Inlichtingen I aan te (moeten) passen. Als de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden (zie bijlage bij Nota van Inlichtingen I) daartoe aanleiding geven, dan behoren de preventieve testen tot de Opdracht en de overeengekomen Vergoeding. Of Leverancier kan een beroep doen op artikel 6.3 GIBIT 2020.
19	Juridisch	GIBIT - artikel 5.5	Graag stellen wij voor om uw antwoord te verwerken in het artikel. Daarnaast nemen we graag op dat overige kosten voor rekening van Opdrachtgever komen. Het voorstel is om het artikel als volgt aan te passen. 5. 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 naar redelijkheid en billijkheid wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier. Overige kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.	Niet akkoord, want het voorstel gaat verder dan ons eerdere antwoord op vraag 7 van Nota van Inlichtingen I. Aan artikel 5.5 GIBIT 2020 wordt wel toegevoegd: "Een beoordeling door Opdrachtgever van het '(doch) wel had behoren te voorzien' voornoemd vindt plaats met inachtneming van de redelijk en billijkheid."
20	Juridisch	GIBIT - artikel 4.2	Het hebben van een fatale termijn heeft als gevolg dat Leverancier in verzuim is zonder tussentreden van een ingebrekestelling. De aard van onze dienstverlening ziet op het verlenen van Service as a Software. De implementatie van de software is sterk afhankelijk van inspanning van beide partijen. Leverancier stelt het op prijs dat zij de mogelijkheid heeft om binnen een redelijk termijn na te komen alvorens zij in verzuim treedt. Idem dito voor de gevallen waarin de software, onbedoeld, mogelijk tekortschiet. Het is naar ons idee voor beide partijen redelijk dat Leverancier een redelijk termijn gegund wordt om het contract na te komen.	De 'vraag' geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 6 van Nota van Inlichtingen I aan te (moeten) passen.